

การพัฒนาแบบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ
ในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กร
โดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม
Development of Management Factors Influencing the Successful
Implementation of the Overall Business Resource Planning System of
Modern Trade Group in Nakhon Pathom Province

ชญานิส ประทุมรัตน์^{1*}, สมพอน ภูษณะมงคล², ศิริมา วิภาตวรรณ³, ฟารีดา มะ⁴
Chayanis Prathumrat¹, Sompon Phusanamongkol², Sirima Wipatawana³, Farida Ma⁴

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี¹, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี²,
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี³, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี⁴
Bangkok Thonburi University¹, Bangkok Thonburi University²,
Bangkok Thonburi University³, Bangkok Thonburi University⁴
*Corresponding author E-mail: kanokwan.st01@gmail.com

(Received: Dec 29, 2025; Revised: May 14, 2026; Accepted: May 19, 2026)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด 2) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด และ 3) พัฒนาแบบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ พนักงาน ผู้บริหาร กลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน พิจารณาจากการคำนวณของทาร์ ยามาเน่ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจ และการสนับสนุนของรัฐบาล ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม
2. ปัจจัยระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ทางตรง และมีค่าเชิงบวก (0.22) เกิดขึ้นได้จากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ ภาพการบริการ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยการสนับสนุนของรัฐบาล มีอิทธิพลต่อ

ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ทางตรง และมีค่าเชิงบวก (0.30) เกิดขึ้นได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล และกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดล ผลการวิเคราะห์มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) มีค่าทดสอบคือ Chi-square (χ^2) = 61.88, df = 50, p-value = 0.012093, χ^2/df = 1.24, RMSEA = 0.024, RMR = 0.023, SRMR = 0.025, CFI = 1.00, GFI = 0.97, AGFI = 0.96, CN = 479.95

3. การพัฒนารูปแบบปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและเป็นอิทธิพลในเชิงบวก โดยเกิดจากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ

คำสำคัญ: ระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจ; การสนับสนุนของรัฐบาล; ความสำเร็จในการดำเนินงาน; โมเดิร์นเทรด

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the factors that affect the success of modern trade group; (2) analyze the factors that affect the success of modern trade group; and (3) develop the factors that affect the success of modern trade group. The research methodology was quantitative research. The population were people who live in Nakhon Pathom Province 793,538 users, employees, management, modern trade group of 400 people in Nakhon Pathom province, based on Taro Yamane's simple sampling method. Data collection tools are questionnaires. The analysis statistics include frequency, percentage, average, standard deviation and structural equation model analysis

The results of the research found that

1. the factors of the business resource planning system and the government's support have affected the success of modern trade in the Nakhon Pathom area.

2. The resource planning system of the business directly influences the success of modern trade group in Nakhon Pathom province and has a positive value (0.22) It can be attributed to six indicators: Quality of Service, Quality of Information, Trust, Ease of Use, Ease of Use, and Government Support factors directly influenced the success of modern trade in Nakhon Pathom province. (3) It can be caused by two observable variables: government policy and support, regulations, related regulations, model consistency index values the model

consistency index is consistent with empirical data. The test result is Chi-square (χ^2) = 61.88, df = 50, p -value = 0.012093, χ^2/df = 1.24, RMSEA = 0.024, RMR = 0.023, SRMR = 0.025, CFI = 1.00, GFI = 0.97, AGFI = 0.96, CN = 479.95 and (3) development of factors that affect the success of modern trade group operations.

Keywords: Business Resource Planning Systems; Government Support; Operational Success; Modern Trade.

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การแข่งขันในภาคธุรกิจจึงทวีความเข้มข้นขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด หนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่องค์กรเลือกนำมาใช้คือ ระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ซึ่งช่วยบูรณาการข้อมูลและกระบวนการภายในองค์กรให้เป็นระบบเดียวกัน อย่างไรก็ตาม แม้หลายองค์กรจะมีการลงทุนและนำระบบ ERP มาใช้อย่างจริงจัง แต่ยังมีองค์กรจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความสูญเสียทั้งในด้านต้นทุน เวลา และความไว้วางใจจากลูกค้า

ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ERP ประกอบด้วย 1) ระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กร คุณภาพการบริการ (Service Quality): ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ สนับสนุน และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพระบบ (System Quality): ความเสถียร ความปลอดภัย และการใช้งานที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality): ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และมีประโยชน์ของข้อมูลที่ได้จากระบบ ความไว้วางใจ (Trust) ความมั่นใจของผู้ใช้งานในระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use): ความรู้สึกของผู้ใช้เกี่ยวกับความสะดวกในการใช้งานระบบ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน (Perceived Usefulness): การมองเห็นคุณค่าที่ระบบ ERP สามารถสร้างให้กับการทำงานและองค์กร 2) การสนับสนุนของรัฐบาล นโยบายและการสนับสนุนจากภาครัฐ: การผลักดันและส่งเสริมให้ภาคธุรกิจนำระบบ ERP ไปใช้ผ่านโครงการหรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ: ความสอดคล้องของระบบ ERP กับกรอบทางกฎหมาย และมาตรฐานด้านข้อมูลสารสนเทศ 3) ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้กรอบแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ในการประเมิน ด้านการเงิน: การเพิ่มรายได้ ลดต้นทุน และผลกำไรที่เติบโตอย่างยั่งยืน ด้านลูกค้า: ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้า และการตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น ด้านกระบวนการภายใน: การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การลด

ความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านการเรียนรู้และการเติบโต: การพัฒนาทักษะพนักงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี และวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร

ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโมเดิร์นเทรด ธุรกิจ โมเดิร์นเทรด (Modern Trade) หรือธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและต้องอาศัยการบริหารจัดการที่เป็นระบบเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจโมเดิร์นเทรดสามารถแบ่งออกเป็น 5 ปัจจัยหลัก ดังนี้ ปัจจัยด้านการบริหารซัพพลายเชน (Supply Chain Management SCM) การจัดการคลังสินค้าและโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ ควบคุมต้นทุนและลดการสูญเสียสินค้า การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) คำนวณปริมาณสินค้าให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด การบริหารความสัมพันธ์กับซัพพลายเออร์ คัดเลือกซัพพลายเออร์ที่มีคุณภาพและสามารถจัดส่งสินค้าได้ตรงเวลา ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology & Innovation) การใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรเพื่อช่วยบริหารธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบ POS (Point of Sale) มาใช้ ระบบคิดเงินที่ช่วยให้การขายเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) การขยายช่องทางการขายผ่านออนไลน์เพื่อเพิ่มยอดขาย ปัจจัยด้านกลยุทธ์ทางการตลาด (Marketing Strategy) การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management CRM) ใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความภักดีและปรับปรุงบริการ การส่งเสริมการขายและกลยุทธ์ราคา (Promotion & Pricing Strategy) ใช้โปรโมชั่นที่เหมาะสมเพื่อดึงดูดลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Business Analytics) ใช้ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้าและปรับกลยุทธ์การขาย ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management HRM) การพัฒนาทักษะพนักงาน อบรมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ การสร้างแรงจูงใจและการบริหารผลตอบแทน ให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารทีมงานและวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีความร่วมมือและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งและประสบการณ์ลูกค้า (Location & Customer Experience) การเลือกทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ตั้งร้านค้าในพื้นที่ที่มีศักยภาพและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย การจัดวางสินค้าและออกแบบร้านค้าให้ดึงดูดลูกค้า สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นมืออาชีพ พนักงานต้องมีทักษะในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ความสำเร็จของธุรกิจโมเดิร์นเทรดขึ้นอยู่กับ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพทั้งในด้าน ซัพพลายเชน, เทคโนโลยี, กลยุทธ์ทางการตลาด, ทรัพยากรบุคคล และ ทำเลที่ตั้ง องค์กรที่สามารถปรับตัวให้ทันต่อแนวโน้มตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ จะสามารถสร้าง ความสำเร็จได้เปรียบในการแข่งขัน และดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในระยะยาว การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนากลยุทธ์การบริหารจัดการที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในยุคดิจิทัล และสามารถใช้เป็นต้นแบบหรือแนวทางในการประยุกต์ใช้

ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยมุ่งศึกษาในเรื่องของการพัฒนารูปแบบระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวม ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนาองค์กรและปัจจัยในการประกอบการ ปัจจัยทางการตลาดเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค และยังเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เพื่อการพัฒนารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการใช้งานโดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด หรือธุรกิจอื่นนำไปประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดประสิทธิผลเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด
3. เพื่อพัฒนารูปแบบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

การวางแผนทรัพยากรขององค์กร หรือ ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นแนวคิดและเครื่องมือที่สำคัญสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทขนาดกลางและขนาดใหญ่ เช่น กลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ที่ต้องการ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทุกแผนกภายในองค์กร ตั้งแต่การเงิน การบัญชี การขาย การจัดซื้อ คลังสินค้า ไปจนถึงการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบ ERP เป็นหัวใจสำคัญขององค์กรสมัยใหม่ โดยเฉพาะกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดที่ต้องการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ การนำระบบ ERP มาใช้งานอย่างเหมาะสมสามารถเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน การติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) นั้นถือเป็นโครงการที่มีความซับซ้อนและไม่มีใครที่จะสามารถรับประกันได้ว่า จะติดตั้งสำเร็จสมบูรณ์หากโครงการยังไม่เสร็จเรียบร้อย (Goodhue and Haines, 2000) โครงการที่ติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ที่ล้มเหลวมีจำนวนมากกว่าโครงการที่ประสบผลสำเร็จอยู่มาก มีเอกสารงานวิจัยอยู่จำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับรายงานของโครงการการติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ที่ล้มเหลวที่เกิดจากผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจขององค์กรที่ทำการติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) (Stedman, 1999a; Levinson, 2001; Fitzsimmons, 2002) มีเพียงแค่ร้อยละ 15 เท่านั้นที่สามารถติดตั้งได้ประสบความสำเร็จในการติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) (Donovan, 2000) และงานวิจัยจำนวนมากที่

เขียนถึงปัจจัยในการติดตั้งระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ (Buckhout et al., 1999, Haberman and Scheer, 2000; Robinson, 2000)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Critical Success Factors) จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จในการติดตั้งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) จำนวน 28 งานวิจัย ระหว่างปี ค.ศ. 2001–2015 พบว่ามีการระบุปัจจัยแห่งความสำเร็จรวมทั้งสิ้น 35 ปัจจัย โดยปัจจัยที่ถูกกล่าวถึงบ่อยและมีความสำคัญสูงสุด 9 ประการ สามารถสังเคราะห์ได้ดังนี้

ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งครอบคลุมถึงการจัดสรรทรัพยากร การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการแสดงบทบาทผู้นำอย่างชัดเจนตลอดกระบวนการติดตั้งระบบ ERP การสนับสนุนดังกล่าวช่วยสร้างความเชื่อมั่น ลดแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลง และผลักดันให้โครงการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากโครงการ ERP เป็นโครงการที่มีต้นทุนสูงและส่งผลกระทบต่อโครงสร้างอำนาจและกระบวนการทำงานขององค์กร รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร (Business Process Re-engineering: BPR) ซึ่งเป็นการทบทวนและออกแบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ ERP ใหม่ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการปรับกระบวนการทำงานให้เข้ากับระบบมาตรฐานของ ERP มากกว่าการปรับแต่งระบบมากเกินไปจนความจำเป็น เพื่อลดความซับซ้อน ค่าใช้จ่าย และปัญหาในการบำรุงรักษาระบบในระยะยาว นอกจากนี้ การบริหารจัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพ ถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญ โดยต้องมีการกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ ระยะเวลา และการติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากโครงการ ERP มีความซับซ้อนและใช้ระยะเวลาดำเนินงานยาวนาน ขณะเดียวกัน การให้ความรู้และการฝึกอบรมแก่บุคลากร เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มความเข้าใจในการใช้งานระบบ ลดความกังวล และลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง รวมถึงช่วยให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) มีบทบาทสำคัญในการสร้างการยอมรับและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้กำหนดกลยุทธ์และรับผิดชอบการจัดการผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ การทำงานเป็นทีมของคณะทำงานโครงการ ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรข้ามสายงานที่มีความรู้ทั้งด้านธุรกิจและเทคนิค รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ภายในทีมโครงการและทั้งองค์กร ล้วนเป็นปัจจัยที่ช่วยลดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและเพิ่มโอกาสความสำเร็จของโครงการ สุดท้ายคือ แผนทางธุรกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งช่วยสร้างความเข้าใจในเป้าหมายของโครงการ ลดแรงต่อต้าน และทำให้การนำระบบ ERP ไปใช้เกิดผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการ พนักงาน ผู้บริหาร กลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด จังหวัดนครปฐม จำนวน 793,538 คน ข้อมูลประชากรจากระบบคลังข้อมูลสุขภาพ (Health Data Center : HDC) จังหวัดนครปฐม ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการ พนักงาน ผู้บริหาร กลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในจังหวัดนครปฐม จำนวน 400คน ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1967) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ .05 สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมจากนั้นนำมากำหนดเป็นประเด็นในการจัดทำข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการและขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างและออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

3. ร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของรูปแบบภาษาและเนื้อหาที่ใช้พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขและปรับปรุงนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item-objective congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปไว้ในแบบสอบถาม ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องได้เท่ากับ 1 ทุกข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (tryout) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค โดยกำหนดเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ต้องมีค่า .70 ขึ้นไป ผลการหาค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .952

6. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์และใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ถึงอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยขอความร่วมมืออาจารย์มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงในทุกข้อคำถาม
3. ผู้วิจัยส่งมอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ในรูปของ Google form พร้อมทั้งกำหนดนัดหมาย วัน เวลาเพื่อขอรับคืนและติดตามด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแล้วคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์ที่สุดเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และ สถานภาพ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านความภักดีต่อแบรนด์และประสิทธิภาพที่ผ่านมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 5 วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านค้าปลีกในจังหวัดนครปฐม

ผลการวิจัย

จากการศึกษานักวิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด มีข้อมูลระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจโดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. คุณภาพการบริการ	4.74	0.82	มากที่สุด
2. คุณภาพระบบ	4.79	0.65	มากที่สุด
3. คุณภาพสารสนเทศ	4.54	0.74	มากที่สุด
4. ความไว้วางใจ	4.59	0.71	มากที่สุด
5. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.42	0.85	มากที่สุด
6. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.49	0.62	มากที่สุด
รวม	4.60	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญ จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหารายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้ คุณภาพระบบ ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.65) รองลงมาคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 4.74$, S.D. = 0.82) ความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.71) คุณภาพสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.74) และ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.62) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.85)

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ผลวิเคราะห์ปัจจัยข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด

ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ด้านการเงิน	4.69	0.74	มากที่สุด
2. ด้านลูกค้า	4.47	0.62	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการภายใน	4.27	0.61	มากที่สุด
4. ด้านการเรียนรู้และการเติบโต	4.35	0.68	มากที่สุด
รวม	4.45	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.66) โดยสามารถเรียงลำดับความสำคัญด้านความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด จากรายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหารายการข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ ด้านลูกค้า ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.62) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.61)

ผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การพัฒนารูปแบบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ สมมติฐานที่ 1 ระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลในเชิงบวก โดยเกิดจากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ระบบ ERP ที่มีคุณภาพทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ความถูกต้องครบถ้วนของสารสนเทศ และการให้บริการสนับสนุนผู้ใช้งาน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่งผลให้เกิดการยอมรับและการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของรัฐบาลมีอิทธิพลทางตรงและเป็นอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยเกิดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าบทบาทของภาครัฐในฐานะผู้กำหนดนโยบายและสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เอื้อต่อการดำเนินงานของภาคเอกชน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจโมเดิร์นเทรด ทั้งในด้านความชัดเจนของกฎหมาย กฎระเบียบที่เอื้อต่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และมาตรการสนับสนุนทางเศรษฐกิจ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ภัทรา เรืองสินัญญู และคณะ (2558) ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบปัจจัยความสำเร็จในการบริหารต้นทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

พบว่า รูปแบบปัจจัยความสำเร็จในการบริหารต้นทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อมประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือการบริหารต้นทุนขั้นต้นและการบริหารต้นทุนขั้นสูง การพัฒนาสื่อสารสนเทศต้นแบบ การบริหารต้นทุนสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ การบริหารต้นทุนเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และผลสัมฤทธิ์จากการอบรมผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยสื่อสารสนเทศต้นแบบการบริหารต้นทุนของผู้เข้าอบรมหลังการอบรมสูงกว่า ก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ กิตติศักดิ์ เปรมกิจ และคณะ (2566) ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย พบว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากร ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน 2) ด้านระบบ ERP ด้านผู้ประกอบการ ด้านการสนับสนุนของรัฐบาล ด้านสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน ด้านการยอมรับการใช้งานระบบ และด้านความสำเร็จในการดำเนินงาน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดลจำลองสมการเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) ความเป็นไปได้ของรูปแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย มีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันกับการยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร

จากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การพัฒนารูปแบบปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวมของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด ในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้ สมมติฐานที่ 1 ระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเป็นอิทธิพลในเชิงบวก โดยเกิดจากตัวแปรสังเกตได้ 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ คุณภาพการบริการ คุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ ความไว้วางใจ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าระบบ ERP ที่มีคุณภาพทั้งในด้านโครงสร้างระบบ ความถูกต้องครบถ้วนของสารสนเทศ และการให้บริการสนับสนุนผู้ใช้งาน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร

โดยรวม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongmak (2012) ที่ระบุว่าระบบ ERP ที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งาน ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ซึ่งอธิบายว่าคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง จนนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจที่ดีขึ้น นอกจากนี้ Ifinedo (2008) ยังชี้ให้เห็นว่าความง่ายในการใช้งานของระบบ ERP เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานยอมรับและใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wongsim และ Silpcharu (2562) ที่พบว่า ในบริบทของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในประเทศไทย ระบบ ERP ที่มีความน่าเชื่อถือและใช้งานง่ายมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะในกลุ่มโมเดิร์นเทรดที่มีโครงสร้างการดำเนินงานและการจัดการทรัพยากรที่ซับซ้อน สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนของรัฐบาลมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของรัฐบาลมีอิทธิพลทางตรงและเป็นอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม โดยเกิดจากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ นโยบายและการสนับสนุนของรัฐบาล และกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าบทบาทของภาครัฐในฐานะผู้กำหนดนโยบายและสร้างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เอื้อต่อการดำเนินงานของภาคเอกชน มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจโมเดิร์นเทรด ทั้งในด้านความชัดเจนของกฎหมาย กฎระเบียบที่เอื้อต่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และมาตรการสนับสนุนทางเศรษฐกิจ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter (1990) ที่เสนอว่ารัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศผ่านการกำหนดนโยบาย โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของสุรัตน์ วงศ์ชัชวาลย์ (2559) ที่พบว่านโยบายภาครัฐมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ โดยเฉพาะในพื้นที่ปริมณฑลและภูมิภาคที่ต้องพึ่งพาการสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐานจากภาครัฐ

นอกจากนี้ ฤกษ์ชัย ปัทมสุนทร (2562) ยังระบุว่าการสนับสนุนของรัฐบาลในรูปแบบของมาตรการลดภาษี การส่งเสริมการลงทุน และการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ มีผลต่อการขยายตัวและความมั่นคงของธุรกิจในกลุ่มโมเดิร์นเทรด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยครั้งนี้ที่ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนจากภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดจากการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวม มิได้เกิดจากการมีระบบ ERP เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านคุณภาพของระบบและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ระบบ ERP ที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านคุณภาพของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ

มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความไว้วางใจและการยอมรับของผู้ใช้งาน เมื่อระบบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และใช้งานง่าย จะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมให้บุคลากรใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริหารจัดการทรัพยากรและการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การสนับสนุนจากภาครัฐในด้านนโยบาย กฎหมาย และมาตรการส่งเสริมทางเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยภายนอกที่มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจโมเดิร์นเทรด โดยช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแข่งขัน ลดอุปสรรคในการดำเนินงาน และเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรในบริบทพื้นที่จังหวัดนครปฐม กล่าวโดยสรุป องค์ความรู้ที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสำเร็จในการใช้งานระบบ ERP ของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรด เกิดจากความสัมพันธ์เชิงบูรณาการระหว่างปัจจัยภายในองค์กรด้านคุณภาพระบบและการยอมรับของผู้ใช้งาน ร่วมกับปัจจัยภายนอกด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรของธุรกิจและการสนับสนุนของรัฐบาลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโมเดิร์นเทรดในจังหวัดนครปฐม องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและลงทุนในระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการฝึกอบรมบุคลากรและการประเมินปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในขณะเดียวกัน ภาครัฐควรสนับสนุนธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ผ่านนโยบาย กฎหมาย และมาตรการส่งเสริมที่เอื้อต่อการลงทุนด้านเทคโนโลยี พร้อมทั้งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน และสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาในระดับท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตพื้นที่ศึกษาไปยังจังหวัดหรือภูมิภาคอื่นทั่วประเทศ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านบริบททางเศรษฐกิจและนโยบายของรัฐที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโมเดิร์นเทรดในแต่ละพื้นที่ นอกจากนี้ ควรเพิ่มตัวแปรในการศึกษาให้ครอบคลุมปัจจัยด้านการจัดการภายในองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี นวัตกรรม รวมถึงพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อให้เข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างรอบด้านยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ ปัทมะสุนทร. (2562). การสนับสนุนของภาครัฐกับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัตน์ วงศ์ชัชวาลย์. (2559). นโยบายภาครัฐกับความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงศ์สิน ศรีสุข, & ศิลปจารุ, ว. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 9(2), 45–62.
- 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.

Ifinedo, P. (2008). *Impacts of business vision, top management support, and external expertise on ERP success. Business Process Management Journal, 14(1), 36–56.*

Porter, M. E. (1990). *The competitive advantage of nations*. New York, NY: Free Press.

Thongmak, M. (2012). *Determinants of ERP system adoption and success in Thailand. Journal of Enterprise Information Management, 25(2), 148–165.*

Zabjek, D., Kovačič, A., & Indihar Štemberger, M. (2009). *The influence of business process management and some other CSFs on successful ERP implementation. Business Process Management Journal, 15(4), 588–608.*

ภัทรา เรืองสินภิญญา, กฤตชน วงศ์รัตน์, โสภภาพร กล่ำสกุล และสมสุข แคมคำ. (2558). การพัฒนารูปแบบ ปัจจัยความสำเร็จในการบริหารต้นทุนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาการ จัดการและสารสนเทศศาสตร์*, 10(2), 83-93.

กิตติศักดิ์ เปรมกิจ, สุชาติ ปรีกษยานนท์, บุรพร กำบุญ และฐนันทวัน โฆษิตคณิน. (2566). การพัฒนารูปแบบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในประเทศไทย. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราช วิทยาลัย*, 3(4), 48-62.