

ปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผน
ทรัพยากรองค์กร บนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์
อินโนเวชั่น จำกัด

Usage Quality Factor that Affects the Acceptance of
Enterprise Resource Planning System on Cloud Computing of
Intelligence Innovation Company Limited

โชติกา แก้วพิศ¹ นุชรรัตน์ นุชประยูร^{2*}
Chotika Kaewpis¹, Nuchsharat Nuchprayoon^{2*}

Received: June 4, 2024. Revised: October 15, 2024, Accepted: October 29, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง 2) ศึกษาการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง และ 3) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติงของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชั่น จำกัด จำนวน 152 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง พบว่า ด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.6734) 2) ผลการศึกษาการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Email: Oil_asset@hotmail.com

² อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, Email: nuchsharat.n@rmutsb.ac.th* (Corresponding Author)

ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ พบว่า ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.5985) และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ พบว่า ความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ การประกันคุณภาพและความปลอดภัย และการศึกษา มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการใช้งาน, การยอมรับ, ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร, ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์

Abstract

The objectives of this research are to 1) study the quality factors of using enterprise resource planning systems on cloud computing, 2) study the acceptance of enterprise resource planning systems on cloud computing, and 3) Study the quality factors affecting the adoption of enterprise resource planning systems based on cloud computing of Intelligence Innovation Company Limited. The sample group is 152 employees who work related to the use of the cloud computing enterprise resource planning system of Intelligence Innovation Company Limited. The research instrument is a questionnaire that has been passed. Finding the Index of item objective congruence (IOC) from 3 experts. Statistics used include percentages, averages, standard deviations. and multiple regression analysis

The results of the research found that 1) Quality factors in the use of enterprise resource planning systems based on cloud computing were found to be trust. has the highest mean ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.6734), 2) The results of the study of acceptance of the cloud computing enterprise resource planning system found that the attitude towards use has the highest average ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.5985), and 3) Factors in quality of use that affect the acceptance of enterprise resource planning systems based on cloud computing were found to be trust, reliability, responsiveness, assurance and security, and education have an effect on the acceptance of the cloud computing enterprise resource planning system of

Intelligence Innovation Company Limited with statistical significance at the 0.05 level.

Keywords: Usage Quality, Acceptance, Enterprise Resource Planning System, Cloud Computing

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทันต่อยุค Digital Transformation ที่กระบวนการทำงานมีการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าจากการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจในยุคดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจจึงต้องให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม กระบวนการทำงาน อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย เพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ครอบคลุมการทำงานทั้ง 3 มิติ คือ มิติทางกระบวนการธุรกิจขององค์กร มิติทางวัฒนธรรมองค์กร และมิติด้านประสบการณ์ของลูกค้า การทำงานในรูปแบบใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดว่าต้องทำงานเฉพาะในองค์กรเท่านั้น การดำเนินธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์มีการแข่งขันที่สูงทำให้ต้องสร้างความแตกต่าง เพิ่มคุณค่า และลดต้นทุนการผลิต การนำเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing) มาใช้ช่วยให้การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คลาวด์คอมพิวติง (Cloud Computing) คือ บริการเช่าใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และทรัพยากรแบบครบวงจร โดยสามารถเลือกเช่าฮาร์ดแวร์และ/หรือ ซอฟต์แวร์ ไม่ว่าจะเป็นระบบเครือข่าย (Server) การติดตั้งฐานข้อมูล (Database) การทดสอบระบบ (Testing) การประมวลผลที่รองรับได้หลากหลายระบบปฏิบัติการ (Platform) ตลอดจนจนถึงการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการ (Storage) เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติงจึงมีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการทำงานเกือบทุกขั้นตอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ERP คือ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กร เป็นระบบหนึ่งที่องค์กรธุรกิจนิยมนำมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจนิยมการนำระบบ ERP มาใช้บนเทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติงสร้าง

ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ERP ให้มากขึ้น เนื่องจาก การใช้งานระบบ ERP บนคลาวด์คอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมโยงฟังก์ชันงานต่าง ๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน มีการทำงานแบบ Real-Time ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลเดียวกัน และสามารถเข้าใช้งานระบบ ERP ได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากรได้มีประสิทธิภาพสูงสุด หลายองค์กรเห็นถึงความสำคัญของ ระบบ ERP ว่ามีบทบาทสำคัญ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น ผ่านรูปแบบที่ครอบคลุมทั้งทางเทคโนโลยี กลยุทธ์ และข้อกำหนดทางการดำเนินงาน สนับสนุน อำนาจความสะดวก และติดตาม ดูแลทรัพยากรที่แตกต่างกันทั่วทั้งองค์กร สร้างโอกาสและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน เหตุผลสำคัญที่บริษัทต่าง ๆ หันมาให้ความสนใจกับระบบ ERP เนื่องจากต้องการรวม ข้อมูลที่มีอยู่เพียงชุดเดียว จึงง่ายต่อการกำหนดมาตรฐานในกระบวนการทำงานด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ การบริหารจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะในบริษัทที่มี หน่วยธุรกิจหลายหน่วย ระบบ ERP ความสามารถเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ในองค์กรให้ ทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ ภายใต้ฐานข้อมูลเดียวกัน ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน งานที่ทำซ้ำ ๆ ให้สามารถทำได้แบบอัตโนมัติ ทำให้ผู้ใช้งานระบบและผู้บริหาร ตัดสินใจ ได้รวดเร็ว

บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด เป็นบริษัทขนาดกลางที่ก่อตั้งโดยกลุ่ม วิศวกรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสื่อสารโทรคมนาคม และระบบรักษาความปลอดภัย มากกว่า 25 ปี เป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มา ประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีนโยบายการ ดำเนินงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งยังมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีสำหรับลูกค้า และเติบโตอย่างยั่งยืน การ ดำเนินธุรกิจด้านเทคโนโลยีมีการแข่งขันสูง ส่งผลให้ทุกบริษัทต้องพยายามสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขันจึงนำเอานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ เพื่อลดต้นทุน รวมถึงพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อการเป็นผู้นำและก้าวไปสู่การเป็นที่ยอมรับของ ลูกค้า บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด จึงได้เริ่มนำระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรในหลาย ๆ ด้าน อาทิ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งในรูปแบบของเงิน เวลา และทรัพยากรที่ใช้ช่วยอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมให้การดำเนินธุรกิจให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และยืดหยุ่นในการ ทำงาน การใช้งานระบบในปัจจุบันยังไม่ได้ได้รับความสนใจการใช้งานอย่างจริงจัง พนักงานบางคนยังไม่ได้สนใจใช้ระบบยังมีการป้อนเอกสารออกมาให้หัวหน้างานอนุมัติ บางครั้งมีอุปสรรคเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางเครื่องไม่พร้อม การเข้าระบบได้ บ้างเข้าไม่ได้บ้าง รวมทั้งเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลที่เก็บรักษา ที่ผ่านมาบริษัท

เคยถูกบงกชจากบุคคลภายนอก และใช้เวลานานกว่าจะกู้คืนข้อมูลได้ เมื่อกู้คืนมาได้ ก็ได้อีกกลับมาบางส่วนไม่สามารถกู้คืนข้อมูลได้ครบทั้งหมด ทำให้ผู้บริหารเริ่มตระหนักถึงความจำเป็นของปลอดภัยของข้อมูล การสำรองข้อมูล จากปัญหาดังกล่าวผู้บริหารจึงได้นำการระบบบริหารทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและการดำเนินงาน

แนวคิดและทฤษฎีของการยอมรับเทคโนโลยี อธิบายไว้ว่า การที่บุคคลจะมีการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) ซึ่งเป็นระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสามารถช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพให้กับงานของตน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องอาศัย ความพยายามมากนัก และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) เป็นความคิดเห็นของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ นอกจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีอีกหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ที่จะสามารถนำข้อมูลพื้นฐานและบริบทที่เกี่ยวข้องไปใช้ประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบายขององค์กรในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์มาใช้นับสนับสนุนการทำงานของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด
2. เพื่อศึกษาการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด

3. การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

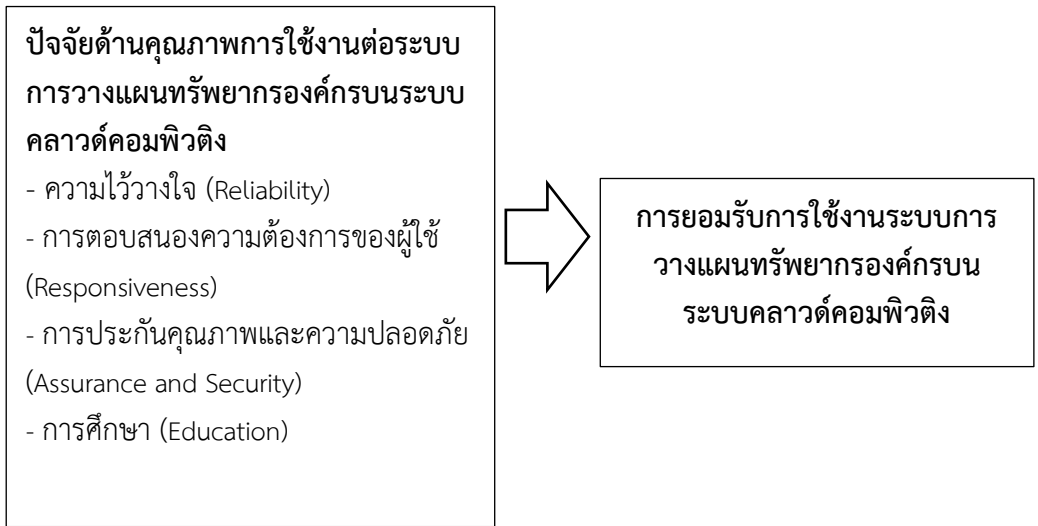
1. สมมติฐานที่ 1 ความไว้วางใจที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง
2. สมมติฐานที่ 2 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง
3. สมมติฐานที่ 3 การประกันคุณภาพและความปลอดภัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง
4. สมมติฐานที่ 4 การศึกษาที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ประกอบด้วยตัวแปรดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของบริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจ (Reliability) 2) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Responsiveness) 3) การประกันคุณภาพและความปลอดภัย (Assurance and Security) และ 4) การศึกษา (Education)

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง เพื่อสนับสนุนการทำงานในองค์กรของ บริษัทอินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 187 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด 51 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร 63 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเทคนิค 68 คน และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด 5 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของบริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 จำนวน 152 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด 41 คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร 53 คน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเทคนิค 58 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ประกอบด้วย ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Responsiveness) การประกันคุณภาพและความปลอดภัย (Assurance and Security) และการศึกษา (Education) มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 การยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติต่อการใช้งาน มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือการวิจัย มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของบริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดรายละเอียดของข้อความถามในแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติงของ บริษัทอินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวความคิด เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของข้อความถามกับเนื้อหา นำข้อเสนอแนะและคำแนะนำที่ได้มาปรับปรุงให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นอาจารย์ที่มีประสบการณ์สอนในระดับบัณฑิตศึกษา มีคุณวุฒิปริญญาเอก สังกัดคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยนำข้อคำถามทั้งหมดให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ได้ค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.754 มีการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- ให้คะแนน -1 แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.827

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

สำหรับอธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยเกณฑ์การพิจารณาแปลความหมายตามแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2545) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ผู้บริหารของบริษัทในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัย
2. ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 152 ชุด
3. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้างานแต่ละฝ่าย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในสังกัด โดยก่อนมอบแบบสอบถามให้หัวหน้างาน ผู้วิจัยจะแจ้งวัตถุประสงค์อธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามอย่างชัดเจน
4. ผู้วิจัยติดตามและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองจากหัวหน้างานแต่ละฝ่าย
5. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน แล้วจึงนำแบบสอบถามมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติในการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	73	48.03
หญิง	79	51.97
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	15	9.87
26 - 30 ปี	37	24.34
31 - 35 ปี	36	23.68
36 - 40 ปี	34	22.37
41 - 45 ปี	15	9.87
46 - 50 ปี	7	4.61
51 - 55 ปี	5	3.29
56 ปีขึ้นไป	3	1.97
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 6	29	19.08
อนุปริญญา	39	25.66
ปริญญาตรี	75	49.34
ปริญญาโท	6	3.95
ปริญญาเอก	3	1.97
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด	41	26.97
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร	53	34.87
เจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเทคนิค	58	38.16
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	6	3.95
1 - 3 ปี	47	30.92
4 - 6 ปี	58	38.16

7 -9 ปี	22	14.47
10 ปีขึ้นไป	19	12.50

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 51.97 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.34 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 49.34 ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายช่างเทคนิค จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.16 และมีประสบการณ์ทำงาน 4 – 6 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16

1. ศึกษาปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง

ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 21 ข้อ จากปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร 4 ด้าน ดังนี้ 1) ความไว้วางใจ (Reliability) จำนวน 5 ข้อ 2) การตอบสนองความต้องการผู้ใช้ (Responsiveness) จำนวน 5 ข้อ 3) การประกันคุณภาพและความปลอดภัย (Assurance and Security) จำนวน 8 ข้อ และ 4) การศึกษา (Education) จำนวน 3 ข้อ แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง

ปัจจัยคุณภาพการใช้งาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ความไว้วางใจ (Reliability)			
ระบบมีผู้ให้บริการระบบ ERP คอยดูแลและให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน	4.51	0.52	มากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการระบบ ERP มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับ	4.31	0.68	มาก
ระบบ ERP ทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพดี	4.45	0.72	มาก

ระบบ ERP ที่นำมาใช้มีหน่วยงานหรือบริษัทอื่น ใช้กันอย่างแพร่หลาย	4.22	0.81	มาก
ระบบช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรให้มีมาตา ฐานทัดเทียม กับบริษัทอื่น	4.43	0.62	มาก
สรุปรวมด้านความไว้วางใจ	4.38	0.67	มาก
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Responsiveness)			
ระบบมีฟังก์ชันการทำงานที่ตรงกับความต้องการ ของหน่วยงาน	4.01	1.10	มาก
ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานได้ อย่างดี	3.76	1.14	มาก
ระบบช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ	4.36	0.67	มาก
ระบบช่วยให้การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่าง หน่วยงานง่าย สะดวกและรวดเร็วขึ้น	3.90	1.08	มาก
ระบบช่วยให้ภาระงานด้านเอกสารลดลง	3.68	1.47	มาก
สรุปรวมด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้	3.94	1.09	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยคุณภาพการใช้งาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การประกันคุณภาพและความปลอดภัย (Assurance and Security)			
ระบบได้รับการติดตามดูแลความปลอดภัยจาก บริษัทผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.52	0.52	มากที่สุด
ระบบมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงฐานข้อมูลได้ อย่างเหมาะสม	3.80	1.11	มาก
ระบบมีการกำหนดรหัสผ่านของผู้ใช้แต่ละคน	4.26	0.75	มาก
ระบบมีการกู้คืนข้อมูลหากเกิดปัญหา	4.23	0.77	มาก
ระบบดำเนินการสำรองข้อมูลตามระยะเวลาที่ กำหนด	3.78	1.15	มาก

ระบบมีการดำเนินการปกป้องข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้	3.57	1.34	มาก
ระบบเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับได้เป็นอย่างดี	4.10	0.80	มาก
ระบบมีการรับประกันการทำงานจากบริษัทผู้ให้บริการ	3.70	0.76	มาก
สรุปรวมด้านการประกันคุณภาพและความปลอดภัย	3.99	0.90	มาก
การศึกษา (Education)			
การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่ทำให้ผู้ใช้เข้าใจง่าย	4.55	0.58	มากที่สุด
จัดการทำเอกสารคู่มือการใช้งานที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	3.82	1.12	มาก
บริษัทผู้ให้บริการ ERP ให้ความรู้ผู้ใช้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ	3.67	1.31	มาก
สรุปรวมด้านการศึกษา	4.01	1.00	มาก
สรุปรวมปัจจัยคุณภาพการใช้งาน	4.08	0.91	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา คือ การศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01 การประกันคุณภาพและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.99 และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

2. ศึกษาการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง

ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด สามารถจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ 2) รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน จำนวน 4 ข้อ และ 3) ทศนคติต่อการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์

การยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากร			
องค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์			
รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน			
ระบบ ERP ที่นำมาใช้ง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ	4.45	0.69	มาก
ระบบ ERP ที่นำมาใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากง่ายต่อการเข้าถึง	4.46	0.71	มาก
ระบบ ERP ที่นำมาใช้สามารถทำตามขั้นตอนในคู่มือการใช้งานได้ง่าย	4.24	0.93	มาก
สรุปรวมด้านรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.38	0.77	มาก
รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน			
การนำระบบ ERP มาใช้ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็วขึ้น	4.59	0.56	มากที่สุด
การนำระบบ ERP มาใช้ช่วยลดภาระและความยุ่งยากในการทำงาน	4.34	0.93	มาก
การนำระบบ ERP มาใช้ช่วยให้ใช้งานข้อมูลร่วมกันมีประสิทธิภาพ	4.81	0.57	มากที่สุด
การนำระบบ ERP มาใช้ช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับเอกสารสูญหาย	4.51	0.53	มากที่สุด
สรุปรวมด้านรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	4.24	0.93	มาก
ทัศนคติต่อการใช้งาน			
ระบบ ERP ที่นำมาใช้มีความทันสมัยน่าสนใจ			
ทำให้อยากเรียนรู้	4.53	0.61	มากที่สุด
ระบบ ERP ช่วยให้การงานประจำวันมีความสะดวกสบายขึ้น	4.70	0.65	มากที่สุด
ระบบ ERP ช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานของตัวเอง	4.63	0.54	มากที่สุด
สรุปรวมด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	4.62	0.59	มากที่สุด

สรุปรวมการยอมรับระบบการวางแผน

ทรัพยากรองค์กร	4.41	0.76	มาก
----------------	------	------	-----

จากตารางที่ 3 แสดงผลการศึกษการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์ คอมพิวติง สรุปในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.41 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะคิดต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.38 และรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

3. การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด

ตารางที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
ค่าคงที่ (Constant)	-0.709	0.676		-1.049	0.296
ปัจจัยความไว้วางใจ	0.995	0.139	0.471	7.134	0.000
ปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	0.393	0.066	0.384	5.938	0.000
ปัจจัยการประกันคุณภาพและความปลอดภัย	-0.335	0.132	-0.216	-2.536	0.012
ปัจจัยการศึกษา	0.162	0.086	0.162	1.872	0.063

Dependent Variable: การยอมรับการวางแผนระบบคอมพิวติง (Y)

$R = 0.700^a$, $R^2 = 0.489$, $R^2_{adj.} = 0.475$, Std. Error of the Estimate = 0.38185

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง พบว่า ปัจจัยด้าน

คุณภาพการใช้งานทั้ง 4 ปัจจัยร่วมกันส่งผลต่อตัวแปรตาม สำหรับปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ปัจจัยความไว้วางใจ รองลงมา ปัจจัยการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ปัจจัยการศึกษา และปัจจัยการประกันคุณภาพและความปลอดภัย ตามลำดับ โดยมีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติงของบริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ได้ร้อยละ 48.90 ($R^2 = 0.489$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา คือ การศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.01 การประกันคุณภาพและความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.99 และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ เหตุผลที่ปัจจัยด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันเนื่องมาจากพนักงานในบริษัทส่วนใหญ่มั่นใจในคุณภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์คอมพิวติงที่องค์กรนำมาใช้ เนื่องจากเป็นระบบที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและมีบริษัทจำนวนมากที่นำระบบนี้มาใช้งานในองค์กร และการตอบสนองความต้องการผู้ใช้มีลำดับน้อยที่สุด อาจเนื่องจากองค์กรเพิ่งเริ่มนำระบบมาใช้พนักงานอาจยังไม่มีโอกาสใช้งานระบบครบทุกฟังก์ชัน และยังขาดความชำนาญในการใช้งานระบบทำให้รู้สึกได้ว่าระบบยังไม่ตอบสนองความต้องการอย่างเพียงพอ

ผลการศึกษาการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์คอมพิวติง สรุปในภาพรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย 4.41 สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทศนคติต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมา คือ รับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.38 และรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ เนื่องจากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบคลาวด์คอมพิวติงที่นำมาใช้ เพราะความคิดหรือทัศนคติของผู้ใช้งานถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการทำงาน หากพนักงานยอมรับใจที่จะทดลองใช้งานระบบก็จะส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบในลำดับต่อไป

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพการใช้งานที่มีผลต่อการยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวติง ของ บริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด ยอมรับสมมติฐานทุกข้อ ด้านความไว้วางใจผู้ใช้งานระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับกับด้านการประกันคุณภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านการศึกษา สอดคล้องกับ ชิดา เณรยอด (2561), ฐิตินิ จิรรัตนมงคล (2561) ได้

กล่าวว่า ความไว้วางและความปลอดภัยเป็นความคาดหวังของผู้ใช้โปรแกรมควรรศึกษาและพัฒนาอย่างมีระบบ โดย Chang and Lui (2008) ยืนยันว่า ความไว้วางใจ (Reliability) มีความสำคัญมากที่สุดในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับผลการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีของ Yoon and Hyunsuk (2004) ที่กล่าวว่า ความไว้วางใจ (Reliability) มีอิทธิพลมากที่สุดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการจากภายนอก เมื่อผู้ใช้บริการมีความรู้สึกไว้วางใจในการให้บริการของผู้ให้บริการจึงทำให้เกิดการยอมรับในการใช้บริการโดยผู้รับบริการมีการยอมรับในแง่ของการรับรู้ความง่ายของกาใช้งาน ซึ่งเป็นการยอมรับที่ผู้ใช้บริการจากบริษัทภายนอกด้านพัฒนาระบบงานคาดหวังต่อการ ใช้บริการที่ต้องมีความง่ายและไม่ต้องใช้ความพยายามฝึกฝนหรือใช้บริการบ่อย ๆ

การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ การศึกษาหนึ่งได้ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้ระดับบุคคลในประเทศไทยมีความต้องการที่จะใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้อย่างครบถ้วน ซึ่งรวมถึงการมีมาตรฐานของสัญญาและเงื่อนไขที่ชัดเจนเกี่ยวกับความเป็นเจ้าของข้อมูล, การเก็บรักษาข้อมูล และการเปิดเผยข้อมูล ปัญหาที่พบบ่อยคือราคาค่าใช้บริการที่สูงและความยากลำบากในการย้ายระบบงานเดิมขึ้นคลาวด์ ดังนั้น การพัฒนา ERP บนคลาวด์ที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับแต่งได้ตามความต้องการของผู้ใช้จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้สามารถรองรับการทำงานที่หลากหลายและเพิ่มความพึงพอใจในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ ความปลอดภัยของข้อมูลบนคลาวด์ยังเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L (1990) ซึ่งรวมถึงการมีมาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล, การจัดการรหัสผ่าน และการใช้เทคโนโลยีเพื่อป้องกันข้อมูลจากการถูกเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การมีระบบ ERP บนคลาวด์ที่ตอบสนองความต้องการเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การประกันคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้โปรแกรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการศึกษาแสดงถึงความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์และแนะนำการศึกษาที่มีการพัฒนาตลอดการใช้งานโปรแกรม Chakrabarty, Whitten and Green (2008) ได้กล่าวว่าการพัฒนาทางด้านความรู้และการจัดอบรมโปรแกรมต่างๆ ของพนักงานบริษัท ผู้ให้บริการจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นในการใช้งานโปรแกรมได้ดียิ่งขึ้น

ตามทฤษฎีพฤติกรรมทำตามแผน (Theory of planned behavior: TPB) พฤติกรรมการเรียนรู้ เรื่องต่าง ๆ ในการดำเนินการจะส่งผลให้เกิดการศึกษามีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้โปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบงาน โดยการศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิง

บวกกับการพัฒนาโปรแกรมและตำแหน่งงาน จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับพนักงานผู้ใช้งานเป็นสิ่งจำเป็นควรปฏิบัติ ทั้งนี้ในการให้ความรู้ คือ ทักษะทางด้านการสื่อสาร สว่างนภา ต่วนภูษา (2556) ทำให้การปฏิบัติงานและการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพระหว่าง การดำเนินงานระหว่างกันเป็นไปได้ด้วยดี โอซิล เข็มขุนทด (2562) สำหรับมิติการ ประกันคุณภาพและมิติการศึกษาที่ได้กล่าวมานั้นมีการยอมรับในแง่ของการรับรู้ว่ามีประโยชน์ ซึ่งเป็นการยอมรับที่ผู้ใช้บริการเชื่อว่าการใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงาน จะเป็น การเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงมุมมองการยอมรับของผู้ใช้บริการที่ทำงานในบริษัท อินเทลลิเจนซ์ อินโนเวชัน จำกัด เท่านั้น ดังนั้นควรเพิ่มมุมมองอื่นมาวิเคราะห์เพิ่ม เพื่อให้ตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้มากขึ้น
2. ผู้สนใจสามารถนำทฤษฎีการยอมรับอื่นมาใช้ในกำหนดตัวแปรอิสระให้สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทขององค์กรที่แตกต่างกัน จะทำให้ผลการวิจัยที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. จากข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ หากผู้ที่สนใจงานวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาต่อยอดควรเพิ่มจำนวนประชากรและเพิ่มปัจจัยด้านคุณภาพที่มีผลต่อยอมรับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรจัดให้มีการขอรับรองมาตรฐานและการตรวจประเมินคุณภาพตามระบบมาตรฐานสากล ISO/IEC 20000 เพื่อประกันคุณภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ISO 21378:2019 เพื่อประกันคุณภาพทางระบบ ERP

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ฐิตินิ จิรรัตนมงคล. (2561). อิทธิพลของความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์คุณประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน ที่ส่งผลต่อการ

**ยอมรับการใช้เทคโนโลยีในการชำระเงินผ่าน QR Code ของผู้บริโภคใน
จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.**

ธิดา เณรยอด. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บน
ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ. การค้นคว้าอิสระ
บัญชีบริหาร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

สว่างนภา ต่วนภูษา. (2556). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีคลาวด์
คอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**

โอชิล เหมขุนทด. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบัญชีออนไลน์ผ่าน
เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานบัญชี. ปริญญาโทบริหาร
ธุรกิจบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี. มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.**

Chang, M. K. and Lui, L. 2008. **System Development Service Quality: A
Comparison of The In-House Development and the
Application Outsourcing Environment.** Retrieved October 15,
2011 from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36>

Chakrabarty, S., Whitten, D., & Green, K. W. (2008). **Understanding service
quality and relationship quality in IS outsourcing: Client
orientation & promotion, project management effectiveness,
and the task-technology-structure fit.** Journal of Computer
Information System, 48(2), 1-15.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering
quality service: Balancing Customer Perceptions and
Expectations.** The Free Press, New York.

Yoon, S. and Hyunsuk, S. 2004. **Ensuring IT Consulting SERVQUAL and
User Satisfaction: A Modified Measurement Tool.** Information
Systems Frontiers. 6, 4 (December): 341-351.