

ผลกระทบของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

The Effects of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Employee Work Performance: The Mediating Role of ERP System User Satisfaction among Professional-Level Authorized Users at the Government Housing Bank

วารภรณ์ ลิ้มเชิดชัยไพบูลย์^{1*}

¹มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Waraporn Limcherdchaipaibul^{1*}

¹University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author e-mail: Oui.mee911@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional การวิจัยนี้เป็นแบบเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 449 คน เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ ทำวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างแบบ PLS-SEM เพื่อทดสอบอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลางและตัวแปรตาม

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Path Coefficient = 0.752, $p < 0.01$) ในขณะที่คุณภาพข้อมูลส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความพึงพอใจ (Indirect Effect = 0.360, $p < 0.01$) และมีค่าอิทธิพลรวม 0.422 รองลงมาคือคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการซึ่งมีอิทธิพลรวมต่ำที่สุด ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบที่ใช้ทำงานง่าย สนับสนุนข้อมูลที่ถูกต้อง และพัฒนาคุณภาพข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งสามารถใช้ผลลัพธ์เป็นแนวทางเชิงนโยบายและการปรับปรุงระบบ ERP ให้เหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: คุณภาพของระบบ, คุณภาพข้อมูล, คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพในการทำงาน

Abstract

This study aimed to examine the effects of system quality, information quality, and service quality on ERP usage satisfaction, serving as a mediating variable influencing the work efficiency of professional-level authorized users at the Government Housing Bank. A quantitative research approach was employed, collecting data from the entire population of 449 respondents. An online questionnaire was used as the research instrument, and data were analyzed using descriptive statistics and Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) to test both direct and indirect effects among independent, mediating, and dependent variables.

The findings revealed that ERP usage satisfaction had the strongest direct influence on work efficiency (Path Coefficient = 0.752, $p < 0.01$). In contrast, information quality exerted an indirect effect on work efficiency through satisfaction (Indirect Effect = 0.360, $p < 0.01$), with a total effect of 0.422. System quality and service quality showed the lowest total effects. The study recommends that the bank prioritize designing user-friendly ERP systems, ensuring accurate and reliable data, and continuously enhancing data quality to strengthen user satisfaction. These improvements are expected to sustainably enhance work efficiency and serve as a strategic guideline for policy formulation and ERP system optimization in alignment with organizational needs.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction, Work Efficiency

บทนำ

ในภาคธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน ซึ่งมีการแข่งขันที่เข้มข้น ธนาคารต่าง ๆ ได้เร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมที่เพิ่มความรวดเร็ว ลดความยุ่งยาก ลดต้นทุน และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่น่าเชื่อถือ เพื่อรองรับการขยายตัวของบริการในอนาคต และสร้างความยืดหยุ่นในการบริหารจัดการองค์กร (Suebsin & Gerd Sri, 2010) การนำระบบ ERP มาใช้ในภาคธนาคารจึงเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งในการจัดการข้อมูล และกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (จิรภัทร วิชญพงษ์, 2566)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ในฐานะสถาบันการเงินของรัฐที่มีพันธกิจ “ทำให้คนไทยมีบ้าน” มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจของรัฐบาลและกระทรวงการคลัง ผ่านการส่งเสริมให้ประชาชน โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง เข้าถึงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ตลอดเวลากว่า 71 ปี ธอส. ได้ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสร้างโอกาสให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) ปัจจุบันธนาคารได้ตั้งเป้าสู่การเป็น “The Sustainable Digital Housing Bank” โดยใช้เทคโนโลยีเป็นกลไกขับเคลื่อนเพื่อยกระดับทั้งด้านเทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และบุคลากร พร้อมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัจฉราพรรณ โรจนภักดี, 2567) อีกทั้งยังประยุกต์ใช้ระบบ ERP เพื่อบูรณาการข้อมูล กระบวนการ และทรัพยากรในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว ครอบคลุมการเงิน การบัญชี การพัสดุ การวางแผนกลยุทธ์ และการบริหารทรัพยากรบุคคล (วงเดือน แซ่ลี่, 2560)

อย่างไรก็ตาม การนำระบบ ERP มาใช้งานจริงยังเผชิญข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งความซับซ้อนของระบบ การต่อต้านจากผู้ใช้งาน ความไม่สมบูรณ์ของการเชื่อมต่อระหว่างโมดูล โครงสร้างพื้นฐานด้าน IT ที่ไม่เพียงพอ

การออกแบบหน้าจอที่ไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง การใช้ศัพท์เทคนิคที่เข้าใจยาก และการต้องพึ่งพา IT Support ตลอดเวลา ซึ่งล้วนกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อันอาจนำไปสู่ความล้มเหลวของระบบในระยะยาว (Suebsin & Gerdri, 2010) อีกทั้งลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กร ทักษะคน และความสามารถในการปรับตัวของพนักงาน รวมถึงกระบวนการทำงานที่แตกต่างจากมาตรฐานสากล ก็เป็นอุปสรรคต่อการใช้งาน ERP ในบริบทของไทย โดยมีงานวิจัยชี้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพข้อมูล (Information Quality) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) (DeLone & McLean, 2003)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ ERP โดยมุ่งเน้นไปที่คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งมีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลาง ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบ ERP ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมผลักดันให้ธนาคารก้าวสู่การเป็น “The Sustainable Digital Housing Bank” ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
2. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
3. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
4. เพื่อศึกษาผลของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
5. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องผลของโมเดลของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. รับรู้ผลของคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
2. รับรู้ผลของคุณภาพข้อมูลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
3. รับรู้ผลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional
4. รับรู้ผลของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

5. รับรู้ผลความสอดคล้องของโมเดลของคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP กับข้อมูลเชิงประจักษ์

6. ธนาคารอาคารสงเคราะห์สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางให้กับกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายการบัญชีในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้าน IT เพื่อสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

7. ผลการศึกษานี้สามารถนำไปต่อยอดในการวิจัยด้านระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงสำหรับนักวิจัยและผู้สนใจศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ตามฐานข้อมูลจากส่วนบริการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานสารสนเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 449 คน โดยการเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการเพื่อขออนุญาตในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP ในระดับ Professional โดยข้อมูลรายชื่อกลุ่มเป้าหมายได้มาจากฐานข้อมูลของส่วนบริการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน ฝ่ายวางแผนกลยุทธ์และสนับสนุนงานสารสนเทศ ซึ่งระบุจำนวนผู้มีสิทธิ์ใช้งานทั้งสิ้น 449 คน เพื่อให้การกระจายแบบสอบถามครอบคลุมและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านฝ่ายงานต้นสังกัดของผู้ใช้งานแต่ละคน โดยความร่วมมือจากผู้บริหารในแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ส่งต่อแบบสอบถามให้แก่พนักงานในสังกัดที่อยู่ในขอบเขตของจำนวนประชากร และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน และนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยผู้ศึกษาวิจัยแบ่งการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้ 1) ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนสิงหาคม 2568 และ 2) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลการศึกษา ในช่วงเดือนพฤษภาคม - เดือนมิถุนายน 2568

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถามออนไลน์ (Online questionnaire) ที่พัฒนาโดย Google form เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ ERP โดยแบบสอบถามดังกล่าว ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional และส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การตรวจสอบความเที่ยงตรงและความตรงของโมเดลการวัด (Construct Reliability and Validity) เท่ากับ 0.919

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรคั่นกลาง และตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบวิเคราะห์การสร้างโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) มาใช้ในการพยากรณ์

ค่าตัวแปรตามจากตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นการหาค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และค่าอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ทั้งนี้งานวิจัยนี้ใช้ค่า P-Value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 เป็นตัวกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

เมื่อทดสอบคุณภาพของโมเดลการวัดแล้ว การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model) มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่กำหนดในสมมติฐาน โดยอาศัยการประเมินค่าความสัมพันธ์เชิงเส้นทาง (Path Coefficients) และค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-values) ดังตารางที่ 1 - 3 และ ภาพที่ 1 โดยสามารถอธิบายการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP (Satisfaction: SA) พบว่า คุณภาพของข้อมูล มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลปานกลาง (Path Coefficients = 0.478, $p < 0.01$)

คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และคุณภาพการให้บริการ (Service Quality: SQ) พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อย (Path Coefficients = 0.195, $p < 0.01$)

คุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) และ คุณภาพของระบบ (System Quality: SYQ) พบว่า คุณภาพของข้อมูลมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพของระบบ ERP โดยมีอิทธิพลสูง (Path Coefficients = 0.720, $p < 0.01$)

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP (Satisfaction: SA) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีอิทธิพลสูงที่สุด (Path Coefficients = 0.752, $p < 0.01$)

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality: SQ) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด (Path Coefficients = 0.066, $p < 0.05$)

คุณภาพของระบบ (System Quality: SYQ) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency: EF) พบว่า คุณภาพของระบบมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้งานระบบ ERP โดยมีอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด (Path Coefficients = 0.069, $p < 0.05$)

ตารางที่ 1 ตาราง Path coefficients – Matrix

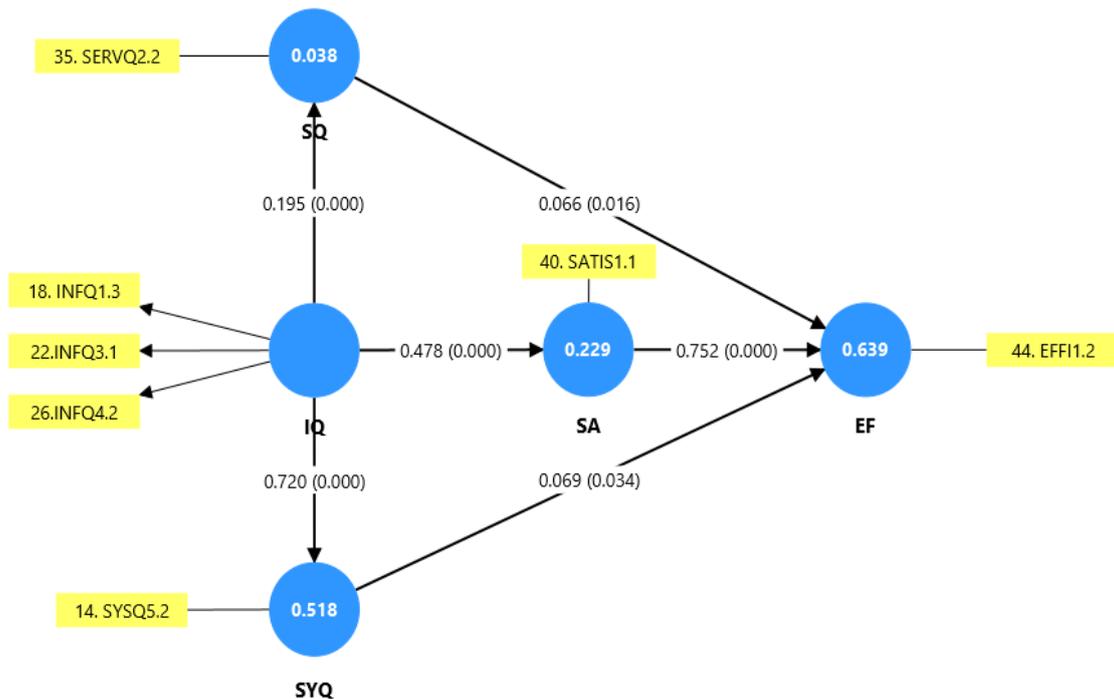
	EF	IQ	SA	SQ	SYQ
EF					
IQ			0.478	0.195	0.72
SA	0.752				
SQ	0.066				
SYQ	0.069				

ตารางที่ 2 ตาราง Path Coefficients

	Path coefficients
IQ -> SA	0.478
IQ -> SQ	0.195
IQ -> SYQ	0.72
SA -> EF	0.752
SQ -> EF	0.066
SYQ -> EF	0.069

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

Path Diagram	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	ผลกระทบ
IQ -> SA	0.478	0.478	0.046	10.467	0.000***	ปานกลาง
IQ -> SQ	0.195	0.195	0.047	4.117	0.000***	น้อย
IQ -> SYQ	0.72	0.72	0.03	24.243	0.000***	สูง
SA -> EF	0.752	0.753	0.034	22.285	0.000***	สูงที่สุด
SQ -> EF	0.066	0.066	0.028	2.404	0.016**	น้อยที่สุด
SYQ -> EF	0.069	0.069	0.033	2.122	0.034**	น้อยที่สุด



ภาพที่ 1 การวิเคราะห์โมเดลเชิงโครงสร้าง (Structural Model)

การทดสอบอทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)

จากผลการวิเคราะห์ทางอ้อม (Indirect Effect) ตามตารางที่ 4 - 5 พบว่า คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรแฝง ได้แก่ คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP โดยมีนัยสำคัญทางสถิติทุกรูปแบบของเส้นทางที่วิเคราะห์ ดังนี้

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **คุณภาพของระบบ** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมปานกลางเท่ากับ 0.050 ค่า $t = 2.106$ และ $p = 0.035$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **คุณภาพการให้บริการ** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมน้อยที่สุดเท่ากับ 0.013 ค่า $t = 1.996$ และ $p = 0.046$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** ผ่านตัวแปรแฝง **ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP** โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมสูงที่สุดในตาราง คือ 0.360 ค่า $t = 9.284$ และ $p < 0.001$ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

ตารางที่ 4 ผลทดสอบ Specific indirect effects

	Specific indirect effects
IQ -> SYQ -> EF	0.050
IQ -> SQ -> EF	0.013
IQ -> SA -> EF	0.360

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบ Indirect Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P - values
IQ -> SYQ -> EF	0.050	0.05	0.024	2.106	0.035**
IQ -> SQ -> EF	0.013	0.013	0.006	1.996	0.046**
IQ -> SA -> EF	0.360	0.36	0.039	9.284	0.000***

การวิเคราะห์ผลรวมอิทธิพล (Total Effect) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินขอบเขตของอิทธิพลทั้งหมด ช่วยลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยในเชิงปริมาณ ว่าปัจจัยใดส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด โดยผลทดสอบ Total Effects (ตารางที่ 6 - 7) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.422 ค่า $t = 10.489$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางตรงต่อ **ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.478 ค่า $t = 10.467$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางตรงต่อ **คุณภาพการให้บริการ** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.195 ค่า $t = 4.117$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

คุณภาพข้อมูล มีอิทธิพลทางตรงต่อ **คุณภาพของระบบ** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.720 ค่า $t = 24.243$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP มีอิทธิพลทางตรงต่อ **ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน** โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.752 ค่า $t = 22.285$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.01$

คุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.066 ค่า $t = 2.404$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าอิทธิพลรวม (Total Effects) เท่ากับ 0.069 ค่า $t = 2.122$ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ตารางที่ 6 ผลทดสอบ Total effects - Matrix

	EF	IQ	SA	SQ	SYQ
EF					
IQ	0.422		0.478	0.195	0.72
SA	0.752				
SQ	0.066				
SYQ	0.069				

ตารางที่ 7 ผลทดสอบ Total effects

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P - values
IQ -> EF	0.422	0.423	0.04	10.489	0.000***
IQ -> SA	0.478	0.478	0.046	10.467	0.000***
IQ -> SQ	0.195	0.195	0.047	4.117	0.000***
IQ -> SYQ	0.72	0.72	0.03	24.243	0.000***
SA -> EF	0.752	0.753	0.034	22.285	0.000***
SQ -> EF	0.066	0.066	0.028	2.404	0.016**
SYQ -> EF	0.069	0.069	0.033	2.122	0.034**

สรุปผลและอภิปรายผล

1. คุณภาพข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ซึ่ง ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเข้าใจง่าย ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจในการทำงาน และพึงพอใจกับระบบ ERP มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานของ สุริยันต์ ธนธัญนันท์ (2566) ที่พบว่าคุณภาพข้อมูลในระบบ ERP เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งาน และมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ แตกต่างจากงานของ Wijayanto et al., (2019) พบว่า คุณภาพข้อมูลไม่มีอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ($p = 0.133$) โดยผู้วิจัยอธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของข้อมูลเพียงลำพัง แต่ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนอื่นร่วมด้วย

2. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และการลดความซ้ำซ้อนของงาน สอดคล้องกับงานของ อัจฉราพรรณ

โรจนภักดี (2567) ที่ระบุว่า เมื่อผู้ใช้งานมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ และรู้สึกพึงพอใจ จะทำให้การใช้งานระบบเกิดขึ้นอย่างเต็มศักยภาพ และสะท้อนถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เนื่องจากผู้ใช้งานที่พึงพอใจกับความครบถ้วน ถูกต้อง และเข้าถึงได้ของข้อมูลในระบบ ERP จะมีแรงจูงใจในการใช้งานมากขึ้น และนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานของ จิรภัทร วิชญพงศ์ และคณะ (2566) ที่พบว่า การที่พนักงานรู้สึกว่าการใช้งานยาก หรือ ข้อมูลไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของตน แม้ข้อมูลจะถูกต้อง ก็จะไม่ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพไม่เพิ่มขึ้นตามที่คาดหวัง จึงเป็นสาเหตุว่าแม้ข้อมูลที่อยู่ในระบบ ERP จะมีคุณภาพสูง ทั้งด้านความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเข้าใจง่าย แต่หากผู้ใช้งานไม่ได้มีความรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานระบบ หรือไม่ได้รับประสบการณ์การใช้งานที่ดี ข้อมูลเหล่านั้นก็ไม่สามารถแปรเปลี่ยนเป็นประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยตรง

4. คุณภาพของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ระบบที่มีคุณภาพดีส่งผลต่อการทำงานที่ราบรื่น ช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้พนักงานมีเวลาและสมาธิในการทำงานมากขึ้น จึงเพิ่มประสิทธิภาพได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรภัทร วิชญพงศ์ และคณะ (2566) ที่ระบุว่า ความสำเร็จในการวางระบบ ERP ขึ้นอยู่กับคุณภาพของระบบในแง่ของความน่าเชื่อถือ ความง่ายต่อการใช้งาน และการตอบสนองของระบบ โดยระบบที่มีความเสถียรและใช้งานง่ายจะช่วยลดเวลาและข้อผิดพลาดในการทำงาน

5. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ เมื่อลูกค้าได้รับการดูแลที่รวดเร็วและมีอาชีพ จะช่วยให้พนักงานผู้ให้บริการสามารถทำงานได้ราบรื่นและเกิดความมั่นใจในการใช้ระบบต่อเนื่อง ผลการศึกษาสอดคล้องกับ บังอร เหล่าปิ่นเพชร และสุรินทร์ ผลงาม (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อระบบ ERP ในมหาวิทยาลัย พบว่าการบริการสนับสนุนของฝ่าย IT มีผลต่อประสิทธิภาพและทัศนคติของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

6. คุณภาพของระบบส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพของระบบส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ ข้อมูลที่มีคุณภาพจะไม่สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพได้ หากระบบไม่เอื้อต่อการเข้าถึงหรือแสดงผลได้รวดเร็วและชัดเจน ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับ สุรียนต์ ธนธัญนันท์ (2566) ที่ระบุว่า คุณภาพของระบบ ERP มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยเฉพาะด้านการออกแบบที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ช่วยให้การดำเนินงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่แตกต่างจากงานวิจัยของ อารดา จันทรสุมบุรณ์ (2553) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและการฝึกอบรมผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าคุณภาพตัวระบบ

7. คุณภาพการให้บริการส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional เพราะ พนักงานจะสามารถใช้งานข้อมูลในระบบ ERP ได้เต็มศักยภาพ เมื่อมีทีมสนับสนุนที่สามารถช่วยเหลือหรือแนะนำวิธีใช้

ข้อมูลในระบบได้อย่างถูกต้องและทันเวลา สอดคล้องกับงานของ จันจิรา ดีเลิศ และสุวรรณา สิทธิณาวีวัฒน์ (2564) ที่เน้นว่าการให้บริการด้าน IT support ที่เข้าใจระบบ ERP และเข้าใจข้อมูลภายในองค์กร จะสามารถเชื่อมโยงระหว่างระบบข้อมูลและผลการทำงานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ / การปฏิบัติ

1. **ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP** จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับสูงสุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบและปรับปรุงระบบ ERP โดยเน้นที่ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) ให้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ซับซ้อน รองรับการดำเนินงานในแต่ละหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ นอกจากนี้ควรมีระบบสนับสนุนที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงจัดการอบรมที่ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและมั่นใจในการใช้งานระบบมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจที่สูงขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในที่สุด

2. **พัฒนาคุณภาพข้อมูล (Information Quality: IQ) อย่างเป็นระบบ** คุณภาพของข้อมูลมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพของพนักงาน จึงควรมีการพัฒนาและจัดการคุณภาพของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เช่น การกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ควรใช้เทคโนโลยีสนับสนุน เช่น ระบบตรวจสอบข้อมูลอัตโนมัติ หรือระบบแจ้งเตือนข้อมูลผิดพลาด เพื่อลดความผิดพลาดจากการป้อนข้อมูลโดยมนุษย์ รวมถึงควรมีการทบทวนคุณภาพของข้อมูลเป็นระยะ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร

3. **เสริมสร้างคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการ** ถึงแม้ว่าผลกระทบโดยตรงของคุณภาพของระบบและคุณภาพการให้บริการต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะอยู่ในระดับต่ำ อย่างไรก็ตามผลกระทบทางอ้อม โดยเฉพาะผ่านความพึงพอใจนั้นยังมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า การปรับปรุงคุณภาพของระบบและบริการจะช่วยสนับสนุนการสร้างความพึงพอใจและส่งผลต่อประสิทธิภาพในภาพรวม ธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับเสถียรภาพของระบบ ERP ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่มีการล่าช้า อีกทั้งควรติดตามการให้บริการอยู่เสมอ เช่น การบำรุงรักษาระบบ การปรับปรุงฟังก์ชันให้ทันสมัย และการบริการด้านเทคนิคอย่างทันท่วงที ซึ่งจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบให้กับผู้ใช้งานได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายองค์กร

1. **วางกลยุทธ์ด้าน ERP แบบให้ความสำคัญกับผู้ใช้เป็นอันดับแรก (User-Centric)** องค์กรควรปรับแนวทางการพัฒนาระบบ ERP โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้ใช้งานในทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบ ตั้งแต่การวางแผน การออกแบบ ไปจนถึงการทดสอบและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดเก็บข้อมูล Feedback ของผู้ใช้งานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ตรงจุด รวมถึงจัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างฝ่ายเทคนิคและฝ่ายปฏิบัติงานจริงเพื่อให้แน่ใจว่าระบบได้ออกแบบตามแนวคิดและตอบโจทย์ของทั้ง 2 ฝ่ายได้อย่างแท้จริง

2. **สร้างระบบประเมินผลการใช้งาน ERP อย่างต่อเนื่อง** เพื่อให้การใช้งานระบบ ERP มีประสิทธิภาพในระยะยาว ควรมีการประเมินผลอย่างเป็นทางการสำหรับการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้ดัชนีชี้วัดที่หลากหลาย เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวนปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการใช้งาน ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา และการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการทำงาน ควรจัดทำรายงานการประเมินผลในแต่ละรอบเวลา เช่นรายเดือน หรือไตรมาส และใช้ผลการประเมินนั้นในการกำหนดแนวทางปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงขององค์กรและผู้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากข้อจำกัดและขอบเขตของการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการศึกษาริชัยในอนาคต เพื่อให้การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีสิทธิ์ใช้งานระบบ ERP ระดับ Professional ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพทรัพยากรมนุษย์ในฐานะตัวแปรคั่นกลาง แม้งานวิจัยนี้จะเน้นคุณภาพของระบบข้อมูล และการให้บริการเป็นตัวแปรต้น แต่ยังไม่มีการพิจารณาถึงคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เช่น ความรู้ด้านดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัว หรือประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ว่าจะเป็นตัวแปรคั่นกลางให้ผลของความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการทำงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจช่วยชี้เป้าหมายการพัฒนาทักษะของบุคลากรได้อย่างแม่นยำขึ้น
2. พิจารณาศึกษาปัจจัยเชิงพฤติกรรมผู้ใช้ งานวิจัยนี้ยังไม่ได้รวมพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน ความเต็มใจในการใช้งาน หรือระดับการใช้ฟังก์ชันที่หลากหลาย ซึ่งเป็นปัจจัยที่สะท้อนความลึกของการมีส่วนร่วมและทักษะในการใช้ระบบ ERP การศึกษาปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจคุณภาพการใช้งานในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
3. นำเสนอการประเมินผลแบบเชิงเปรียบเทียบก่อน-หลังการใช้งานระบบ ERP เพื่อวัดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ควรมีการออกแบบการศึกษาที่เปรียบเทียบ ก่อน และหลัง การใช้งาน ERP อย่างเป็นระบบ เช่น ระยะเวลาทำงานเฉลี่ย การลดข้อผิดพลาด หรือประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างฝ่าย ซึ่งจะสะท้อนผลลัพธ์ของระบบได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบกับเทคนิคอื่น (เช่น CB-SEM หรือ Multi-Group Analysis) ถึงแม้ว่าการวิเคราะห์แบบ PLS-SEM จะเหมาะสมกับงานวิจัยสำรวจและทฤษฎีใหม่ แต่หากมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพียงพอ การนำเทคนิค CB-SEM หรือ Multi-Group Analysis มาใช้ อาจช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของผลลัพธ์ในกลุ่มประชากรย่อยได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร วิชญพงศ์, ศรัณย์ กุลยานนท์. (2023). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการวางระบบ ERP: มุมมอง ของที่ปรึกษาโครงการ (No. 315062). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรภัทร วิชญพงศ์. (2566). ปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้: มุมมองของที่ปรึกษาโครงการ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันจิรา ดีเลิศ และสุวรรณา สิทธินาวิวัฒน์. (2564). ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรองค์กร: เครื่องมือสู่ความสำเร็จอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทย, *RMUTP*, 9(2), 137-152.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2568, 21 เมษายน). รายงานประจำปี 2567. ธนาคารอาคารสงเคราะห์. <https://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/>
- บังอร เหล่าปิ่นเพชร และสุรินทร์ ผลงาม. (2564). ศึกษาสภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรองค์กรของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. *วารสารก้าวทันโลกด้วยวิทยาศาสตร์*. 21(1). 63-83
- วงเดือน แซ่ลี. (2560). วิเคราะห์เหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการวางระบบ ERP: กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัท SME ในกลุ่มธุรกิจก่อสร้าง. *วารสารวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 8(1), 47-57. <https://doi.org/10.14456/jist.2018.14>
- สุริยันต์ ธนธัญนันท์. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม: กรณีศึกษาบริษัทเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แห่งหนึ่งในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉราพรรณ โจรนภักดี. (2567). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(1), 176-193.
- อารดา จันทรสมบุญณ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- 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. <https://www.jstor.org/stable/40398604>
- Heri Wijayanto, Tulus Haryono & Hakas Putri Wikan Estu. (2019). *Proceedings of the 1st International Conference on Life, Innovation, Change and Knowledge (CLICK 2018)*. Atlantis press.
- Suebsin, C. & Gedsri, N. (2010). Technology adoption: A case study of ERP implementation in one of healthcare organizations in Thailand. *In PICMET '10 - Portland International Center for Management of Engineering and Technology, Proceedings - Technology Management for Global Economic Growth*. 447-454. <https://repository.li.mahidol.ac.th/handle/123456789/28857>