

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหาร
จัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย)**

**Factors Influencing Work Performance of Internal Operations with Resource
Management System of PKF (Thailand) Group Companies**

ภูมิ สุภินนพงศ์

**สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ**

Poom Supinnapong

Email : pooms.cme@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของ บริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติงานพนักงานระดับบริหารงาน จำนวนพนักงานทั้งหมด 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.979 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติค่า t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีของการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านบุคคล ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการทรัพยากร

ABSTRACT

The purpose of this study was to compare personal factors. and to study the factors influencing the efficiency of operations within the organization with the resource management system of Affiliates of PKF (Thailand). Population and sample group used are employees at the operational level, staff at the management level. The total number of employees was 121. The tool used for collecting data was a questionnaire with confidence value 0.979. Data were analyzed by using descriptive statistics to find frequency, percentage, mean, standard deviation. and testing the hypothesis using the one-way variance t-test and linear multiple regression. The results showed that the readiness factor for technology use of the organization's resource management system operation Overall, it is at a high level. Operational efficiency with enterprise resource management system Overall, it is at the highest level. Different age-specific personal factors resulted in different performance of the organization's resource management systems and factors of readiness to use technology, human resource, hardware, software and network have significant influence on operational efficiency with corporate resource management system of PKF (Thailand) group companies. statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Performance Resource Management System

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่าง ๆ มีความสำคัญกับชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากที่ต้องใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการใช้งานอินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลต่างๆ ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ดังนั้นในการทำงานในปัจจุบัน จึงหลีกเลี่ยงไม่พ้นถึงเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเข้ามามีบทบาทหรือตัวช่วยสำคัญของการจัดการบริหารองค์กร จากความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นจึงเป็นเหตุผลที่องค์กรทั้งภาคเอกชน และภาครัฐต่าง ๆ เล็งเห็นความสำคัญของการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศศิจันทร์ ปัญญทวี, 2557) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการปรับปรุงการทำงานของธุรกิจ ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือแม้แต่องค์กรขนาดเล็ก ด้วยความเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะเป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการขายและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าและได้ผลกำไรที่เพิ่มมากขึ้น ระบบการจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวมเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร คือ ระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน เช่น ERP ของบริษัทจะหมายรวมถึงตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี และการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรของบริษัทนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานได้อีกด้วย (Kane Bob, 1999)

ระบบการบริหารทรัพยากรขององค์กรในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าทั้งภาครัฐและเอกชนในประเทศไทย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยพนักงานในการปฏิบัติงานกันอย่างแพร่หลาย โดยมีการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อจัดเข้าเป็นระบบจัดการฐานข้อมูลหลัก ให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายอื่น ๆ ในบริษัท หรือองค์กรที่ต้องการใช้ข้อมูล สามารถเรียกข้อมูลมาใช้งานได้ทันที และทำให้องค์กรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัญหาที่พบก่อนจะนำระบบบริหารทรัพยากรขององค์กรมาใช้ นั้น ส่วนใหญ่ คือ ฝ่ายบุคคลใช้โปรแกรม “ก” ฝ่ายบัญชีใช้ โปรแกรม “ข” ฝ่ายบริหารใช้โปรแกรม “ค” และฝ่ายอื่น ๆ อาจใช้โปรแกรมอื่นที่แตกต่างออกไป โดยการใช้โปรแกรมที่แตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานอาจส่งผลกระทบในเชิงบริหาร เช่น การดูภาพรวมของการทำงานและขาดความเชื่อมโยงของข้อมูลภายในองค์กร เกิดการทำงานซ้ำซ้อนหลายขั้นตอนในการนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ทำร่วมกัน เนื่องจากใช้โปรแกรมปฏิบัติงานที่ต่างกัน จึงมีการนำระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรมาใช้งานในการปฏิบัติงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยองค์กรในเครือบริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) ได้มีการนำ “ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร” มาใช้งานภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงของข้อมูล ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดของ

พนักงานที่สามารถเกิดขึ้นได้ เช่น การบันทึกข้อมูลซ้ำๆ การทำรายงานสรุปที่ซับซ้อน การส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร การได้ข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำของฝ่ายบริหาร เป็นต้น ซึ่งการมีเครื่องมือที่ดีในการปฏิบัติงานนั้น เป็นหนึ่งในปัจจัยของการบริหารที่ดีส่งผลให้บริษัทสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลที่กล่าวมาผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรในเครือบริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) เพื่อให้ทราบว่าการนำระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีความพร้อมในระดับใด และมีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กรมากขึ้น ส่งผลถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานด้านการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย)

นิยามศัพท์

ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร เป็นระบบปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนภายในองค์กร เพื่อเรียกใช้ทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ ร่วมกันภายในองค์กร โดยมีระดับการของการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศตามตำแหน่งหน้าที่ โดยเชื่อมโยงสายงานทั้งหมดขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อการใช้งานที่ตอบสนองการทำงานตลอดเวลา ผู้ใช้งานสามารถใช้งานทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันที่สุดและเรียกดูย้อนหลังได้ ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานรวดเร็ว ทันต่อข้อมูลปัจจุบัน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศขององค์กร เพื่อดำเนินงานในส่วนต่างๆตามหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายในระยะเวลาที่ได้ตั้งไว้ให้สำเร็จและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) ผู้วิจัยได้ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และจำนวนปีในการทำงาน ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านบุคคล ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านข้อมูล ด้านเครือข่าย และศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านระยะเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติงาน พนักงานระดับบริหารงาน ในบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) จำนวนพนักงานทั้งหมด 121 คน และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึง เดือนมีนาคม 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ระบบบริหารทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resources Planning: ERP) เป็นเครื่องมือในการวางแผนทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้สามารถใช้ประโยชน์ทรัพยากรได้อย่างสูงสุดโดยการบูรณาการข้อมูลร่วมกับกระบวนการทำงานต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันทำให้ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน รับรู้สถานการณ์ และปัญหาของงานต่าง ๆ ได้ทันที เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ หรือสามารถแก้ปัญหาภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น Valacich and Schneider (2012) กล่าวว่า Enterprise Resource Planning เป็นการวางแผนทรัพยากรขององค์กรโดยรวมเพื่อให้ใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร ERP จึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังช่วยให้สามารถจัดวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กร โดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ERP จะช่วยทำให้การเชื่อมโยงทางแนวนอนระหว่างการจัดซื้อจัดจ้าง การผลิตและการขายทำได้อย่างราบรื่น ผ่านข้ามกำแพงระหว่างแผนก และ ทำให้สามารถบริหารองค์รวมเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด สามารถบูรณาการ (integrate) รวมงานหลัก (core business process) ต่าง ๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดการด้านการเงิน ด้านการบริหาร โครงการ และการบริหารงานบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและ

สามารถเชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่องและอยู่บนฐานข้อมูลเดียวกัน ดังเช่น นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค (2549) กล่าวว่า ระบบ ERP เป็นระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรเป็นระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรโดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านการบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานได้อีกด้วย และ ภริณธร ดันสุเททวิรวงศ์ (2544) กล่าวว่า ระบบ ERP เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package) ที่สามารถใช้ได้ทั่วทั้งองค์กร โดยเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลจากการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ในองค์กรมีการจัดให้ข้อมูลรวมกันด้วย ซึ่ง ERP จะช่วยให้ขั้นตอนการดำเนินงานและข้อมูลขององค์กรมีการจัดให้เป็น มาตรฐาน การนำ ERP มาใช้ในองค์กรต้องมีการเปลี่ยนลักษณะโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมขององค์กร รวมถึงการดำเนินงานทางธุรกิจ การใช้งาน ERP ขององค์กรทำให้องค์กรมีการปรับปรุงความสามารถด้านการปฏิบัติงาน การนำระบบ ERP มาใช้ไม่จำเป็นต้องใช้เฉพาะกับองค์กร ขนาดใหญ่เท่านั้น แต่ยังสามารถใช้กับองค์กรขนาดเล็กได้

2. หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทั้งประหยัดเวลาทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการคือคน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ เงินนับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจสังคมหรือการเมืองนั้นคนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสำคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไป ดัง นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดโดยเป็นการประหยัดงบประมาณแรงงานเวลาและผู้ที่ปฏิบัติงานมีที่ได้ผลดีมีความรวดเร็วมีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจนเกิดความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้ประสิทธิภาพมี 4 ด้าน 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่าย และ Good (1973) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถทำให้งานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้จากการทำงาน ดังเช่น Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย

และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้ปริมาณการผลิตหมายถึงจำนวนงานที่ได้กระทำไปแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งประกอบด้วยระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานปริมาณที่สามารถปฏิบัติได้สำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานผลงานที่ปฏิบัติได้ครบจำนวนตามที่ลูกค้าต้องการและจำนวนของเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดผลผลิตออกมามีคุณภาพและทำงานได้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดองค์กรมีนโยบายการทำงานที่ตรงต่อเวลาซึ่งความพึงพอใจ เป็นการบริการให้กับบุคคลทั่วไป โดยได้แก่ 1) การทำให้อย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

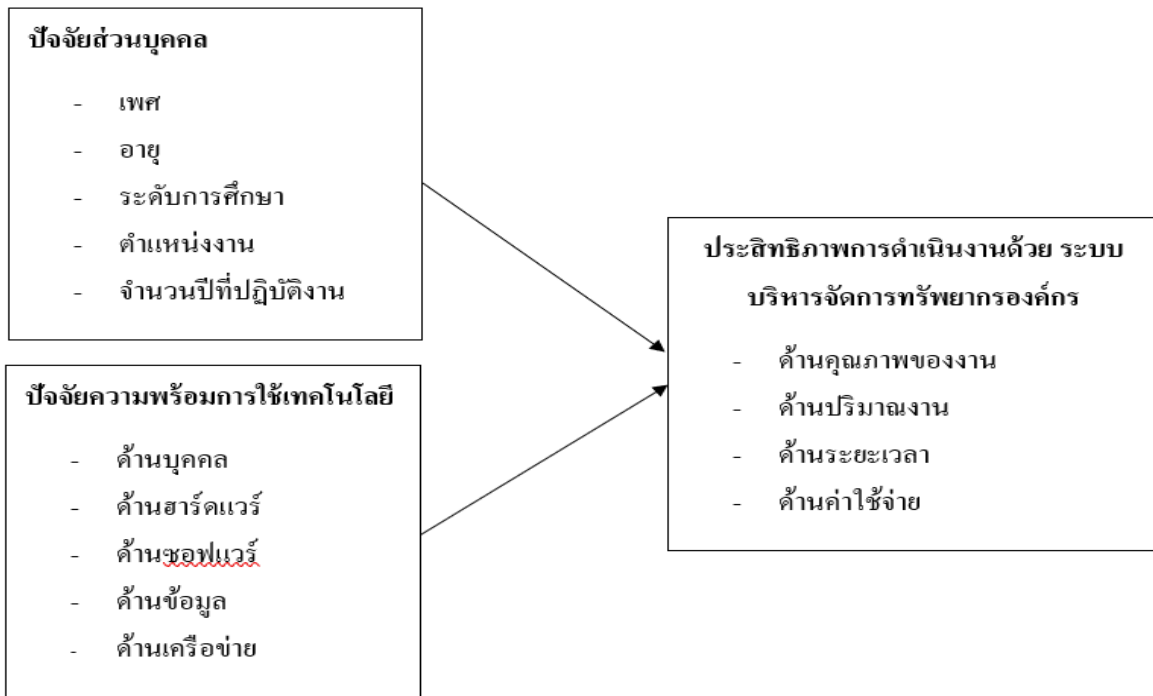
สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นความสามารถที่ทำให้งานเกิดผลสำเร็จโดยเป็นการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุด ประหยัดเวลามากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการรับบริการนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด ใช้ความพยายามความสามารถความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องบรรลุมัตถุประสงค์การทำงานให้สำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรในเครือบริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีมีดังนี้ บุคคล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และเครือข่าย (Valacich & Schneider , 2012) ในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย (Peterson & Plowman , 1953) มีกรอบแนวคิดดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในระดับปฏิบัติงาน พนักงานระดับบริหารงาน ในบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) จำนวนพนักงานทั้งหมด 121 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งและจำนวนปีในการทำงาน นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำผลของแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.979 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองจนครบ 392 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผลและสรุปผลต่อไป

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ของการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ในเครือบริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบุคคล รองลงมา ด้านฮาร์ดแวร์ และด้านเครือข่าย ดังตาราง 1

ตาราง 1 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี

ปัจจัยความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคคล	4.56	0.46	มากที่สุด
2. ด้านฮาร์ดแวร์	4.54	0.61	มากที่สุด
3. ด้านซอฟต์แวร์	4.41	0.64	มาก
4. ด้านข้อมูล	4.31	0.65	มาก
5. ด้านเครือข่าย	4.51	0.47	มากที่สุด
รวม	4.47	0.53	มาก

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร ในเครือบริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่าย รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน และด้านระยะเวลา ดังตาราง 2

ตารางที่ 4.8 ตารางแสดงการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วย ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	4.57	0.52	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน	4.36	0.55	มาก
3. ด้านระยะเวลา	4.55	0.50	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.60	0.40	มากที่สุด
รวม	4.52	0.43	มากที่สุด

3. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรในเครือ บริษัท พีเคเอฟ (ประเทศไทย) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านบุคคล ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตาราง 3

ตาราง 3 ตารางแสดงปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย)

ปัจจัยด้านความพร้อมในการ ใช้เทคโนโลยี	b	Std.Error	B	t	sig
Constant	0.546	0.277		1.970	0.051
ด้านบุคคล (X_1)	0.316	0.120	0.332	2.633	0.010*
ด้านฮาร์ดแวร์ (X_2)	0.492	0.179	0.696	2.753	0.007*
ด้านซอฟต์แวร์ (X_3)	-0.581	0.174	-0.858	-3.340	0.001*
ด้านข้อมูล (X_4)	-0.188	0.129	-0.282	-1.459	0.147
ด้านเครือข่าย (X_5)	0.815	0.175	0.881	4.657	0.000*

$R = 0.822$ $R^2 = 0.675$ Adj. $R^2 = 0.661$ SEE = 0.255 F = 47.748 Sig. = 0.000 * P < 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R = 0.822$) มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 67.5 ($R^2 = 0.675$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.255 (SEE = 0.255) โดยด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) มากที่สุด ได้แก่ ด้านเครือข่าย ($B = 0.881$) รองลงมา คือ ด้านฮาร์ดแวร์ ($B = 0.696$) ต่อมา ด้านบุคคล ($B = 0.332$) และด้านซอฟต์แวร์ ($B = -0.858$) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) เพราะอายุส่วนใหญ่สูงกว่า 35 ปี มีทัศนคติที่ดีต่อระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรมีทักษะในการใช้งานระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรมาก่อน และผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนการใช้ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรทำให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล วงศ์สุขศรี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พีในธุรกิจก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า อายุ มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิรุทธิ์ เขียววิจิตร (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรญาณนครินทร์ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และประเภทบุคลากร แตกต่างกันมีระดับความพร้อม

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรของ บริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมในการใช้เทคโนโลยี ด้านบุคคล ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านเครือข่ายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรของบริษัทในเครือ พีเคเอฟ (ประเทศไทย) เพราะเป็นการเรียนรู้ระบบใหม่ได้ดี ทำให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อนำระบบการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรมาใช้ มีอุปกรณ์เสริมในการดำเนินงานเช่น Printer Scanner มีระบบไฟสำรองฉุกเฉินที่เพียงพอต่อการใช้งานระบบ โปรแกรมถูกออกแบบมาให้ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้งาน รองลงมา สามารถทำงานร่วมกับโปรแกรมพื้นฐานเช่น MS Office ได้ดี สามารถใช้งานได้จากทุกที่ ที่มี Internet มากที่สุด และรองรับการใช้งานจากผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกันได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จตุพร จิรันดร (2560) พบว่า ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรสำหรับ

สหกรณ์กองทุนสวนยางบนเว็บแอปพลิเคชันเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถตอบโจทย์ความต้องการในหลาย ๆ ด้านของผู้ปฏิบัติงานในสหกรณ์กองทุนสวนยาง การพัฒนาโปรแกรมนี้จึงช่วยลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล แก้ไขข้อมูลหรือลบข้อมูลได้ดีมากขึ้น อีกทั้งยังเกิดความรวดเร็วและได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องตามความต้องการซึ่งโปรแกรมใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาโปรแกรมอื่น หรือสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบทางด้านข้อมูลสารสนเทศระบบอื่น ๆ ได้ หรือนำโปรแกรมนี้ไปพัฒนาต่อยอดให้มีความสมบูรณ์แบบหรือมีฟังก์ชันการใช้งานมากกว่านี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วให้กับผู้ใช้งานมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรวีร์ เขียววิจิตร (2561) พบว่า มีระดับความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ มีระดับการใช้งานด้านฮาร์ดแวร์ และปัญหาการใช้งานด้านเครือข่ายและการสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณชญาภัฏ รอดประยูร (2560) พบว่า การใช้งานระบบ ERP นั้นพบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การใช้งานและไม่มีความรู้ด้านระบบ ERP ในขณะที่ธุรกิจบางส่วนที่มีการนำระบบ ERP มาใช้จะทำการพัฒนาระบบขึ้นใช้เอง โดยเลือกใช้โมดูลด้านการจัดจำหน่าย สำหรับด้านความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมด้านการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุของพนักงานปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมพนักงานในระดับปฏิบัติงาน พนักงานระดับบริหารงาน และมีอายุสูงกว่า 35 ปี โดยการจัดกลุ่มพนักงานกลุ่มนี้ มีการให้ทำงานร่วมกันภายในองค์กร มีการส่งพนักงานไปสัมมนา แลกเปลี่ยนความคิด เพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน โดยมีการส่งให้ไปศึกษาอบรมในเรื่องของการบริหารจัดการทรัพยากรเพิ่มเติม เพื่อเปลี่ยนทัศนคติในการร่วมปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. การพัฒนาการสนับสนุนขององค์กร ให้สอดคล้องกับประสิทธิภาพของระบบทรัพยากรองค์กรมาใช้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบถึงความสำคัญของการใช้งาน ระบบทรัพยากรองค์กรและสนับสนุนให้มีการใช้งานระบบทรัพยากรองค์กรมากขึ้น เพื่อให้บุคลากร รับรู้ และเข้าใจถึงประโยชน์ และความสะดวกจากการใช้งานระบบทรัพยากรองค์กร ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนงบประมาณในด้านการลงทุนเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพ ที่สามารถใช้งานระบบทรัพยากรองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อรองรับกับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กรด้วยระบบการบริหารจัดการทรัพยากรการตัดสินใจ เช่น ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลทั้งปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ

4. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพโดยมีการสัมภาษณ์ในเชิงลึกร่วมด้วยเพื่อได้ทราบปัญหาความเสี่ยงจากผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงภายในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

จตุพร จิรันดร (2560). ระบบบริหารจัดการการอบรมบุคลากร กรณีศึกษา หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง

โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

ปรวีร์ เขียววิจิตร (2561). อิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณชนาภัส รอดประยูร (2560). การเตรียมความพร้อมก่อนการตัดสินใจนำระบบการวางแผนทรัพยากรใน

องค์กรมาใช้ สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นพฤทธิ์ คงรุ่งโชค (2549). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: ทอป.

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดชลบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภรินทร์ ดันสุเทพีวงศ์ (2544). เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตกับการปรับระบบ *Enterprise Resource Planning*
ขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ *E-Business*. วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศศิจันทร์ ปัญจทวิ (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการ
พลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่.

อรรถพล วงศ์สุขศรี (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้วยระบบอีอาร์พีในธุรกิจ
ก่อสร้าง. บริหารธุรกิจบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw – Hill Book Inc.

Kane, B., Crawford, J., & Grant, D. (1999). *Barriers to effective HRM*. International
Journal of Manpower, 20(8). 494-515.

Millet. (1954). *Management in the Public Service*. The quest for effective performance.
New York: McGraw-Hill Book.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.
Valacich, J., & Schneider, e. (2012). *Information Systems today: managing in the digital world*. 5th ed.
Pearson Education Limited.