

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ตัวเสริมและยับยั้งสมรรถนะการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)
ชื่อผู้เขียน	นางสาวปวีณา เปล่งเสียง
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.สุพีชา พาณิชย์ปฐม
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

ผู้ลงทุนจำนวนมาก เชื่อว่าการลงทุนในระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) จะเข้ามาช่วยให้การทำงานดีขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ถ้าไม่มีความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะของระบบกับลักษณะของผู้ใช้งาน ก็อาจทำให้ไม่มีผลต่อสมรรถนะการทำงาน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านเสริมและยับยั้งการใช้งานระบบ ERP ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP และผลของความพึงพอใจต่อสมรรถนะการทำงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่ใช้งานระบบ ERP อยู่เป็นประจำ และมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 219 ชุด ลดจำนวนตัวแปรด้วยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Exploratory Factor Analysis) ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือปัจจัยด้านเสริมการใช้งานระบบ ERP (ได้แก่ ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ERP และปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ ERP) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงตรงกับความพึงพอใจ โดยปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ERP มีความสัมพันธ์มากกว่าปัจจัยความน่าเชื่อถือของระบบ ERP ในขณะที่ปัจจัยด้านยับยั้งการใช้งานระบบ ERP (ได้แก่ ปัจจัยความซับซ้อนของระบบ ERP และปัจจัยความเร็วในการเปลี่ยนแปลงระบบ ERP) ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความพึงพอใจ ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านเสริมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจสูงกว่าปัจจัยด้านยับยั้งการใช้งาน ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP จึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเสริมการใช้งาน ดังเช่น สนับสนุนให้บุคลากร

(2)

รับรู้ประโยชน์จากการใช้งานระบบ ERP ออกแบบและพัฒนาระบบ ERP ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของบุคลากร

**คำสำคัญ:** ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) คุณลักษณะของระบบ ERP ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP สมรรถนะการทำงาน

Independent Study Title	CREATORS AND INHIBITORS OF USER JOB PERFORMANCE WITH USING ERP SYSTEM (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)
Author	Miss.Paweena Plengsieng
Degree	Master of Science Program (Management Information Systems)
Department/Faculty/University	Management Information Systems Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Dr.Supeecha Panitpathom
Academic Years	2015

### ABSTRACT

Most investors think that the Enterprise Resource Planning System (ERP) investments enhance job performance more efficient and effective. However, If ERP-system characteristics and characteristics do not align with of users, job performance might not be generated study, that focused on the relationships of factors in terms of creators and inhibitors of using ERP and the satisfaction with ERP use, and the relationship of on job performance. This research study is quantitative research. The samples are the employees who frequently use the ERP system in their daily operational job activities. Data collected from the 219 samples, Exploratory Factor Analysis is used to reduce data and the Multiple Regression Analysis and Simple Linear Regression Analysis are analysis methodology for this research. The SPSS system is tools used to analyse.

The main finding of this research reveals that factors relating to satisfaction with ERP use consists of two groups. One is creator factors, namely ERP Usefulness and ERP Reliability, which have direct relationships with users' satisfaction in the use of ERP system. Second group is inhibitor factors, namely ERP Complexity and ERP Pace of Change, which have inverse relationships with users' satisfaction in the use of ERP system. Based on creator factors ERP Usefulness has higher affect on usage satisfaction than ERP

Reliability. Results show that creator factors have higher level of significant effect on users' satisfaction. In sum, organization with ERP usage should give higher concerns on creator factors, not inhibitor factors. For example, management should have some provisions to support employees to recognize the ERP usefulness from the use of ERP system or should design and develop ERP system in align with job activities.

**Keywords:** Enterprise Resource Planning, ERP-System Characteristics, Satisfaction with ERP use, Job Performance