

การค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการ อาชีพอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพิทยา พิพัฒน์พัลลภ
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะความต้องการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) ในสายอาชีพ ERP Consultant ทำให้มีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ส่งผลต่อค่าจ้างแรงงานของสายอาชีพนี้สูงขึ้น องค์กรหลายแห่งประสบความสำเร็จในการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) ในขณะที่องค์กรจำนวนไม่น้อยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการใช้บริการ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ(Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จะมีส่วนช่วยให้้องค์การได้เตรียมความพร้อมเพื่อให้การใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระเป็นไปตามที่้องค์การคาดหวัง ความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ(Freelance) รวมถึงการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ(Freelance) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่พัฒนาตัวแบบงานวิจัยจากทฤษฎีความสำเร็จของ DeLone & McLean และผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากองค์กรที่เป็น ERP Vendor และ ERP Partner โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลในองค์กรที่มีตำแหน่งผู้จัดการ (Manager) ที่เคยใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) จำนวน 146 ฉบับ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ประกอบไปด้วย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (Common aims and Objective) ความสามารถในการสื่อสารต่อบุคคลอื่น

(Interpersonal Communication) การแบ่งปันความรู้ (Shared Knowledge) การควบคุมและตรวจสอบโครงการ (Project Control and Monitoring) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ (Trust) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และ ทูมนมนุษย์ (Human Capital) ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP โดยปัจจัยการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP มากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการบริการ และการควบคุมและตรวจสอบโครงการ ปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และทูนมนุษย์

คำสำคัญ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ, ผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance), ERP Freelance, Enterprise Resource Planning (ERP), ERP Partner, ERP Vendor, ERP Consultant

Independent Study Title	THE CRITICAL SUCCESS FACTORS FOR ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) FREELANCE SERVICES IN THE ORGANIZATION
Author	Miss Pittaya Pipatpallop
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Srisomruk Intojunyong
Academic Years	2014

ABSTRACT

Using self-employed workers (freelance) are likely to increase, especially in ERP professions. ERP professional wages thus are increased due to the shortage of those freelance professions. Many organizations successfully apply the self-employed (Freelance) services, while some organizations did not succeed in using the services. The critical success factors for ERP freelance services are important to help organizations ready to use of the self-employed services efficiently and effectively.

This research applies the quantitative approach. The research model was developed using the IS success theory of Delone & McLean (Delone and McLean IS Success model) and related researches. Data were collected from 146 organizations using questionnaires. Respondents were in the manager position (or related position), which have some experiences in ERP freelance services.

Results show that 7 CSFs for successfully using ERP freelance services in the organization consist of common aims and objective, interpersonal communication, shared knowledge, project control and monitoring, trust, service quality, and human capital. These factors significantly affect the successful of using ERP freelance services in organization. The most influential factors are shared

knowledge, service quality, and project control and monitoring. The least influential factors are common aims and objective and human capital.

Keywords: Organization Success, Freelance, Enterprise Resource Planning (ERP),
ERP Partner, ERP Vendor, ERP Consultant