

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้งาน ของพนักงาน บริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด

วันที่รับบทความ: 21 กันยายน 2567

วันแก้ไขบทความ: 24 กันยายน 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 5 ตุลาคม 2567

ก้องณพัฒน์ อินทร์วงษ์¹

สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ (2) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ และ (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ขนาดตัวอย่าง จำนวน 283 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรด้วยสถิติวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ ความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษานี้สามารถให้ข้อมูลอ้างอิงที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร บริษัท นักวิจัย นักวิชาการและบุคคลที่ทำงานในองค์กรตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: อิทธิพลของคุณภาพของสารสนเทศ; คุณภาพของระบบ; และคุณภาพการบริการ; ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ; ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: 6524971205@rumail.ru.ac.th

² อาจารย์ ดร., โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง 282 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240 E-mail: surasidh.b@rumail.ru.ac.th



A study of factors affecting enterprise resource planning (ERP) systems adoption among employees at ABC Company (Thailand) Limited

Received:	21 September 2024
Revised:	24 September 2024
Accepted:	5 October 2024

Kongnapat Intawong ¹Surasidh Boonchunone ²

Abstract

This research aims to study (1) the factors affecting the intention to use Enterprise Resource Planning (ERP) systems, The factors include information quality, system quality, and service quality; (2) the factors affecting user satisfaction with ERP systems The factors include information quality, system quality and service quality; and (3) the factors affecting work performance resulting from the use of ERP systems. The factors include the intention to use the system and user satisfaction. The research utilizes a quantitative approach, with the population consisting of ERP system users. The sampling follows the probability sampling method through simple random sampling, with a sample size of 283 questions. The data is measured by using descriptive statistics and multiple regression analysis.

The finding shows that information quality, system quality, service quality, intention to use, and user satisfaction significantly influence work performance. These findings can provide useful references for organizations, companies, researchers, academic and organizational personnel as well as related institutions.

Keywords: Influence of information quality; System quality; Service quality; Intention to use; User satisfaction of the ERP system

Type of Article: Research Article

¹ Student, Master of Business Administration program in Logistics and Supply Chain Management, Ramkhamhaeng University 282 Ramkhamhaeng Road, Hua-mark, Bangkapi, Bangkok 10240. Corresponding author Email: 6524971205@rumail.ru.ac.th

² Lecture Dr., Doctor of Philosophy Program in Social Sciences (Business Administration), Ramkhamhaeng University 282 Ramkhamhaeng Road, Hua-mark, Bangkapi, Bangkok 10240. E-mail: surasidh.b@rumail.ru.ac.th

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบ ERP มีใช้นานหลายปีแต่มีนัยออกมาแบบมาสำหรับองค์กรหรือภาคธุรกิจขนาดใหญ่ จากการวิจัยของ (Morris, 2011; Parthasarathy & Padmapriya, 2023; Robert Jacobs & ‘Ted’ Weston Jr, 2007) แต่อย่างไรก็ตาม ก็มีความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ในภาคธุรกิจ SMEs แต่ก็มีอุปสรรคและข้อจำกัดมากมายจึงทำให้มีความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของงานที่ได้ไม่ดีเท่าที่ควร เทียบกันระหว่างวิสาหกิจขนาดใหญ่และธุรกิจ SMEs ปัจจัยที่เห็นชัดเจนที่สุด เช่น ต้นทุนที่สูง การฝึกอบรมที่ยุ่งยากซับซ้อนและการไม่เต็มใจที่จะนำไปใช้งาน (Battleson & Mathiassen, 2020; Hidalgo Nuchera et al., 2011; Momoh et al., 2010) เมื่อนำมาใช้กับภาคธุรกิจ SMEs ก็มีโอกาสนำไปสู่ความล้มเหลวอัตราสูง ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องเข้าไปให้ความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจและความคุ้มค่ากับการลงทุน (Katu, 2021)

รัฐบาลเองก็มีความพยายามที่จะปรับปรุงพัฒนาและนำระบบ ERP มาใช้งานเช่นกัน ด้วยเหตุผลที่ว่าก็เพื่อต้องการปรับปรุงการให้บริการกับประชาชน เพิ่มความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลให้กับองค์กร อีกทั้งยังทำให้ขั้นตอนการทำงานมีความราบรื่นยิ่งขึ้น นอกจากนี้ระบบ ERP ยังผสมผสานได้กับทุกข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้งานระบบ ERP ของภาครัฐของไทยส่วนใหญ่จะเป็นของต่างประเทศ ซึ่งปัญหาของการใช้ซอฟต์แวร์เหล่านี้ คือ ไม่มีความยืดหยุ่นหรือแก้ไขให้เป็นตามระเบียบของกฎหมายไทยได้ยาก ดังนั้นหน่วยงานรัฐที่นำเอา ERP ของต่างประเทศมาใช้งานจะต้องใช้เงินลงทุนสูงเพื่อปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม (Customize) และยุ่งยากกับระเบียบ ระบบ ข้อบังคับในแต่ละหน่วยงานของราชการไทย การนำเอา Software ที่เป็นระบบ ERP เอามาใช้ในประเทศไทยจึงไม่ค่อยประสบความสำเร็จ

NEXTGOV เป็นบริษัท Software ซึ่งเกิดจากงานวิจัย และมีความพยายามจะนำไปใช้ในหน่วยงานราชการ ซึ่งในการพัฒนาและการนำไปใช้นั้นไม่ง่ายอย่างที่คิด เมื่อพูดถึงระบบบริหารจัดการองค์กรเรามักเห็นซอฟต์แวร์หรือเทคโนโลยีของต่างประเทศที่หลายองค์กรใช้งานอยู่ แต่ถ้าไม่ใช่องค์กรแต่เป็นระบบของภาครัฐก็จะมี ความซับซ้อนมากขึ้นไปอีก ซึ่งการใช้งานระบบของต่างประเทศ ก็จะมีค่าใช้จ่ายที่สูง และอาจจะยังไม่ตรงใจ จึงเป็นที่มาของความร่วมมือครั้งสำคัญของ NEXTGOV ที่ถูกพัฒนาโดย KPIS บริษัทที่ปรึกษาชั้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง และ AIS ในการสร้างระบบบริหารจัดการภาครัฐ หรือที่เราอาจเรียกว่า ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มาก

ปัจจุบันเศรษฐกิจของโลกได้รับผลกระทบจากความเป็นพลวัตทางนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย การเชื่อมโยงเครือข่ายกันเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณค่าจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก (สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธินม, 2562) และได้ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารจัดการทางด้านกลยุทธ์การตัดสินใจการยอมรับการนำไปปรับใช้ในองค์กร (Rainer et al., 2019) เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและผลลัพธ์จากคุณภาพของระบบเทคโนโลยี

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นเหตุผลสนับสนุนหลักให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้งานมุมมองของผู้ใช้บริการผู้วิจัย



คาดหวังว่าผลงานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การให้กับผู้ใช้งานเกิดความตั้งใจที่จะใช้งานระบบและเกิดความพึงพอใจเชิงบวก อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของงาน เป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทและสร้างความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) สำหรับองค์กรอื่นที่มีความสนใจในอนาคตต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มาใช้งานของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่สาขา จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน พนักงานรวม 1,117 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2567) ดังตาราง 1

ตาราง 1

แสดงข้อมูลจำนวนประชากร สัดส่วน จำนวนแบบสอบถามที่ส่งออก-ตอบกลับ แบบสอบถามของ บริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ประชากร	จำนวนประชากร	สัดส่วน	ตัวอย่างแบบสอบถาม	จำนวนที่ส่งออก	จำนวนที่ตอบกลับ	จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์
สาขาสมุทรปราการ	781	0.70	210	300	300	283
สาขาชลบุรี	336	0.30	90	200	126	0
รวม	1117	1.00	300	500	426	283

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เพื่อป้องกันข้อมูลคลาดเคลื่อนโดยผู้วิจัยได้ทำการจัดส่งแบบสอบถามออกไปทั้งหมด จำนวน 500 ชุด ส่งคืนกลับ 426 ชุด และมีครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 283 ชุด โดยมีอัตราส่วนตอบกลับที่สมบูรณ์ (Return Rate) คิดเป็นร้อยละ 66.43 และมีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จำนวน 143 ชุด คิดเป็นร้อยละ 33.56

2. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality)

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประสิทธิภาพของงาน (Job Performance)

3. ขอบเขตด้านเวลา

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2567 ถึงวันที่ 16 สิงหาคม 2567

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

2. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

3. เพื่อเพิ่มเติมองค์ความรู้และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของพนักงานบริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจัดการห่วงโซ่อุปทานของ Bansal et al. (2020) ได้เสนอว่า เป็นกระบวนการที่ปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบการและผู้บริโภคเพื่อให้การส่งมอบสินค้าและข้อมูลรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเน้นที่การพัฒนาข้อมูลโลจิสติกส์ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Big Data และการรวมระบบ AI กับ SCM และ ERP เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานหรือหัวข้อใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Ross, 1998)



ทฤษฎีคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ของ DeLone and McLean (1992, 2003) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ERP ที่มีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายทั่วโลก คุณภาพข้อมูลสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง ความแม่นยำ ความทันสมัย มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการใช้งาน และความง่ายในใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งาน จากทฤษฎีชี้ให้เห็นว่าคุณภาพของข้อมูลมีบทบาทสำคัญในความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ทฤษฎีคุณภาพของระบบ (DeLone & McLean, 1992, 2003) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพของข้อมูลทางเทคนิคและการใช้งานระบบสารสนเทศซึ่งต้องครอบคลุมด้านต่าง ๆ เช่น ความทันเวลา ความน่าเชื่อถือ และความง่ายในการใช้งาน "คุณภาพของระบบ" มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้และความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

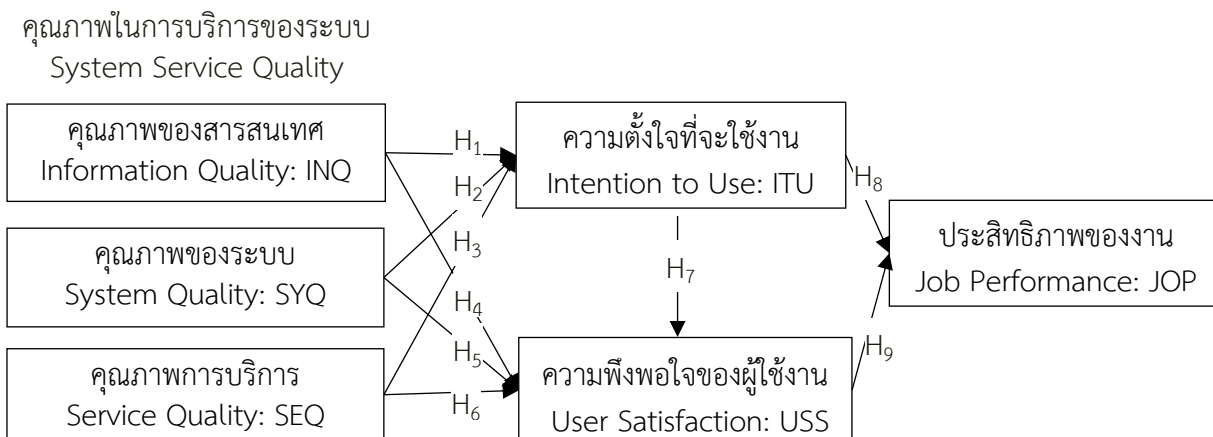
ทฤษฎีคุณภาพการบริการ ของ Grönroos et al. (1983); (Parasuraman et al., 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่มอบให้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อทั้งความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จะส่งผลทั้งเชิงบวก เชิงลบ และมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประสิทธิภาพของเป็นอย่างมาก การมอบความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญ

ทฤษฎีความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีในอนาคต นักวิชาการระบุว่าความตั้งใจนี้เชื่อมโยงกับการรับรู้ถึงความสะดวกและประโยชน์ของเทคโนโลยี หากผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี (DeLone & McLean, 1992, 2003) ก็จะมีแนวโน้มใช้ต่อเนื่อง ความตั้งใจยังเป็นตัวบ่งชี้การใช้งานจริงในองค์กร โดยคุณภาพของข้อมูลในระบบสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ (Davis, 1989)

ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ของ Oliver (1980) หมายถึง ทัศนคติด้านอารมณ์ของผู้ใช้งานที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศโดยตรง ความพึงพอใจของผู้ใช้งานขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ ว่าตรงตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของผู้ใช้งาน ข้อจำกัดของระบบ ERP ที่ถูกนำมาใช้นั้นมีความเป็นไปได้ที่จะมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของผู้ใช้งานที่มีผลต่อระบบข้อมูลสารสนเทศรวมถึงระบบ “ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน” เป็นผลที่มาจากทัศนคติทางอารมณ์ต่อระบบสารสนเทศหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน (Kettinger & Lee, 1994)

ทฤษฎีประสิทธิภาพของงานของ Henry and Stone (1995) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในที่ทำงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ประดิษฐ์ที่มีฐานเทคโนโลยีพื้นฐานประกอบด้วยคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์การสื่อสาร (Cooper & Zmud, 1990) ต่อมาก็ประสบความสำเร็จ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจะกลายเป็นเรื่องหลักวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา Davis et al. (1989); DeLone and McLean (1992); (2003)

สมมติฐานงานวิจัย

- H1 คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H2 คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H3 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ
- H4 คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H5 คุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H6 คุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H7 ความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ
- H8 ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงาน
- H9 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ของบริษัท เอบีซี (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่ จังหวัดสมุทรปราการ และ จังหวัดชลบุรี มีจำนวน พนักงาน 1,117 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2567) ดังตาราง 1 ผู้วิจัยได้ใช้หลักสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ (Hair et al., 2014) ที่เสนอไว้ว่าขนาดตัวอย่างอย่างน้อย โดยใช้สัดส่วนของตัวแปรสังเกตได้ต่อชุดแบบสอบถาม คือ 1:10 ในการศึกษาที่มีตัวแปรสังเกตได้ 30 ตัว ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างมีอย่างน้อย 300 ชุด การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัย ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่าง



โดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ได้แก่ (1) คุณภาพของสารสนเทศ (2) คุณภาพของระบบ (3) คุณภาพการบริการ และตัวแปรตาม ได้แก่ (1) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (3) ประสิทธิภาพของงาน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย (1) ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และ (2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรต่าง ๆ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการวัด 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (=1) ไม่เห็นด้วย (=2) ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (=3) ค่อนข้างเห็นด้วย (=4) เห็นด้วย (=5) และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (=6) ตามลำดับ

1. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้วิธีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence index-IOC) ของแบบสอบถามที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ผลการทดสอบพบว่าค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงได้ว่า ข้อคำถามทุกข้อสามารถใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1976) และการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Hair et al., 2014) จากแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ (Try-out) จำนวน 35 ชุด (Cronbach's Alpha) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าความเที่ยงของแต่ละตัวแปรผ่านเกณฑ์ และจากการเก็บข้อมูลจริงจำนวน 283 ชุด พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาระหว่าง 0.916 ถึง 0.973 ($n = 35$) และ 0.926 ถึง 0.959 ($n = 283$) ซึ่งมีความมากกว่า 0.7 หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรมีความเที่ยงในการวัดที่น่าเชื่อถือในระดับสูง ดังตาราง 2

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

มิติหรือตัวแปร	ค่าอำนาจแจก	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าอำนาจแจก	ค่าสัมประสิทธิ์
	แจกรายข้อ	อัลฟา	แจกรายข้อ	อัลฟา
		$n = 35$		$n = 283$
คุณภาพของสารสนเทศ INQ	0.866-0.954	0.973	0.869-0.901	0.958
คุณภาพของระบบ SYQ	0.730 - 0.876	0.931	0.756-0.856	0.947
คุณภาพของการบริการ SEQ	0.777-0.927	0.946	0.756-0.856	0.926
ความตั้งใจที่จะใช้ระบบ ITU	0.861- 0.944	0.966	0.788-0.855	0.937
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน USS	0.836 - 0.943	0.964	0.862-0.913	0.959
ประสิทธิภาพของงาน JOP	0.718 - 0.885	0.916	0.854-0.909	0.959

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.) สำหรับวิเคราะห์พหุตัวแปร (Multivariate Analysis) ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis-MRA) เพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น

จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า (1) สมมติฐานที่ 1, 2 และ 3 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานของผู้ใช้งาน โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ และ SEQ สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 69.40 (2) สมมติฐานที่ 4 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($p < .01$) ในขณะที่ สมมติฐานที่ 5, 6 และ 7 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ, SEQ และ ITU สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 73.40 และ (3) สมมติฐานที่ 8 และ 9 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$) โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ITU และ USS สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานของผู้ใช้งาน ได้ร้อยละ 78.60

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่าสมมติฐานการวิจัยมีทั้งหมด 9 สมมติฐาน มีผลการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งหมด จำนวน 9 สมมติฐาน

ข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้งานระบบการจัดการทรัพยากรองค์การ พบว่าส่วนใหญ่เป็น (1) เพศชาย จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 51.59 ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) มีอายุระหว่าง 30-38 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.22 (3) มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 64.31 (4) มีประสบการณ์ในการทำงานกับบริษัทระหว่าง 4-13 ปี มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 65.37 (5) มีประสบการณ์ในการทำงานด้านไอทีต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 86.93 (6) ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งพนักงาน มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 85.16 (7) สังกัด แผนก/ฝ่ายผลิต มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 (8) เป็นบริษัทที่มีเจ้าของเป็นคนไทย คิดเป็นร้อยละ 100 (9) มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป และ (10) จังหวัด/สาขา สมุทรปราการ มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 98.23



ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardize Coefficients, Beta) ของปัจจัยที่การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (n=283)

ตัวแปรและสถิติวิเคราะห์	โมเดล		
	ITU	USS	JOP
INQ	.364***	.169**	-
SYQ	.235***	.230***	-
SEQ	.344***	.211***	-
ITU	-	.353***	-
USS	-	-	.404***
JOP	-	-	.530***
Constant	.184	.157	.135
n	283	283	283
R ²	.694	.734	.786
df	3	4	2
F	211.198	191.939	515.240
Sig	.000	.000	.000

จากตาราง 3 สามารถกำหนดโมเดลสมการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ 3 สมการ ดังนี้

โมเดลสมการที่ 1 ITU = .364INQ +.235SYQ+.344SEQ

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R² มีค่าเท่ากับ .694 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ และ SEQ สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การของผู้ใช้งาน บริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 69.40 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 1,2 และ 3 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (p<.001)

โมเดลสมการที่ 2 USS = .169INQ + .230SYQ +.211SEQ +.353ITU

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R² มีค่าเท่ากับ .734 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ INQ, SYQ, SEQ และ ITU สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน บริษัท เอปียี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 73.40 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 2, 3 และ 7 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ (p<.001) ในขณะที่ สมมติฐานที่ 1 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญ (p<.01)

โมเดลสมการที่ 3 $JOP = .404ITU + .530USS$

ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า R^2 มีค่าเท่ากับ .786 โดยตัวแปรต้น ได้แก่ ITU และ USS สามารถอธิบายคุณภาพในการบริการของระบบการจัดการทรัพยากรองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงานของผู้ใช้งาน บริษัท เอปซี (ประเทศไทย) จำกัด ได้ร้อยละ 78.60 จากแบบจำลองสมมติฐาน พบว่า สมมติฐานที่ 8 และ 9 ได้รับการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .001$)

การอภิปรายผล

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .364 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Davis et al. (1989) และ Lewis (1993) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayu and Chadhiq (2021) ถ้าเพิ่มการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศคาดการณ์ว่าจะนำพาความเปลี่ยนแปลงของโลกไปหลาย ๆ ด้านรวมถึงการบริหารจัดการธุรกิจก็จะไปเพิ่มพูนการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .235 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Davis et al. (1989) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Rahayu and Chadhiq (2021) ถ้าเพิ่มคุณลักษณะของระบบซึ่งรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความเป็นมิตรต่อผู้ใช้ การตอบสนอง และความสามารถในการปรับตัวหรือการประยุกต์ใช้งานก็จะไปเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าและความนิยมชมชอบ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ในด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H3) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุเท่ากับ .344 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1991) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain and Yousuf (2024) ถ้าเพิ่มคุณภาพของการบริการที่มอบให้ มีอิทธิพลโดยตรงต่อทั้งความตั้งใจและความพึงพอใจของผู้ใช้ การสนับสนุนจากผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการระบบข้อมูล รวมถึงแง่มุมต่าง ๆ เช่น การตอบสนอง ความเห็นอกเห็นใจ และการรับประกัน ก็จะไปเพิ่มพูนระดับความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความจงรักภักดีต่อสินค้า มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพของสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) (H4) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .169 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Purwati et al. (2021) และ Rahayu and Chadhiq (2021) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gunawan and Nengzih (2023) ถ้าเพิ่มคุณภาพข้อมูลสารสนเทศจะต้องมีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการใช้งาน และความง่ายในใช้งาน ก็จะไปเพิ่มพูนความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้ใช้งานมากขึ้นตามไปด้วย



คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในด้านคุณภาพของระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .230 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Gunawan and Nengzih (2023) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hussain and Yousuf (2024) ถ้าเพิ่มคุณภาพของระบบได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความง่ายในการใช้งาน ก็จะไปเพิ่มพูนความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และเวลาตอบสนอง มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในด้านคุณภาพการบริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H6) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .211 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Oliver (1980) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zheng and Kim (2023) ถ้าเพิ่มคุณภาพการบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าก็จะไปเพิ่มพูนการรับรู้ถึงคุณภาพของบริการที่ลูกค้าได้รับ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H7) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .353 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Thong and Yap (1996) Gunawan and Nengzih (2023) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ถ้าเพิ่มความพึงพอใจก็จะไปเพิ่มพูนสภาวะทางอารมณ์หรือระดับความพึงพอใจส่วนที่มีให้กับผลิตภัณฑ์และบริการ มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในด้านความตั้งใจที่จะใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H8) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .404 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Henry and Stone (1995) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Isnaeningsih et al. (2021) ถ้าเพิ่มความตั้งใจนั้นเข้าใจว่าเป็นความปรารถนาที่จะไปเพิ่มพูนความตั้งใจที่จะใช้งาน มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มิติด้านความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) (H9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุ เท่ากับ .530 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีของ Beselga and Alturas (2019) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deng et al. (2023) ถ้าเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ใช้งานที่ส่งผลต่อระบบสารสนเทศ ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็จะไปเพิ่มพูนทัศนคติทางอารมณ์ มากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. บริษัท ควรมุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการบริการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมุ่งเน้นใน ด้านคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ ความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานจากการใช้งาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดนี้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัยในมุมมองเพิ่มเติมจากการวิเคราะห์ด้วยเป็นการพัฒนาต่อยอดกรอบแนวคิดที่ศึกษา/วิจัย
2. อารมณ์ในการตอบจะเป็นตัวแปรสำคัญในการตอบแบบสอบถามมากกว่าความรู้ด้านไอที ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการศึกษาในลักษณะเดียวกันนี้กับซ้ำอีกครั้ง หรือเก็บข้อมูลบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจใกล้เคียงในช่วงภาวะปกติ เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อยอดองค์ความรู้เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มาใช้งานที่กว้างขวางขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุรสิทธิ์ บุญขุนนท์, และกรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพ ข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งานการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรมศุลกากรประเทศไทย. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 14(1), 73-90.
- Automotive S. P., & Homecare, S. P. (2024). บริษัท S.P. Automotive.
<https://spm-amp.com/auto-parts/>
- Bansal, P., Gualandris, J., & Kim, N. (2020). Theorizing supply chains with qualitative big data and topic modeling. *Journal of Supply Chain Management*, 56(2), 7-18.
- Battleson, D. A., & Mathiassen, L. (2020). How to turn around a failing ERP implementation: Project management routines as boundary objects. *Engaged Management Review*, 4(1), 1-12.
- Beselga, D., & Alturas, B. (2019). Using the technology acceptance model (TAM) in SAP Fiori. *New Knowledge in Information Systems and Technologies: Volume 1*, 576-584.
- Cooper, R. B., & Zmud, R. W. (1990). Information technology implementation research: a technological diffusion approach. *Management science*, 36(2), 123-139.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). Technology acceptance model. *J Manag Sci*, 35(8), 982-1003. file:///C:/Users/Admin/Downloads/14927137-MIT.pdf
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, 3(1), 60-95.



- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Deng, H., Duan, S. X., & Wibowo, S. (2023). Digital technology driven knowledge sharing for job performance. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 404-425.
- Grönroos, C., Bernhardt, K. L., & Shostack, G. L. (1983). Comments on Christian Grönroos' Strategic management and marketing in the service sector. (No Title).
- Gunawan, S., & Nengzih, N. (2023). The Influence of Accounting Information System Quality, Accounting Information Quality and Accounting Information System Security on End User Satisfaction of S4/Hana System Application Product (SAP) with Perceived Usefulness as a Moderating Variable at PT Hakaaston. *Saudi Journal of Economics and Finance*, 7(1), 22-32.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2014). Pearson new international edition: Multivariate data analysis. Pearson Higher Ed.
- Henry, J. W., & Stone, R. W. (1995). A structural equation model of job performance using a computer-based order entry system. *Behaviour & Information Technology*, 14(3), 163-173.
- Hidalgo Nuchera, A., Albors Garrigós, J., & Gómez, L. (2011). ERP software selection processes: a case study in the metal transformation sector. *Intelligent Information Management*, 3(1), 1-16.
- Hussain, G., & Yousaf, A. (2023). *Head teachers' perspectives on human resource management information system (HRMIS) in Punjab*. [Master's thesis, University of Management and Technology, Lahore]. ResearchGate.
- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 266-281.
- Katuu, S. (2021). Trends in the enterprise resource planning market landscape. *Journal of Information and Organizational Sciences*, 45(1), 55-75.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (1994). Perceived service quality and user satisfaction with the information services function. *Decision sciences*, 25(5-6), 737-766.
- Lewis, B. R. (1993). Service Quality Measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, 11(4), 4-12.

- Momoh, A., Roy, R., & Shehab, E. (2010). Challenges in enterprise resource planning implementation: State-of-the-art. *Business Process Management Journal*, 16(4), 537-565.
- Morris, J. J. (2011). Measuring the impact of enterprise resource planning (ERP) systems on shareholder value. *Review of Business Information Systems (RBIS)*, 15(1), 31-40.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 420.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Parthasarathy, S., & Padmapriya, S. (2023). Understanding algorithm bias in artificial intelligence-enabled ERP software customization. *Journal of Ethics in Entrepreneurship and Technology*, 3(2), 79-93.
- Purwati, A. A., Mustafa, Z., & Deli, M. M. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70-77.
- Rahayu, U. D., & Chadhiq, U. (2021). The Effect SAP Application System Quality and the Quality of Information on Individual Performance Dimediate User Satisfaction (At PT. PLN (Persero) Central Java And DI Yogyakarta Distribution Main Units). *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 5(2), 553-566
- Robert Jacobs, F., & 'Ted' Weston Jr, F. (2007). Enterprise resource planning (ERP)—A brief history. *Journal of Operations Management*, 25(2), 357-363.
- Ross, D. F. (1998). Meeting the challenge of supply chain management. In *Competing Through Supply Chain Management: Creating Market-Winning Strategies through Supply Chain Partnerships* (pp. 1-35). Springer.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Laboratory of Psychometric and Evaluative Research Report (24). Amherst, Mass: The University of Massachusetts.
- Thong, J. Y., & Yap, C.-S. (1996). Information systems effectiveness: A user satisfaction approach. *Information Processing & Management*, 32(5), 601-610.



Zheng, C., & Kim, S. (2023). The Influence of Enterprise Resource Planning (ERP) System on Customer Satisfaction. *AU eJournal of Interdisciplinary Research* (ISSN: 2408-1906), 8(2), 1-11.