



ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
Impact of Total Quality Management and Organizational
Citizenship Behavior on The Success of Enterprise Resource Planning System

อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง*, ดารณี พิมพ์ช่างทอง

Orapan Phetthiang, Daranee Pimchangthong

สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12110

Information System, Faculty of Business Administration

Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, 12110 Thailand

*Corresponding Author E-mail: taewwat@hotmail.com

(Received : January 8, 2019 ; Revised : March 11, 2019 ; Accepted : March 18, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (TQM) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้ระบบ ERP ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารในเขตพื้นที่นครอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวม และการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย และด้านการเพิ่มขีดความสามารถ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

คำสำคัญ : การควบคุมคุณภาพโดยรวม, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร



Abstract

The objectives of this research were to explore the impact of Total Quality Management (TQM) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the success of Enterprise Resource Planning (ERP) system. This study used 104 samples ranging from management level to implementation level staffs who used the ERP system in the purchasing, production and marketing department of food processing business located at Samut Sakhon Industrial Estate area. The research instrument was questionnaire. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including percentages, frequency, mean, standard deviation, t-test for Independent Samples, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Linear Regression at the statistical significance level of 0.05.

The hypothesis results found that age, educational level, current working position and average monthly income had effect on the overall aspects of TQM. The TQM in the aspect of democratic management influenced the success of ERP system in overall aspects. The TQM in the aspect of democratic management and empowerment influenced OCB in overall aspects. The OCB in the aspect of conscientiousness and civic virtue influenced the success of ERP system.

Keywords : Total Quality Management, Organizational Citizenship Behavior, Enterprise Resource Planning



บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งสามารถอำนวยความสะดวกในกิจกรรมต่างๆ เช่น การติดต่อสื่อสาร การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการอัพเดทข้อมูลแบบเรียลไทม์ เป็นต้น สำหรับการทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาอยู่เสมอ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยในส่วนของธุรกิจนั้นการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วช่วยสร้างความได้เปรียบ ทางด้านการแข่งขัน สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดทั้งข้อกำหนดของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและผลิตภัณฑ์ สามารถนำเสนอบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้หลายกลุ่มในระยะเวลาอันรวดเร็ว ธุรกิจจึงจำเป็นต้องหาเครื่องมือเข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกัน ซึ่งระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) เป็นระบบสารสนเทศแบบบูรณาการที่ช่วยควบคุมกระบวนการทำงานของแผนกต่างๆ ภายในองค์กร ประกอบด้วย การวางแผน การผลิต การขาย และการตลาด เป็นต้น (Valacich & Schneider, 2016) ระบบ ERP เป็นการรวมกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงานแบบเรียลไทม์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร (Seethamraju, 2005)

องค์กรจำนวนมากประสบปัญหาเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้งานเนื่องจากบุคลากร เป็นปัญหาสำคัญ เพราะบุคลากรเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมงานต่างๆ ภายในองค์กร หากบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานก็จะ เป็นอุปสรรคสำคัญ ทำให้พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาศึกษา โดย Narimani, Tabaein, Khanjani, and Soltani (2014) นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) โดยทำหน้าที่สำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร และความพึงพอใจของบุคลากรจะมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้วย มีองค์กรขนาดใหญ่จำนวนมากที่ใช้หลักการบริหารงานแบบการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่สมาชิกทุกคนต่างมีความสำคัญ เป็นการร่วมมือร่วมใจของคนในทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน (รัตนา เนื่องแก้ว, 2548)

ในปัจจุบันธุรกิจการแปรรูปอาหารได้นำระบบ ERP เข้ามาใช้งาน แต่ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานขาดทักษะ ความรู้ความสามารถ และไม่ได้รับการสนับสนุนที่ดี และเพียงพอจากองค์กร นอกจากนี้การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของ TQM ต่อ OCB และ TQM ต่อระบบ ERP ในปัจจุบันธุรกิจการแปรรูปอาหารยังมีจำนวนจำกัด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา

เรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้ตระหนักถึงผลกระทบต่างๆ ที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร โดยการนำ TQM และ OCB มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อ ความสำเร็จของการนำระบบ ERP มาใช้งาน และเพื่อเป็นแนวทาง ในการประยุกต์ใช้ระบบ ERP ให้ตอบโจทย์ความต้องการเพื่อ การใช้งานในอนาคตและให้ได้ว่า ซึ่งประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้ รับจากระบบเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ใช้งานที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ก่อให้เกิดความคุ้มค่า ในการลงทุน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) เป็นระบบสารสนเทศแบบบูรณาการที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานของแผนกต่างๆ ภายในองค์กร (Stair & Reynolds, 2010) เช่น การวางแผนการผลิต การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น (Valacich & Schneider, 2016) ระบบ ERP มีความสำคัญมากต่อการดำเนินธุรกิจปัจจุบัน เนื่องจากการแข่งขันทาง การตลาดที่สูงขึ้นองค์กร จึงจำเป็นต้องหาเครื่องมือทางเทคโนโลยี เข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกัน โดยระบบ ERP สามารถปฏิบัติงานแบบเรียลไทม์ ทำให้ผู้ใช้สามารถ เข้าถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์กร (Laudon & Laudon, 2010) ความสำเร็จของการนำ ระบบ ERP มาใช้งานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร DeLoan and McLean (1992) ได้นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประเมินความ ความสำเร็จของระบบ ERP ด้วย



แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior หรือ OCB) เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และมีประโยชน์ต่อองค์กร (Spector, 1996: 257) การศึกษาของ Organ (1998) แบ่งประเภทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ซึ่ง OCB เป็นพฤติกรรมของบุคคล ที่มีความสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร สามารถสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า (Sawitri, Suswati & Huda, 2016) ส่งผลสำคัญต่อศักยภาพการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร

แนวคิดการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) เป็นแนวทางการจัดการขององค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกทั้งหมดและมุ่งสู่ความสำเร็จในระยะยาว ผ่านความพึงพอใจและผลประโยชน์ของลูกค้าต่อสมาชิกทุกคนในองค์กรและต่อสังคม (Harrington, Voehl, and Wiggins, 2012) ส่วน Voon, Abdullah, Lee, and Kueh (2012) อธิบายว่า องค์กรประกอบเพื่อพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของพนักงาน การปรับปรุงและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างอำนาจความมุ่งมั่นในการบริหาร และการสนับสนุนด้านการจัดการแบบประชาธิปไตย ต่อมา Narimani, Tabaeian, Khanjani, and Soltani (2012) ได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย และผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลกระทบต่อการดำเนินการควบคุมคุณภาพโดยรวม โดยผู้จัดการสามารถประเมินการควบคุมคุณภาพโดยรวมเพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อุปกรณ์และวิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา 3 แผนก ได้แก่ แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับวงจรห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management หรือ SCM) เป็นการบริหารกระบวนการเคลื่อนย้ายสินค้าตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ การเคลื่อนย้ายและเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนกระทั่งผลิตเสร็จแล้วส่งต่อไปยังผู้บริโภค ขั้นสุดท้าย ซึ่งวงจรห่วงโซ่อุปทานมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะช่วยให้บริษัทสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการจัดระเบียบและการกำหนดเวลาในการจัดหาการผลิต และการจัดจำหน่าย โดยมีปริมาณวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมภายในระยะเวลารวดเร็ว และมีต้นทุนต่ำสุด การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP ทำงานอยู่ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในเขตพื้นที่นครอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่มีธุรกิจการแปรรูปอาหารขนาดกลางที่ใช้ระบบ ERP เพียงจำนวน 6 บริษัท กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) โดยเก็บข้อมูลในแผนกจัดซื้อ จำนวน 29 ตัวอย่าง แผนกผลิต จำนวน 38 ตัวอย่าง และการตลาด จำนวน 37 ตัวอย่าง รวมทั้งหมด 104 ตัวอย่าง โดยแต่ละแผนกทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ดังแสดงในตารางที่ 1



ตารางที่ 1 การแบ่งขนาดของตัวอย่างตามสัดส่วนบริษัทในธุรกิจ

บริษัทในธุรกิจ แปรรูปอาหารแช่แข็ง (ตัวอย่าง)	ประชากร แผนก จัดซื้อ	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก จัดซื้อ	ประชากร แผนกการ ผลิต	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก ผลิต	ประชากร แผนก การตลาด	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก การตลาด
1. บริษัท ไทยรวมสินพัฒนา อุตสาหกรรม จำกัด	5	4	12	9	8	6
2. บริษัท แพ็คฟู้ด จำกัด (มหาชน)	6	4	10	7	8	6
3. บริษัท ยูนิคอร์ด จำกัด (มหาชน)	8	6	7	5	6	5
4. บริษัท โอคินอสฟู้ดส์ จำกัด	6	4	9	7	10	7
5. บริษัท เอ แอนด์ ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)	8	6	6	4	8	6
6. บริษัท ซี-โน ไทย ฟรีช แอนด์ ดราย จำกัด	6	5	8	6	9	7
รวมทั้งสิ้น	39	29	52	38	49	37

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ แบบสอบถามผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และทำการประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามด้วยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามผ่านการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธีทดสอบของ Cornbrash's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.847

สมมติฐานและกรอบแนวความคิดของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

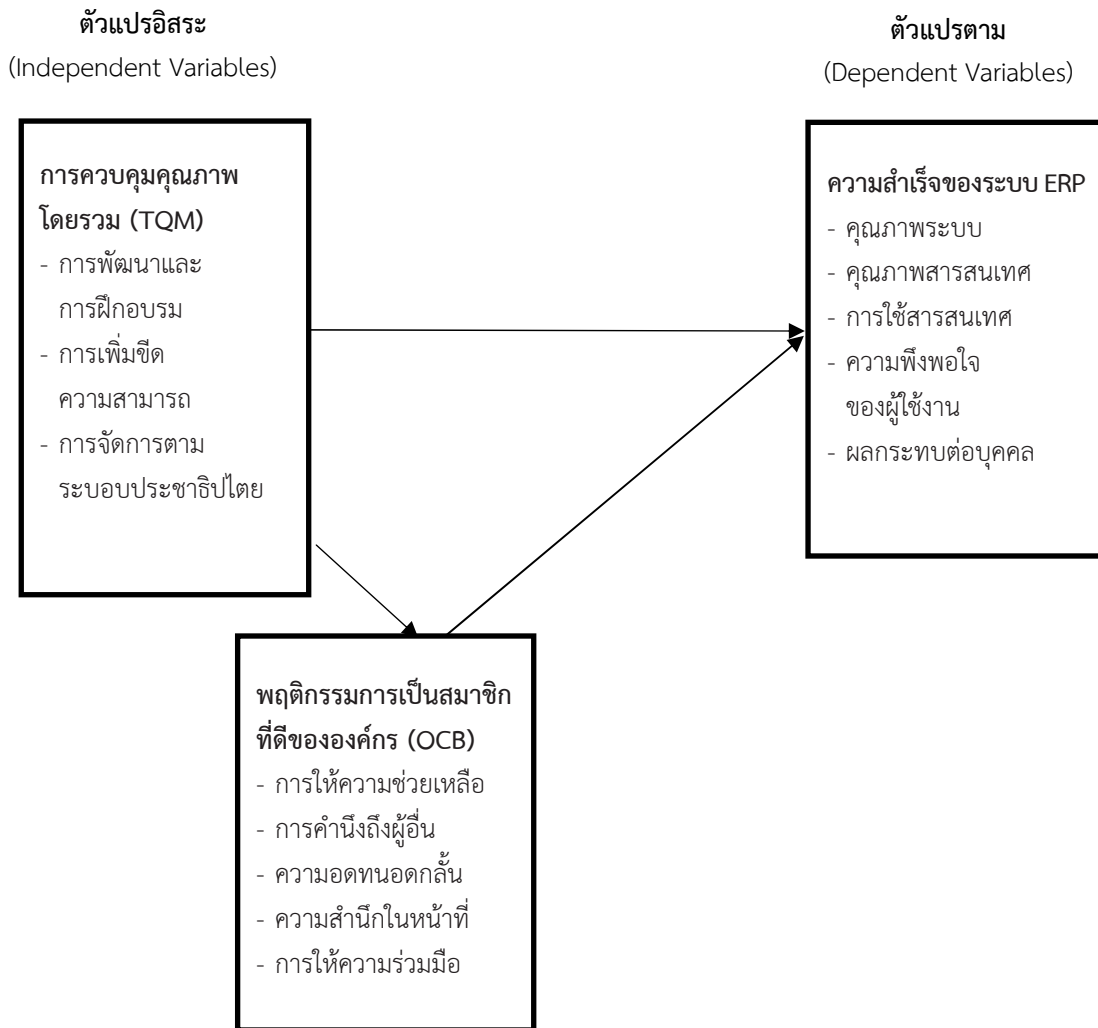
สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรองค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย Independent Sample t-test, One-way ANOVA, Post HOC แบบวิธี Least Significant Difference (LSD) และ Multiple Linear Regression



กรอบแนวคิด



ประโยชน์

1. เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพของบุคลากร
2. เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 51.9 มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี ร้อยละ 47.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.9 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 54.8 ทำงานในตำแหน่งพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 67.3 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.2

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.933 (SD = 0.779) ส่วนรายด้านอันดับ 1 คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.952 (SD = 0.755) อันดับ 2 คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 (SD = 0.797) และอันดับ 3 คือ การเพิ่มขีดความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 (SD = 0.872)



ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวมในภาพรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	3.952	0.755	มาก	1
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	3.914	0.872	มาก	3
3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	3.923	0.797	มาก	2
ภาพรวม	3.933	0.779	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 3 พบว่า
มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 4.039 (SD = 0.696) ส่วนรายด้าน อันดับ 1 คือ ความอดทน
อดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.154 (SD = 0.747) รองลงมาคือ

ความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.144 (SD = 0.806)
การให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.125 (SD = 0.759)
การให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (SD = 0.728) และ
การคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.019 (SD = 0.750)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การให้ความช่วยเหลือ	4.125	0.759	มาก	3
2. การคำนึงถึงผู้อื่น	4.019	0.750	มาก	5
3. ความอดทนอดกลั้น	4.154	0.747	มาก	1
4. ความสำนึกในหน้าที่	4.144	0.806	มาก	2
5. การให้ความร่วมมือ	4.115	0.728	มาก	4
ภาพรวม	4.039	0.696	มาก	

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จ
ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4
พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยในภาพรวมมีค่า
เฉลี่ยเท่ากับ 4.106 (SD = 0.800) ส่วนรายด้าน อันดับ 1 คือ การ
ใช้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.173 (SD = 0.841) รองลงมา

คือ ผลกระทบต่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.813)
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.841)
คุณภาพสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.096 (SD = 0.782) และ
คุณภาพระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.077 (SD = 0.856)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสำคัญเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. คุณภาพระบบ	4.077	0.856	มาก	5
2. คุณภาพสารสนเทศ	4.096	0.782	มาก	4
3. การใช้สารสนเทศ	4.173	0.841	มาก	1
4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.135	0.837	มาก	3
5. ผลกระทบต่อบุคคล	4.135	0.813	มาก	2
ภาพรวม	4.106	0.800	มาก	



ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ในภาพรวมที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระระดับสูงในทิศทางเดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 65.5 และ 57.10 ตามลำดับ โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังแสดงในตารางที่ 5

ถึงผู้อื่น และด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระระดับสูงในทิศทางเดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 65.5 และ 57.10 ตามลำดับ โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปสมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ระดับความสัมพันธ์จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญการควบคุมคุณภาพโดยรวม
การให้ความช่วยเหลือ	ALT = 1.112 + 0.510DEV
การคำนึงถึงผู้อื่น	COU = 0.842 + 0.353DEV + 0.425DEM
ความอดทนอดกลั้น	SPO = 1.738 + 0.466EMP
ความสำนึกในหน้าที่	CON = 1.250 + 0.495DEM
การให้ความร่วมมือ	CIV = 1.314 + 0.423DEV + 0.383DEM
ภาพรวม	OCB = 1.219 + 0.290DEM

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระ คือ การควบคุมคุณภาพโดยรวม 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม (DEV) ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ (EMP) และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระระดับสูงในทิศทางเดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 65.5 และ 57.10 ตามลำดับ โดยสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปสมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ระดับความสัมพันธ์จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญการควบคุมคุณภาพโดยรวม
คุณภาพระบบ	SYS = 0.799 + 0.508DEM
คุณภาพสารสนเทศ	INF = 0.947 + 0.503DEM
การใช้สารสนเทศ	USE = 1.009 + 0.470DEM
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	SAT = 0.919 + 0.432DEM
ผลกระทบต่อบุคคล	IND = 0.978 + 0.338EMP + 0.513DEM
ภาพรวม	ERP = 1.035 + 0.243EMP + 0.452DEM

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระ คือ การควบคุมคุณภาพโดยรวม 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม (DEV) ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ (EMP) และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์และตัวแปรอิสระระดับสูงในทิศทาง

เดียวกัน สามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ ได้เท่ากับ ร้อยละ 81.00 และ 75.00 ตามลำดับ โดยสามารถนำมาแทนค่า ในสมการพยากรณ์ได้ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 สรุปสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร ในภาพรวม

ระดับความสัมพันธ์จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
คุณภาพระบบ	$SYS = -0.421 + 0.272CON + 0.496CIV$
คุณภาพสารสนเทศ	$INF = 0.008 + -0.316ALT + 0.396COU + 0.595CON + 0.227CIV$
การใช้สารสนเทศ	$USE = -0.032 + 0.421CON + 0.299CIV$
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	$SAT = -0.136 + 0.442CON + 0.436CIV$
ผลกระทบต่อบุคคล	$IND = -0.107 + 0.250COU + 0.363CON + 0.341CIV$
ภาพรวม	$OCB = -0.097 + 0.320CON + 0.412CIV$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้ความช่วยเหลือ (ALT) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (COU) ด้านความอดทนอดกลั้น (SPO) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (CON) และด้านการให้ความร่วมมือ (CIV)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีประเด็นที่สำคัญที่จะนำ มาอภิปรายผล ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ การควบคุม คุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม แสดงให้ เห็นว่า การนำระบอบประชาธิปไตยมาใช้ในการทำงานจะเปิดโอกาส ให้พนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การแสดงความคิดเห็น และ เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้องค์กรสามารถ ดำเนินงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร แต่เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า TQM ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อ OCB ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาและ การฝึกอบรมยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของ OCB แม้ว่า จะไม่แสดงผลในภาพรวม แต่ไปเด่นชัดในส่วนของด้านการให้ความ ช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ดังนั้น

องค์กรควรเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาและการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่พนักงาน ซึ่งนอกจากจะมีอิทธิพล ต่อ OCB แล้ว ยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงภาพรวมขององค์กรด้วย ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Narimani, Tabaeian, Khanjani & Soltani (2012) ที่พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรากฐานที่มีประสิทธิภาพในการสร้าง วัฒนธรรมที่ดีขององค์กรและยังช่วยพัฒนาความสามารถในการ ทำงานของแต่ละบุคคล และผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลกระทบต่อการควบคุมคุณภาพ โดยรวม และความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร อีกด้วย

2. การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความ สำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ผลการศึกษาพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ TQM ด้านการ เพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่า การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน เสนอแนะ แนวทางในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถ ของตนเองหลายๆ ด้าน จะมีอิทธิพลสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ ERP เนื่องจากระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่มีความซับซ้อน มีหลายโมดูลที่เกี่ยวข้องกัน (วีรวิทย์ อุทร, 2554) ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ ERP ต้องเข้าใจ การเคลื่อนไหวของข้อมูล (data flow) ในระบบ ERP ดังนั้นองค์กร



ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะหลายด้าน ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ให้กับพนักงาน นอกจากนั้นยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานที่แตกต่างจากงานประจำ ทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่ยึดติดที่ตัวบุคคล

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ ในภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพล ประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมือ โดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในองค์กร จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร นอกจากนั้นความสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแผนกในโปรแกรมระบบ ERP ซึ่งสำหรับความสำเร็จของระบบ ERP แล้วการเชื่อมโยงข้อมูลจากแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกันและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันมีความสำคัญที่สุด ทำให้แต่ละส่วนงานสามารถดึงข้อมูลจากส่วนกลางที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลได้ในทุกมิติ (ชวิศา พุกกะตะวัน, 2554) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน และเพื่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP ด้วย ดังนั้นองค์กรควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสำนึกในหน้าที่และการให้ความร่วมมือกับองค์กร เพื่อที่พนักงานจะได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ได้อย่างเต็มความสามารถ และเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การใช้งานระบบ ERP ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

ด้าน TQM

1. เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า TQM ด้านการเพิ่มขีดความสามารถและด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ให้กับพนักงาน เพื่อที่จะช่วยลดความผิดพลาดในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา

ด้าน OCB

2. เพื่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้งาน องค์กรควรสร้างจิตสำนึกที่เกี่ยวกับ OCB ด้านความสำนึกในหน้าที่และด้านการให้ความร่วมมือ เนื่องจากระบบ ERP จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน องค์กรจึงต้องการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการบันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP เพราะข้อมูลในระบบ ERP มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้งาน ดังนั้นองค์กรควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำนึกในหน้าที่ เพื่อที่พนักงานจะได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การใช้งานระบบ ERP ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาเรื่องนี้เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กรแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลาง ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 6 บริษัท เท่านั้น จึงอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรพิจารณาเก็บข้อมูลในวงกว้างขึ้น เช่น การจำแนกตามภาค เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้งานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

2. ควรมีการศึกษามลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบ ERP ในภาคอุตสาหกรรมอื่น เพราะเนื่องจากปัจจุบันภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ได้นำเอาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้กันอย่างแพร่หลาย

3. ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบก่อนหรือหลังการนำเอาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้งาน เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริงในการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร



เอกสารอ้างอิง

- ชวีศา พฤกษ์ตะวัน. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2548). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรวิทย์ อุทร. (2554). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุเทพ กรมตะเกา. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน : การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัท ไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- DeLone, W. H. and E. R. McLean. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*. 3(1): 60-95.
- Harrington, H.J., Voehl, F. and Wiggin, H. (2012). Applying TQM to the construction industry. *The TQM Journal*. 24(4): 352-362.
- Laudon, K.C. and Laudon, J.P. (2010). Management Information Systems Managing the digital firm. *Pearson Education*. : 86-87
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M. and Soltani, F.Z. (2012). The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success: The mediator role of TQM. Master's thesis, University of Tehran Tehran Iran.
- Organ, D. W. (1998). "Organizational citizenship behavior : It's construct clean-up time". *Human Performance*. 10(2): 85-97.
- Sawitri, D., Suswati, E.D. & Huda, K.B. (2016). The Impact of Job Satisfaction, Organization Commitment, Organization Citizenship Behavior (OCB) on Employees' Performance. Doctoral Dissertation Gajayana, University Malang, Indonesia.
- Seethamraju, R. V. (2005). Enterprise Resource Planning Systems - Implications for Managers and Management. Master's thesis, The University of Sydney
- Spector, P., E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Stair. R. & Reynolds, G. (2010). *Information Systems 9th ed.*, Course Technology, Cengage Learning, U.S.A., 245-280.
- Voon, B.H., Abdullah, F., Lee, N. and Kueh, K. (2012) Developing a HosipiSE scale for hospital service excellence. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 31(3): 261-280.
- Valachich, J.S. & Schneider, C. (2016). *Information Systems Today : Managing in the Digital World 7th ed.*, Pearson Education Limited, U.S.A., 347-380.