

อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ
และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP
มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Influence Technology Acceptance Information Quality System Quality
and Electronic Service Quality Affects Intention to Use ERP System Perspective
of Private Company Employees in Bangkok Metropolitan Region

ชานูชนารถ สีสังข์
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanootnart Seesang
E-mail: 6714060011@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{X} = 4.41$) คุณภาพสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) คุณภาพระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเข้าถึงการให้บริการ ($\bar{X} = 4.45$) และความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองนักบัญชีต่างกัน (2) การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความใช้งานง่าย

และด้านการรับรู้ประโยชน์ นอกจากนี้ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และด้านความเป็นส่วนตัว รวมถึงคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพระบบ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการ; คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence, technology acceptance, information quality, system quality and electronic service quality affects intention to use ERP system accountant's perspective of private company employees in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, technology acceptance, information quality, system quality and electronic service quality. The 400 sample were drawn from population of private company employees in Bangkok Metropolitan Region. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most private company employees in Bangkok Metropolitan Region of the respondents were female, aged 31 - 40 years, received Bachelor's Degree and received monthly income of 10,001 – 20,000 baht. Technology acceptance were at highest level ($\bar{X} = 4.34$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were perceived usefulness ($\bar{X} = 4.41$). Information quality was at highest level ($\bar{X} = 4.35$). System quality was at highest level ($\bar{X} = 4.40$). Electronic services quality were at highest level ($\bar{X} = 4.35$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were accessibility ($\bar{X} = 4.13$). Intention to use ERP system accountant's perspective of private company employees in Bangkok Metropolitan Region was rated at a highest level ($\bar{X} = 4.38$).

The results of hypothesis test show that (1) the private company employees in Bangkok Metropolitan Region with different aged had different intention to use ERP system accountant's perspective. (2) Technology acceptance; perceived ease of use, perceived usefulness, in addition, electronic services quality; responsiveness, accessibility, privacy, including, information quality and system quality had effect Intention to use ERP system accountant's perspective of private company employees in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

Keywords: Intention to Use; Electronic Services Quality

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมขององค์กรธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์กรต้องปรับกลยุทธ์การบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน (กนภพร กระจ่างแสง, 2560) โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566) ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม (สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) องค์กรธุรกิจจึงต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่านดิจิทัล (Digital Transformation) โดยหนึ่งในเครื่องมือสำคัญคือระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ ERP ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่บูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน (IAM Consulting,

2566) อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับ การยอมรับของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2566)

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพ สารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP โดยศึกษาจากมุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการนำระบบ ERP ไปใช้งานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรเอกชนไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
2. การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพสารสนเทศมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงาน บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพระบบมีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมอง ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์
3. เป็นแนวทางให้องค์กรพัฒนาระบบ ERP ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารในการลงทุนและพัฒนาระบบ ERP
4. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและการวิจัยด้านระบบสารสนเทศในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

การตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ซึ่งถ้าเรามองถึงความตั้งใจอย่างเดียวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ได้แก่ (1) ช่วงระยะเวลา ระหว่างช่วงเวลาที่ทำกรวัดพฤติกรรมและสังเกตพฤติกรรม ถ้าเว้นระยะเวลานานขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่กระทำพฤติกรรมและการแสดงพฤติกรรมอาจลดลงได้ (2) การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ อาจจะทำให้บุคคลเปลี่ยนความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมได้ (3) ขั้นตอนของพฤติกรรม หากพฤติกรรมมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมาก ๆ บุคคลอาจจะมีการเปลี่ยนความตั้งใจที่จะล้มเลิกพฤติกรรมได้ (4) ความสามารถของบุคคล ความตั้งใจเป็นเพียงตัวตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรม แต่หากบุคคลขาดความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรม ก็ย่อมเป็นไปได้ที่จะเกิดพฤติกรรมขึ้น (5) ความจำบ่อยครั้งที่พบว่าบุคคลจำไม่ได้ว่าตั้งใจจะทำอะไรเป็นเหตุให้ไม่เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ (6) อุปนิสัยของบุคคล หากการกระทำที่ตั้งใจขัดกับอุปนิสัยพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้น (Fishbein & Ajzen, 1975) โดยที่ความตั้งใจเกิดจาก 2 องค์ประกอบคือ (1) ทศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) เป็นความเชื่อว่าการกระทำ จะแสดงออกมาอย่างแน่นอนและต้องมีการประเมินสิ่งที่แสดงออกมา และ (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษาความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำมีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (Hale et al., 2002; Ajzen, 1985)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมความตั้งใจไปสู่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ TAM ได้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่เจตนาหรือตั้งใจใช้ ระบบสารสนเทศใหม่ โดยแนวคิดตามแบบจำลอง TAM มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ตัวแปรภายนอก (External Variables) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ (Attitude Toward Using) และส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีแนวโน้มจะใช้ (Behavioral Intention to use) จากนั้นจึงเกิดการใช้งานจริง (Actual System Use) (Davis, 1989)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศและคุณภาพระบบ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศของคุณภาพของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้รับจากการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งคุณภาพของสารสนเทศจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้และองค์กรจะได้รับ ประกอบด้วย (1) ข้อความสารสนเทศมีประโยชน์ (Usability) (2) มีความถูกต้อง

(Accuracy) (3) เนื้อหากระชับรัดกุม (Conciseness) (4) มีความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) (5) ทันต่อเหตุการณ์ (Timeliness) (6) เข้าใจง่าย ไม่ก่อให้เกิดความสับสน (Understandability) (7) ตรงประเด็น (Relevance) และ (8) มีการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย (Security) นอกจากนั้น และ สามารถวัดคุณภาพระบบใน 5 มิติ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัย ความมีเสถียรภาพ ความเร็วในการตอบสนอง และความสะดวกในการเข้าถึง (DeLone & McLean, 2003)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service Quality) หมายถึง การประเมินความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นไปตามความความหวังของผู้รับบริการหรือไม่ โดยต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึง และการใช้บริการบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะถูกประเมิน ผ่านคุณภาพการบริการที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 2 ชุด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 7 มิติ ดังนี้ ชุดที่ 1 E-S-QUAL ประกอบด้วย (1) ประสิทธิภาพ (2) การบรรลุเป้าหมาย (3) ความพร้อมของระบบ (4) ความเป็นส่วนตัว และชุดที่ 2 E-RecS-QUAL เป็นการวัดคุณภาพการบริการหลังการขาย ประกอบด้วย (1) การตอบสนองความต้องการ (2) การชดเชย และ (3) การติดต่อ (Parasuraman et al., 2005)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยด้านการรับรู้ความใช้งานง่าย และด้านการรับรู้ประโยชน์ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของสารสนเทศที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสารสนเทศ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของระบบที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความเป็นส่วนตัว และการเข้าถึงการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence–IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 1 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) การยอมรับเทคโนโลยี โดยภาพรวมเท่ากับ 0.967 ด้านการรับรู้ความใช้งานง่ายเท่ากับ 0.954 และด้านการรับรู้ประโยชน์เท่ากับ 0.965 คุณภาพของสารสนเทศ

โดยภาพรวมเท่ากับ 0.929 คุณภาพของระบบ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.935 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมเท่ากับ 0.953 ความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.936 การตอบสนองความต้องการเท่ากับ 0.929 ความเป็นส่วนตัวเท่ากับ 0.944 และการเข้าถึงการให้บริการเท่ากับ 0.846 และค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมเท่ากับ 0.948

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป คือ การนำข้อมูลที่ได้ออกไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ออกมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ และความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และรายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือความตั้งใจที่จะเลือกใช้งานระบบ ERP อย่างเต็มใจมาจากการใช้งานง่าย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประเทศไทยเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ระบบ ERP ยังช่วยเชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร ลดความซ้ำซ้อน และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ส่งผลให้พนักงานมีมุมมองที่ดีต่อประสิทธิภาพของระบบและมีความตั้งใจใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธานี สมบัติเจริญ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าระดับความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนเรินทร์ ตาสา และคณะ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่า ระดับความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมองว่าการซื้อผ่านระบบออนไลน์เหมาะสำหรับยุคดิจิทัล

2. ผลการศึกษาระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน ทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธานี สมบัติเจริญ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า เพศที่ต่างกันทำให้ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าอายุมีผลต่อระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น อายุต่างกันสามารถบอกได้ว่าระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่มักจะมีความคุ้นเคยกับระบบดิจิทัลและสามารถปรับตัวเข้ากับการใช้งานซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ได้รวดเร็วกว่ากลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธานี สมบัติเจริญ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่า อายุที่ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

2.3 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธานี สมบัติเจริญ (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานครโดยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดี เซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานครไม่ต่างกัน

2.4 พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อระดับความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นัทธมน ปริยวาณิชย (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้โดยพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ โดยภาพรวม ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความใช้งานง่าย มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความใช้งานง่ายในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า พนักงานรู้สึกว่าการใช้งานระบบ ERP มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการออกแบบหน้าจอที่เข้าใจง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเรียนรู้การทำงาน เข้าถึงข้อมูลด้านบริหารและด้านบัญชีได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบออนไลน์ภายในองค์กรและสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์สมัยใหม่ได้โดยง่าย นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลในระบบ ERP ที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีและเกิดความเต็มใจที่จะนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธมน ปริยวาณิชย (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า พนักงานเห็นว่าการนำระบบ ERP มาใช้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดทำข้อมูลด้านการบริหารและด้านบัญชีในด้านความถูกต้องความแม่นยำ และความรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานจากการรับส่งและการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วผ่านระบบออนไลน์ สามารถเข้าใช้งานได้ตลอดเวลา จากทุกสถานที่ผ่านระบบออนไลน์ขององค์กร ค้นหาข้อมูลด้านบริหารและด้านบัญชี ในระบบ ERP ได้ตรงตามความต้องการ และสามารถสรุปและส่งผ่านข้อมูลไปยังผู้บริหารหรือหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้การใช้ระบบ ERP ช่วยให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขัน ประโยชน์ดังกล่าวทำให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าและผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการใช้งานระบบ ย่อมส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะใช้งานระบบนั้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัทธมน ปริยวาณิชย (2565) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ โดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยนุช วุฒิสวัสดิ์ (2567) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อ

ความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครโดยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ผลการศึกษาคุณภาพสารสนเทศ ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 คุณภาพสารสนเทศ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพสารสนเทศ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ ERP พร้อมต่อการนำไปใช้ในการบริหารและการบัญชี ซึ่งเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เพียงพอต่อการใช้งานที่ตรงกับความต้องการในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อเหตุการณ์ จะช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจและยินดีที่จะใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องณพัฒน์ อินทร์วงษ์ และสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ (2567) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด โดยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

5. ผลการศึกษาคุณภาพระบบ ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 คุณภาพระบบ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ให้ความสำคัญต่อคุณภาพระบบ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ระบบ ERP ถูกออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ซึ่งง่ายต่อการเรียนรู้และการใช้งาน ทำให้พนักงานรู้สึกมั่นใจและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความต้องการในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องณพัฒน์ อินทร์วงษ์ และสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ (2567) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด โดยพบว่า คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้ระบบงาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

6. ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อมูลที่ได้จากการใช้งานระบบ ERP มีความถูกต้องและครบถ้วน ดังนั้นความเห็นของพนักงานมองว่าระบบ ERP ที่บริษัทนำมาใช้เป็นระบบมาตรฐานที่ผ่านการคัดเลือกจากองค์กรมาแล้ว จึงไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่นำมาใช้ประกอบการวางแผนการเลือกใช้งานระบบ ERP ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสาขานวณวุฒิกุล (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษาสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์โดยพบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC

6.2 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ใช้งาน

ให้ความสำคัญกับความสามารถของระบบในการแสดงผลลัพธ์ ซึ่งช่วยลดการหยุดชะงักในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้พนักงานใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปุนยณูช วุฒิสิริ (2567) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครโดยพบว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า เนื่องจากระบบมีมาตรการรักษาความปลอดภัยทั้งการรับ-ส่งข้อมูล ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานในการบันทึกและใช้งานฐานข้อมูลสำคัญขององค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเศษชา เขาวนุชฎีกุล (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษาสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยพบว่าคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุนยณูช วุฒิสิริ (2567) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.4 คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ในระดับมากที่สุด โดยระบบ ERP ที่ดีควรเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานด้วยการรองรับการเข้าใช้งานได้หลากหลายอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต หากระบบสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านเครือข่ายองค์กร จะเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าถึงจิตใจ การบริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

การยอมรับเทคโนโลยี

1. ด้านการรับรู้ความใช้งานง่าย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความใช้งานง่าย มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นองค์กรควรเลือกใช้ระบบที่มีหน้าจอกการใช้งานไม่ซับซ้อน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการเรียนรู้ได้ง่าย

2. ด้านการรับรู้ประโยชน์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรสื่อสารให้พนักงานเห็นภาพชัดเจนว่าระบบช่วยลดภาระงานหรือทำให้การทำงานสะดวกขึ้นได้อย่างไร

คุณภาพสารสนเทศ

คุณภาพสารสนเทศ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพสารสนเทศ มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบ เพื่อให้สารสนเทศน่าเชื่อถือที่สุด

คุณภาพระบบ

คุณภาพระบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพระบบ มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรบำรุงรักษาระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบเสถียร รวดเร็ว และป้องกันปัญหาหาระบบล่มหรือประมวลผลล่าช้า

คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์

1. ด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากพนักงานมองว่าเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่ระบบต้องมีอยู่แล้ว องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานการทำงานของระบบ มากกว่าการมุ่งเน้นความเชื่อมั่นหรือชื่อเสียงของซอฟต์แวร์เพียงอย่างเดียว

2. ด้านการตอบสนองความต้องการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรจัดตั้งหน่วยงานสนับสนุนทางเทคนิคที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยลดความขัดข้องในการทำงาน

3. ด้านความเป็นส่วนตัว จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับมาตรการรักษาความลับ การยืนยันตัวตน และการจำกัดสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในการกรอกข้อมูลและใช้งานระบบ

4. ด้านการเข้าถึงการให้บริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อระดับตั้งใจเลือกใช้งานระบบ ERP มุมมองของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น องค์กรควรพัฒนาช่องทางการเข้าถึงระบบให้หลากหลายและสะดวกสบายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากระดับความตั้งใจใช้ระบบ ERP เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและแรงจูงใจของบุคคล ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามประสบการณ์การใช้งานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนั้น การวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างขึ้น

3. การศึกษาตัวแปรต้นอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น ควรมีการเพิ่มตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานระบบ ERP

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร กระจ่างแสง. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานและการสนับสนุน จากองค์กรที่ส่งผลต่อคุณภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลนครธน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(26), 116-129.
- ก้องณพัฒน์ อินทร์วงษ์ และสุรสิทธิ์ บุญชูนนท์. (2567). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งานของพนักงานบริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารปรัชญาดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 3(3), 31-43.
- ชเนรินทร์ ตาสา, สุกฤษฎ์ ลิ้มโพธิ์ทอง, และพงศ์ศิริ คำขันแก้ว. (2565). อิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 9(1), 96-120.
- ธามัน สมบัติเจริญ. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน เจดีเซ็นทรัล ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัทธมน ปรีวาณิชย. (2565). อิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญยง วุฒิสีทธิ์. (2567). อิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิสชา เขาวนวุฒิกุล. (2565). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ALIST OPAC กรณีศึกษา สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการการพุทธศาสนา. (2561). *พุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2566). *ERP คืออะไร? ทำไมองค์กรยุคใหม่ถึงขาดไม่ได้*. ค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2569, จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/erp-organization-digital-transformation>.
- Ajzen, I. (1985). From intention to actions: A theory of planned behavior. In Kuhl, J. & Beckman J. (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag, 11-39.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness perceived ease of use and user acceptance of information technology. *Management Information Systems Quarterly*. 13 (3): 319-339.

- 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.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Reading MA.
- Hale, J. L., Householder, B. J., Greene, K. L., Dillard, J. P., & Pfau, M. (2002). *The theory of reasoned action. The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage , 259-286
- I AM Consulting. (2023). *Enterprise Resource Planning (ERP): A Key Weapon for Digital Transformation*. Retrieved February 6, 2026, from <https://www.iamconsulting.co.th/insight/detail/what-is-erp-digital-transformation>.
- Parasuraman A., Zeithml, V.A, & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of service research*, 213 - 233.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49–60.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.