

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ ขององค์กรด้านระบบบริหารทรัพยากรองค์กร

พิทยา พิพัฒน์พัลลภ*

Atos IT Solution and Services Limited

ศรีสมรึก อินทอุ้นยง

ภาควิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

*Correspondence: pittayap.belle@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2016.20

บทคัดย่อ

การให้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นโดยเฉพาะความต้องการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ในสายอาชีพ ERP Consultant ส่งผลต่อค่าจ้างแรงงานของสายอาชีพนี้สูงขึ้น องค์กรหลายแห่งประสบความสำเร็จในการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ในขณะที่องค์กรจำนวนมากไม่น้อยที่ไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จะมีส่วนช่วยให้องค์กรได้เตรียมความพร้อมเพื่อให้การให้บริการผู้ประกอบการอิสระเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวัง ความพึงพอใจในการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) รวมถึงการให้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่พัฒนาตัวแบบงานวิจัยจากทฤษฎีความสำเร็จของ DeLone & McLean และผลงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากองค์กรที่เป็น ERP Vendor และ ERP Partner โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลในองค์กรที่มีตำแหน่งผู้จัดการ (Manager) ที่เคยใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (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 ทูนมมนุษย์ (Human Capital) ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP โดยปัจจัยการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP มากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพการบริการ และการควบคุมและตรวจสอบโครงการ ปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และทูนมมนุษย์

คำสำคัญ: ความสำเร็จ ผู้ประกอบการอิสระ การวางแผนทรัพยากรองค์กร หุ่นส่วนด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้ดำเนินการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ปรึกษาด้านการวางแผนทรัพยากรองค์กร

The Critical Success Factors for ERP (Enterprise Resource Planning) Freelance Services in the Organization

Pittaya Pipatpullop*

Atos IT Solution and Services Limited

Srisomruk Intojunyong

Department of Management Information Systems, Thammasat Business School, Thammasat University

*Correspondence: pittayap.belle@gmail.com

doi: 10.14456/jisb.2016.20

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

1. บทนำ

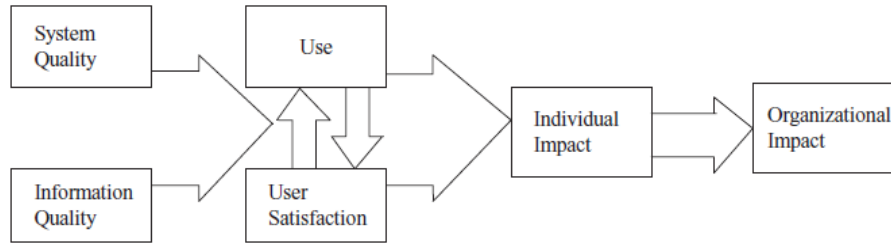
ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (Information system) เพื่อการดำเนินการภายในองค์กรและการดำเนินธุรกิจ องค์กรขนาดใหญ่ใช้ระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) โดยระบบ ERP ควบคุมและจัดการกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร (Avison and Malaurent, 2007) เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (ศรีธนย์ภัทร มIRON, 2552; ปรีกร ศิลมัฐ, 2556) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในองค์กร รองรับสภาพแวดล้อมของการบริหารที่มีการแข่งขันสูง (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2552) องค์กรใช้บริการการดำเนินการของ ERP Vendor จาก ERP Partner โดย ERP Vendor ส่งผ่านโซลูชั่น (Solution) ไปยังองค์กรของลูกค้าผ่านทาง ERP Partner (Sarker et al., 2012) โดย ERP Partner ทำหน้าที่บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ ERP เช่น ให้คำปรึกษาบริษัทที่ต้องการใช้งานระบบ ERP ออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ (Design business process) การติดตั้งระบบ ERP (Implement) บริษัท ERP Partner ให้บริการลูกค้าโดยมีการคิดค่าใช้จ่ายสูงเนื่องจากการนำองค์ความรู้และ กระบวนการที่เป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ส่งมอบให้ลูกค้า (Mckinney and Kroenke, 2014; Sarker et al., 2012)

แนวโน้มความต้องการในสายอาชีพ ERP Consultant สูงขึ้น เช่น ความต้องการ SAP Consultant ทำให้มีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ส่งผลต่อรายได้ที่สูงขึ้นของสายอาชีพนี้สูงขึ้น ทำให้เกิดปัญหาการจ้างพนักงานประจำ เนื่องจากบุคคลต้องการผู้ประกอบการอาชีพอิสระหรือสัญญาาระยะสั้น (Contractor) ซึ่งได้รายได้สูงกว่า บริษัทไม่ต้องการจ้างเป็นพนักงานประจำเนื่องจากค่าจ้างแรงงานสูง โดยในอนาคตถ้าไม่มีโครงการ (Project) หรือความต้องการบุคลากรแล้วสามารถไม่ต้องการจ้างงานต่อได้ ประโยชน์ขององค์กรที่สามารถใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP ได้อย่างประสบความสำเร็จ เช่น ความมีประสิทธิภาพในความยืดหยุ่นของการใช้บริการ (Nfuka and Rusu, 2013) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Mishra et al., 2011)

งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับระบบ ERP ส่วนใหญ่มุ่งเน้นเกี่ยวกับความสำเร็จของการติดตั้ง (Implement) และหลังการติดตั้ง (Post Implement) ERP ความสำเร็จในการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcing) และความสำเร็จต่อการประกอบอาชีพอิสระทั่วไป ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP โดยพิจารณาในมุมมองขององค์กรที่เป็นผู้จ้างผู้ประกอบการอาชีพอิสระด้านระบบ ERP และนำผลศึกษาไปเป็นแนวทางในการ บริหารการให้บริการจากผู้ประกอบการอาชีพอิสระด้านระบบ ERP เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

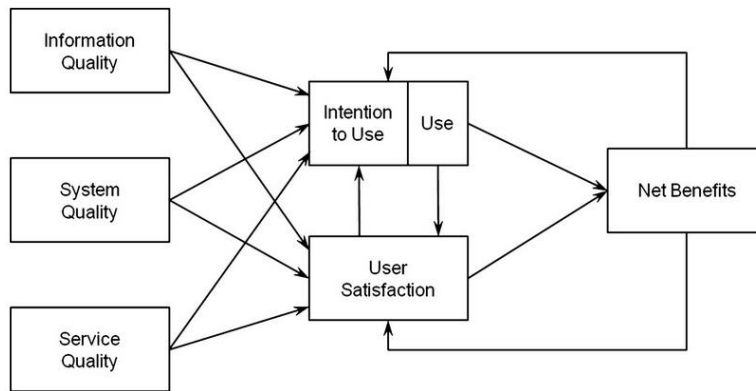
2. ทบทวนวรรณกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้เกิดจากการศึกษางานวิจัยในอดีต และการศึกษาทฤษฎีความสำเร็จ IS success model ของ DeLone and McLean เป็นตัวแบบที่วัดความสำเร็จของระบบ Information System ปัจจัยที่ชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วย 6 ปัจจัยหลัก ดังนี้ (Stacie et al., 2009; ศรีธนย์ภัทร มIRON, 2552) (1) คุณภาพของระบบ (System Quality) (2) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Use) (4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) (5) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) (6) ผลกระทบต่อองค์กร (Organization Impact) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 DeLone & McLean's (1992) model

งานวิจัยของ DeLone and McLean ยังมีการพัฒนาแบบจำลองต่อไปอีก ดังภาพที่ 2 โดยมีการเพิ่มปัจจัยคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เส้นความสัมพันธ์ และการแยกการใช้งาน (Use) เป็นการตั้งใจใช้งาน (Intention to Use) และการใช้งาน (Use) นอกจากนั้นยังเปลี่ยนแปลงผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organization Impact) เป็นผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefit) (Stacie et al., 2009; ศรีณย์ภัทร มIRON, 2552)



ภาพที่ 2 DeLone & McLean updated IS success model (2003)

ผู้วิจัยทำการศึกษารจัดการและการบริหารองค์การ การจ้างงานขององค์การด้านสารสนเทศ เช่น การจ้างงานประจำ (Permanent) การจ้างงานจากภายนอก (Outsourcing) และ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ (Freelance) รวมถึงแนวคิดด้าน Enterprise Resource Planning (ERP) แนวคิดของผู้ประกอบการที่ดำเนินการด้าน ERP และการบริหารองค์การ ดังนี้

Enterprise Resource Planning (ERP) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่เป็นกลุ่มของซอฟต์แวร์ (Software) ฐานข้อมูล (Database) ขั้นตอน (Procedure) และกลุ่มของกระบวนการ (Process) สำหรับรองรับการทำงานขององค์การ โดยเป็นการเป็นระบบที่จัดการข้อมูลสู่ศูนย์กลาง (Centralization) และเชื่อมข้อมูลกันอย่างทันเวลา (Real Time) โดย ERP Vendor และ ERP Partner (Business to Business) การร่วมกันสร้างคุณค่าของ องค์การทางธุรกิจ ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดระหว่าง ERP Vendor ซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ERP และ ERP Partner ผู้นำผลิตภัณฑ์ไปประยุกต์ปรับเปลี่ยนให้ตรงตามความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะของลูกค้า โดย ERP Vendor และ ERP Partner ทำการจ้าง ERP Consultant เป็นผู้ดำเนินงานที่มีทักษะความรู้ในซอฟต์แวร์แพ็คเกจเฉพาะทาง

การประกอบอาชีพอิสระ คือ บุคคลประกอบอาชีพที่มีอิสรภาพทางความคิดและสติปัญญา สามารถใช้ทรัพยากรส่วนบุคคลมาสร้างงานโดยตนเองโดยไม่อยู่ในระบบพนักงานประจำ (สุนิสรา บิลสมัท, 2543) ผู้ประกอบอาชีพอิสระ คือ ผู้ที่มี

ประวัติการทำงานส่วนตัว (Portfolio worker) ผู้เชี่ยวชาญอิสระ การทำงานที่ต้องมีความรู้ความสามารถพิเศษ การทำงานเป็นที่ปรึกษา การทำงานแบบสัญญาจ้างชั่วคราว การทำงานในโครงการ

การจ้างงานจากภายนอก (Outsourcing) คือ การจ้างองค์การจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะมาดำเนินการใน งานที่ไม่ใช่เป็นงานหลักของธุรกิจ (Core competency) (นงนุช อนุศรี, 2553; Abu-Musa, 2011; Alexandrova, 2012) โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้ประกอบการอาชีพอิสระ (Freelance) เป็นส่วนหนึ่งของการจ้างงานจากภายนอก ผู้ประกอบอาชีพอิสระ เป็นการทำงานโดยบุคคลซึ่งเป็นหน่วยที่เล็กกว่าการจ้างงานจากภายนอก

ผู้งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านความสำเร็จขององค์การ ประกอบไปด้วย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของ องค์การในด้านสารสนเทศ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจ้างงานจากภายนอก (Outsourcing) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จของโครงการ (Project) ฯลฯ เพื่อมาประยุกต์เป็นขอบเขตของงานวิจัยนี้ ตัวอย่างงานวิจัยในอดีต ดังนี้

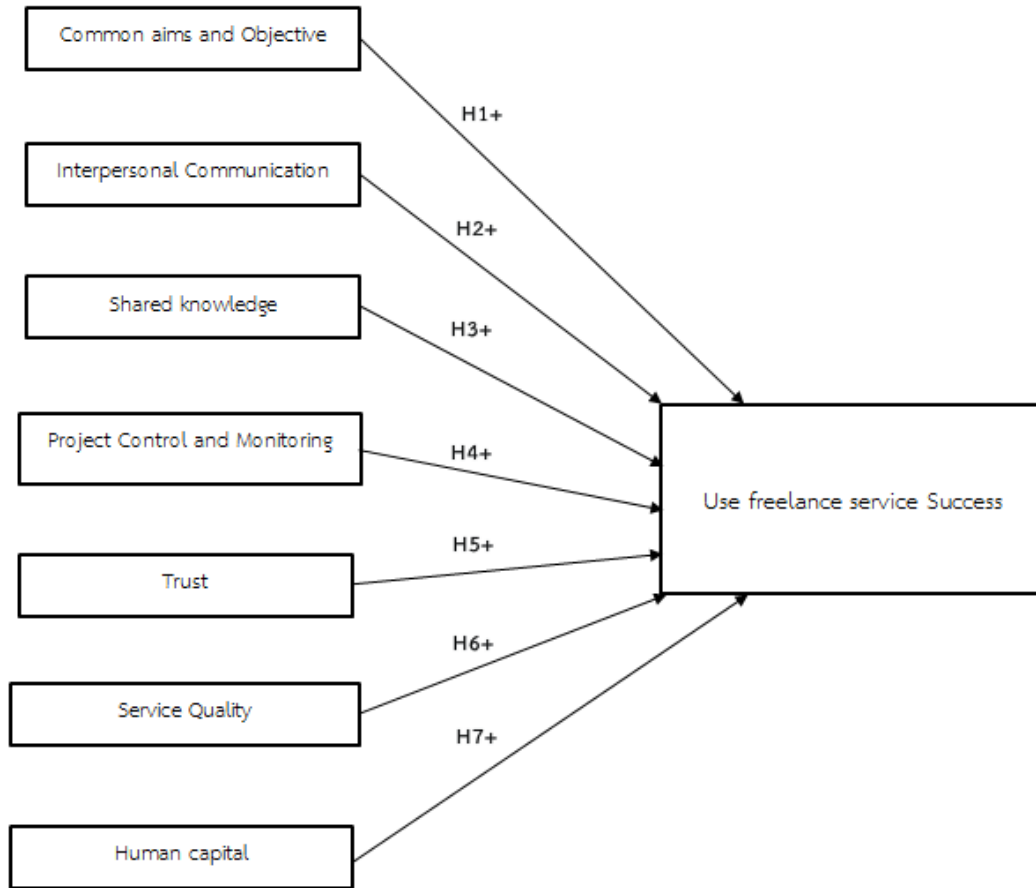
Sumner (2009) พบว่าปัจจัยที่สำคัญคือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมาย การสื่อสารและ การประสานงานกันระหว่างหน่วยงานในองค์การ

Stanciu and Tinca (2013) พบว่าสิ่งที่สำคัญคือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การและ การจัดการเปลี่ยนแปลงองค์การ และความตระหนักในการเปลี่ยนแปลงองค์การ การตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน และการสื่อสาร

Ahmad et al., (2012) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จที่สำคัญเช่น การเลือกใช้ ERP การสื่อสารภายในองค์การ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การจัดการโครงการ การตั้งวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ ชัดเจน คุณภาพของการบริการของที่ปรึกษา การเชื่อมต่อระบบ (System Integration) ฯลฯ

Lengnick-Hall and Lengnick-Hall (2006) พบว่าการแบ่งปันความรู้ (Shared knowledge) การแลกเปลี่ยนความรู้ใน องค์การ การสร้างความรู้ใหม่และการจัดการความรู้ (Knowledge) และทุนมนุษย์ (Human Capital) ส่งผลต่อความสำเร็จ และความได้เปรียบเชิงแข่งขันขององค์กรที่ใช้ระบบ ERP

ความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระขององค์การด้านระบบ ERP (Use freelance service Success) สามารถวัดได้จาก ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การพัฒนาประสิทธิภาพทางธุรกิจ โครงการเสร็จตรงตามเวลาและ งบประมาณ (Lapiedraa et al., 2011) ดังนั้นงานวิจัยนี้ใช้ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นตัวแทนความสำเร็จในการใช้ บริการผู้ประกอบการอิสระขององค์การ (DeLone and McLean, 2003; Hung et al., 2011; ศรีณย์ภัทร มIRON, 2552) ใน เรื่องเกี่ยวกับผลลัพธ์ของการบริการ ผลลัพธ์ตรงตามความต้องการและความคาดหวังขององค์การ ผลลัพธ์มีความถูกต้อง หรือมีความผิดพลาดน้อยในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Alexandrova, 2012; Lapiedraa et al., 2011) โดยงานวิจัยมีกรอบแนวคิด งานวิจัยดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

3. วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) Online ผ่าน Google Doc. กำหนดประชากรจากองค์กรที่มีการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ด้านระบบ ERP ในประเทศไทย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากองค์กรที่ให้บริการประกอบไปด้วย องค์กรที่เป็น ERP Vendor, ERP Partner โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคคลในองค์กรที่มีตำแหน่งผู้จัดการ (Manager) ที่เคยใช้บริการผู้ประกอบการอิสระหรือบุคคลที่ทำงานควบคุมผู้ประกอบการอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G * Power (Version 3) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบในด้านเนื้อหา (Content Validity โดยมี การทดสอบแบบสอบถามจำนวน 2 ครั้ง การทดสอบแบบสอบถามครั้งที่หนึ่งจำนวน 40 ฉบับ โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างทดสอบ นำผลการเก็บข้อมูลรอบที่หนึ่งไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยทำการหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์การคูณแบบอัลฟามากกว่า 0.7 แต่การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จากการหมุนแกนด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax with Kaiser Normalization พบว่าข้อคำถามยังไม่จัดกลุ่มเป็น 7 กลุ่ม จึงทำการทดสอบแบบสอบถามครั้งที่สองอีกจำนวน 40 ฉบับ โดยผลการทดสอบครั้งที่สองเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์การคูณแบบอัลฟามากกว่า 0.7 และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่าข้อคำถามจัดกลุ่มและข้อคำถามของตัวแปรแบ่งกลุ่มได้ 7 กลุ่มตามปัจจัยของตัวแปร

อิสระตามกรอบแนวคิดงานวิจัย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม องค์กร และการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) คำถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check List) ซึ่งคำถามแต่ละข้อ นั้นจะมีตัวเลือกให้เลือกตอบ (ศรัณย์ภัทร มIRON, 2552) ส่วนที่ 2 คำถามความคิดเห็นของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระขององค์กรด้านระบบ ERP ใช้มาตราวัด 5 ระดับ (Interval Scale) ระดับความเห็นจากน้อยไปมาก (1-5) และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4. ผลการศึกษา

ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 146 ฉบับ จากการทดสอบเบื้องต้นทางสถิติของตัวแปรในงานวิจัยเกี่ยวกับการกระจายในลักษณะปกติ (Normal) ด้วยค่า Skewness หาค่าด้วยค่า Standard Error of Skewness พบว่าตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีการกระจายแบบปกติ (Normal) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) คำถามในตัวแปรเดียวกันมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่ติดลบ แสดงว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบคอัลฟา (Cronbach's Alpha) โดยเกณฑ์มากกว่า 0.7 ทุกตัวแปรทั้งตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร รวมถึงตัวแปรตาม และของผลรวมทุกตัวแปรมีค่า 0.960 โดยค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง หรือค่อนข้างสูง (เพ็ญแข ศิริวรรณ, 2546)

การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการวิเคราะห์ ผลจากการหมุนแกนด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax with Kaiser Normalization เมื่อไม่แสดงค่าทศนิยมที่ต่ำกว่า 0.5 (Hair et al., 2006) พบว่าข้อคำถามจัดกลุ่มและข้อคำถามของตัวแปรแบ่งกลุ่มได้ 7 กลุ่มตามปัจจัยของตัวแปรอิสระตามกรอบแนวคิดงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ KMO and Bartlett's Test พบว่า ค่า KMO ของตัวแปรตามความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มีค่า 0.817 และค่าผลรวม KMO ของตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรมีค่า 0.895 แสดงว่าข้อมูลที่น่ามาใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพียงพอ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2555)

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปรประกอบไปด้วย 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) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โดยค่า $R = 0.854$ ซึ่งตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม R Square ได้เท่ากับ 0.729 คิดเป็นร้อยละ 72.9 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระกำหนดตัวแปรตามที่ระดับนัยสำคัญ (Sig.) $p = 0.000$ ($F_{(7,138)} = 27.038$) ผลการทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยซึ่งเป็นตัวแปรอิสระทั้งหมด 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรตามความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ผู้วิจัยนำมาเป็นปัจจัยในงานวิจัยนี้ทั้ง 7 ปัจจัย มีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือ การแบ่งปันความรู้ (Shared Knowledge) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) และการควบคุมและตรวจสอบโครงการ (Project Control and Monitoring)

ประโยชน์ของงานวิจัย เนื่องจากการจ้างแรงงานผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) สูงกว่าค่าแรงงานของพนักงานประจำมาก ด้วยระยะเวลาการจ้างงานที่จำกัด องค์กรควรทราบปัจจัยต่างๆ เพื่อให้ใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ผู้บริหารองค์กรสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ขององค์กรด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โดยพิจารณาในมุมมองขององค์กรที่เป็นผู้จ้างผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับองค์กรของตนรวมทั้งนำผลศึกษาไปเป็นแนวทางในการบริหารการให้บริการจากผู้ประกอบการอิสระ (Freelance) ด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อจำกัดงานวิจัย นอกจาก ERP Vendor ผู้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ซึ่งมีส่วนแบ่งในตลาดอันดับต้น เช่น SAP, Microsoft, Info ฯลฯ ยังมี ERP Vendor ของประเทศไทย ที่ดำเนินการพัฒนาโดยเจ้าขององค์กรสัญชาติไทย ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้ดำเนินการศึกษาประเภทและผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยมากนัก ปัจจัยการควบคุมและตรวจสอบโครงการ (Project Control and Monitoring) เป็นปัจจัยที่ผู้วิจัยปรับให้เล็กลงจากปัจจัยการจัดการโครงการ (Project Management) ซึ่งผู้วิจัยตั้งไว้ในตอนแรก เนื่องจากการจัดการโครงการ (Project Management) เป็นปัจจัยที่มีรายละเอียดกว้างมาก ดังนั้นสามารถนำมาศึกษาโดยละเอียดและแยกย่อยสำหรับงานวิจัยในอนาคตได้

งานวิจัยในอนาคต ปัจจุบันสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาด้าน ERP (Enterprise Resource Planning) ก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน Social Network, on mobile, Big Data, Cloud Computing และ Analytic Tools ปัจจุบันองค์กร ERP Vendor ก็มีการพัฒนาระบบ ERP เพื่อรองรับการทำงานดังกล่าว เช่นกันคือ SAP Business Suite 4 SAP HANA (High-Performance Analytical Appliance) ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตสามารถวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอัปเดต (Upgrade) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการระบบรุ่นใหม่ (Version) ได้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2552). *รายงานด้านระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)*. สืบค้นจาก <http://library.dip.go.th/elib/cgi-bin/opacexe.exe?op=gsf&frm=simsch&db=Main&skin=u>.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2555). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตติวัฒน์ พัฒนสุข. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพอิสระ* (สารนิพนธ์ พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- นงนุช อ่องนศรี. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ IT outsourcing*. (สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ปวีติ พัฒนากุมิ. (2557). *บัญญัติ 10 ประการสู่งาน freelance*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฝนดา.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). *สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS version 10.0)*. กรุงเทพฯ: บจก. เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.

- ปธิกร คิลมัจจุ. (2556). *การนำระบบ ERP ไปใช้งานให้ประสบความสำเร็จ : กรณีศึกษาองค์กรภาคอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย*. (สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- ศรัณย์ภัทร มIRON. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP กรณีศึกษา : บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง*. (สารนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรมการ.
- สุนิสา บิลสมัท. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจประกอบอาชีพอิสระของประชาชน*. (วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- Abu-Musa, A. A. (2011). Exploring Information Systems/Technology Outsourcing in Saudi Organizations: An Empirical Study. *Journal of Accounting-Business & Management*, 18(2), 17-73.
- Ahmad, M., Haleem, A., and Syed, A. A. (2012). Compilation of Critical Success Factors in Implement of Enterprise Systems: A Study on Indian Organizations. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 13(4), 217-232.
- Alexandrova, M. (2012). IT Outsourcing partnerships: Empirical Research on Key Success Factors in Bulgarian Organizations. *Management Journal*, 17(2), 31-50.
- Avison, D., and Malaurent, J. (2007). Impact of cultural differences. A case study of ERP introduction in China. *International Journal of Information Management*, 27(5), 368-374.
- David A. Fields. (2013). *The executive's guild to consultants*. The first edition. United States of America: The McGraw Hill Companies.
- DeLone, W., and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), 9-30.
- Hair, Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., and Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. The sixth edition. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Heitner, K. L., Kahn, A. E., and Sherman, K. C. (2013). Building Consensus on Defining Success of Diversity Work in Organizations. *Consulting Psychology Journal*, 65(1), 58-73.
- Hung, W. H., Chang, L. M., Yen, D. C., Ho, C. H., and Chiang M. C. (2011). ERP Success in the SMEs. *Asia Pacific Management Review*, 16(4), 503-519.
- Hwang, B. G., ASCE, A. M., and Lim, E. J. (2013). Critical Success Factors for Key Project Players and Objectives: Case Study of Singapore. *Journal of Construction Engineer and Management*, 139(2), 204-215.
- Hynes, G. E. (2012). Improving Employees' Interpersonal Communication Competencies: A Qualitative Study. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 466-475.
- Kurti, I., Barolli, E., and Sevrani, K. (2013). Critical Success factors for Business- IT Alignment: A Review of Current Research. *Romanian Economic and Business Review*, 8(3), 79-97.
- Lapedraa, R., Alegreb, J., and Chivaa, R. (2011). The important of management innovation and consultant services on ERP implement success. *The service Industries Journal*, 31(12), 1907-1919.
- Lengnick-Hall, C. L., and Lengnick-Hall, M. L. (2006). HR, ERR and Knowledge for Competitive Advantage. *Journal of Human Resource Management*, 45(2), 179-194.

- Lizuka, K., Takei, Y., and Nagase, R. (2014). Satisfaction Structure of the Implementation Effect of Enterprise Resource Planning (ERP): An Analysis from the Management Style Perspective of Japanese Firms. *International Journal of Business & Information*, 9(3), 273-310.
- McKinney, E., and Kroenke, D. (2014). *Essentials of processes, systems, and information with SAP tutorials. The first edition*. Boston: Pearson Education.
- Mishra, P., Dangayach G. S., and Mittal, M. L. (2011). An empirical study on identification of critical success factors in project based organizations. *An International Journal*. 3(3), 356-372.
- Mishra, P., Dangayach, G. S., and Mittal, M. L. (2011). A Study of Critical Project Success Parameters in Different Organizational Conditions. *Advances In Management*, 4(8), 50-56.
- Morgan, E. (2003). Outsourcing: Towards the Shamrock Organization. *Journal of General Management*, 29(2), 35-52.
- Nfuka, E. N., and Rusu, L. (2013). Critical Success Framework for Implementing Effective IT Governance in Tanzanian Public Sector Organizations. *Journal of Global Information Technology Management (JGITM)*, 16(3), 53-77.
- Open source impossible to avoid (2007). Network World. โดย Brodtkin, J. ดึงข้อมูลวันที่ 27 มีนาคม 2557, จาก <http://www.networkworld.com/news/2007/092007-open-source-unavoidable.html>.
- Pee, L.G., Kankanhalli, A., and Kim. H. (2010). Knowledge Sharing in Information Systems Development: A Social Interdependence Perspective. *Journal of the Association for Information*, 11(10), 550-575.
- Sarker, S., Sarker, S., and Sahaym, A. (2012). Exploring Value Co-creation in Relationship between an ERP Vendor and its Partners. *MIS Quarterly*, 36(1), 317-338.
- Sirmon, D.G., and Hitt, M.A. (2009). Contingencies within dynamic managerial capabilities: interdependent effects of resource investment and deployment on firm performance. *Strategic Management Journal*, (30)13, 1375-1394.
- Stacie, P., DeLone, W., and McLean, E.R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model. An examination of IS success at the individual level. *Journal of Information and Management*, 46(3), 159-166.
- Stacie, P., DeLone, W., and McLean, E.R. (2012). The Past, Present, and Future of IS Success. *Journal of the Association for Information*, 13(5), 341-362.
- Stanciu, V., and Tinca, A. (2013). ERP Solutions between success and failure. *Accounting and Management Information System*. 12(4), 626-649.
- Sumner, M.R. (2009). How alignment strategies influence ERP project success. *Taylor & Francis*, 3(4), 425-448.
- Varajão, J., Dominguez, C., Ribeiro, P., and Paiva, A. (2014). Critical Success Aspects in Project Management: Similarities and Differences between the Construction and the Software Industry. *Technical Gazette* 21(3), 583-589.
- Wang, Y. (2008). Assessing e-commerce systems success: a respecification and validation of the DeLone and McLean of IS success. *Information Systems Journal*, 18(5), 529-557.