

การพัฒนาแบบจำลองปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการ ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย*

DEVELOPMENT OF A MODEL OF FACTORS INFLUENCING OPERATIONAL SUCCESS IMPLEMENTATION OF THE ORGANIZATION'S OVERALL BUSINESS ENTREPRENEUR RESOURCE PLANNING SYSTEM OF SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN THAILAND

กิตติศักดิ์ เปรมกิจ¹, สุชาติ ปรัชทายานนท์², บุรพร กำบุญ³ และ ธนักรวิน โฆษิตคณิน⁴

Kittisak Premkit¹, Suchart Prakthayanon², Buraporn Kumboon³ and Thanawarin Kositkanin⁴

¹⁻⁴มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹⁻⁴Bangkok Thonburi University, Thailand

Corresponding author E-mail: domnum2531@gmail.com

Received 2 August 2022; Revised 20 August 2023; Accepted 25 August 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

* กิตติศักดิ์ เปรมกิจ, สุชาติ ปรัชทายานนท์, บุรพร กำบุญ และ ธนักรวิน โฆษิตคณิน. (2566). การพัฒนาแบบจำลองปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 3(4), 48-62.

Kittisak Premkit, Suchart Prakthayanon, Buraporn Kumboon and Thanawarin Kositkanin. (2023).

Development of A Model of Factors Influencing Operational Success Implementation of the Organization's Overall Business Entrepreneur Resource Planning System of Small and Medium Enterprises in Thailand.

Journal of Political Science Mahamakut Buddhist University. 3(4), 48-62.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jpsmbu/index>

ความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย 3) เพื่อการพัฒนา รูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย จำนวน 9,481 แห่ง ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 360 ราย และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 15 ท่าน ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย และผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง และเครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์ จำนวน 15 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากร ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน 2) ด้านระบบ ERP ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดลจำลองสมการเชิงโครงสร้าง มีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $\chi^2 = 104.758$, $\chi^2/df = 0.873$, $(df) = 120$, Probability level = 838, GFI = 0.914, CFI = 1.000, RMR = 0.018, RMSEA = 0.000 และ 3) ความเป็นไปได้ของรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันกับการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร

คำสำคัญ: การยอมรับการใช้งานระบบ, ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ความสำเร็จในการดำเนินงาน



Abstract

The objectives of this research were 1) To study the factors influencing the success in implementing an enterprise resource planning system. of small and medium enterprises in Thailand. 2) to analyze the relationship of structural equations influencing the success of the implementation of the enterprise resource planning system of small and medium enterprises in Thailand 3) To develop a model of factors influencing the success of the implementation of the enterprise resource planning system. of small and medium enterprises in Thailand

This research was a mixed research from the population of 9,481 places small and medium enterprises entrepreneurs in Thailand. A total of 360 sample populations were obtained. A random sampling method was used among 15 people, including entrepreneurs in small and medium enterprises in Thailand and experts in Enterprise Resource Planning (ERP) systems in Thailand.

Major Finding: 1) Success in adopting the Enterprise Resource Planning system of small and medium enterprises in Thailand is the resource planning system. government support competitive environment acceptance of the use of the system and success in operations 2) The resource planning system, the entrepreneur side government support competitive environment acceptance of the use of the system and success in operations It directly and indirectly influences the implementation success of Enterprise Resource Planning system adoption of small and medium enterprises in Thailand. The index of consistency level of the structural equation model was appropriate and harmonious with the empirical data. $\chi^2 = 104.758$, $\chi^2/df = 0.873$, (df) = 120, Probability level = 838, GFI = 0.914, CFI = 1.000, RMR = 0.018, RMSEA = 0.000 and 3) the possibility of factors influencing the success of the development of factors influencing the success of adoption of the Enterprise Resource Planning



(ERP) system of small and medium enterprises. In Thailand, there is a mutual link with the adoption of enterprise resource planning systems.

Keywords: Adoption of the Enterprise Resource Planning System, Entrepreneur Small and Medium Enterprises Success Operational

บทนำ

สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขันแบบไร้พรมแดน ดังนั้นเพื่อความอยู่รอด ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความรวดเร็วในการปรับตัวเพื่อรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งหลาย ต้องมีการปรับปรุงการบริหารงาน การควบคุมกำกับดูแลการตรวจสอบอย่างเข้มงวด เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้และได้รับผลประโยชน์สูงสุดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในขณะเดียวกัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยังมีอุปสรรคในเรื่องระบบการทำงานภายในล่าช้า ความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลและไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้องค์กรมองไม่เห็นภาพรวมจึงทำให้ไม่สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเวลา ดังนั้นจึงมีระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นแนวทางในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรอย่างสูงสุด โดยระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร และเป็นระบบสารสนเทศภายในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่สามารถบูรณาการงานหลักต่าง ๆ ให้เชื่อมโยงได้ทั่วทั้งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงินและการบริหารงานบุคคลเข้าด้วยกัน เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถรับรู้ข้อมูล หรือสภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินอยู่ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการดำเนินงาน การวางแผน และการตัดสินใจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หากการเปลี่ยนแปลงระบบนำมาสู่การต่อต้านของบุคลากรในด้านการทำงาน กระบวนการทำงานแต่ละวัน การทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมของผู้ใช้ระบบ เมื่อบุคลากรไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก็ถือว่าเป็นความล้มเหลวอย่างหนึ่งในการนำระบบการ



วางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในองค์กร ดังนั้นบุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญในการประเมินผล การดำเนินงานจากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในองค์กร ว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น หากองค์กรละเลยปัจจัยสำคัญก็จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ไม่อาจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนั้นองค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยซึ่งอาจมาจากหลากหลายสาเหตุด้วยกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา การพัฒนารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทยโดยมาจากความคิดเห็นของบุคลากรภายในองค์กรผู้ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับกิจกรรมทางธุรกิจต่าง ๆ ที่ได้นำเอาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการดำเนินงาน และข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประเมินผลได้ว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสมการโครงสร้างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย
3. เพื่อการพัฒนารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Molla and Licker (2001) โดยได้ทำการศึกษาเรื่องความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากการศึกษาพบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรนั้นมี



ความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และให้ความสำคัญในเรื่องของคุณภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบจากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไม่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ อีกทั้งไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า คุณภาพบริการ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และความไว้วางใจมีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานและมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ (Wixom and Todd, 2005)

แต่เนื่องจากการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาในบริบทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย จึงอาจไม่สอดคล้องกับการศึกษาในบริบทของต่างประเทศ ประกอบกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นตัวแปรแฝงที่มาจากโมเดลความสำเร็จระบบสารสนเทศส่วนตัวแปรแฝงการยอมรับการใช้งานระบบนั้นมาจากโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทั้งสองโมเดลนั้นจะใช้แยกกันในคนละบริบท

สมมติฐานที่ 3 การยอมรับการใช้งานระบบ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า การยอมรับการใช้งานระบบ มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pavlou, P.A. (2003) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้งานระบบของผู้บริโภค จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ และความสะดวกในการใช้งานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และประโยชน์ในทางปฏิบัติของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีเกิดขึ้นจากปัจจัยที่ว่า การวางแผนทรัพยากรองค์กรนั้นมีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกอบการ มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานจากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่าผู้ประกอบการ มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Esichaikul and Chavananon (2001) โดยทำการศึกษาเรื่อง การวางแผนทรัพยากรองค์กรและปัจจัยความสำเร็จในการยอมรับการใช้งานระบบ จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของความสำเร็จของการยอมรับการใช้งานระบบ



นอกจากนี้แล้วผลการวิเคราะห์สมมติฐานยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Huang et al. (2005) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศจีน จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 5,9 ผู้ประกอบการ ไม่มีผลต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการไม่มีผลต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Xuan (2007) ศึกษาพบว่าการศึกษาที่ผู้ประกอบการมีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการ เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานที่ 6, 10 การสนับสนุนของรัฐบาล มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของรัฐบาลมีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Rotchanakitumnuai and Speece (2007) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของร้านค้าออนไลน์ในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า การสนับสนุนของภาครัฐ (Government Support) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของร้านค้าออนไลน์

สมมติฐานที่ 7, 11 การสนับสนุนของรัฐบาล ไม่มีผลต่อผู้ประกอบการจากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า การสนับสนุนของรัฐบาลไม่มีผลต่อผู้ประกอบการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Jutla et al. (2002) ที่พบว่าการศึกษาที่รัฐบาลมีนโยบายและสนับสนุนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยที่รัฐบาลส่งเสริมผู้ประกอบการในการทำธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารจัดการมีผลต่อผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 8, 12 สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จากผลการวิเคราะห์สมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน มีผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.001 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา Molla (2004) ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความพร้อมทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศกำลังพัฒนา จากการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันและการสนับสนุนจากอุตสาหกรรมมีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยแบบวิธีผสมผสาน (Mixed-Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) (Creswell, 2005; Creswell & Plano, 2007) อธิบายได้ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้บริหาร ที่ขึ้นทะเบียนการค้า (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2564) จำนวนทั้งสิ้น 9,481 คน **กลุ่มตัวอย่าง** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผู้บริหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 6 ภูมิภาค

เครื่องมือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์ โดยใช้สูตรการคำนวณโมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis: CFA) และโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยการใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for windows (Statistical Package for Social Science) และใช้ โปรแกรมเอมอส (AMOS)

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากร **กลุ่มตัวอย่าง** กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้แก่ ผู้ประกอบการด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย จำนวน 10 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านระบบ ระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวม ในประเทศไทย จำนวน 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จัดกลุ่มประเด็นสำคัญของข้อมูลที่ได้จากการถอดคำพูด โดยแบ่งออกเป็นหน่วยวิเคราะห์ที่มีความหมายที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ซึ่งมีประเด็นเกี่ยวข้องเกี่ยวกับตัวแปร ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การสนับสนุนของรัฐบาล สภาพแวดล้อมของ



การแข่งขัน การยอมรับการใช้งานระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) และความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยมีข้อคำถามลักษณะปลายเปิด และข้อคำถามถึงโครงสร้าง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย ได้แก่ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากร ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน 2) ด้านระบบ ERP ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดลจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ $R^2 = 104.758$, $R^2/df = 0.873$, $(df) = 120$, Probability level = 838, GFI = 0.914, CFI = 1.000, RMR = 0.018, RMSEA = 0.000 และ 3) ความเป็นไปได้ของรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันกับการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประกอบไปด้วยคุณภาพบริการ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Wang (2008) ที่ทำการศึกษารื่อง การประเมินความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร พบว่าคุณภาพบริการ คุณภาพระบบ และคุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงคุณค่าและความพึงพอใจของผู้ใช้ และมีผลต่อความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Cullen and Taylor (2009) ที่ทำการศึกษารื่อง ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรองค์กร กับธุรกิจในช่วงโซ่อุปทานของการบริการในประเทศอังกฤษ จากการศึกษาพบว่า คุณภาพระบบ



คุณภาพสารสนเทศ และความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการประสบความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการยอมรับการใช้งานระบบ ประกอบไปด้วยการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pavlou (2003) ที่ศึกษาเรื่อง การยอมรับการใช้งานระบบ จากการศึกษาพบว่า ความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Abbad et al. (2011) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ข้อจำกัดของการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในประเทศกำลังพัฒนา จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบไปด้วยความสะดวกในการใช้งานและความมีประโยชน์นั้น หากขาดปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อการยอมรับความสำเร็จของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Zhou (2011) ที่ทำการศึกษาเรื่องการตรวจสอบปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการยอมรับเว็บไซต์สินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการยอมรับเว็บไซต์สินค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านผู้ประกอบการ ประกอบไปด้วย ลักษณะของผู้ประกอบการ ทักษะความรู้และความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Harvey (2000) ที่ศึกษาพบว่า การมุ่งผลสำเร็จของผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การวางแผนทรัพยากรองค์กร นั้นประสบความสำเร็จ และ Teo and Ang (2001) ที่ศึกษาพบว่า การมุ่งผลสำเร็จเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ประกอบการประการหนึ่งในการทำการวางแผนทรัพยากรองค์กร ส่วน Horsti et al. (2005) ศึกษาพบว่า ลักษณะในการมุ่งผลสำเร็จของผู้บริหารหรือผู้ประกอบการเป็นสิ่งสำคัญของการวางแผนทรัพยากรองค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Newton (1999) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไปใช้ในธุรกิจ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำการวางแผนทรัพยากรองค์กร ไปใช้ในด้านการจัดโครงสร้างองค์กรนั้นคือ ความชำนาญเฉพาะด้านทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความรู้ทางด้านการจัดการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Robertson (2008) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก ที่มุ่งเน้นการให้บริการท่ามกลางสภาพแวดล้อมการวางแผนทรัพยากรองค์กร จากการศึกษาพบว่าความ



เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการจัดการและการตัดสินใจนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จสำหรับวิสาหกิจขนาดเล็ก

จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ประกอบไปด้วย นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Xuan (2007) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จของการค้าของประเทศจีน จากการศึกษาพบว่า การให้บริการและการสนับสนุนที่ดีจากภาครัฐเป็นปัจจัยที่มีผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Gibbs et al. (2002) ที่กล่าวว่า นโยบายรัฐบาลนั้นประกอบไปด้วยการเปิดเสรีการโทรคมนาคม การสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาล และศึกษาพบว่าหากไม่มีกฎหมายในการประกอบธุรกิจแล้วจะทำให้ธุรกิจขาดความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทั้งนี้ส่งผลต่อความสำเร็จของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Jennex (2003) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการดำเนินงานแบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B) ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศที่กำลังพัฒนา จากการศึกษาพบว่ากฎหมายและข้อบังคับกฎหมายต่างๆ ที่ภาครัฐกำหนดขึ้นเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอกธุรกิจที่มีผลต่อโครงสร้างพื้นฐานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี และเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และในการปรับปรุง กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับให้เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ประกอบไปด้วย สภาพการแข่งขันของคู่แข่ง อำนาจต่อรองของลูกค้า และอำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิตซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ghobakhloo et al. (2011) ที่ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานระบบ จากการศึกษาพบว่า สภาพการแข่งขันในธุรกิจ ความกดดันของลูกค้า และความกดดันของผู้ขายปัจจัยการผลิตเป็นองค์ประกอบสำคัญของการยอมรับการใช้งานระบบ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Huang et al. (2005) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการยอมรับการใช้งานระบบ ในประเทศจีน จากการศึกษาพบว่า อำนาจต่อรองของลูกค้าและผู้ขายปัจจัยการผลิตมีผลต่อความสำเร็จของการยอมรับการใช้งานระบบ ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านการวัด



ความสำเร็จในการดำเนินงาน ประกอบไปด้วยความสำเร็จด้านการเงิน ความสำเร็จด้านลูกค้า ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และความสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kaplan and Norton (1992) ที่ได้ทำการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านลูกค้า (Customer) การพิจารณาด้านลูกค้าจะวัดในเรื่องของความพึงพอใจ ส่วนแบ่งทางการตลาด อัตราการซื้อซ้ำ การหาตลาดและลูกค้าใหม่ (2) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) ด้วยการพิจารณาในด้านกระบวนการภายในจะวัดในเรื่องของประสิทธิภาพของการบริหารงาน ซึ่งจะพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของกิจการและการวัดประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายใน (3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth) การพิจารณาด้านการเรียนรู้และพัฒนาจะวัดในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยจะวัดในเรื่องของการพัฒนาทักษะและความสามารถในการทำงานของบุคลากรและ (4) ด้านการเงิน (Financial) โดยในด้านนี้จะวัดในเรื่องของผลการดำเนินงานทางการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้และกำไร อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Donkor (2003) ได้ทำการวัดประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยทำการวัดผลความสำเร็จในการดำเนินงาน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเงิน (Financial) วัดในเรื่องของรายได้ ยอดขาย กำไร (2) ด้านลูกค้า (Customer) วัดในเรื่องของส่วนแบ่งทางการตลาด ความพึงพอใจ การหาลูกค้าใหม่ จำนวนลูกค้าใหม่ (3) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) วัดในเรื่องของประสิทธิภาพของปฏิบัติงาน และ (4) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth) วัดในเรื่องของความรู้ความสามารถของบุคลากร

สรุป/ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรประกอบแรก คือ องค์กรประกอบด้านระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย (1) คุณภาพบริการ (2) คุณภาพระบบ (3) คุณภาพสารสนเทศ และ (4) ความไว้วางใจ โดยองค์กรประกอบด้านระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) พบว่า คุณภาพสารสนเทศ (ERP 3) ($\lambda = 0.780, t = 3,033$) มีค่าคะแนนน้ำหนักถดถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพระบบ (ERP 2) ($\lambda = 0.692, t = 2.936$) ความไว้วางใจ (ERP 4) ($\lambda = 0.504, t = ***$) และคุณภาพบริการ (ERP 1) ($\lambda = 0.394, t = 2.057$) ตามลำดับ



2. องค์ประกอบที่สอง คือ องค์ประกอบด้านการยอมรับการใช้งานระบบ ประกอบด้วย (1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และ (2) การรับรู้ประโยชน์ โดยองค์ประกอบด้านการยอมรับการใช้งานระบบ (SUA) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (SUA 1) ($\lambda = 0.865, t = 2.488$) มีค่าคะแนนน้ำหนักถดถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ประโยชน์ (SUA 2) ($\lambda = 0.548, t = * * *$) ตามลำดับ

3. องค์ประกอบที่สาม คือ องค์ประกอบด้านผู้ประกอบการ ประกอบด้วย (1) ลักษณะของผู้ประกอบการ (2) ทักษะความรู้และความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ (3) ทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการ โดยองค์ประกอบด้านผู้ประกอบการ (EN) พบว่า ทักษะความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการ (EN 3) ($\lambda = 1.082, t = 4.902$) ค่าคะแนนน้ำหนักถดถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะความรู้และความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\lambda = 0.717, t = * * *$) และลักษณะของผู้ประกอบการ (EN 1) ($\lambda = 0.525, t = 3,972$) ตามลำดับ

4. องค์ประกอบที่สี่ คือ องค์ประกอบด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ประกอบไปด้วย (1) นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล และ (2) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยองค์ประกอบด้านการสนับสนุนของรัฐบาล (GOV) พบว่า นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล (GOV 1) ($\lambda = 1.019, t = 2.376$) มีค่าคะแนนน้ำหนักถดถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (GOV 2) ($\lambda = 0.567, t = * * *$) ตามลำดับ

5. องค์ประกอบที่ห้า คือ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขันประกอบไปด้วย (1) สภาพการแข่งขันของคู่แข่ง (2) อำนาจต่อรองของลูกค้า และ (3) อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต โดยองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน (COE) พบว่า อำนาจต่อรองของผู้ขายปัจจัยการผลิต (COE 3) ($\lambda = 0.977, t = 3,354$) มีค่าคะแนนน้ำหนักถดถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ อำนาจต่อรองของลูกค้า (COE 2) ($\lambda = 0.589, t = * * *$) และสภาพการแข่งขันของคู่แข่ง (COE 1) ($\lambda = 0.579, t = 4,067$) ตามลำดับ

6. องค์ประกอบที่หก ด้านความสำเร็จในการดำเนินงานวัดได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จด้านการเงิน (2) ความสำเร็จด้านลูกค้า (3) ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน และ (4) ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต โดยองค์ประกอบด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน (SUC) พบว่า ความสำเร็จด้านการเงิน (SUC 1) ($\lambda = 0.761, t = * * *$) มีค่า



คะแนนน้ำหนักรถถอยมาตรฐานมากที่สุด รองลงมาคือ ความสำเร็จด้านกระบวนการภายใน (SUC 4) ($\lambda = 0.659$, $t = 4,438$) ความสำเร็จด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (SUC 3) ($\lambda = 0.558$, $t = 3.732$) และความสำเร็จด้านลูกค้า (SUC 2) ($\lambda = 0.487$, $t = 3.316$) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการศึกษาในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบโดยจำแนกโดยจำแนกตามกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของแต่ละกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประเภทรูทกิจขนาดกลางและประเภทรูทกิจขนาดใหญ่ และนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของรูทกิจขนาดเล็กที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ กับรูทกิจขนาดกลางและรูทกิจขนาดใหญ่

3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติมจากงานที่ศึกษา เช่น ทางด้านการตลาด ด้านการเงิน ทั้งนี้เพื่อความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหามากขึ้น

4. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาในการนำเอาเทคนิคในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลในช่องทางไปรษณีย์ (Mail) และช่องทางจดหมายทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail: E-mail) มาใช้เป็นเทคนิคในการจัดเก็บด้วย เนื่องจากทั้งสองช่องทางนั้นมีความสะดวกและรวดเร็วแตกต่างกันและผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนก็ความพึงพอใจในการตอบแบบสอบถามในแต่ละช่องทางที่แตกต่างกันด้วย

เอกสารอ้างอิง

สุภมาศ อังคุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

Cullen, A.J. and Taylor, M. (2009). Critical success factors for B2B e-commerce use within the UK NHS pharmaceutical supply chain. *International Journal of Operations and Production Management*, 29(11), 1156-1185.



- Esichaikul, V. and Chavananon, S. (2001). Electronic business in developing countries: opportunities and challenges. Proceeding of 14th Bled Electronic Commerce Conference " E-Everything: E-Commerce, E-Government, E-Household, E-Democracy". (pp. 591-615). Bled, Slovenia: Faculty of Organizational Sciences, University of Maribor.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., and Anderson., R.E. (2010). Multivariate data analysis a global perspective. 7th ed. Upper Saddle River, NJ.: Prentice-Hall.
- Huang, J., Jiang, X., Lee, J., and Zhao, C. (2005). Exploratory study and empirical study on critical website success factors of Chinese publishing enterprises. *International Journal of Management Science*, 11(3), 109-124.
- Molla, A. and Licker, P.S. (2001). E-commerce system success: an attempt to extend and respecify the DeLone and McLean model of is success. *Journal of Electronic Commerce Research*, 2(4), 1-11.
- Molla, A. (2004). The impact of e-readiness on e-commerce success in developing countries: firm-level evidence. Manchester: Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.
- Pavlou, P.A. (2003). Consumer acceptance of electronic commerce: integrating trust and risk with the technology acceptance model. *International Journal of Electronic Commerce*, 7(3), 101-134.
- Wixom, B.H. and Todd, P.A. (2005). A theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance. *Information Systems Research*, 16(1), 85-102.