



ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2556

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี  
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

PROBLEMS REGARDING THE USE OF ENTERPRISE RESOURCE  
PLANNING IN ACCOUNTING DEPARTMENT OF RAJAMANGALA  
UNIVERSITY OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON



ABHISIT TUNUAM

THESIS PRESENTED TO RAJAMANGALA UNIVERSITY  
OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE  
OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

2013

COPYRIGHTED BY RAJAMANGALA UNIVERSITY  
OF TECHNOLOGY PHRA NAKHON

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อผู้เขียน นายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การบัญชี

ปีการศึกษา 2556

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....  
(ดร.ธนรัชต์ ทัพมงคล)

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามหน่วยงานในสังกัด จำนวน 92 คน ซึ่งได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method) ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา สาขาวิชาการศึกษาที่จบ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



## ABSTRACT

Thesis Title	Problems regarding the use of Enterprise Resource Planning in Accounting Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
Student's Name	Mr.Abhisit Tunuam
Degree Sought	Master of Business Administration
Major	Accounting
Academic year	2012
Advisory Committee	

.....  
(Dr. Thanathas Thapmongkol)

The purposes of this study were to investigate problems regarding the use of enterprise resource planning (ERP) in Accounting Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon and obtain the results of the study as suggestions according to their personal data. The samples were 92 ERP users working in different departments based in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon drawn from purposive sampling. The data were collected from a set of questionnaires and analyzed by the percentage, frequency distribution, percentage, standard deviation (SD), t-test, One-Way Analysis of Variance, and the analysis of pairs applying Sheffe's Method.

The findings were revealed as follows.

1. The level of the problems regarding the use of Enterprise Resource Planning (ERP) in Accounting Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon was in the average level.

2. The analysis of the problems regarding the use of Enterprise Resource Planning (ERP) in Accounting Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon varied in their education levels, study fields, experiences using ERP, the number of ERP trainings was not different at 0.05 statistical significance in the overall.

3. The analysis of the problems regarding the use of Enterprise Resource Planning (ERP) in Accounting Department of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon varied in their experiences and job responsibilities, using ERP, the number of ERP trainings was different at 0.05 statistical significance in the overall.



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสามารถและความอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.ธนัทธ ทัพมงคล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจัญญศักดิ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันสิริ ประเสริฐทรัพย์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะแก่การทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้อย่างใกล้ชิดโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง คุณอาจารย์ทุกท่านในโครงการปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้ประสิทธิประสาทความรู้ให้กับผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านของโครงการปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่อำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ ระหว่างศึกษาและในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง คุณวันดี ช่วยประยูรวงศ์ ผู้อำนวยการกองคลัง คุณศิริมา อาจนนลา หัวหน้างานบัญชี กองคลัง และ คุณเอกวิทย์ สันติสกุลธรรม ตำแหน่ง Senior Application Consultant บริษัท อินโนวิส โซลูชั่นส์ จำกัด ที่กรุณาตรวจสอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณบุคลากรผู้ซึ่งเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

เหนือสิ่งอื่นใด ขอรำลึกถึงคุณบิดา มารดา ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา จนประสบความสำเร็จ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยจะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ศึกษามาทั้งหมด มาบูรณาการใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่อไป

อภิสิทธิ์ ตันอ่วม



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานของการวิจัย	4
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	17
2.4 ปัญหา / อุปสรรคในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในองค์กร	30
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	41
3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย	43
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.5 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล	44
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
<b>บทที่ 4 ผลการดำเนินงาน</b>	46
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัย	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร	50
4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร (ERP) ตามตัวแปรอิสระ	55
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร (ERP) โดยรวม	67
4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา / อุปสรรค ในการใช้ระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร	67
4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	71
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	74
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	89
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	90
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์	97
ประวัติผู้วิจัย	101

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตาราง 4.1	จำนวนและร้อยละของประชากร	47
ตาราง 4.2	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เป็นรายด้าน	50
ตาราง 4.3	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านผู้ใช้ระบบ	51
ตาราง 4.4	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	52
ตาราง 4.5	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านระบบซอฟต์แวร์	53
ตาราง 4.6	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ด้านอื่น ๆ	54
ตาราง 4.7	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	55
ตาราง 4.8	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามสาขาวิชาการศึกษาที่จบ	56
ตาราง 4.9	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	58
ตาราง 4.10	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านผู้ใช้ระบบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่	59
ตาราง 4.11	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
ตาราง 4.12	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านซอฟต์แวร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่	61
ตาราง 4.13	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านอื่น ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่	62
ตาราง 4.14	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามงานที่รับผิดชอบ	63
ตาราง 4.15	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามงานที่รับผิดชอบ วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่	64
ตาราง 4.16	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP	64
ตาราง 4.17	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม	66
ตาราง 4.18	การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมเป็นรายด้านทุกด้าน ปัญหาการใช้งานมากที่สุด	67
ตาราง 5.1	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	74

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
ภาพ 2.1	หน้าที่ของระบบสารสนเทศ	10



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สภาพการณ์ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการเปลี่ยนแปลงของสังคมอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นที่แต่ละองค์กรต้องมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้นการพัฒนาองค์กรจึงเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรธุรกิจเกิดการปรับตัว และสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ทั้งยังสามารถเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดธุรกิจ การพัฒนาองค์กรจึงเป็นการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี มีแบบแผน และต้องมีความต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กรทั่วทั้งระบบ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาองค์กรนั้น องค์กรจะต้องมีความพร้อมในปัจจุบันด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ คน (human) ระบบ (system) โครงสร้าง (infrastructure) ฉะนั้น การสร้างความเข้าใจและการขอความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนา โดยองค์กรสามารถเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน เช่น การจัดระบบเอกสาร การลดวิธีการทำงานที่ซ้ำซ้อนด้วยการลดขั้นตอน หรือความซับซ้อนยุ่งยากจากการดำเนินงานให้หมดไป อีกทั้งยังทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกระบวนการทั้งส่วนหน้า และส่วนหลังหน่วยงาน ตามเวลาที่เป็นจริง (real time) ได้ตลอดเวลา

จากนโยบายของรัฐบาล ที่มีการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลัง จากระบบเดิมไปเป็นระบบสารสนเทศ ทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบใหม่ที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น อีกทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีนโยบายการบริหารจัดการตามโครงสร้าง โดยรวม ศูนย์กลางการบริหารงานด้านการคลังไว้ที่กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

จากเหตุผลดังกล่าว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจึงนำระบบการวางแผนทรัพยากรของมหาวิทยาลัย (Enterprise Resource Planning : ERP) โดยการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความก้าวหน้า ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงที่พัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเฉพาะงานบัญชีซึ่งเป็นจุดที่สำคัญของข้อมูลที่หลากหลายจากงานอื่น ทำให้รายงานทางการเงินถูกต้องรวดเร็ว แต่ก็ยังพบปัญหาการลงรายการเนื่องจากผู้ใช้ระบบลงรายการบัญชีไม่ถูกต้องจึงต้องมีการปรับปรุงอยู่บ่อยครั้ง และเครื่องมือและอุปกรณ์ก็ยังพบว่ามีปัญหาการใช้งานยังไม่เต็มที่ การพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและเช็คส่งจ่าย บางหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ก็ไม่สามารถทำได้เนื่องจากปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงความสำคัญที่จะทำการวิจัยเรื่อง“ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบและบุคลากร เพื่อให้ระบบนี้สามารถนำองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า ทันสมัยและก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### 1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP) ในระบบงาน บัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



### 1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1.4.1 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ และจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม



ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์ และด้านอื่น ๆ

1.4.2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

## 1.5 สมมติฐานของการวิจัย

1.5.1 ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

1.5.2 สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

1.5.3 ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

1.5.4 งานที่รับผิดชอบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

1.5.5 ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

1.5.6 จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

## 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.6.1 ด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนของ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ บุคลากรด้านการเงิน บัญชี พัสดุ บุคลากรที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 9 คณะ และผู้ปฏิบัติงานกองคลัง สำนักงานอธิการบดี ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบการวางแผนทรัพยากร (ERP) ที่ใช้ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6.2 ด้านประชากร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 92 คน สามารถแบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ

1.6.2.1 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 35 คน

1.6.2.2 ประเภทคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 44 คน

1.6.2.3 ประเภทคณะทางด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 13 คน

1.6.3 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## 1.7 นิยามศัพท์

**หน่วยงานที่สังกัด** หมายถึง ส่วนงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ หน่วยงานสนับสนุนและคณะต่างๆ

**ประเภทคณะ** หมายถึง คณะที่จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 9 คณะ โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภทคณะ ได้แก่

1. ประเภทคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย
  - คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
  - คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
  - คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
  - คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  - คณะวิศวกรรมศาสตร์
  - คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
2. ประเภทคณะทางด้านสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย

- คณะบริหารธุรกิจ
- คณะศิลปศาสตร์

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

**ทรัพยากรขององค์กร** หมายถึง บุคลากรในองค์กร อุปกรณ์ ระบบงานต่าง ๆ การบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับต่าง ๆ ข้อมูล สภาพแวดล้อม วัฒนธรรม จริยธรรม และโครงสร้างองค์กร

**ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร** หมายถึง ระบบสารสนเทศระบบหนึ่งที่มีความสำคัญมากในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า (Enterprise Resource Planning : ERP) เฉพาะที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบเจ้าหนี้ ระบบลูกหนี้ ระบบบัญชีต้นทุน ระบบพัสดุคงคลัง ระบบการจัดทำและบริหารงานงบประมาณ ระบบบริหารเงิน และระบบตรวจสอบบัญชี

**ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร** หมายถึง ปัญหาด้านการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยให้พนักงานแสดงความคิดเห็นของปัญหาเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ใช้ระบบ หมายถึง บุคลากรที่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ซึ่งนำมาเป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์ จอคอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เมาส์ ฮาร์ดดิสก์ เป็นต้น
3. ด้านระบบซอฟต์แวร์ หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร รวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ควบคุมระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์การบรรจุข้อมูลเข้าไปเก็บในหน่วยหรือกล่องความจำ เป็นต้น
4. ด้านอื่น ๆ หมายถึง การให้บริการและการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 เพื่อทราบถึงปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.8.2 เพื่อนำผลของปัญหาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางให้กับผู้บริหาร เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ โดยสามารถนำเสนอข้อมูลตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)
- 2.4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เพิ่มโอกาสการทำกำไรให้แก่องค์กร สร้างความได้เปรียบการแข่งขันกับคู่ค้า ช่วยปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณประโยชน์เหล่านี้ จึงทำให้หน่วยงานต่าง ๆ เห็นความสำคัญและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการ (นรินทร์ หลงสมบุญ, 2549)

แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศ แบ่งออกเป็นหัวข้อย่อย ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

**นพฤทธิ คงรุ่งโชค (2549)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การนำฐานข้อมูลหลายๆ ฐานข้อมูลจากองค์กรเดียวกัน ซึ่งอาจจะอยู่ที่เดียวกันหรือต่างพื้นที่มารวมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ข้อมูลร่วมกัน รวมทั้งยังอาศัยระบบการสื่อสารข้อมูล (Data Communication) ในการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศให้ได้ดี

กิจการต้องจัดตั้งระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขึ้นมา เพื่อเป็นระบบใช้ในการบริหารระบบสารสนเทศย่อยต่างๆ ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้

**ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2550)** กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และการสื่อสารโทรคมนาคม

**ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551)** กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology--IT) หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนการจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

**วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2555)** อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที หมายถึง เทคโนโลยีสำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และ การค้นคืนสารสนเทศในการประยุกต์การบริการ และพื้นฐานทางเทคโนโลยี สามารถแบ่งกลุ่มย่อยเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ คอมพิวเตอร์ การสื่อสาร และข้อมูลแบบมัลติมีเดีย ซึ่งในแต่ละกลุ่มยังแบ่งเป็นกลุ่มย่อยอีกมากมาย องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ ยังต้องอาศัย การทำงานร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์) เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเครือข่าย (การสื่อสาร) โดยมีการส่งข้อมูลต่าง ๆ ไปยังเครื่องลูก (ข้อมูลแบบมัลติมีเดีย)

#### 2.1.2 หน้าที่ของระบบสารสนเทศ

**พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเอี่ยม (2549)** องค์ประกอบองค์การคือระบบงานขนาดใหญ่ที่ประกอบด้วยส่วนประกอบ (Component) ที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน ระบบสารสนเทศคือระบบงานที่ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 5 ส่วน ได้แก่ คน (people) ขั้นตอนงานหรือวิธีดำเนินการ (procedure) ข้อมูล (data) ชุดคำสั่ง (software) โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology infrastructure) ส่วนประกอบทั้ง 5 ส่วนนี้จะทำงานร่วมกันเพื่อให้ระบบสารสนเทศสามารถประกอบกิจกรรมหลัก ซึ่งเป็นหน้าที่ของระบบสารสนเทศ 3 ข้อ ดังนี้

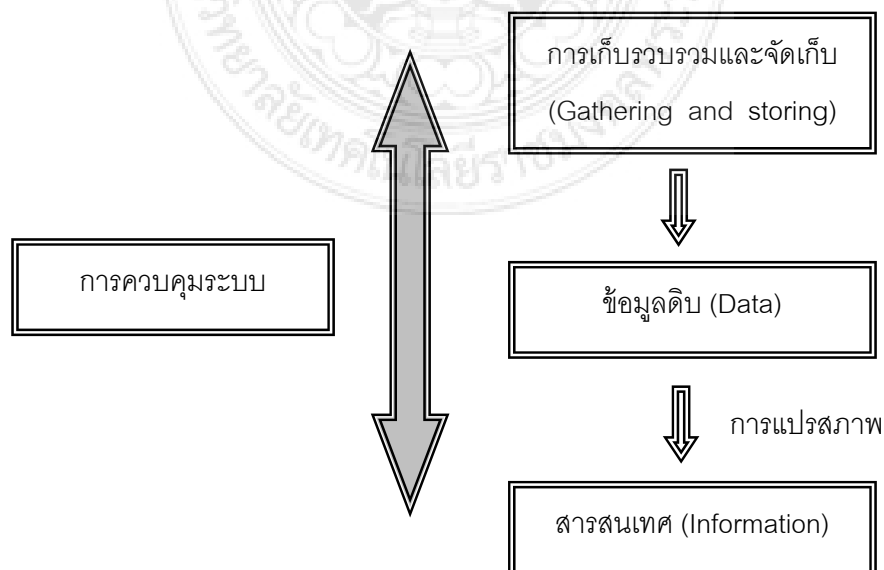
1. การเก็บรวบรวมและจัดเก็บ (gathering and storing) ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เมื่อเกิดเหตุการณ์ทางธุรกิจกับองค์กร ระบบสารสนเทศจะต้องสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นๆ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือผู้ที่สนใจภายนอกองค์กร ทราบว่าเกิดเหตุการณ์อะไรกับองค์กรบ้าง เพื่อที่จะสามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ได้ อย่างสะดวกและรวดเร็วในภายหน้า

2. การแปรสภาพ (Mainpulating) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้และจัดเก็บไว้ จะต้องได้รับการแปรสภาพให้กลายเป็นสารสนเทศที่ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลนั้น ในการวางแผนและควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผน การแปรสภาพ คือการนำข้อมูลนั้น ๆ มาสรุปผล มาจัดหมวดหมู่ มาคิดคำนวณ

3. การควบคุมระบบ (System Control) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีระบบการควบคุมให้ข้อมูลคงคุณลักษณะของข้อมูลที่ดี การจัดวางระบบการควบคุมภายในเพื่อความปลอดภัย และแผนการรับมือกับสถานการณ์อันเสี่ยงต่อความปลอดภัยของข้อมูล เป็นสิ่งสำคัญต่อระบบสารสนเทศขององค์กร นอกจากนี้ ระบบยังต้องมีการควบคุมการนำข้อมูลเข้า (input control) การควบคุมการประมวลผล (processing control) การควบคุมข้อมูลออก (output control) และการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในฐานข้อมูล (access control)

ภาพ 2.1 หน้าทีของระบบสารสนเทศ



### 2.1.3 คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

**ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547)** คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี แบ่งออกได้เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านเวลา (Time) มิติด้านเนื้อหา (Content) มิติด้านรูปแบบ (Format) และมิติด้านกระบวนการ (Process)

1. มิติด้านเนื้อหา (Content) เนื้อหาของสารสนเทศถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะ ดังนี้

- ความสมบูรณ์ครอบคลุม (Completeness) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ
- ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล
- ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามีความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน
- ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความถูกต้องเที่ยงตรง โดยไม่ให้ความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด
- การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

2. มิติด้านรูปแบบ (Format) มีลักษณะดังนี้

- ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ
- ระดับรายละเอียด (Level of Detail) ควรมีการนำเสนอรายละเอียดที่เหมาะสมกับผู้รับ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดต่างๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้รับในระดับผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุป เพื่อให้เห็นภาพโดยรวม ดังนั้น สารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้
- รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสมที่สุด ได้แก่ การเสนอสารสนเทศในรูปแบบกราฟิก ข้อความ หรือตาราง เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง



- ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้ เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ

### 3. มิติด้านเวลา (Time) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีลักษณะดังนี้

- 及时性 (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรจะหาข้อมูลได้รวดเร็ว 及时性ที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ
- มีระยะเวลา (Time period) มีข้อมูลทั้งข้อมูลในอดีตและปัจจุบัน เพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและตัดสินใจ
- ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) สารสนเทศที่ดีจะต้องทันต่อเหตุการณ์และไม่ล้าสมัย ความล้าสมัยของข้อมูลทำให้สารสนเทศที่ได้มีประโยชน์ต่อผู้ใช้น้อยลง หรืออาจจะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานเลย

### 4. มิติด้านกระบวนการ (Process) มีลักษณะดังนี้

- ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่าย โดยผู้ใช้ทั้งภายนอกและภายในหน่วยงาน รวมทั้งลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์สามารถรับข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาที่ต้องการ
- การเชื่อมโยง (Connectivity) คือ ระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การมีสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากการมีสารสนเทศที่ดีในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบและกระบวนการที่ต้องการด้วย

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี แบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

### 2.2.1 ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**วิชนิพร เศรษฐสุสัโก (2545)** กล่าวว่า ระบบสารสนเทศทางการเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง

(Peripheral) เช่น จอภาพ และเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ให้แก่ผู้ใช้ภายในและผู้ใช้ภายนอกของกิจการ ในระบบสารสนเทศทางการบัญชีนี้อาจใช้คนบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้างเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก หรืออาจนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้างรวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น

**พลพญ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม (2549)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศขององค์กร ที่เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตราและไม่เกี่ยวข้องกับเงินตรา จากระบบย่อยต่าง ๆ ขององค์กร และสื่อสารข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวบรวมได้ไปยังผู้ใช้ทุกคนขององค์กร

**นวิรัตน์ การเกษ (2554)** ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ขั้นตอนในการหาข้อมูลและกระบวนการในการจัดหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการวางแผน ควบคุมการดำเนินงานในธุรกิจของตน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีนี้อาจมาจากการประมวลผลด้วยมือ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และการใช้วิธีการประมวลผลทั้งมือและคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเกี่ยวเนื่องเฉพาะข้อมูลทางการเงินและกระบวนการทางการบัญชี

จากความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้าใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ จากเดิมจัดทำรายงานทางการเงิน หรือจัดทำบัญชีด้วยมือแต่ในปัจจุบัน ก็นำเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาช่วยทำให้สะดวกและรวดเร็ว สามารถออกรายงานให้กับผู้บริหารเพื่อให้รวดเร็วต่อการตัดสินใจ

## 2.2.2 หน้าทีหลักของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**พลพญ ปิยวรรณ และ สุภาพร เชิงเอี่ยม (2549)** หน้าทีหลักของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีดังนี้

1. เก็บรวบรวม บันทึกและจัดเก็บเหตุการณ์ทางธุรกิจ รายการค้า และสรุปผลในงบการเงิน
2. ประมวลผลเหตุการณ์ทางธุรกิจและรายการค้าเหล่านั้น เพื่อนำเสนอสารสนเทศที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. มีระบบการควบคุมที่สามารถปกป้องสินทรัพย์ของกิจการรวมถึงข้อมูลระบบการควบคุมนี้จะต้องสามารถควบคุมความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และความพร้อมของข้อมูลเมื่อถูกเรียกมาใช้ (Availability)

### 2.2.3 ประเภทของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**พลภุ พิยวรรณ และ สุภาพร เขิงเยี่ยม (2549)** ระบบสารสนเทศทางด้านการบัญชี สามารถแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ คือ บัญชีการเงิน (financial accounting) และบัญชีบริหาร (managerial accounting)

#### 1. บัญชีการเงิน (Financial Accounting)

บัญชีการเงิน คือการบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นในรูปเงินตรา จัดหมวดหมู่รายการนั้น สรุปผลและตีความหมายในงบการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด เนื่องจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับงานบัญชีของกิจการต่าง ๆ ทำให้หน้าที่ของนักบัญชีเปลี่ยนแปลงไป โดยนักบัญชีมีบทบาทในการบริหารมากขึ้น กล่าวคือ สามารถให้ข้อมูลในรูปของเงินตราแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ

#### 2. บัญชีบริหาร (Managerial Accounting )

บัญชีบริหาร คือการเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ หน้าที่หลักของการบัญชีบริหารคือ เสนอข้อมูลที่เหมาะสม (relevant information) แก่ผู้บริหารทั้งระดับสูงและระดับหัวหน้าแผนก การสื่อสารข้อมูลอาจเป็นโดยวาจา แต่ส่วนใหญ่การสื่อสารข้อมูลต้องอาศัยรายงานต่าง ๆ รายงานที่สำคัญยิ่งอันหนึ่งเรียกว่ารายงานผลการดำเนินงาน (performance report) ใช้สำหรับวัดผลการดำเนินงานของระบบย่อย (เช่น แผนกต่าง ๆ) ว่ามีความสามารถในการมุ่งสู่จุดหมายที่ประมาณไว้มากน้อยแค่ไหน โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ประมาณไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริง นักบัญชีมักได้รับหน้าที่ให้รับผิดชอบหรือเป็นผู้ประสานงานในการจัดทำงบประมาณหลัก รายงานเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานในฝ่ายต่าง ๆ ของกิจการ ข้อมูลที่ผู้บริหารได้รับจะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และมีสาระสำคัญ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2.4 โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**มูจรินทร์ แก้วหย่อง (2548) อ้างถึงใน บุนหงา กรวิชัย** กล่าวไว้ว่า โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเช่นเดียวกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ คือประกอบด้วย ส่วนที่เป็นข้อมูลนำเข้า ส่วนประมวลผลซึ่งทำการนับ คำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ ส่วนข้อมูลนำออกหรือผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของระบบ ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้น ระบบจะสามารถใช้ข้อมูลที่นำออกจากระบบไปเป็นข้อมูลนำเข้าในการประมวลผลครั้งต่อไป และส่วนการควบคุมซึ่งเป็นส่วนที่จำเป็นโดยเฉพาะกับระบบสารสนเทศ

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) ข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นข้อมูลกิจกรรมทางธุรกิจ ข้อมูลเหล่านั้นมาจากเอกสารและสัญญาที่เป็นหลักฐานในการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลนำเข้าเหล่านี้จะผ่านการประมวลผลแปลงเป็นข้อมูลที่ให้ความหมายมากขึ้น หรือที่เรียกอีกนัยหนึ่งว่าสารสนเทศ เพื่อช่วยในการปฏิบัติการและจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. การประมวลผล (Process) การประมวลผลทางการบัญชีประกอบด้วย การจำแนกเอกสาร การจัดกลุ่มเอกสาร การจัดเรียง การบันทึกรายการ การจัดเก็บ การคำนวณรวมยอดและการออกรายงานผลการปฏิบัติการ และการดำเนินงานของธุรกิจ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จะต่างกับการประมวลผลด้วยมือในบางขั้นตอนในวงจรการบัญชีนั้นคือ จะมีหลายขั้นตอนที่มีการลงหรือผ่านรายการโดยอัตโนมัติ ในการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการบัญชีระบบต่าง ๆ ดังนั้นในส่วนการประมวลผลจะประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคลากร ขั้นตอนในการประมวลผล ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ

3. ผลลัพธ์ (Output) สารสนเทศเป็นผลผลิตจากการประมวลผลข้อมูลดิบในการประมวลผลจะต้องสร้างข้อมูลนำออก ซึ่งเราควรมองเห็นด้วยตาหรือให้หลักฐานบางอย่างที่แสดงว่าการประมวลผลนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยทั่วไปข้อมูลนำออกจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะอยู่ในรูปต่อไปนี้

- ผลลัพธ์จากระบบตามที่ได้ออกแบบไว้ เช่น รายงานทางการบัญชียอดสินค้าคงคลัง เช็คเงินเดือน และรายการหักภาษี เช็คสำหรับผู้ขายและใบแจ้งการส่งเงิน ต้นทุนการผลิตและรายงานสหกรณ์

- ข้อมูลสำหรับการตรวจสอบจะอยู่ในรูปรายการกิจกรรมหรือแฟ้มสำรองข้อมูล
- เพิ่มข้อมูลหลักที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงค่าซึ่งจะเป็นข้อมูลนำเข้าไปประมวลผลครั้งต่อไป
- ข้อมูลที่เตรียมสำหรับเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การประมวลผลข้อยกเว้นต่าง ๆ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แต่ให้ข้อมูลนำออกแสดงถึงข้อผิดพลาดและข้อยกเว้นต่าง ๆ เพื่อช่วยเตือนให้เอาใจใส่ดูแลปรับระบบให้ถูกต้องต่อไป

4. การควบคุม (Control) หน้าที่ของการควบคุม ก็คือ การควบคุมกระบวนการประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดคะเนได้และมีคุณภาพแน่นอน การควบคุมจะควบคุมแนวทางเดินของข้อมูล การคำนวณ การกำหนดค่าต่าง ๆ และกระบวนการในการแปลงข้อมูลนำเข้าให้เป็นข้อมูลนำออกหรือผลลัพธ์ของระบบที่ถูกต้อง

5. การควบคุมการย้อนกลับ (Feedback Control) ตามทฤษฎี คำว่า ข้อมูลย้อนกลับหรือสะท้อนกลับนั้นหมายถึง การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการประมวลผลโดยขึ้นอยู่กับการวัดผลจากผลลัพธ์จากระบบหรือเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในทางธุรกิจ ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง รายการทางธุรกิจที่ยังไม่สมบูรณ์และรายการปรับปรุงที่จะไปปรับปรุงรายการข้อมูลนำเข้าอื่น ๆ ซึ่งจะมีผลต่อการประมวลผลครั้งต่อไป

#### 2.2.5 วงจรพื้นฐานในระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**นวรรตน์ การเกษ (2554) อ้างถึงใน นภาลักษณ์ บุญทิพย์** การดำเนินธุรกิจขององค์การ โดยส่วนใหญ่มักจะประกอบด้วย รายการค้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และส่วนมากเป็นรายการที่เกิดซ้ำอยู่เสมอ รายการเหล่านี้จะสามารถจัดกลุ่มเป็นวงจรพื้นฐานในระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ 5 วงจร ดังนี้

1. วงจรค่าใช้จ่าย (Expenditure cycle) ประกอบด้วยกิจกรรมเกี่ยวกับการซื้อขายและการจ่ายเงินสำหรับสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
2. วงจรรายได้ (Revenue cycle) ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการ และการรับชำระค่าสินค้า

3. วงจรทรัพยากรบุคคล / วงจรเงินเดือน (Human resources / payroll cycle) ประกอบไปด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานและการจ่ายเงินเดือนพนักงาน

4. วงจรการเงิน (Financing cycle) ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแปรสภาพวัตถุดิบและแรงงาน เพื่อให้ได้เป็นสินค้าสำเร็จรูป

## 2.2.6 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

**วิชนิพร เศรษฐสุสัทธิโก (2545)** สารสนเทศทางการบัญชีซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชียุคนี้ ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ สรุปได้ 3 ประการดังนี้

1. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันแก่ผู้บริหารระดับล่าง และพนักงาน เพื่อใช้ในการประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคุม และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าทำงานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น รายงานการขายสินค้าแยกตามผลิตภัณฑ์ ทำให้ทราบว่า สินค้าประเภทใดขายดี หรือสินค้าประเภทใดขายไม่ดี กิจกรรมควรสนับสนุนการขายสินค้าประเภทใด รายงานสินค้าคงเหลือ ทำให้ทราบว่า สินค้าประเภทใดสมควรสั่งซื้อเข้ามาขายเพิ่มเติม รายงานเงินสดรับ - จ่าย ประจำวัน ทำให้ทราบฐานะการเงินแต่ละวันของกิจการ

2. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุมการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว แก่ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปใช้ประกอบกับข้อมูลที่ไม่ได้เป็นตัวเลขทางการเงิน สำหรับการบริหารงานด้านการตลาด การเงิน การผลิต หรือทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดทำรายงานยอดขายเดือนของงวดปัจจุบันเปรียบเทียบกับยอดขายรายเดือนของงวดก่อนเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของยอดขายสินค้าของกิจการ พร้อมกับการนำเอาปัจจัยภาวะเงินเฟ้อกำลังซื้อของผู้บริโภค และการทุ่มตลาดของคู่แข่งเข้ามาประกอบการตัดสินใจวางแผนการตลาดของกิจการในงวดต่อไป

3. ให้ข้อมูลขั้นพื้นฐานตามกฎหมายกำหนดแก่ผู้ใช้อย่างนอก ข้อมูลขั้นพื้นฐานนี้ประกอบด้วยตัวเลขในงบกำไรขาดทุนและงบดุล หรือถ้าเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กิจการต้องจัดทำงบกระแสเงินสดเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้อย่างนอกด้วย

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

แนวคิดและทฤษฎีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี แบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

### 2.3.1 ความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

**ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรหรือที่เรียกว่า ERP ซึ่งย่อมาจาก Enterprise Resource Planning เป็นระบบสารสนเทศที่บูรณาการงานหลักต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ฯลฯ เข้าด้วยกันโดยเชื่อมโยงกันแบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลหรือสารสนเทศโดยภาพรวมและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเวลาที่

**ศรีสมรค์ อินทุจันทร์ยง (2549)** กล่าวว่า การวางแผนทรัพยากรองค์กรหรือ ERP คือ ซอฟต์แวร์ที่ประกอบไปด้วยกลุ่มของชุดคำสั่งงานที่บูรณาการเข้าเป็นซอฟต์แวร์ระบบเดียวที่สามารถทำงานกับกิจกรรมตั้งแต่การเงิน การบัญชี การบริหารจัดการสินค้าคงคลัง การผลิต การขาย การตลาด การจัดส่งสินค้า และบริหารทรัพยากรมนุษย์

**วิเชียร เบญจวัฒน์ผล (2549)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือที่เรียกกันว่า ERP หมายถึง ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เป็นระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานได้อีกด้วย

**บุญยวีร์ กุลกิตติศักดิ์ (2552)** ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบ ERP เป็นการสร้างระบบสารสนเทศในองค์กร เพื่อทำให้การเชื่อมโยงของกิจกรรมในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยการใช้เครื่องมือที่สามารถรับรู้ข้อมูลหรือสภาพของกิจกรรมต่างๆ ที่กำลังดำเนินงานอยู่อย่างรวดเร็ว และใช้ข้อมูลนี้ในการตัดสินใจด้านการบริหารอย่างทันต่อเวลาที่ นอกจากนี้ยังเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถบูรณาการ (integrate) รวมงานหลัก (core business process) ต่างๆ ในองค์กรทั้งหมด ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคล เข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันอย่างเรียลไทม์ (real time)

ดังนั้น ความหมายของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สรุปได้ว่า

ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning - ERP) หมายถึง ระบบที่ช่วยในการจัดการ และวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร โดยเป็นระบบที่

เชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี และการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์ ความสะดวก และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลา และขั้นตอนการทำงาน

### 2.3.2 องค์ประกอบระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

**บัน, เค, อีโต, เอช, และอิทธิ ฤทธาภรณ์ (2546)** กล่าวว่า การนำองค์ประกอบของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาปรับใช้ในองค์กรนั้น ระบบ ERP ประกอบด้วย ส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้

1. งานด้านบัญชีและการเงิน (finances) เมื่อมีการเปรียบเทียบกับระบบงานก่อนที่จะมีการนำระบบ ERP มาใช้นั้น ต้องมีการทำการบันทึกข้อมูลเดียวกันหลายครั้งเนื่องจากระบบงานต่าง ๆ ไม่เชื่อมโยงกัน เช่นข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหนี้ และข้อมูลด้านบัญชี หากบันทึกเข้าสู่ระบบในเวลาที่แตกต่างกัน ความถูกต้องของข้อมูล ณ เวลาหนึ่ง ๆ ก็จะลดลง และเมื่อองค์กรนำระบบ ERP มาใช้งานโดยที่การใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เมื่อมีการบันทึกข้อมูลรายการเจ้าหนี้ ลูกหนี้ ข้อมูลก็จะถูกปรับเปลี่ยนให้เป็นข้อมูลปัจจุบัน ถูกต้องตามเวลา ทันสมัย ซึ่งจะทำให้ลดเวลา และค่าใช้จ่ายในการบันทึกข้อมูลทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเรียกดูข้อมูลทางด้านบัญชีการเงินยิ่งขึ้น เมื่อข้อมูลทางการเงินมีความถูกต้องผู้บริหารในแต่ละระดับขององค์กรก็สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรสูงสุด รายละเอียดงานด้านบัญชีและการเงินที่สามารถใช้งานได้จากระบบ ERP ได้แก่

- งานด้านบัญชีแยกประเภท ทำการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กรไว้ 5 หมวด คือ หมวดสินทรัพย์ หมวดหนี้สิน หมวดส่วนของผู้ถือหุ้น หมวดรายได้ และหมวดค่าใช้จ่าย การจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้เพื่อนำมาจัดทำงบดุล แสดงฐานะทางการเงินขององค์กร ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และงบกำไรขาดทุน ซึ่งแสดงผลการดำเนินงานขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ รวมถึงระบบด้านงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดเก็บงบประมาณขององค์กร และการเปรียบเทียบรายการที่เกิดขึ้นจริง อีกทั้งยังสามารถแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้นการจัดเก็บข้อมูลรายการทางการเงินจึงต้องมีระบบที่มีความเชื่อถือได้



- งานด้านบัญชีเจ้าหนี้การค้า เป็นการจัดเก็บรายการเปลี่ยนแปลง และยอดคงเหลือของกิจกรรมทางการค้าระหว่างองค์กรและผู้จำหน่าย ซึ่งระบบสามารถแยกข้อมูลการจัดเก็บของผู้จำหน่ายแต่ละรายที่ได้รับจากรายการจัดซื้อของระบบงานจัดซื้อ และยังสามารถนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

- งานด้านบัญชีลูกหนี้การค้า เป็นการจัดเก็บข้อมูลรายการเปลี่ยนแปลง และกิจกรรมทางการค้าระหว่างองค์กรและลูกค้า จะเป็นข้อมูลด้านการขาย สามารถนำมาประกอบการวิเคราะห์การให้สินเชื่อของลูกค้าแต่ละราย และคำนวณความเสี่ยงของลูกค้าที่ไม่ชำระเงิน และยังสามารถจัดส่งข้อมูลแจ้งเตือนเพื่อให้ลูกค้าชำระเงินตามกำหนดเวลา

- งานด้านการบริหารสินทรัพย์ถาวรเป็นการจัดเก็บข้อมูลทรัพย์สินขององค์กรทั้งหมด เช่น อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการบริหารสินทรัพย์ถาวรที่มีประสิทธิภาพ

2. งานด้านการผลิต (manufacturing) เป็นความสามารถของระบบ ERP ในการเชื่อมโยงงานด้านการปฏิบัติการและงานด้านการเงิน ซึ่งทำให้องค์กรสามารถดูข้อมูลทางการเงินจากผลของผลิตได้โดยตรง และยังช่วยสนับสนุนการวางแผนการผลิตที่มีลักษณะการผลิตตามใบสั่งซื้อได้อีกด้วย งานด้านการผลิตที่สามารถใช้ในระบบ ได้แก่

- การบริหารต้นทุน เพื่อรับข้อมูลต้นทุนที่ถูกต้อง เพื่อประโยชน์ในการกำหนดราคา การควบคุมต้นทุนสำหรับการผลิต และยังสามารถคำนวณต้นทุนในการผลิตของสินค้าต่าง ๆ ได้ตามต้องการ และเพื่อประโยชน์ในการบันทึกบัญชีในแต่ละงวดเวลาอีกด้วย

- การบริหารตารางการผลิต ทำให้องค์กรสามารถวางแผนการผลิตให้เหมาะสมกับการใช้วัตถุดิบ และปริมาณความต้องการสินค้าในการจำหน่ายได้อย่างเหมาะสม

3. งานด้านการบริหารสินค้าและวัตถุดิบ (logistics) ระบบ ERP ยังสามารถเก็บข้อมูลรายละเอียด และปริมาณคงเหลือของสินค้าในคลังสินค้าที่สามารถจัดจำหน่าย และจัดส่งให้ลูกค้าได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ด้านการผลิตและการขาย และยังสามารถใช้ในการวางแผนการบริหารสินค้าและวัตถุดิบ ช่วยให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายการสั่งซื้อ การจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบ ทั้งยังทำให้องค์กรเกิดความสะดวกในการตรวจสอบปริมาณสินค้าและกำหนดวันในการจัดส่งให้ลูกค้าได้อีกด้วย รายละเอียดงานด้านบริหารสินค้าและวัตถุดิบที่สามารถใช้งานในระบบ ERP

- งานด้านการจัดซื้อ เป็นส่วนของการเก็บข้อมูลการจัดซื้อสินค้า หรือ วัตถุดิบในการดำเนินงานหลักขององค์กร เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อควบคุมการจัดซื้อ และการต่อรองราคาเพื่อผลประโยชน์ด้านค่าใช้จ่ายในองค์กร อีกทั้งยังสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่าซื้อของแต่ละหน่วยงานเพื่อนำมาทำการคัดเลือกสินค้า ที่ต้องการ ออกใบสั่งซื้อ และตรวจรับได้อย่างถูกต้อง

- งานด้านการบริหารสินค้าและวัตถุดิบ เป็นการจัดเก็บข้อมูลวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต และสินค้าที่องค์กรมีไว้จำหน่าย โดยจัดเก็บรายการที่เคลื่อนไหว และยอดคงเหลือ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบไม่ให้มีมากเกินไป

- งานด้านการกระจายสินค้า เป็นงานด้านการขนส่งเพื่อจัดจำหน่ายในช่องทางที่เหมาะสม ภายในระยะเวลาที่กำหนด สำหรับข้อมูลถูกจัดเก็บในระบบ ERP จะสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการจัดส่งแบบต่าง ๆ รวมถึงค่าใช้จ่าย ที่เหมาะสมที่สุดขององค์กรอีกด้วย

4. งานด้านการขายและการตลาด (sales and marketing) เป็นการเก็บข้อมูลต้นทุนรายได้และปริมาณขาย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การขาย ให้องค์กรได้กำไรสูงสุด และยังสามารถแสดงข้อมูลเกี่ยวกับกำไรขั้นต้นของสินค้าแต่ละประเภท และกำหนดโครงสร้างทางราคาที่แตกต่างกันได้ทำให้เกิดความสะดวกในการวิเคราะห์งานรายละเอียดงานด้านการขายและการตลาดที่สามารถใช้งานในระบบ ERP

- งานด้านการกำหนดราคาสินค้าและบริการ เป็นการเก็บข้อมูลปริมาณการขายสินค้าและบริการ การกำหนดราคาขายสินค้าและบริการ ทำให้สามารถตัดสินใจกำหนดราคาและเปลี่ยนแปลงราคาได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

- งานด้านการติดตามผลการดำเนินงานขายของพนักงานขาย เป็น การกำหนดหน้าที่งานของพนักงานอาจแบ่งตามประเภทสินค้าหรือบริการ ประเภทลูกค้าหรือภูมิศาสตร์ และยังสามารถนำข้อมูลการขายมาทำการวิเคราะห์ผล การดำเนินงานขายของแต่ละราย โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในอดีตได้อีกด้วย

5. งานด้านการบริหารบุคลากร (human resources) เป็นการเก็บข้อมูลเงินเดือนผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ การเบิกจ่ายเงินของบุคลากร และรายละเอียดงาน ด้านบริหารบุคลากรที่สามารถใช้งานในระบบ ERP

- จัดเก็บข้อมูลการรับพนักงานใหม่ ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ระบบ ERP สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน และสามารถเปรียบเทียบคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมในตำแหน่งงาน รวมถึงการโยกย้ายภายในองค์กรได้อีกด้วย

- จัดเก็บรายละเอียดของบุคลากรและความสามารถ เป็นการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ วันที่เข้าปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ประวัติการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงาน เงินเดือน ผลประโยชน์ และการฝึกอบรมต่าง ๆ ของบุคลากร ทำให้สะดวกในการค้นหา

- ด้านเงินเดือน จัดเก็บรายการเงินเดือน การคำนวณเงินเดือนสุทธิที่ได้รับ โดยมีรายละเอียดอื่น ๆ เช่น ภาษีเงินได้ เงินประกันสังคม เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินค่าล่วงเวลา เพื่อสะดวกในการส่งข้อมูลให้ธนาคารโอนเงินเข้าบัญชีบุคลากรและจัดพิมพ์เงินเดือนได้

- ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนหลักสูตร และวางแผนหลักสูตรให้เหมาะสมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับ และยังสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรได้

### 2.3.3 ส่วนประกอบหรือกระบวนการต่างๆ ในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

#### สุธาสนี เลขาวิจิตร (2552) กล่าวไว้ว่า ดังนี้

##### 1. วงจรการขาย (Sell Cycle)

- การเสนอราคา (Quoting) ในการสร้างใบเสนอราคานั้น สามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ จากระบบได้ เช่น ต้นทุนสินค้า ข้อมูลลูกค้า ทำการปรับเปลี่ยนรายละเอียดสินค้าได้ตามต้องการ ข้อมูลจะถูกเก็บบันทึกไว้เป็นประวัติ เพื่อใช้ในการติดตามลูกค้า เมื่อลูกค้ายืนยันคำสั่งซื้อ มา ระบบจะแปลงข้อมูลการเสนอราคา เป็นคำสั่งขายได้ทันที

- การสร้างคำสั่งขาย (Sales Order - SO) เริ่มจากเมื่อลูกค้ามีความต้องการสั่งซื้อสินค้า ฝ่ายขายจะตรวจสอบข้อมูลต่างๆ เช่น จำนวนสินค้าคงเหลือ จำนวนสินค้ากำลังผลิต จำนวนสินค้าที่ถูกจอง หรือข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น ประวัติการชำระเงิน เพื่อยืนยันว่าสามารถขายสินค้าให้กับลูกค้ารายนี้ได้หรือไม่ เมื่อมีการตกลงการซื้อขาย

- การจัดส่งสินค้า ข้อมูลคำสั่งขายถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลการจัดส่งอัตโนมัติ เจ้าหน้าที่จัดส่งสามารถทราบว่า จะต้องเตรียมสินค้าอะไรบ้าง และไปหยิบสินค้าจากพื้นที่เก็บได้ และพร้อมพิมพ์เอกสาร เช่น ใบกำกับสินค้า/ใบแจ้งหนี้ได้ทันที ข้อมูลสินค้าคงคลังจะถูกเปลี่ยนแปลง ในขณะที่เดียวกันระบบบัญชีก็จะมีข้อมูลสำหรับการตั้งลูกหนี้อัตโนมัติ

## 2. วงจรการวางแผน (Plan Cycle)

- การวางแผนวัสดุ (Material Planning) คือ การวางแผนผลิตสินค้าสำเร็จรูป สินค้ากึ่งสำเร็จรูปและวางแผนการสั่งซื้อวัตถุดิบ เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้า และรักษาปริมาณวัสดุไว้ในระดับที่ต้องการได้

- การวางแผนกำลังการผลิต (Capacity Planning) คือ การหาความต้องการกำลังการผลิตของทรัพยากร เช่น คนและเครื่องจักรเพื่อให้สอดคล้องตามแผนวัสดุ ระบบ ERP แบ่งการวางแผนกำลังการผลิต เป็น 2 แบบคือ 1) การวางแผนกำลังอย่างหยาบ (Rough-cut Capacity Planning : RCCP) 2) การวางแผนความต้องการกำลังการผลิต (Capacity Requirements Planning: CRP)

## 3. วงจรการสั่งซื้อ (Buy Cycle)

การแปลงแผนสั่งซื้อเป็นคำสั่งซื้อ จากการ Run MRP ระบบจะแนะนำแผนการสั่งซื้อ ให้ผู้ใช้ตรวจสอบรายละเอียดของแผน เช่น Supplier วัตถุดิบ ปริมาณและราคา

การสร้างคำสั่งซื้อตามการร้องขอจากผู้ซื้อ เมื่อผู้ซื้อบันทึกข้อมูลวัตถุดิบที่ต้องการซื้อใบขอซื้อ (Purchase Requisition) ระบบก็จะตรวจสอบความถูกต้องต่างๆ เช่น ราคาสินค้า ผู้ขายตามบัญชีรายชื่อเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งต่อไปให้กับผู้มีอำนาจต่างๆ ตรวจสอบและอนุมัติ จากนั้นผู้ซื้อจึงสามารถออกคำสั่งสั่งซื้อ (Purchase Order - PO)

การรับวัตถุดิบและการตรวจสอบคุณภาพ เมื่อ Supplier มาส่งวัตถุดิบพร้อมกับเอกสารใบกำกับสินค้า / ใบแจ้งหนี้ (Invoice) ระบบจะทำการปรับปรุงปริมาณสินค้าคงคลังและบันทึกผลการรับวัตถุดิบ

## 4. วงจรสินค้าคงคลัง (Inventory Cycle)

การควบคุมสินค้าคงคลังมีความสัมพันธ์กับทุกกระบวนการในระบบ ERP สินค้าคงคลังประกอบด้วย วัตถุดิบ สินค้ากึ่งสำเร็จรูป สินค้าสำเร็จรูป ชิ้นส่วนสำรอง และอื่นๆ

การควบคุมสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ข้อมูลสินค้าคงคลังในระบบ ERP มีความถูกต้อง ส่งผลให้สามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 5. วงจรการผลิต (Make Cycle)

การสร้างคำสั่งผลิต (Work Order - WO) คำสั่งผลิตหรือใบงานในระบบ ERP สร้างขึ้นได้จากหลายทาง เช่น การแปลงแผนคำสั่งผลิตที่ได้จากการ RUN MRP เป็นคำสั่งผลิต หรือการแปลงคำสั่งขายเป็นคำสั่งผลิตโดยตรง หรือการสร้างคำสั่งผลิตขึ้นมาเอง ซึ่งคำสั่งผลิตใช้เป็นตัวควบคุมการผลิตทั้งหมด

การดำเนินงานและควบคุมการผลิต คือ การนำคำสั่งผลิตไปปฏิบัติงานจริง ทำการเปรียบเทียบปริมาณงานกับกำลังการผลิตของแต่ละสถานีนงาน

การเบิกวัสดุ การเบิกวัสดุในระบบ ERP สามารถทำได้หลายวิธี ทั้งการเบิกวัสดุที่ละรายการ การเบิกวัสดุอ้างอิงกับสูตรการผลิตและการเบิกวัสดุแบบ Backflush

การรายงานผลการผลิต การรายงานผลการผลิตในระบบ ERP ได้แก่ การรายงานผลการผลิตในระบบ ERP ได้แก่ การรายงานปริมาณการผลิตสินค้า ผลการตรวจสอบคุณภาพ ชั่วโมงแรงงาน หรือชั่วโมงเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตสินค้า

#### 6. วงจรการบัญชีและการเงิน (Accounting Cycle)

กระบวนการด้านบัญชีและการเงินของระบบ ERP จะบันทึกรายการทางบัญชีจากกิจกรรมต่างๆ โดยอัตโนมัติ ประกอบด้วยกระบวนการ 3 ส่วน คือ ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ และระบบบัญชีแยกประเภท โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable) บัญชีลูกหนี้ เริ่มจากการสร้างใบแจ้งหนี้ (Invoice) โดยระบบจะบันทึกรายการบัญชีตั้งลูกหนี้และภาษีขาย จากนั้นเมื่อลูกค้ามาจ่ายเงิน ตามรายการวางบิล ฝ่ายการเงินจะทำการรับเงิน และส่งเอกสารการรับชำระเงินให้ฝ่ายบัญชีบันทึกรายการรับชำระหนี้ และตัดรายการบัญชีที่ลูกหนี้ได้

- ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable) บัญชีเจ้าหนี้ เริ่มจากฝ่ายบัญชีได้รับเอกสารใบแจ้งหนี้ของซัพพลายเออร์ อ้างอิงจากการรับสินค้าของฝ่ายคลังสินค้าตามใบสั่งซื้อ แล้วทำรายการ Voucher เพื่อตัดยอดเจ้าหนี้ จากนั้นรายการ Voucher จะเข้าสู่การ

อนุมัติจ่ายเงินเพื่อทำการเตรียมจะจ่ายเงิน (Pre-Payment) และพิมพ์เอกสารอนุมัติเตรียมจ่ายเงินต่อไป

- ระบบบัญชีแยกประเภท (General Ledger Accounts) ระบบบัญชีแยกประเภทจะเป็นจุดรวบรวมรายละเอียดข้อมูลรายการทางบัญชีที่เกิดขึ้น เพื่อทำการจัดหมวดหมู่รายการทางบัญชี และสรุปรายงานงบการเงินต่างๆ ได้
- ระบบบัญชีการเงิน เป็นส่วนที่ช่วยจัดเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงานของทุกส่วนงาน เพื่อใช้ในวัตถุประสงค์ 2 เรื่องคือ
  1. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับกระบวนการจัดการภายในองค์กร เช่น การนำข้อมูลต้นทุนการผลิตมาใช้ประกอบการตัดสินใจ เรื่องราคาขายและการวัดผลการปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต การสรุปรายงานการเงินต่างๆ และตัววัดผลการปฏิบัติงานในมุมมองด้านการเงิน สำหรับผู้บริหารได้อย่างถูกต้องแม่นยำและทันต่อเวลาที่ต้องการได้
  2. ใช้เป็นข้อมูลสำหรับแสดงต่อบุคคลภายนอก เช่น การออกรายงานทางการเงิน เช่น รายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย ภาษีหัก ณ ที่จ่าย และงบการเงิน เพื่อรายงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร หรือบุคคลภายนอกทั่วไป ฯลฯ

### 2.3.4 ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

**นรินทร์ หลงสมบุญ (2549)** การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ต้องคำนึงถึงความสามารถหรือประสิทธิภาพของระบบที่นำมาใช้ด้วย

การทำงานของระบบ ERP ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบงานที่นำมาติดตั้งใช้งาน เข้าด้วยกันอย่างอัตโนมัติ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลของแต่ละงานเข้าสู่ระบบ การเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล หรือการจัดทำระบบงานต่างๆ ทำให้องค์กรที่ใช้งานระบบ ERP มีฐานข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียว สะดวกต่อการเรียกใช้ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างทันทีตลอดเวลา (Online Real Time)

ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ (Operation) เพราะมีการพัฒนาให้มีหน้าที่รวบรวม (Consolidate) บูรณาการ (Integrate) เลือกลงทางที่ดีที่สุด (Optimize) และสร้างเสริมนวัตกรรม (Innovate) นอกเหนือจากระบบการนำข้อมูลเข้า การคำนวณ การติดตาม

การรายงาน และรายงานการวิเคราะห์ทั่วไปแล้ว ก็ยังมีการพัฒนาให้ทันกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสนองความต้องการด้านการวิเคราะห์ข้อมูลได้ละเอียดและเป็นประโยชน์มากขึ้น แสดงถึงประสิทธิภาพที่ดีของระบบ ซึ่งข้อมูลในระบบ ERP แบ่งเป็น 2 ประเภท ที่ต้องใช้ร่วมกัน จึงจะสามารถบันทึกความสมบูรณ์ของธุรกรรมได้ คือ

1. ข้อมูลคงที่ (Static Data) เป็นข้อมูลที่ถูกกำหนดขึ้นในระบบ ERP และมักจะไม่มีเปลี่ยนแปลงบ่อย เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลรายการสินค้า ข้อมูลผู้ขาย ฯลฯ

2. ข้อมูลพลวัต (Dynamic Data) คือ ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอตามธุรกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวัน และถูกบันทึกเข้าระบบเพื่อใช้ประมวลผลต่อเนื่อง เช่น คำสั่งซื้อ แต่ละคำสั่ง จำนวนที่สั่งซื้อ ราคา ผู้ขาย สำหรับการซื้อแต่ละครั้งมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ระบบ ERP ช่วยในการบันทึกธุรกรรม (Transaction) ประจำวัน ระบบ ERP จะใช้ฐานข้อมูลรวม (Centralized Database) ซึ่งช่วยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างดี เช่น ฝ่ายวางแผน และฝ่ายจัดซื้อ สามารถเห็นข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน ฝ่ายบัญชีสามารถดำเนินการเก็บเงินภายหลังจากการส่งมอบสินค้า เป็นต้น ข้อมูลในระบบจะเชื่อมต่อกันหมด ทำให้การทำงานของทั้งองค์กรเกิดการบูรณาการ (Integration) ซึ่งหมายความว่า ความมีประสิทธิภาพของระบบ ERP ทำให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพด้วย ผู้บริหารในองค์กรสามารถรู้ความเป็นไปในองค์กรได้แบบทันที (Real Time) ตลอดเวลา ทำให้สามารถตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่ เป็นปัจจุบัน เนื่องจากรายงานที่ได้จากระบบ ERP สามารถจัดทำได้ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เพราะการค้นหาข้อมูลที่ถูกรวบรวมและเชื่อมโยงถึงกันภายในระบบ สามารถกระทำได้ง่ายกว่าระบบที่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน จะเห็นได้ว่า ระบบ ERP นั้น มีประสิทธิภาพในตัว ของระบบเองอยู่แล้ว เช่น การที่องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ จึงมีวัตถุประสงค์หลักที่จะใช้ ประสิทธิภาพของระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงาน และลดต้นทุนขององค์กรให้มากที่สุด

#### 2.3.5 ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

**บุญยวีร์ กุลกิตติศักดิ์ (2552)** จากการศึกษางานวิจัยพบว่า ประโยชน์ของ ERP ได้แก่

1. ประโยชน์ทางด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ต้นทุนลดลง ประกอบด้วย การลดลงของต้นทุนทางด้านแรงงาน โดยเป็นการลดขั้นตอนที่เป็นส่วนเพิ่มของกระบวนการทำงานลง การลดลงของต้นทุนทางด้านสินค้าคงคลัง โดยมีการจัดการในเรื่องของการจัดวาง เรื่องของการจัดการคลังสินค้า เป็นต้น การลดค่าใช้จ่ายทางด้านดำเนินการ ได้แก่ การลดกระดาษในการพิมพ์งานและลดการใช้เครื่องใช้ต่างๆ

- ระยะเวลาในการทำงานลดลง โดยสามารถลดช่วงเวลาในการทำงานใน งานที่เป็นกิจกรรมหลักๆ ได้แก่ การรองรับลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ในเรื่องของการผลิต การส่งของ รวมถึงการบริการลูกค้า พนักงาน จะช่วยในเรื่องของรายงาน การปิดบัญชี การจัดซื้อหรือ ค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึง ฝ่ายบุคลากร ในเรื่องของบัญชีเงินเดือนและการเรียนรู้ ผู้จัดจำหน่าย ในเรื่องของ การจ่ายเงินที่เร็วขึ้น เป็นต้น

- การพัฒนาผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ ต้นทุนทางด้านแรงงาน การสนับสนุนลูกค้า หรือการจัดสรรงานต่างๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

- การพัฒนาคุณภาพ ช่วยลดในเรื่องของข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งสามารถช่วยลดในเรื่องของความซ้ำซ้อน และต้นทุนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกันคุณภาพ

- การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ ช่วยให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูลทางด้านลูกค้า

## 2 ประโยชน์ทางการจัดการ ได้แก่

- การจัดการทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อที่จะปรับปรุงค่าใช้จ่าย เรื่องของสถานที่จัดเก็บ เรื่องของสินค้าคงคลัง และการควบคุมการบันทึก ข้อมูลต่างๆ การจัดการทางด้านสินค้าคงคลังเพื่อที่จะปรับปรุงพัฒนายอดขายสินค้า และการจัดเก็บสินค้าคงคลัง โดยมีข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ โดยสามารถจัดสินค้าทดแทนได้ทันเวลา และสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การจัดการทางด้านการผลิต โดยจะทำให้รวดเร็วในเรื่องของการจัดการและช่วงเวลาในการผลิตให้รัดกุมมากยิ่งขึ้น การจัดการทางด้านพนักงานเพื่อพัฒนาทางด้านแรงงานและมีการพัฒนาทางด้านทักษะและประสบการณ์ของพนักงาน

- การบริหารจัดการทางการตัดสินใจ

1. เพื่อที่จะพัฒนาทางด้านกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรที่ดีและต้นทุนที่อยู่ภายใต้การควบคุม และมีการวางแผนทางด้านกลยุทธ์อย่างมี



ประสิทธิภาพ การพัฒนาทางด้านการปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทางด้านของกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองทุกๆ การเปลี่ยนแปลงของการทำงาน การพัฒนาทางด้านบริการลูกค้าเพื่อให้มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จับใจ

2. การควบคุมพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละระดับในองค์กร โดยการควบคุม Performance ของแผนกการเงินจากแนวทางของธุรกิจ จากการผลิตและจากลูกค้า หรือจากส่วนประกอบอื่นๆ การติดตามหน่วยงานการผลิต มีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การจัดการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารการจัดการ

### 3 ประโยชน์ทางด้านกลยุทธ์

- มีการสนับสนุนการเจริญเติบโตของธุรกิจ ทั้งปัจจุบันและอนาคต ในเรื่องของการเจริญเติบโตของกำลังการผลิตและจำนวนการสั่งซื้อที่เพิ่มมากขึ้น การตอบสนองในการขยายธุรกิจและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขององค์กร ในพื้นที่ที่ต่างกันออกไป ธุรกิจจะเจริญเติบโตโดยเพิ่มจำนวนของพนักงาน โดยมีการวางนโยบายและกระบวนการของบริษัท ธุรกิจเจริญเติบโตในการเพิ่มตลาดใหม่ ธุรกิจเจริญเติบโตจากการที่มีตลาดคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นทั้งคู่แข่งใหม่และคู่แข่งในปัจจุบัน

- การสนับสนุนทางด้านพันธมิตรของธุรกิจ โดยมีแนวร่วมทางด้านธุรกิจที่มีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานทางด้านธุรกิจ

- มีการสร้างนวัตกรรมทางธุรกิจ โดยการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดแนวใหม่ การสร้างกระบวนการใหม่ๆ การสร้างธุรกิจใหม่ๆ

- มีการสร้างความเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาทางด้านกระบวนการหรือการบริการเพื่อประสพผลสำเร็จ

- การสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ โดยสามารถจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและมีการจัดเตรียมสำหรับนโยบายใหม่ๆ และการจัดทำธุรกิจแผนใหม่ๆ เพื่อสร้างธุรกิจให้กับตัวเองให้แตกต่างจากกลุ่มคู่แข่งชั้น การทำตามคำสั่งซื้อแทนที่จะผลิตไว้เพื่อเก็บ

- การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้จำหน่าย ผู้จัดจำหน่ายและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทางด้านธุรกิจ

- มีการขยายธุรกิจทั่วโลก ทางด้านการบริหารจัดการที่เป็นศูนย์กลาง

การบริหารจัดการทรัพยากรที่เป็นทั่วโลก มีการแทรกแซงทางด้านตลาด

- มีการทำ E-Business โดยพยายามเข้าใกล้ลูกค้า โดยผ่านเว็บไซต์ โดยระบบ ERP มีการให้ผลประโยชน์จากธุรกิจต่อธุรกิจในด้านของลูกค้าสัมพันธ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า มีการขยายตลาดทางด้าน E-Market มีการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็น real-time และข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

#### 4 ประโยชน์ทางด้านสารสนเทศ

- มีความยืดหยุ่นทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยมีการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก โดยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้

- การลดต้นทุนทางด้านสารสนเทศ ในด้านการรวมกันของระบบ การแทนที่ของ Mainframe และ Hardware ค่าใช้จ่ายทางด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องทำการพัฒนา และดูแลระบบ การออกแบบและการพัฒนาระบบ การดูแลและปรับปรุงสถาปัตยกรรมระบบ เทคโนโลยีทางการวิจัยและพัฒนา

- การเพิ่มขึ้นของความสามารถทางด้านโครงสร้างสารสนเทศ โดยมีความมั่นคงและความยืดหยุ่นสำหรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยทางด้านความมั่นคง ได้แก่ การมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานและฉับไว การมีรูปแบบทางการส่งต่อความรู้ที่เป็นสากล ความสมบูรณ์และความมั่นคงของฐานข้อมูล การจัดการทางด้าน การจัดการระบบและการเพิ่มขึ้นของความสามารถในการจัดการระบบ การพัฒนาทางด้าน กระบวนการของระบบอย่างต่อเนื่อง การดูแลและการดูแลที่เป็นสากล ส่วนทางด้านความยืดหยุ่น ได้แก่ มีการปรับใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการเปิดรับจากภายนอก มีการเปรียบเทียบระบบที่แตกต่าง มีความยืดหยุ่นทั้งทางด้านการยอมรับและข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

#### 5 ประโยชน์ทางด้านองค์กร

- มีการสนับสนุนทางการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทั้งในด้านของโครงสร้าง และกระบวนการ

- มีการสนับสนุนทางการเรียนรู้และทักษะให้กับพนักงาน โดยมีการเรียนรู้จากการทำงาน จากการเรียนรู้แบบเฉพาะหน้า จากทักษะของพนักงาน

- การกระจายอำนาจ โดยมีการกระจายอำนาจทางด้านความรับผิดชอบ การแก้ไขปัญหา การเป็นเจ้าของระบบ

- การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ให้เป็นวิสัยทัศน์ร่วมกัน โดยมีความเป็น

กันเอง เข้ากันได้ง่าย ประสานงานกันได้ง่าย สื่อสารกันได้ง่าย การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิสัยทัศน์กับองค์กรที่มีความแตกต่างกัน

- มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงาน โดยมีการวางแผน จัดการกับปัญหา มีการใส่ใจกับงานหลัก มีการมุ่งเน้นไปที่ลูกค้าและตลาด
- ขวัญกำลังใจและความพึงพอใจที่ดีขึ้นของพนักงาน โดยการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงานในการสายการปฏิบัติการ และการบริการ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความพึงพอใจในการบริการพนักงานในเรื่องต่างๆ มีการสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Shari Shang , 2006)

**นรินทร์ หลงสมบุญ (2549)** ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ก็เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการเงิน เมื่อผู้บริหารต้องการทราบผลการปฏิบัติงาน โดยรวมขององค์กร จะปรากฏว่ามีข้อเท็จจริงในหลายรูปแบบ แผนกการเงินมีข้อมูลรายได้ของแผนก แผนกขายมีข้อมูลรายได้อีกแบบหนึ่ง และส่วนธุรกิจต่าง ๆ ก็มีข้อมูลของตนเองว่ามีกำไรเท่าใดระบบ ERP จะรวมข้อเท็จจริงเหล่านี้ให้เป็นหนึ่งเดียวอย่างไม่มีข้อโต้แย้งเพราะทุกฝ่ายใช้ระบบเดียวกัน

## 2.4 ปัญหา / อุปสรรคในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในองค์กร

**บุญยวีร์ กุลกิตติศักดิ์ (2552)** จากการศึกษาผลการวิจัยและจากการศึกษาถึงปัญหาภายในองค์กรสามารถแยกปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรทางด้านต่าง ๆ ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.4.1 ปัญหาทางด้านระบบ ได้แก่ การใช้งานระบบเก่า ซึ่งสิ่งนี้สามารถเป็นข้อบ่งชี้ได้ว่ามีการใช้งานระบบ ERP อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ เนื่องจากหลายๆ Function ในระบบ ERP ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้งาน ส่งผลให้เกิดปัญหาในหลายๆ ส่วน เช่น ปริมาณของสินค้าคงคลังที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้กระบวนการทำงานในปัจจุบันประสบปัญหาในเรื่องของวัสดุขาดสต็อก เนื่องจากไม่สามารถวางแผนการซ่อมได้ล่วงหน้าก่อนการดำเนินการซ่อม

2.4.2 ปัญหาทางด้านข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลในการวิเคราะห์สำหรับผู้บริหารที่ไม่เพียงพอ โดยยังต้องพึ่งพาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอยู่ อีกทั้งในการปิดรอบบัญชีในแต่ละเดือน ยังคงใช้ระยะเวลาในการปิดรอบบัญชี ซึ่งถือว่ายังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

2.4.3 ปัญหาทางด้านบริการ ได้แก่ ความผิดพลาดที่เกิดจากตัวโปรแกรมเอง โดยจากสถิติการใช้งาน บางครั้งยังคงเกิดความผิดพลาดหรือ bug ในตัวของโปรแกรม โดยการแก้ไขไม่สามารถทำได้เองโดยผู้ใช้งาน ยังคงต้องพึ่งพาผู้พัฒนาโปรแกรมทำการแก้ไขอยู่เสมอ อีกทั้งการผิดพลาดของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน (Human Error) โดยจากสถิติความผิดพลาดที่ผ่านมา ยังคงมีแนวโน้มเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

**สุชาติ เต่นกิจกุล (2545)** ศึกษาเรื่อง การสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบการจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้งานในระบบสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบการจัดการสินค้าคงคลัง โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้จัดส่งไปให้ผู้บริหารระบบ ERP ในองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย ผลการสำรวจและศึกษาพบว่า ช่วงเวลานำที่ใช้ในองค์กรมีผลกระทบต่อความแม่นยำในการคำนวณความต้องการใช้ปริมาณสินค้าคงคลัง ซึ่งช่วงเวลานำที่มีผลกระทบดังกล่าว ได้แก่ ช่วงเวลานำของการจัดซื้อ และช่วงเวลานำในการผลิต รวมถึงช่วงเวลานำเพื่อที่มีการกำหนดเผื่อไว้ สำหรับการจัดซื้อและการผลิต ผลการศึกษายังพบต่อไปอีกว่า การวางแผนการผลิตที่ไม่เหมาะสมทำให้ไม่สามารถกำหนดปริมาณการผลิตได้อย่างแม่นยำ ซึ่งมีผลมาจากรูปแบบของการพยากรณ์ที่ใช้ในองค์กร โดยรวมถึงผลการพยากรณ์ที่นำไปใช้ และระดับโครงสร้างผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในองค์กรก็ส่งผลต่อความแม่นยำดังกล่าวด้วย

**กิตตินุช วังวิจิตร (2547)** ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการใช้ระบบการวางแผน

ทรัพยากรขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการบริหาร พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบ ERP คือ เพื่อเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรให้สามารถรองรับปริมาณงาน และความซับซ้อนของงานที่จะมีเพิ่มขึ้น รวมถึงระบบ ERP ช่วยปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ช่วยสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรและช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการจัดการองค์กร

**ณัฐกานต์ เจริญไชยศิริกุล (2550)** ศึกษาเรื่อง การศึกษากระบวนการจัดทำและพัฒนาระบบ ERP ของแผนกผลิต กรณีศึกษา บริษัท ไอแลนด์แคนนิ่ง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำ ERP ของระบบขายและระบบบัญชีลูกหนี้ที่บริษัทฯ ได้นำ ERP มาใช้แล้ว และศึกษาขั้นตอนการผลิต วิเคราะห์ออกแบบระบบ ERP แผนกผลิต

จากการศึกษากระบวนการจัดทำระบบ ERP ของบริษัทฯ ในระบบขาย และระบบบัญชีลูกหนี้ ทำให้ทราบว่าบริษัทฯ มีขั้นตอนในการนำระบบใหม่ไปใช้ โดยเริ่มจากการจัดตั้งทีมงานศึกษาความต้องการของผู้ใช้ วางแผนโครงการ และออกแบบระบบ ผู้ศึกษาได้นำขั้นตอนต่างๆ มาเป็นแนวทางในการจัดทำระบบ ERP ให้กับแผนกผลิตต่อไป

ในการจัดทำระบบ ERP ให้กับแผนกผลิตนั้น เริ่มจากศึกษากระบวนการผลิตของส้มแมนดารินในถ้วยพลาสติกตั้งแต่การเตรียมวัตถุดิบ ขั้นตอนการผลิต จนถึงการบรรจุผลิตภัณฑ์จัดตั้งทีมงาน โดยมี 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายของบริษัทฯ และฝ่ายของผู้ขายระบบ ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ระบบและผู้บริหาร ทำให้ทราบว่า มีความต้องการที่จะให้ระบบการผลิตมีการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ออกแบบระบบโดยศึกษา Module การผลิตของระบบ J.D.Edwards ที่จะนำมาใช้กับการผลิตส้มแมนดารินในถ้วยพลาสติกของบริษัทฯ พบว่าระบบ J.D.Edwards นั้น มีโปรแกรมที่สามารถช่วยให้การทำงานเป็นแบบอัตโนมัติได้ ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดของข้อมูลที่เกิดจากการป้อนข้อมูลด้วยคน และข้อมูลค่าใช้จ่ายในการคำนวณต้นทุนนั้น จะถูกส่งไปที่แผนกต้นทุนในแต่ละขั้นตอนการผลิต แผนกต้นทุนไม่ต้องรอข้อมูลจากแผนกบัญชี ทำให้แผนกต้นทุนสามารถคำนวณต้นทุนสินค้าได้ทันที และสามารถส่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันให้ผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**นรินทร์ หลงสมบุญ (2549)** ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและศึกษา

ปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงานที่มีผลต่อความคิดเห็น ในการนำระบบการวางแผนทรัพยากร  
องค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่  
เกี่ยวข้องกับการบริหารและใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จำนวน 268 คน เฉพาะ  
ตำแหน่งงานผู้บริหารระดับสูง จำนวน 5 คน ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ส่วน  
ตำแหน่งอื่นๆ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด วิเคราะห์  
ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีสรุปความคิดเห็น และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายปิด  
โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีสรุปความคิดเห็น

สรุปผลการวิจัย ความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการ  
การบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม  
ปัจจัยพื้นฐานอยู่ในระดับมากในด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ของระบบ ส่วนใน  
ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน  
ในกลุ่มของอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ไม่แตกต่างกัน  
ในกลุ่มของ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน และความคิดเห็นจาก  
การสัมภาษณ์ ปรากฏว่า มีความคิดเห็นในเกณฑ์ดี สัมพันธ์ตรงกับแบบสอบถาม

**บทมหา เจริญพร (2549)** ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร  
ความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ คือ  
เพื่อศึกษาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรในประเทศไทย  
ศึกษาถึงการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรในประเทศไทย  
และพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผน  
ทรัพยากรขององค์กรที่เป็นระบบต้นแบบ สำหรับช่วยในการบริหารความเสี่ยงของการติดตั้ง  
ซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรในประเทศไทย

งานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งหน่วยทดลองที่  
นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ปรึกษาซอฟต์แวร์วางแผน  
ทรัพยากรขององค์กร และกลุ่มผู้ใช้หลัก แบบสอบถามที่ใช้มี 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ 1 :  
การศึกษาปัญหาในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร แบบสอบถามชุดที่ 2 :  
วิธีการแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร และ

แบบสอบถามชุดที่ 3 : ความคิดเห็นที่มีต่อระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร รวมทั้งในงานวิจัยนี้ได้สร้างระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร

ผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ทำให้เข้าใจถึงความถี่และผลกระทบของปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร ผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ทำให้เข้าใจถึงความถี่และความสำคัญในการใช้วิธีจัดการความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร และผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 3 ทำให้เข้าใจถึงฟังก์ชันการใช้งานของระบบสารสนเทศว่าควรมีฟังก์ชันใดบ้าง รวมทั้งยังได้ระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร

**อรรษ คงรุ่งโชค (2549)** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งภายใต้กรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร Enterprise Resources Planning (ERP) โดยประยุกต์มาจากรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM) การวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงบวกของความสามารถของที่ปรึกษา การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา และความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน ที่มีต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้จัดเก็บและรวบรวมจากผู้ใช้งานบัญชีที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียจากการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานของหน่วยงานภาครัฐบาลและหน่วยงานภาคเอกชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีอัตราตอบกลับคือ 44.71% และ 13.28% ตามลำดับ และผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรภายนอก ประกอบด้วย ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา และความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือที่ปรึกษามีความสามารถต่อระบบ ERP และมีวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากขึ้นเท่าไร จะทำ

ให้เกิดความพึงพอใจและการยอมรับต่อระบบ ERP มากขึ้นเท่านั้น และรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชี จากการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ หากผู้ใช้งานบัญชียอมรับระบบ ERP มากขึ้นเท่าไร จะทำให้ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนระบบงานบัญชีเกิดมากขึ้นเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น ยังพบว่า ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

**สุชาติ สุชนิรันดร์ (2550)** ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงานกับประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ราชบุรี สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และชุมพร จำนวนทั้งสิ้น 180 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าโคสควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โพรดักท์ โมเมนต์ และค่าแครมเมอริ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงานและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมระบบ ERP มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านอายุ การทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง และแผนกที่พนักงานสังกัด ส่วนปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่สัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบ ERP ของพนักงาน คือ อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการใช้



คอมพิวเตอร์ในการทำงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยย่อยของตัวแปรทั้งสองที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงของนวัตกรรมของพนักงาน และตามด้วยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงของนวัตกรรมของพนักงาน

#### 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Clemons, Susan Yuonne (2005) ศึกษา เรื่อง ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร : การศึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีอิทธิพลต่อการจัดวางระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความเชื่อมโยง (Linkage) ระหว่างโครงสร้างของการจัดวางระบบงาน (Job Design) กับโครงสร้างของระบบข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน (Information System) ก่อนและหลังการนำระบบ ERP มาใช้ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ผลการศึกษา พบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างการจัดวางระบบงานอย่างมีนัยสำคัญ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการจัดวางระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร คุณสมบัติของระบบ ERP มีความสัมพันธ์กับแต่ละโครงสร้างของการจัดวางระบบงานอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ก่อให้เกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและเอื้อต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

Yingjie (2005) ได้ศึกษาการใช้ระบบ ERP ในฟินแลนด์ สรุปได้ว่า แม้ว่าการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรจะช่วยให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางปฏิบัติก็มีอุปสรรคมากมายในการที่จะกระตุ้นบุคลากรในองค์กรให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกรณีนี้ ทำให้มีนักวิจัยหลายท่านสนใจที่จะศึกษาถึงวิธีการหรือปัจจัยต่างๆ ที่จะช่วยให้การนำระบบ ERP มาใช้นั้นเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป้าหมายของงานวิจัยนี้ คือ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจบริษัทต่างๆ ในประเทศฟินแลนด์ มาประมวลผลทางสถิติหาค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้ทำการศึกษาและนำ CSFs ของระบบ ERP จำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ สนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ การบูรณาการ

กระบวนการทางธุรกิจ ความเข้ากันได้ของระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์, การให้ความรู้และการฝึกอบรม และความเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งานในการสำรวจการนำระบบ ERP ขององค์กรในประเทศฟินแลนด์ ผลสรุปว่า ปัจจัย CSFs ในด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและความเข้ากันได้ของระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการนำระบบ ERP มาใช้ในบริษัทในประเทศฟินแลนด์อย่างมีประสิทธิภาพ

Rodney Jean – Baptiste (2006) ในบทความงานวิจัยประเด็นศึกษา บทบาทของนักบัญชีในการดำเนินการและการบำรุงรักษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร : การสำรวจของสมาชิกของสถาบันของนักบัญชีบริหาร บทบาทของนักบัญชีในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้รับการพัฒนาในช่วงหลายปี นอกจากนี้ความรู้ด้านบัญชีแบบดั้งเดิมบัญชีจะต้องมีทักษะอื่น ๆ ที่มีความสำคัญเพื่อความอยู่รอดของพวกเขาในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ท่ามกลางทักษะการแบ่งปันความรู้เป็นความเข้าใจของข้อมูลการออกแบบระบบการพัฒนาและการประยุกต์ใช้ กับปัญหาของระบบบัญชี คือการดำเนินการและการบำรุงรักษาของ ERP (Enterprise Resource Planning) การวางแผนในองค์กร ระบบ ERP อนุญาตให้ บริษัท ที่จะรวมทุกระดับและการใช้ประโยชน์จากโปรแกรม ERP ที่สำคัญเช่น การจัดการการบัญชี, การประยุกต์ใช้ทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Boubekri, 2001)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน

1. บทบาทของบัญชีระหว่างขั้นตอนการดำเนินการและบำรุงรักษา
2. การศึกษาคือการหาลักษณะและทักษะของนักบัญชีที่สามารถช่วยให้

ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานและการบำรุงรักษาของ ERP

การสำรวจถูกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มันถูกส่งไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านบัญชีหรือการเงินของสถาบันการจัดการบัญชีที่มีประสบการณ์ ERP 219 การตอบสนองที่ได้รับ การวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์เพียร์สันจะใช้ในการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของนักบัญชีและการดำเนินการที่ประสบความสำเร็จของระบบ ERP หนึ่งตัวอย่าง ใช้ t-test ในการค้นหาความแตกต่างระหว่างขั้นตอนในระหว่างที่บัญชีให้การวิเคราะห์การถดถอยยังตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีที่มีบางทักษะในการนอกเหนือไปจากความเชี่ยวชาญด้านการเงินของพวกเขาและการมีส่วนร่วมในทีม ERP เพราะจาก PREVIEWskills เหล่านี้ของ t-test จะช่วยสร้างความแตกต่างระหว่าง บริษัท ขนาดเล็กที่ใช้ที่ซับซ้อนมากขึ้นเมื่อเทียบกับชุด ERP รวมง่ายทั้งในช่วง ผลยืนยันว่ามีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างการบอกผลงานของนักบัญชีและการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จของ ERP ยังตอบแบบสอบถามใช้เวลาส่วนใหญ่ของพวกเขา

ในช่วงขั้นตอนการดำเนิน แม้ว่าทักษะการแบ่งปันความรู้ทางธุรกิจและทางเทคนิคแสดง ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับของนักบัญชีกับทีม ERP, ทักษะทางเทคนิคเฉพาะที่ขั้นตอน การดำเนินการทดสอบผ่านการวิเคราะห์การถดถอยที่ระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการผลงานบัญชี 'ทำงานให้กับ บริษัท ขนาดเล็กโดยใช้การกำหนดค่าที่ซับซ้อนเป็น ERP สูงที่สุดในช่วงระยะเวลา การดำเนินงาน

Tsu-Ming Yeh, Ching-Chow Yang, Wen-tsa Lin (2007) ในบทความวิจัย ประเด็นศึกษา การบริการที่มีคุณภาพและการใช้ ERP: การศึกษาแนวคิดและการทดลองของ อุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับในได้หวั่น งานวิจัยนี้จะตรวจสอบประสิทธิภาพของ การดำเนินงานของการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการใน อุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ได้หวั่นโดยการประเมินความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ จากมุมมองของผู้ผลิตและลูกค้า การศึกษาครั้งแรกที่กำหนดบริการที่มีคุณภาพแก้ไขส่วนผสม ผลงานรูปแบบ: (1) ความคาดหวังและการรับรู้และ (2) ผู้ผลิต 'ลูกค้ารับรู้ของคาดหวังของลูกค้า และการรับรู้ การศึกษาเชิงประจักษ์โดยแบบสอบถามจะดำเนินการแล้วในการตรวจสอบช่องว่าง ที่นำเสนอในรูปแบบการวิจัย ผลปรากฏว่าช่องว่างคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในอุตสาหกรรม เซมิคอนดักเตอร์ได้หวั่นระหว่างผู้ผลิตที่มีการดำเนินการ ERP และลูกค้าของ อุตสาหกรรม การศึกษาแสดงให้เห็นว่าการนำเสนอรูปแบบการให้คำแนะนำที่มีคุณค่าให้กับ ผู้ผลิตด้วยความเคารพในการป้องกันตรวจจับและกำจัดช่องว่างแสดงให้เห็นถึงบริการที่มี คุณภาพ รูปแบบจึงช่วยให้ผู้ผลิตในการประเมินผลงานของโมดูล ERP ต่างๆเพื่อความพึง

Joseph Bradley (2008) งานวิจัยนี้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญสำหรับการ ดำเนินการ ระบบการวางแผนทรัพยากรโดยใช้กรอบของทฤษฎีการจัดการคลาสสิก การศึกษาคือ แรงบันดาลใจโดยผลที่ขัดแย้งกันในการศึกษาก่อนหน้าการตรวจสอบปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ ในการดำเนินการขององค์กรการวางแผนทรัพยากรหลายแห่งซึ่งเป็นกรณีเล็กกรณีน้อยใน ธรรมชาติ 10 ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการใช้ ERP ระบบที่เสนอในวรรณกรรมที่ผ่านมาจะ เลือก ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละปัจจัยเหล่านี้และความสำเร็จของโครงการคือการ ตรวจสอบ ความสำเร็จของโครงการถูกกำหนดให้เป็นผลกระทบต่อองค์กรและในเวลาและ / ได้ โครงการเสร็จสิ้นประมาณ 8 โครงการที่ดำเนินการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการศึกษา กรณีศึกษาความสัมพันธ์ที่นำเสนอ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการเลือกเวลาที่เหมาะสมผู้จัดการเต็ม โครงการฝึกอบรมบุคลากรและการปรากฏตัวของแชมป์เกี่ยวข้องกับโครงการที่ประสบ

ความสำเร็จ การใช้ที่ปรึกษา, บทบาทของการจัดการในการลดความต้านทานของผู้ใช้และการใช้งานของคณะกรรมการในการควบคุมโครงการดูเหมือนจะไม่ได้แตกต่างโครงการประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ บรูณาการของ ERP วางแผนกับการวางแผนธุรกิจการรายงานระดับของผู้จัดการโครงการและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง ได้รับการอนุมัติโครงการเกินกว่าการจัดสรรทรัพยากรและทบทวนโครงการเป็นครั้งคราวที่ไม่พบจะเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ พิจารณาค่าใช้จ่ายทางการเงินและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโครงการเหล่านี้มีความเข้าใจที่ดีขึ้นของปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและนักวิชาการเพื่อปรับปรุงโอกาสของความสำเร็จในโครงการที่ดำเนินการ ทุกองค์การการใช้ ERP ขนาดเล็กโดยเฉพาะอย่างยิ่งและองค์กรขนาดกลางที่มีทรัพยากร จำกัด จะได้รับประโยชน์จากความรู้

Gede Rasben Dantes and Zainal Arifin Hasibuan (2011) งานวิจัยนี้ศึกษา

ผลกระทบของทรัพยากรในองค์กรการวางแผนการดำเนินงานระบบ (ERP) องค์กร: กรณีศึกษา ERP การดำเนินการในประเทศอินโดนีเซีย Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นหนึ่งในความนิยมมากที่สุดสำหรับเทคโนโลยีซอฟต์แวร์สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร โดยจะเน้นการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการในความพยายามที่จะเพิ่มผลประโยชน์ของ บริษัท อย่างไรก็ตามการดำเนินงานของระบบ ERP ไม่เคยให้ประโยชน์เชิงกลยุทธ์สำหรับ บริษัท บริษัท ส่วนใหญ่ไม่ได้ประสบความสำเร็จในการดำเนินการระบบนี้ ในการศึกษาที่เรามุ่งเน้นการสำรวจของ กลยุทธ์ และผลกระทบที่เกิดจากการยุทธวิธีการดำเนินงานของ ERP และเพื่อหาสัมพันธัมที่ประสบความสำเร็จการดำเนินงาน ERP ที่มีผลกระทบ ต่อกลยุทธ์ และยุทธวิธี สามสืบหาคำตอบแบบสอบถามจากเจ็ด บริษัท กลายเป็นตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของที่แตกต่างกันในอุตสาหกรรมภาค (น้ำมันและบริการ, การผลิต, การสื่อสารโทรคมนาคม, ยานยนต์) มันก็พบว่า ERP การดำเนินการให้มากขึ้นในการส่งผลกระทบต่อระดับยุทธวิธีกว่าระดับ กลยุทธ์ นี้ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบยศ Spearman ซึ่งแสดงให้เห็นว่า  $pyx_1 = 0.167$  (ไม่สำคัญกับ  $p < 0.05$ ) และ  $pyx_2 = 0.813$  (ที่สำคัญกับ  $p < 0.01$ ) ดังนั้น โดยเฉพาะสำหรับ บริษัท อินโดนีเซีย, การศึกษาปัจจุบันแสดงให้เห็นว่าการใช้ ERP ทำหน้าที่เป็นเพียงการสนับสนุนเข้าหาแกนธุรกิจแทนการสร้างเปรียบในการแข่งขัน เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังการค้นพบเหล่านี้คือ (1) บริษัท ยังไม่พร้อมที่จะทำให้การลงทุนขนาดใหญ่ในการดำเนินการโมดูลทั้งหมดใน ERP, รวมทั้งโมดูลที่เฉพาะเจาะจง (2) บริษัท ก็กลัวที่จะล้มเหลวในการดำเนินการของพวกเขา ดังนั้นพวกเขาเลือกที่จะใช้โมดูลเฉพาะสำหรับการสนับสนุนธุรกิจหลัก (3) ERP การใช้

งานที่ไม่ได้รับการขับเคลื่อนโดยองค์การความต้องการของธุรกิจ แต่ด้วยเทคโนโลยีตัวเอง (4) มีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่บังคับให้ บริษัท ที่จะใช้ ERP เช่นเป็นนโยบายของรัฐบาลนโยบายธนาคาร และปัญหาทางการเมือง



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ในระบบบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” มีวิธีดำเนินการทำวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (population) ที่ใช้ในการวิจัยและเก็บข้อมูล คือ บุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

3.2.1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษาจากตำรา บทความ วารสารด้านวิชาการ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนิยามตัวแปรการวิจัย

3.2.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ได้แก่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ เป็นแบบสอบถามประเภทปลายปิด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยตอนที่ 1 และ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งแต่ละระดับความคิดเห็นมีน้ำหนักคะแนนดังนี้

- ค่าคะแนน 5   หมายความว่า   มีปัญหามากที่สุด
- ค่าคะแนน 4   หมายความว่า   มีปัญหามาก
- ค่าคะแนน 3   หมายความว่า   มีปัญหาปานกลาง
- ค่าคะแนน 2   หมายความว่า   มีปัญหาน้อย
- ค่าคะแนน 1   หมายความว่า   มีปัญหาน้อยที่สุด

การพิจารณาระดับของความสำคัญสำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้เกณฑ์ตามการศึกษา คำนวณหาความก้าวหน้าของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= (5-1)/5 = 0.8 \end{aligned}$$

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายความว่า มีปัญหามากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายความว่า มีปัญหามาก
2.61 – 3.40	หมายความว่า มีปัญหาปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายความว่า มีปัญหาน้อย
1.00 – 1.80	หมายความว่า มีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)

แบบสอบถามมีลักษณะที่เป็นปลายเปิด คือ

คำถามปลายเปิด โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบได้อย่างอิสระ ไม่มีข้อจำกัด ได้แก่ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale)

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1-2 สร้างแบบสอบถามและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยตรวจสอบ

3.3.4 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้โดยให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ เป็นการหาความเที่ยงตรง จำนวน 3 ท่าน คือ



1. นางวันดี ช่วยประยูรวงศ์ ผู้อำนวยการกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. คุณศิริมา อัจฉนนลา ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ หัวหน้างานบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. คุณเอกวิทย์ สันติสกุลธรรม ตำแหน่ง Senior Application Consultant บริษัท อินโนวิส โซลูชันส์ จำกัด

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทำการปรับปรุงและแก้ไข เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบอีกครั้ง

3.3.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเข้าใจในคำถามต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 92 คน แล้วนำผลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 3.4.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัย
- 3.4.2 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม แก่ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4.3 นำแบบสอบถาม มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5 วิธีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

- 3.5.1 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้
  - 3.5.1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
  - 3.5.1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
  - 3.5.1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5.1.4 ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

3.5.2.1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดย ใช้การคำนวณการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) T-test Dependent และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

3.5.2.2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยใช้การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.6.1 สถิติพื้นฐานของคะแนน มีดังนี้

3.6.1.1 แจกแจงความถี่ (Frequency)

3.6.1.2 ร้อยละ (Percentage)

3.6.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.6.1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

3.6.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

3.6.2.2 T-test Dependent

3.6.2.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบ ความเรียง ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ และจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม ในการใช้ระบบที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ใน 4 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ และจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม โดยใช้สถิติ  $t$  test ในกรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Scheffe'

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการสังเคราะห์ สรุปข้อความ แจกแจงความถี่ และร้อยละ

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร โดยจำแนกตามตัวแปร อิสระ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของประชากร

ประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักงานอธิการบดี	35	38.1
ประเภทคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	44	47.8
ประเภทคณะทางด้านสังคมศาสตร์	13	14.1
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
2. เพศ		
ชาย	8	8.7
หญิง	84	91.3
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
3. อายุ		
อายุ 20-30 ปี	31	33.7
อายุมากกว่า 30-40 ปี	30	32.6
อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	31	33.7
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	80	87.0
ปริญญาโท	12	13.0
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
5. สาขาวิชาการศึกษา		
การบัญชี	31	33.7
การตลาด	10	10.9
การจัดการ	31	33.7
อื่น ๆ	20	21.7
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	16	17.4
2-5 ปี	30	32.6
มากกว่า 5 -10 ปี	17	18.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	29	31.5
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
7. งานที่รับผิดชอบ		
งานการเงิน	36	39.1
งานบัญชี	22	23.9
งานพัสดุ	34	37.0
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
8. ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP		
ต่ำกว่า 2 ปี	24	26.1
2-5 ปี	64	69.6
มากกว่า 5-10 ปี	4	4.3
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>
9. จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP		
1-2 ครั้ง	28	30.4
2-3 ครั้ง	21	22.8
3-4 ครั้ง	43	46.7
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100.0</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.1 พบว่า บุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบ ERP มีข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้ คือ หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และสังกัดคณะทางด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ

เพศ พบว่า เพศชาย (จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3) ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) รองลงมา ช่วงอายุมากกว่า 30-40 ปี (จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6) ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด(จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0) ตามลำดับ

สาขาวิชาการศึกษา พบว่า สาขาวิชาการบัญชี มากที่สุด (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) และสาขาการจัดการ (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) รองลงมา คือสาขาการตลาด (จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9) สาขาอื่น ๆ (จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี มากที่สุด (จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 32.6) รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 31.5) ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5) และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี (จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4) ตามลำดับ

งานที่รับผิดชอบ พบว่า งานการเงิน มากที่สุด (จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1) รองลงมา งานพัสดุ (จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0) และงานบัญชี (จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP พบว่า ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 2-5 ปี มากที่สุด (จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6) รองลงมาประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่ำกว่า 2 ปี (จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1) และประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP มากกว่า 5-10 ปี (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3) ตามลำดับ

จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP พบว่า จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 3-4 ครั้ง มากที่สุด (จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7) รองลงมา จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 1-2 ครั้ง (จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4) และ จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 2-3 ครั้ง (จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8) ตามลำดับ

## 4.2 ผลการศึกษาระดับปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ดังแสดงรายละเอียดตาราง 4.2 – 4.6

ผลการวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของบริษัทและโรงงานเขตภาคกลางและภาคตะวันออก โดยศึกษาปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรใน 3 ด้าน คือ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์ และด้านอื่น ๆ

ตาราง 4.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร (ERP)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	3.24	0.64	ปานกลาง
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	3.26	0.77	ปานกลาง
3. ด้านระบบซอฟต์แวร์	3.18	0.69	ปานกลาง
4. ด้านอื่น ๆ	3.32	0.81	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.61</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.2 พบว่า ระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ( $\bar{X} = 3.24$ ) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ( $\bar{X} = 3.26$ ) ด้านระบบซอฟต์แวร์ ( $\bar{X} = 3.18$ ) และด้านอื่น ๆ ( $\bar{X} = 3.32$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้งาน เป็นรายชื่อและรายด้าน ดังนี้

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านผู้ใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ปฏิบัติงานมากกว่างานในหน้าที่รับผิดชอบ	3.38	1.02	ปานกลาง
2. ปฏิบัติงานในระบบ ERP ไม่ทันตามกำหนดเวลา	3.00	1.01	ปานกลาง
3. ความรู้ความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานในระบบ ERP	3.18	0.92	ปานกลาง
4. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานในระบบ ERP	3.10	1.00	ปานกลาง
5. การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเต็มที่จากผู้ปฏิบัติงานเดิม	3.36	1.05	ปานกลาง
6. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (บุคลากร) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP	3.30	0.88	ปานกลาง
7. การสนับสนุนด้านทรัพยากร (เวลา) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP	3.32	0.93	ปานกลาง
8. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	3.30	0.96	ปานกลาง
9. การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP	3.28	0.97	ปานกลาง
10. การสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมอบรมระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP	3.22	0.94	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.64</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.3 พบว่า ระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้งาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ปฏิบัติงานมากกว่างานในหน้าที่รับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.38$ ) รองลงมาคือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเต็มที่จากผู้ปฏิบัติงานเดิม ( $\bar{X} = 3.36$ ) การสนับสนุนด้านทรัพยากร (เวลา) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.32$ )



การสนับสนุนด้านทรัพยากร (บุคลากร)ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.30$ ) การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ( $\bar{X} = 3.30$ ) เช่นเดียวกัน การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP ( $\bar{X} = 3.28$ ) การสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมอบรมระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP ( $\bar{X} = 3.22$ ) ความรู้ความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานในระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.18$ ) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานในระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับและ ปฏิบัติงานในระบบ ERP ไม่ทันตามกำหนดเวลา ( $\bar{X} = 3.00$ )

ตาราง 4.4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นรายชื่อและรายด้าน ดังนี้

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. คู่มือการปฏิบัติงานบัญชีที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง	3.36	0.93	ปานกลาง
2. คำอธิบายรายละเอียดในเอกสารคู่มือการใช้ระบบ ERP ไม่ชัดเจนยากต่อการนำไปศึกษาและปฏิบัติเอง	3.32	1.03	ปานกลาง
3. เครื่องข่ายมีการล้มเหลวในช่วงเวลาทำงาน 08.30 -16.30 น.	3.02	1.03	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วของระบบเครือข่าย (Network)	3.33	0.98	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.4 พบว่า ระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานบัญชีที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.36$ ) รองลงมา ความรวดเร็วของระบบเครือข่าย (Network) ( $\bar{X} = 3.33$ ) คำอธิบายรายละเอียดในเอกสารคู่มือการใช้ระบบ ERP ไม่ชัดเจนยากต่อการนำไป

ศึกษาและปฏิบัติเอง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เครือข่ายมีการล้มเหลวในช่วงเวลาทำงาน 08.30 -16.30 น.  
( $\bar{X} = 3.02$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระบบซอฟต์แวร์ เป็นรายชื่อและรายด้าน ดังนี้

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านระบบซอฟต์แวร์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ERP	3.14	0.97	ปานกลาง
2. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงานโดยใช้ระบบ ERP	3.22	0.98	ปานกลาง
3. รูปแบบฟังก์ชันที่เหมาะสมของหน้าจอคอมพิวเตอร์	3.24	0.85	ปานกลาง
4. รูปแบบรายงานบัญชีที่ได้จากระบบ ERP มีรายละเอียดที่ตรวจสอบความถูกต้องได้ยาก	3.28	0.94	ปานกลาง
5. การเรียกรายงานทางบัญชีต้องกำหนดรูปแบบการใช้	3.26	0.97	ปานกลาง
6. การเรียกดูข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายการ	3.29	0.88	ปานกลาง
7. การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไม่ซับซ้อน	3.02	0.99	ปานกลาง
8. ขนาดตัวอักษรและตัวเลขในการจัดทำบัญชี	3.16	1.04	ปานกลาง
9. ความปลอดภัยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	3.11	0.84	ปานกลาง
10. การแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่รหัสบัญชีผิด	3.07	1.03	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.18</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.5 พบว่า ระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านระบบซอฟต์แวร์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ การเรียกดูข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายการ ( $\bar{X} = 3.29$ ) รองลงมา รูปแบบรายงานบัญชี

ที่ได้จากระบบ ERP มีรายละเอียดที่ตรวจสอบความถูกต้องได้ยาก ( $\bar{X} = 3.28$ ) การเรียกรายงานทางบัญชีต้องกำหนดรูปแบบการใช้ ( $\bar{X} = 3.26$ ) รูปแบบฟังก์ชันที่เหมาะสมของหน้าจอคอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.24$ ) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงานโดยใช้ระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.22$ ) ขนาดตัวอักษรและตัวเลขในการจัดทำบัญชี ( $\bar{X} = 3.16$ ) การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.14$ ) ความปลอดภัยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลยิ่งขึ้นเนื่องจากระบบได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น ( $\bar{X} = 3.11$ ) การแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่รหัสบัญชีผิด ( $\bar{X} = 3.07$ ) และการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 3.02$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4.6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านอื่น ๆ เป็นรายชื่อและรายด้าน ดังนี้

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านอื่น ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. วัสดุสำนักงาน (เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์) ต้องใช้เพิ่มขึ้นในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ ที่ได้จากระบบ ERP	3.52	1.053	มาก
2. การให้บริการหลังการขายของผู้ให้บริการ	3.33	1.196	ปานกลาง
3. การสนับสนุนข้อมูลและความช่วยเหลือจากสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.10	1.049	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.32</b>	<b>0.81</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.6 พบว่า ระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและปานกลาง คือ วัสดุสำนักงาน (เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์) ต้องใช้เพิ่มขึ้นในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ ที่ได้จากระบบ ERP ( $\bar{X} = 3.52$ ) อยู่ในระดับปัญหามาก รองลงมาคือ การให้บริการหลังการขายของ

ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.33$ ) และ การสนับสนุนข้อมูลและความช่วยเหลือจากสำนักวิทยบริการ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ( $\bar{X} = 3.10$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามตัว แปรอิสระ ดังแสดงรายละเอียดตาราง 4.7 – 4.18

สมมติฐานข้อที่ 1 ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผน  
ทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

ตาราง 4.7 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม  
และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนก  
ตามระดับการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way  
ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของ ระบบ ERP	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.153	1	0.153	0.369	0.545
	ภายในกลุ่ม	37.434	90	0.416		
	รวม	37.587	91			
2. ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.000	1	0.000	0.001	0.979
	ภายในกลุ่ม	53.997	90	0.600		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	0.040	1	0.040	0.084	0.773
	ภายในกลุ่ม	43.311	90	0.481		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.142	1	0.142	0.214	0.645
	ภายในกลุ่ม	59.717	90	0.664		
	รวม	59.859	91			

ตาราง 4.7 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.056	1	0.056	0.147	0.703
	ภายในกลุ่ม	34.533	90	0.384		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.7 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 2 สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามสาขาวิชาการศึกษาที่จบ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	1.148	3	0.383	0.924	0.433
	ภายในกลุ่ม	36.440	88	0.414		

ตาราง 4.8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ (ต่อ)	รวม	37.587	91			
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	2.161	3	0.720	1.223	0.306*
	ภายในกลุ่ม	51.836	88	0.589		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	1.044	3	0.348	0.724	0.540
	ภายในกลุ่ม	42.307	88	0.481		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.847	3	0.282	0.421	0.738
	ภายในกลุ่ม	59.011	88	0.671		
	รวม	59.859	91			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.878	3	0.293	0.764	0.517
	ภายในกลุ่ม	33.711	88	0.383		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.8 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

ตาราง 4.9 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	3.479	3	1.160	2.992	0.035*
	ภายในกลุ่ม	34.108	88	0.388		
	รวม	37.587	91			
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	7.452	3	2.484	4.696	0.004*
	ภายในกลุ่ม	46.545	88	0.529		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	2.161	3	0.720	1.539	0.210*
	ภายในกลุ่ม	41.190	88	0.468		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	3.431	3	1.144	1.784	0.156*
	ภายในกลุ่ม	56.428	88	0.641		
	รวม	59.859	91			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.499	3	1.166	3.301	0.024
	ภายในกลุ่ม	31.091	88	0.353		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.9 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้ระบบ ด้าน

เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe' ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 4.10-4.13)

ตาราง 4.10 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้ระบบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

ประสบการณ์ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 2 ปี	3.06	-	1.000	0.991	0.076
2-5 ปี	3.10	-	-	0.996	0.031*
มากกว่า 5-10 ปี	3.18	-	-	-	0.147
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.90	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.10 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี ( $\bar{X} = 3.10$ ) กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.90$ ) ที่มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน (P-Value < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ( $\bar{X} = 3.06$ ) และมากกว่า 5-10 ปี ( $\bar{X} = 3.18$ ) โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 4.11 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ ความแตกต่าง รายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 2 ปี	3.00	-	0.479	0.935	0.722
2-5 ปี	3.24	-	-	0.861	0.018*
มากกว่า 5-10 ปี	3.44	-	-	-	0.306
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.76	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.11 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี ( $\bar{X} = 3.24$ ) กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.76$ ) ที่มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน (P-Value < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ส่วนบุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ( $\bar{X} = 3.00$ ) และ มากกว่า 5-10 ปี ( $\bar{X} = 3.44$ ) โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.12 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านซอฟต์แวร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่าง รายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 2 ปี	2.70	-	0.900	0.926	0.451
2-5 ปี	2.94	-	-	0.490	0.049*
มากกว่า 5-10 ปี	3.18	-	-	-	0.853
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.45	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.12 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี ( $\bar{X} = 2.94$ ) กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.45$ ) ที่มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน (P-Value < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ( $\bar{X} = 2.70$ ) และมากกว่า 5-10 ปี ( $\bar{X} = 3.18$ ) โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4.13 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านอื่น ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Sheffe's Method)

ประสบการณ์ ในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
		ต่ำกว่า 2 ปี	2-5 ปี	มากกว่า 5-10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 2 ปี	3.10	-	0.856	0.748	0.439
2-5 ปี	3.38	-	-	0.205	0.033*
มากกว่า 5-10 ปี	3.75	-	-	-	0.980
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3.90	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.13 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 - 5 ปี ( $\bar{X} = 3.38$ ) กับมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.90$ ) ที่มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน (P-Value < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี ( $\bar{X} = 3.10$ ) และมากกว่า 5-10 ปี ( $\bar{X} = 3.75$ ) โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 4 งานที่รับผิดชอบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

ตาราง 4.14 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามงานที่รับผิดชอบ ด้วยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.235	2	0.188	0.280	0.756*
	ภายในกลุ่ม	37.352	89	0.420		
	รวม	37.587	91			
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.143	2	0.571	0.962	0.386
	ภายในกลุ่ม	52.855	89	0.594		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	0.271	2	0.135	0.279	0.757
	ภายในกลุ่ม	43.080	89	0.484		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.646	2	0.323	0.485	0.617
	ภายในกลุ่ม	59.213	89	0.665		
	รวม	59.859	91			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.448	2	0.224	0.584	0.560
	ภายในกลุ่ม	34.141	89	0.384		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.14 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร งานที่รับผิดชอบต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้ระบบ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ตามวิธีของ Scheffe' ดังข้อมูลที่ปรากฏ (ดูตาราง 4.14)

ตาราง 4.15 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้ระบบ จำแนกตามงานที่รับผิดชอบ ด้วยการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของ เชฟเฟ (Sheffe's Method)

งานที่รับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย		
		งานการเงิน	งานบัญชี	งานพัสดุ
งานการเงิน	3.53	-	0.033*	0.968
งานบัญชี	2.82	-	-	0.020*
งานพัสดุ	3.59	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.15 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ งานการเงิน ( $\bar{X} = 3.53$ ) กับงานบัญชี ( $\bar{X} = 2.82$ ) และ งานบัญชี ( $\bar{X} = 2.82$ ) กับงานพัสดุ ( $\bar{X} = 3.59$ ) มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน (P-Value < 0.05) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 5 ประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ต่างกัน

ตาราง 4.16 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามประสิทธิภาพในการใช้ระบบ ERP ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.028	2	0.014	0.033	0.968
	ภายในกลุ่ม	37.560	89	0.422		
	รวม	37.587	91			

ตาราง 4.16 (ต่อ)

ปัญหาการใช้ของ ระบบ ERP	แหล่งของ ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
2. ด้านเครื่องมือและ อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.071	2	0.036	0.059	0.943
	ภายในกลุ่ม	53.926	89	0.606		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	0.010	2	0.005	0.010	0.990
	ภายในกลุ่ม	43.341	89	0.487		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	0.351	2	0.176	0.263	0.770
	ภายในกลุ่ม	59.508	89	0.669		
	รวม	59.859	91			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.018	0.046	0.955
	ภายในกลุ่ม	34.554	89	0.388		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.16 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานข้อที่ 6 จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

ตาราง 4.17 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ดังนี้

ปัญหาการใช้ของระบบ ERP	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
1. ด้านผู้ใช้ระบบ	ระหว่างกลุ่ม	0.102	2	0.051	0.121	0.886
	ภายในกลุ่ม	37.486	89	0.421		
	รวม	37.587	91			
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.086	2	0.543	0.914	0.405
	ภายในกลุ่ม	52.911	89	0.595		
	รวม	53.997	91			
3. ด้านซอฟต์แวร์	ระหว่างกลุ่ม	0.327	2	0.163	0.338	0.714
	ภายในกลุ่ม	43.024	89	0.483		
	รวม	43.351	91			
4. ด้านอื่น ๆ	ระหว่างกลุ่ม	1.212	2	0.606	0.919	0.403
	ภายในกลุ่ม	58.647	89	0.659		
	รวม	59.859	91			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.454	2	0.227	0.592	0.556
	ภายในกลุ่ม	34.135	89	0.384		
	รวม	34.589	91			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.17 พบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.4 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ด้านใดเป็นปัญหาการใช้งานมากที่สุด

ตาราง 4.18 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ด้านใดเป็นปัญหาการใช้งานมากที่สุด

ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ด้านผู้ใช้ระบบ	31	33.7
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	12	13.0
ด้านระบบซอฟต์แวร์	47	51.1
ด้านอื่น ๆ	2	2.2
<b>รวม</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์ตาราง 4.18 พบว่าด้านระบบซอฟต์แวร์มีปัญหาการใช้งานมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือด้านผู้ใช้ระบบ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และด้านอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

#### 4.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามในส่วนของปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประชากร 92 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.5.1 ด้านผู้ใช้ระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสรุปรวมได้ 5 ข้อ ดังนี้

4.5.1.1 ผู้ใช้งานระบบ ERP สับสนในการเลือกเมนู ต่างๆ ในระบบ เนื่องจากมีเมนูย่อย มากเกินไป



4.5.1.2 รายละเอียดในการเก็บข้อมูลมีมากเกินไป ทำให้ค้นหาข้อมูลยาก เช่น ใบสำคัญที่ยกเลิกแล้ว ก็ยังแสดงให้เห็นร่วมกับใบสำคัญอื่นๆ ที่ใช้ และไม่สามารถลบออกจากระบบได้

4.5.1.3 ผู้ใช้งานขาดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ในระบบ ERP ประกอบกับผู้ใช้งานมีอัตราการเข้าออกงานค่อนข้างมาก โดยเฉพาะคนละ ทำให้การดำเนินงานมีการมอบงานกันอย่างไม่ต่อเนื่อง ทำให้เกิดการประสานงานต่อกันมีประสิทธิภาพลดน้อยลง เมื่อพบปัญหาด้านระบบ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการเองได้ ต้องติดต่อผู้ให้บริการระบบตลอดเวลา

4.5.1.4 ปฏิบัติงานในระบบ ERP ไม่ทันตามกำหนดเวลา เนื่องจากการป้อนข้อมูลในระบบ ERP ค่อนข้างมาก

4.5.1.5 การปฏิบัติงานของผู้ใช้งานระบบ ERP ล่าช้า เมื่อผู้ใช้งานมีปัญหา ไม่สามารถดำเนินการได้เอง เนื่องจากช่วงทำย ผู้ให้บริการระบบมีพนักงานเข้ามาดูแลระบบ และให้คำปรึกษา จำนวนน้อยลง และไม่ได้เข้ามาบ่อย

4.5.2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสรุปรวมได้ 4 ข้อ ดังนี้

4.5.2.1 การเชื่อมต่อของระบบล่าช้ามาก เนื่องจากความไม่เสถียรของ Internet

4.5.2.2 เครื่องข่ายมีการล้มเหลวในช่วงเวลาทำงาน

4.5.2.3 ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลในระบบ ERP ไม่สามารถใช้ในการตรวจสอบได้ทุกเรื่อง

4.5.2.4 คู่มือผังบัญชีและขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ ERP ไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้งานระบบ ERP ผิดพลาด ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งผู้ใช้งานจากคณะและกองคลัง มีความเข้าใจไม่ตรงกัน

4.5.3 ด้านระบบซอฟต์แวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสรุปรวมได้ 2 ข้อ ดังนี้

4.5.3.1 ความผิดพลาดที่เกิดจากตัวโปรแกรมเอง บางครั้งเกิด bug ในตัวของโปรแกรม โดยการแก้ไขจะไม่สามารถทำได้เองโดยผู้ใช้งาน ยังคงต้องพึ่งพาผู้ให้บริการระบบแก้ไขอยู่เสมอ

4.5.3.2 รูปแบบการใช้งานที่ยากต่อการเข้าใจ ขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยาก

ซับซ้อน เป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าลดภาระงาน เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้งานยังคงต้องทำงานควบคู่ไปทั้งระบบเดิมและระบบ ERP เนื่องจากระบบยังพบปัญหาในการใช้งานอยู่

4.5.4 ด้านอื่น ๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสรุปรวมได้ 2 ข้อ ดังนี้

4.5.4.1 การแก้ไขปัญหาเองยังไม่สามารถทำได้ด้วยตนเองต้องการสนับสนุนข้อมูลและความช่วยเหลือจากสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.5.4.2 วัสดุสำนักงานมีความต้องการใช้มากขึ้นในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ ที่ได้จากระบบ ERP

#### 4.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามในส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประชากร 92 คน มีผู้ให้ความคิดเห็นจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.13 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุป ได้ดังนี้

4.6.1 บุคลากรระดับปฏิบัติการ ควรมีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบ ERP ให้มากยิ่งขึ้น เมื่อมีปัญหา ควรรายงานให้ผู้บริหารรับทราบสถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากระบบ

4.6.2 ผู้ใช้งานต้องตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลเข้าระบบ จึงจะทำให้ได้ข้อมูลขาออกที่ถูกต้อง

4.6.3 ผู้ให้บริการระบบต้องพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบให้กระชับยิ่งขึ้น

4.6.4 ผู้ใช้งานต้องทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการระบบต้องแจ้งให้ผู้ใช้งานทราบโดยเร็วที่สุด

4.6.5 ต้องมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้งานในระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเทคนิคต่างๆ ในการจัดทำรายงาน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานในระบบ ได้อย่างเต็มที่

4.6.6 ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาการใช้งานในระบบอย่างเพียงพอ เพื่อการติดต่อที่สะดวก รวดเร็ว เช่น มีเว็บบอร์ดรับแจ้งปัญหา เป็นต้น

4.6.7 ควรมีการจัดสัมมนาร่วมกันของผู้ใช้งานระบบ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 2) เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงทั้งระบบและบุคลากร เพื่อให้ระบบนี้สามารถนำองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า ทันสมัยและก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป และเป็นข้อมูลในการประเมินความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์การบริหาร เพื่อการได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสามารถรองรับการขยายตัวขององค์กรในอนาคตต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

บุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวนทั้งสิ้น 92 คน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบวัตถุประสงค์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สาขาวิชาการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน งานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ และจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผู้ใช้ระบบ (2) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (3) ด้านระบบซอฟต์แวร์ และ (4) ด้านอื่น ๆ สำหรับข้อคำถาม แต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกในอัตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยให้บุคลากรผู้ใช้

ระบบประเมินใน 5 ระดับ คือ ปัญหามากที่สุด ปัญหามาก ปัญหาปานกลาง ปัญหาน้อย และปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัญหาด้านใดเป็นปัญหามากที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$  test แบบ independent การทดสอบ one-way ANOVA และเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe' โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยสรุปได้ดังนี้

### 5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล บุคลากรและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบ ERP มีข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้ คือ หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดคณะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 และสังกัดคณะทางด้านสังคมศาสตร์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ เพศ พบว่า เพศชาย (จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 91.3) ตามลำดับ อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 20-30 ปี (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) รองลงมา ช่วงอายุมากกว่า 30-40 ปี (จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6) ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรีมากที่สุด (จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0) รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท (จำนวน 12 คน

คิดเป็นร้อยละ 13.0) ตามลำดับ สาขาวิชาการศึกษา พบว่า สาขาวิชาการบัญชี มากที่สุด (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) และสาขาการจัดการ (จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7) รองลงมา คือสาขาการตลาด (จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9) สาขาอื่น ๆ (จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7)ตามลำดับ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี มากที่สุด (จำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 32.6) รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 31.5) ประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี (จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5) และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี (จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4) ตามลำดับ งานที่รับผิดชอบ พบว่า งานการเงิน มากที่สุด (จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1) รองลงมา งานพัสดุ (จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0) และงานบัญชี (จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9) ตามลำดับ ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP พบว่า ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP 2-5 ปี มากที่สุด (จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6) รองลงมาประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่ำกว่า 2 ปี (จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1) และประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERPมากกว่า 5-10 ปี (จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3) ตามลำดับ จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP พบว่า จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 3-4 ครั้ง มากที่สุด (จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7) รองลงมา จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 1-2 ครั้ง (จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4) และ จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP 2-3 ครั้ง (จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8) ตามลำดับ

ประเด็นปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านผู้ใช้ระบบ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านซอฟต์แวร์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาอยู่ในระดับมาก

### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 กล่าวว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 กล่าวว่า สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับสาขาวิชาการศึกษาที่จบ แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี กับ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป แตกต่างกัน ทุกด้าน

สมมติฐานข้อที่ 4 งานที่รับผิดชอบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับงานที่รับผิดชอบ ไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ วิธีของเซฟเฟ (Scheffe's Method) พบว่า งานบัญชี กับ งานพัสดุ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ในภาพรวม โดยใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ด้านซอฟต์แวร์เป็นปัญหาการใช้งานมากที่สุด ร้อยละ 51.1

ตาราง 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
1	ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
2	สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
3	ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	แตกต่างกัน / ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี กับ ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป
4	งานที่รับผิดชอบต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	แตกต่างกัน / งานบัญชี กับ งานพัสดุ
5	ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
6	จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีผลต่อปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยวิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ปรากฏผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ด้านผู้ใช้ระบบ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ ได้แก่ ปฏิบัติงานมากกว่างานในหน้าที่รับผิดชอบ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเต็มที่จากผู้ปฏิบัติงานเดิม การสนับสนุนด้านทรัพยากร (เวลา) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP การสนับสนุนด้านทรัพยากร (บุคลากร) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งนี้เนื่องมาจาก การนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรถือได้ว่านวัตกรรมที่มุ่งให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจและใส่ใจ มิฉะนั้นอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ซึ่งช่วงเวลา ที่ผ่านมา ผู้บริหารอาจไม่ได้สื่อสารสร้างความเข้าใจ หรือให้ความสำคัญอย่างจริงจัง จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านนี้ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจพัฒนาให้เป็นไปตามแนวคิดของ นรินทร์ แจ่มจรัส (2549, หน้า 60) ที่กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้พื้นฐานแนวคิดและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นเครื่องมือ ทั้งนี้จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารระดับสูง และ ความร่วมมือของทุกคนในองค์กร ดังนั้น ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ ERP ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบผสมผสานในองค์กร ที่มีการพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการเชื่อมโยงสารสนเทศและข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งบางองค์กรไม่มีการสร้างความเข้าใจในการจัดการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดีพอก่อนที่จะนำระบบมาใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมถึงความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยี-สารสนเทศ ทำให้บางครั้งพนักงานไม่สามารถทำความเข้าใจได้ และการที่ผลวิจัยพบว่า ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุเช่นเดียวกับ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2550) ซึ่งได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยมีสาเหตุมาจาก (1) การเลิกยึดติดกับประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตนั้นทำได้ยาก ผู้บริหารจัดการและคนทำงานจำนวนมากในปัจจุบัน มักยึดติดอยู่กับประสบการณ์ความสำเร็จในอดีตจนส่งผลทำให้เกิดการปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิรูปองค์กร ในขณะที่การปฏิรูปองค์กรโดยการนำ ERP มาใช้ จำเป็นต้องปฏิรูปสถานภาพปัจจุบันจึงจะบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเลิกการยึดติดกับประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (2) การพัฒนาให้มีจิตสำนึกที่แข่งขันได้ในระดับโลก ควรต้องพิจารณาว่า กระบวนการทางธุรกิจที่ใช้ในอดีตนั้น



สามารถที่จะแข่งได้ในระดับโลกจริงหรือไม่ ถ้ากระบวนการแบบเดิมไม่สามารถที่จะแข่งขันได้อีกต่อไป ก็จะต้องทำการปฏิรูปหรือไม่ก็กำจัดออกไป ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนจิตสำนึกกันอย่างจริงจัง และ (3) ทำลายสิ่งทีปิดกั้นข้อมูล การนำ ERP มาใช้ จำเป็นต้องทำการบูรณาการระบบงานข้ามแผนกข้ามฝ่ายเข้าด้วยกันภายใต้ฐานข้อมูลร่วมกัน จึงส่งผลให้การเปิดเผยและใช้ข้อมูลร่วมกันข้ามแผนกข้ามฝ่าย เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องรวดเร็วขึ้น หากบุคลากรยังขาดจิตสำนึกในการปฏิรูปวัฒนธรรมและวิถีขององค์กร โดยเก็บข้อมูลเอาไว้ภายในแผนกหรือองค์กรเท่านั้น ผลที่ตามมา คือ มีการแบ่งแยกข้อมูลเป็นสองส่วน คือ ข้อมูลภายใน และข้อมูลภายนอก อย่างชัดเจน ทำให้การใช้ข้อมูลร่วมกันภายในองค์กรนั้นเป็นไปได้ยากมาก

5.2.2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานบัญชีที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง ความรวดเร็วของระบบเครือข่าย (Network) คำอธิบายรายละเอียดในเอกสารคู่มือการใช้ระบบ ERP ไม่ชัดเจนยากต่อการนำไปศึกษาและปฏิบัติเอง เครือข่ายมีการล่มเหลวในช่วงเวลาทำงาน 08.30 -16.30 น. ทั้งนี้เนื่องมาจากความเร็วของระบบเครือข่าย (network) ของผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในองค์กรมีเชื่อมโยงกันเป็นแบบเรียลไทม์ (real time) เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูล หรือสารสนเทศโดยภาพรวม ทำให้การใช้ระบบเครือข่ายมีความต้องการการใช้งานที่สูง เพราะบุคลากรทุกคนจะต้องนำข้อมูลที่ได้มาทำการ Update อยู่ตลอดเวลา ระบบจึงไม่สามารถรองรับและตอบสนองการทำงานได้ในทันที ซึ่งการที่จะดึงหรือเก็บข้อมูลในเวลาเดียวกันทำให้ความเร็วลดลง และเกิดการติดขัดเป็นบางครั้ง แต่ระบบก็ยังช่วยให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรเป็นไปโดยอัตโนมัติ รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน และสามารถช่วยลดต้นทุนทั้งระบบได้ โดยข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กรจะถูกจัดเก็บไว้ที่เก็บข้อมูลส่วนกลาง ซึ่งผู้บริหารสามารถเข้าถึง และได้รับทราบข้อมูลที่ทันสมัย เกี่ยวกับผลการดำเนินงาน เพื่อใช้ในการบริหาร และกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็วทันเหตุการณ์ ทั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2553) ที่ได้อธิบายถึงประโยชน์ของ ERP ไว้ดังนี้ (1) เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และการปฏิบัติงานให้กับกระบวนการทำงาน (business process) (2) สร้างระบบงานและกระบวนการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็วระบบเพียงครั้งเดียว เชื่อมโยงกันได้ครบวงจร (3) ลดความซ้ำซ้อนของการเก็บข้อมูล เนื่องจากนำข้อมูลเข้าระบบเพียงครั้งเดียว ทำให้ข้อมูลมีความเป็นมาตรฐาน และถูกต้องตรงกัน

ทั่วทั้งองค์กร (4) มีศูนย์รวมระบบข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยการตัดสินใจ (5) เป็นการนำกระบวนการทำงานที่ดีที่สุด (best practice) มาใช้ในองค์กร (6) มีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน หรือขยายระบบงาน ให้มีทำงานตรงตามกระบวนการทางธุรกิจที่ต้องการ (7) มีระบบการควบคุมภายใน และการรักษาความปลอดภัยที่ดี (8) ทำให้เกิดรายงานและการวิเคราะห์ที่สามารถใช้สำหรับการวางแผน และ (9) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานระยะยาว ซึ่งผลการวิจัยแตกต่างจากผลการวิจัยของ กิตติสุข วังวิจิตร (2547) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการบัญชีบริหาร พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการตัดสินใจลงทุนในระบบ ERP คือ เพื่อเตรียมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ให้สามารถรองรับปริมาณงานและความซับซ้อนของงานที่จะมีเพิ่มขึ้น รวมถึงระบบ ERP ช่วยปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ช่วยสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อพัฒนาธุรกิจ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร และช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับการจัดการองค์กร ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่เป็นเช่นอาจเป็นเพราะว่า คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่อการใช้ระบบ การวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เป็นข้อที่ไม่ค่อยมีปัญหาในระบบมากนัก

5.2.3 ด้านระบบซอฟต์แวร์ บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาด้านระบบซอฟต์แวร์อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อตามลำดับ ได้แก่ การเรียกดูข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายการ รูปแบบรายงานบัญชีที่ได้จากระบบ ERP มีรายละเอียดที่ตรวจสอบความถูกต้องได้ยาก การเรียกรายงานทางบัญชีต้องกำหนดรูปแบบการใช้ รูปแบบฟังก์ชันที่เหมาะสมของหน้าจอคอมพิวเตอร์ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงานโดยใช้ระบบ ERP ขนาดตัวอักษรและตัวเลขในการจัดทำบัญชี การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบความปลอดภัยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลยิ่งขึ้นเนื่องจากระบบได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น การแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่รหัสบัญชีผิด การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไม่ซับซ้อน ทั้งนี้เนื่องมาจากในปัจจุบันหลายองค์กรมีการนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้กันอย่างแพร่หลาย จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่องค์กรจะนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ซอฟต์แวร์แต่ละประเภทมีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลาย การนำซอฟต์แวร์ ERP ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จไม่ใช่การที่จะต้องนำฟังก์ชันต่าง ๆ เหล่านั้นมาใช้ทั้งหมด เพราะนอกจากจะเป็นการสร้างงานส่วนเพิ่มให้กับพนักงานแล้ว ยังเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่าอีกด้วย ผู้บริหารควรมี

นโยบายโดยคำนึงถึงเป้าหมายหลักขององค์กร โดยพิจารณาจากกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น ที่ปรึกษา คู่ค้า หรือคู่แข่ง ตลอดจนเทคนิคการบริหารการผลิต อันเป็นที่น่ายอมรับขององค์กรและคู่ค้า และนำนโยบายนั้นกำหนดเป็นเป้าหมายของ การวางระบบ ERP และมีนโยบายในการทบทวนนโยบายดังกล่าวอยู่ตลอดเวลาถือเป็นขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญในการวางระบบ ERP ขององค์กร สำหรับกรณีที่เป็นบุคลากรในองค์กรไม่สามารถแก้ไขปัญหาเองได้ ซึ่งจำเป็นต้องให้บริษัทที่ปรึกษาทำการแก้ปัญหา องค์กรควรเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มี hot line หรือบริการ customer support คอยตอบคำถามอย่างเป็นระบบอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ บัณฑิตา เจริญพร (2549) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรขององค์กรในประเทศไทย และพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรที่เป็นระบบต้นแบบ สำหรับช่วยในการบริหารความเสี่ยงของการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กรในประเทศไทย งานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งหน่วยทดลองที่นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้มี 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ปรึกษาซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร และกลุ่มผู้ใช้หลัก แบบสอบถามที่ใช้ มี 3 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามชุดที่ 1 การศึกษาปัญหา ในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร แบบสอบถามชุดที่ 2 วิธีการแก้ปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร และแบบสอบถามชุดที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศ สำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร รวมทั้งในงานวิจัยนี้ได้สร้างระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร ผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 1 ทำให้เข้าใจถึงความถี่และผลกระทบของปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร ผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 2 ทำให้เข้าใจถึงความถี่และความสำคัญในการใช้วิธีจัดการความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร และผลการวิจัยจากแบบสอบถามชุดที่ 3 ทำให้เข้าใจถึงฟังก์ชันการใช้งานของระบบสารสนเทศว่าควรมีฟังก์ชันใดบ้าง รวมทั้งยังได้ระบบต้นแบบของระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยงในการติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด 3 อันดับสุดท้าย คือ ปัญหาความผิดพลาดในการประมวลผล หรือการ

ทำงานของระบบ รองลงมาคือ ขนาดขององค์กรมีความเหมาะสมกับประเภทของซอฟต์แวร์ ที่ใช้งานอยู่ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การค้นหาข้อมูลเดิมจากระบบ สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ข้อมูลจากการทำงานภายในองค์กรจากหลากหลายหน่วยงานมีค่อนข้างมาก ทำให้การจัดเก็บค่อนข้างจัดกระจายอยู่ในเครื่องหลาย ๆ เครื่อง กว่าที่จะมีการนำมาจัดเก็บรวมกันให้เป็นข้อมูลที่มีศูนย์รวมอยู่ที่เดียว อาจจะต้องใช้ระยะเวลา

5.2.4 ด้านอื่น ๆ บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาด้านระบบซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมากและ ปานกลาง ตามลำดับ ได้แก่ วัตถุประสงค์งาน (เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์) ต้องใช้เพิ่มขึ้นในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ ที่ได้จากระบบ ERP การให้บริการหลังการขายของผู้ให้บริการ การสนับสนุนข้อมูลและความช่วยเหลือจากสำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับแนวคิดของ กิตติ ภัคดี วัฒนะกุล (2546, หน้า 432-433) ซึ่งได้กล่าวถึงการที่องค์กรจะตัดสินใจซื้อหรือติดตั้งระบบนั้น ต้องมีการพิจารณาข้อเสียของซอฟต์แวร์ระบบ ERP ด้วยเช่นกัน กล่าวคือ (1) ค่าใช้จ่ายและเวลาในการพัฒนาระบบ การพัฒนาระบบ ERP นั้นเป็นเรื่องยาก ใช้เวลานาน และเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก เนื่องจากเป็นระบบที่ต้องประสานการทำงานของระบบสารสนเทศทุกแผนก และทุกระดับ การจัดการ ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในขั้นตอนการวางแผน วิเคราะห์ ออกแบบ ตลอดจนการพัฒนาระบบจึงค่อนข้างนาน อีกทั้งเมื่อพัฒนาระบบและติดตั้งใช้งานแล้วยังต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์สูงในการดูแลระบบอีกด้วย (2) การประสานการทำงานเข้ากับระบบอื่นทำได้ยาก องค์กรส่วนใหญ่ล้วนมีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานหลายด้าน แต่ละด้านจะต้องได้รับการประสานงานการทำงานเข้ากับระบบ ERP ทั้งสิ้น ซึ่งหากระบบ ปฏิบัติการของแต่ละระบบนั้นมีความแตกต่างกัน เป็นสาเหตุให้การประสานการทำงานร่วมกันนั้นเป็นเรื่องยุ่งยาก อาจต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญหรือซอฟต์แวร์กลางหรือที่เรียกว่า middleware มาเป็นตัวประสานหรือซอฟต์แวร์ ERP บางผลิตภัณฑ์ก็สามารถรองรับ การประสานงานการทำงานเหล่านี้ได้ อย่างไรก็ตาม ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก็ย่อมสูงตามไปด้วย และ (3) มีความเสี่ยงหากเลือกผู้จัดจำหน่ายที่เป็นบริษัทขนาดเล็ก ตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่า การพัฒนาระบบ ERP เป็นเรื่องยากต้องใช้กำลังคน ทรัพยากร และเงินทุนจำนวนมาก หากองค์กรตัดสินใจที่จะนำระบบ ERP เข้ามาใช้ นอกจากจะเลือกซอฟต์แวร์ที่ดีแล้ว ยังต้องเลือกผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์ (vendor) ที่เป็นบริษัทที่ค่อนข้างมั่นคงและมีขนาดใหญ่ กล่าวคือ ต้องเป็นผู้จัดจำหน่ายที่มีกำลังคนและทรัพยากรเพียงพอที่จะประคองการพัฒนาระบบ ERP ให้สำเร็จลุล่วงได้ เนื่องจากหากผู้จัดจำหน่ายไม่สามารถ

พัฒนาระบบ ERP ให้สำเร็จตามกำหนดแล้ว การเปลี่ยนผู้จัดจำหน่ายเป็นรายอื่นนั้น ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก อีกทั้งยังนับว่าเป็นการเริ่มต้นใหม่อีกด้วย

ผลเปรียบเทียบปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามตัวแปรอิสระ

บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ พบว่าพนักงานใช้ระบบมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากจากส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมสมัยใหม่ที่มีผู้มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถให้ทันกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ อีกทั้งองค์กรยังให้การสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละส่วนงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ร้อยละ 87.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จึงส่งผลให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า จากการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามระดับการศึกษา เป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในรายด้านทุกด้านตลอดจนภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิจัยของ ศุภวัฒน์ รักษาพรหมณ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการตัดสินใจ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโทหรือสูงกว่า มีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

บุคลากรผู้ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สาขาวิชาการศึกษาที่จบต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ พบว่าพนักงานใช้ระบบมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากจากส่วน

หนึ่งเกิดจากผู้ที่ใช้จบการศึกษาสาขาการบัญชี จะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในสาขาที่จบอยู่แล้วทำให้ทันกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ อีกทั้งองค์กรยังให้การสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละส่วนงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 33.7 จบการศึกษาสาขาการบัญชี จึงส่งผลให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บุคลากรที่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานของผู้ใช้ระบบถือว่าเป็นสาระสำคัญในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้ใช้ระบบต่างใช้ความรู้ และความสามารถจากประสบการณ์ในการทำงานเดิมที่ผ่านมา มาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับระบบ จึงทำให้มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน เป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 10 ปี 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปี พบว่า การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของพนักงานกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในรายด้านทุกด้าน ตลอดจนภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิจัยของ นพวรรณ คงเทพ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน

บุคลากรที่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) งานที่รับผิดชอบต่างกันต่างก็มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากส่วนหนึ่งเกิดจากงานที่รับผิดชอบ งานบัญชีกับงานพัสดุ แตกต่างกัน จึงส่งผลให้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บุคลากรผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP ต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไม่ไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้งานแต่ละคนมีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน อาจเกิดจากระยะเวลาในการทำงานที่สั่งสมมานั้นต่างกัน ซึ่งในการทำงานกับระบบ ERP นั้นต้องมีการฝึกอบรมก่อนที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง แต่ผู้ใช้งานบางคนมีการฝึกอบรม การใช้ระบบควบคุมไปกับการทำงานจริง จึงจำเป็นจะต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้ ทำให้ผู้ใช้ต้องศึกษา เรียนรู้ และทำความเข้าใจในระบบไปพร้อมกับการทำงาน เพื่อให้เกิด การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และทัน่วงที่ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ ร้อยละ 69.6 มีประสบการณ์ในการใช้ระบบอยู่ระหว่าง 2-5 ปี จึงส่งผลให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อเนก บุญสม (2548) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสายงานสารสนเทศและสื่อสารต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มีสูง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานจะสูง ผู้ใช้ระบบที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบที่แตกต่างกันมีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และส่วนด้านผู้ใช้งาน พบว่า พนักงานผู้ใช้งานมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้งานแต่ละคนมีประสบการณ์ในการใช้ระบบที่แตกต่างกัน อาจเกิดจากประสบการณ์เดิมในองค์กรเดิมมีนโยบายการใช้ระบบ ERP มาตั้งแต่ต้น แต่ผู้ใช้งานบางคนอยู่ในองค์กรที่ไม่มีมีการนำระบบมาใช้ ทำให้ประสบการณ์ในการใช้ระบบแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้แตกต่างจากผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน เป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี พบว่า การยอมรับคุณลักษณะนวัตกรรมในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ จะแตกต่างจากการศึกษารุ่นนี้ แต่ด้วยลักษณะของงานวิจัยที่มุ่งเน้นด้านการใช้และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร อันเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกัน จึงเป็นงานวิจัยที่สนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

บุคลากรผู้ที่ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผู้ที่ใช้ระบบ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระบบซอฟต์แวร์และด้านอื่น ๆ พบว่าพนักงานใช้ระบบมีปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ เนื่องมาจากส่วนหนึ่งเกิดจากผู้ที่ใช้ระบบการฝึกอบรมในหน่วยงานของตนเองนั้น จะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถในงานที่ตนเองปฏิบัติ ทำให้ทราบข้อผิดพลาดในการทำงานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การลงรายการข้อมูลนำเข้า การใส่รหัสบัญชี การตรวจสอบรายการอย่างถูกต้อง อีกทั้งองค์กรยังให้การสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละส่วนงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ร้อยละ 46.7 การเข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 3-4 ครั้ง จึงส่งผลให้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตามลำดับ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านผู้ที่ใช้ระบบ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการใช้งานระบบ นอกจากนี้ การฝึกอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้งานก็สามารถทำให้การพัฒนาทักษะของผู้ใช้งานเพิ่มมากขึ้น และองค์กรยังได้รับประโยชน์ในด้านอื่น เช่น การถ่ายทอดการใช้งานกับผู้ใช้งานใหม่ การแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP อย่างต่อเนื่อง

5.3.1.2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรเตรียมการคัดเลือกและกำหนดความเหมาะสมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อรองรับความต้องการและสอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP

5.3.1.3. ด้านระบบซอฟต์แวร์ การติดตั้งโปรแกรมการใช้งานในระบบ ERP ควรมีรูปแบบเครื่องมือและขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรกำหนดความ



เหมาะสมของโปรแกรม ระบบปฏิบัติการ และภาษาที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ERP ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสมบูรณ์ บริษัทที่ปรึกษาควรแนะนำว่าระบบ ERP เหมาะสมกับระบบปฏิบัติการใด และองค์กรควรศึกษาว่า ระบบ ERP ระบบใด มีการรองรับกระบวนการและการทำงานแบบใด องค์กรมีขนาดธุรกิจขนาดใด แล้วจึงเลือกระบบ ERP ที่มีขนาดและราคาที่เหมาะสมกับองค์กร เพราะการที่องค์กรคำนึงถึงขนาดและระบบงานภายในองค์กร จะทำให้ องค์กรมหาวิทยาลัยควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น Network Printer และ PC ที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย ให้เพียงพอกับความต้องการ ทดแทนของเดิมที่ล้าสมัย

5.3.1.4. ด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากร ตามมาตรการประหยัดในด้านของวัสดุ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้นและส่วนของการบริการหลังการขายของบริษัท และการสนับสนุนบุคลากรด้านสารสนเทศเข้ามาดูแลรักษาระบบ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานการเงิน งานเบิกจ่าย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มีผลกระทบต่อ งานบัญชี

5.3.2.2 ควรศึกษาการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรให้มีการพัฒนารูปแบบการใช้งาน ให้มีความรวดเร็วและมีความเสถียรมากขึ้น

5.3.2.3 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) และระบบอื่น ๆ ในอนาคต

## บรรณานุกรม

- กิตติณัฐ วังวิจิตร. (2547). ผลกระทบของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงเทคนิคการบัญชีบริหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐชานันท์ เจริญไชยศิริกุล. (2550). การศึกษากระบวนการจัดทำและพัฒนาระบบ ERP ของแผนกผลิต กรณีศึกษา บริษัท ไอแลนด์แคนนิ่ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศทางการบัญชี, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2547. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems). กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: แชนพอร์ พริ้นติ้ง.
- นรินทร์ หลงสมบุญ. (2549). ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นวรรตน์ การเกษ. (2554). การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- บัน, เค., อีโต, เชน., และอิทธิ ฤทธาภรณ์. (2546). ผู้การเป็นผู้นำในการใช้ ERP: Enterprise Resource Planning. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญยวีร์ กุลกิตติศักดิ์. (2552). ศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ERP ของบริษัทซ่อมบำรุงเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาพัฒน์นวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปัทมา เจริญพร. (2549). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารความเสี่ยง ในการ  
ติดตั้งซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรขององค์กร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร-  
มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เขิงเอี่ยม. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.  
กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์ , 2548
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2553). การจัดการทรัพยากรองค์กร (enterprise  
recourse planning). ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2556, จาก  
<http://uhost.rmutp.ac.th/kanlayanee.so/L2/2-1-2.htm>
- มุจรินทร์ แก้วหย่อง. (2550). ความรู้ความสามารถทางการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการ  
บัญชี คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทจดทะเบียน  
ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์, บัณฑิตมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2556). เทคโนโลยีสารสนเทศ. ค้นเมื่อ 29 มกราคม 2556, จาก  
<http://th.wikipedia.org/wiki>
- วัชนีพร เศรษฐสุศักดิ์โก. 2545. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพมหานคร : วี.เจ.พรินติ้ง.
- วิเชียร เบญจวัฒน์ผด. (2549). การปฏิบัติการจัดการด้วย ERP. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. (2549). ระบบสารสนเทศและ  
เทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศรีสมรวัค อินทุจันทร์ยง. (2549). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ เด่นกิจกุล. (2545). การสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบ  
วางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้า  
อุตสาหกรรมของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบัน-  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุชาดา สุขนิรันดร์. (2550). การยอมรับนวัตกรรมการใช้ระบบบริหารทรัพยากร  
องค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้). วิทยานิพนธ์, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ  
จัดการการจััดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุภาสินี เลขาวิจิตร. (2552). การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อการใช้  
โปรแกรมสำเร็จรูป Enterprise Resource Planning (ERP) : กรณีศึกษา บริษัท  
โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน). การศึกษาค้นคว้าอิสระ,  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุษา คงรุ่งโชค. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่  
บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร. วิทยานิพนธ์, ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Clemons, Susan Yuonne. (2005). The Impact of information technology on  
organizations : A study of enterprise resource planning system influences on  
job design and organization cultures. Florida : Florida International University.
- Jiang Yingjie. Critical Success factors in ERP implement in Finland., (2005).
- Rodney Jean-Baptiste. (2006). The Role of Accountants in the implementation and  
Maintenance of enterprise resource planning system : A survey of the  
membership of the institute of management accountants : Capella University.
- Gede Rasben Dantes and Zainal Arifin Hasibuan (2011). The Impact of Enterpricse  
Resoure Planning (ERP) System Implementation on Organization : Case  
Study ERP Implementation in Indonesia. Bali : Ganesha University.
- Joseph Bradley (2007). Management based critical success factors in the  
implemation of Enterprise Resource Planning systems. Retrieved on April  
1, 2008 from : <http://dx.doi.org/10.1016/j.accinf.2008.04.001>.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Tsu-Ming Yeh, Ching-Chow Yang, Wen-Tsann Lin (2007). Service quality and ERP implantation: A conceptual and empirical study of semiconductor-related industries in Taiwan. Retrieved on March 30, 2007 from :  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.compind.2007.03.002>.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP ในระบบงานบัญชี ของ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนตามความเห็นของท่าน คำตอบของท่านเป็นประโยชน์ต่อการศึกษเกี่ยวกับเพื่อนำผลการศึกษามาเป็นข้อเสนอแนะให้หน่วยงานในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชี ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP
- ตอนที่ 3 ปัญหาด้านใดเป็นปัญหาในองค์กรมากที่สุด
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. หน่วยงานในสังกัด

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม             | <input type="checkbox"/> คณะวิศวกรรมศาสตร์                    |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์           | <input type="checkbox"/> คณะศิลปศาสตร์                        |
| <input type="checkbox"/> คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน           | <input type="checkbox"/> คณะบริหารธุรกิจ                      |
| <input type="checkbox"/> คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี         | <input type="checkbox"/> คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และ<br>การออกแบบ |
| <input type="checkbox"/> คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น | <input type="checkbox"/> กองคลัง สำนักงานอธิการบดี            |

2. เพศ

- |                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|

3. อายุ

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อายุ 20-30 ปี            | <input type="checkbox"/> อายุมากกว่า 30-40 ปี |
| <input type="checkbox"/> อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป |   |

4. ระดับการศึกษา

- |  |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี       | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท |                                   |

5. สาขาวิชาการศึกษา

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> การบัญชี  | <input type="checkbox"/> การตลาด               |
| <input type="checkbox"/> การจัดการ | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ ..... |

## 6. ประสบการณ์ในการทำงาน

- ต่ำกว่า 2 ปี  2-5 ปี
- มากกว่า 5-10 ปี  มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

## 7. งานที่รับผิดชอบ

- การเงิน  บัญชี
- พัสดุ

## 8. ประสบการณ์ในการใช้ระบบ ERP

- ต่ำกว่า 2 ปี  2-5 ปี
- มากกว่า 5-10 ปี

## 9. จำนวนครั้งเข้ารับการฝึกอบรมระบบ ERP

- 1-2 ครั้ง  2-3 ครั้ง
- 3-4 ครั้ง

**ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่าน ตามเกณฑ์ ดังนี้

- |   |         |                   |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | มีปัญหามากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีปัญหามาก        |
| 3 | หมายถึง | มีปัญหาปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีปัญหาน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีปัญหาน้อยที่สุด |

ลำดับ	การใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านผู้ใช้ระบบ</b>					
1	ปฏิบัติงานมากกว่างานในหน้าที่รับผิดชอบ					
2	ปฏิบัติงานในระบบ ERP ไม่ทันตามกำหนดเวลา					
3	ความรู้ความเข้าใจด้านการปฏิบัติงานในระบบ ERP					
4	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงานในระบบ ERP					
5	การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ไม่ได้รับการถ่ายทอดความรู้อย่างเต็มที่จากผู้ปฏิบัติงานเดิม					
6	การสนับสนุนด้านทรัพยากร (บุคลากร) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP					
7	การสนับสนุนด้านทรัพยากร (เวลา) ที่ใช้ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบ ERP					
8	การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร					
9	การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP					
10	การสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมอบรมระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP					
	<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>					
1	คู่มือการปฏิบัติงานบัญชีที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันมีรายละเอียดการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
2	คำอธิบายรายละเอียดในเอกสารคู่มือการใช้ระบบ ERP ไม่ชัดเจนยากต่อการนำไปศึกษาและปฏิบัติเอง					

ลำดับ	การใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	<b>ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (ต่อ)</b>					
3	เครือข่ายมีการล้มเหลวในช่วงเวลาทำงาน 08.30 -16.30 น.					
4	ความรวดเร็วของระบบเครือข่าย (Network)					
	<b>ด้านระบบซอฟต์แวร์</b>					
1	การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ ERP					
2	การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่อหน่วยงาน โดยใช้ระบบ ERP					
3	รูปแบบฟังก์ชันที่เหมาะสมของหน้าจอคอมพิวเตอร์					
4	รูปแบบรายงานบัญชีที่ได้จากระบบ ERP มีรายละเอียดที่ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่าย					
5	การเรียกรายงานทางบัญชีต้องกำหนดรูปแบบการใช้					
6	การเรียกดูข้อมูลเพื่อตรวจสอบรายการ					
7	การเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างไม่ซับซ้อน					
8	ขนาดตัวอักษรและตัวเลขในการจัดทำบัญชี					
9	ความปลอดภัยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลยิ่งขึ้น เนื่องจากระบบได้กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะ ผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น					
10	การแจ้งเตือนเมื่อมีการใส่รหัสบัญชีผิด					
	<b>ด้านอื่น ๆ</b>					
1	วัสดุสำนักงาน (เช่น กระดาษ, หมึกพิมพ์) ต้องใช้ เพิ่มขึ้นในการจัดทำรายงานผลลัพธ์ ที่ได้จากระบบ ERP					
2	การให้บริการหลังการขายของผู้ให้บริการ					

ลำดับ	การใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ERP	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
	ด้านอื่น ๆ (ต่อ)					
3	การสนับสนุนข้อมูลและความช่วยเหลือจากสำนัก วิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ตอนที่ 3 ปัญหาด้านใดเป็นปัญหาในองค์กรมากที่สุด

- ด้านผู้ใช้งาน     
 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์     
 ด้านระบบซอฟต์แวร์  
 ด้านอื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

---



---



---



---



---

ขอขอบคุณ

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์





ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๒๓๑๗

คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา  
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณเอกวิทย์ สันติสกุลธรรม

สิ่งที่แนบมาด้วย แบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ๑ ฉบับ

ด้วยนายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม รหัสประจำตัว ๐๗๕๔๗๐๓๐๔๗๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ โดยมี ดร.ธนธัส ทัพมงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติให้ทำในหัวข้อเรื่อง “ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Problems Implementing Enterprise Resource Planning (ERP) Accounting System of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ในการนี้นักศึกษาประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วราพันธ์ มุ่งวิชา)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
โทร. ๐๒-๒๘๒-๘๑๐๑ ต่อ ๒๓๓๒



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารธุรกิจ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๙๐๐๑ ต่อ ๒๓๓๒

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๒๓๑๖ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณวันดี ช่วยประยูรวงศ์

ด้วยนายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม รหัสประจำตัว ๐๗๕๔๗๐๓๐๔๗๐๘-๖ นักศึกษา  
ระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์  
โดยมี ดร.ธนัธส ทัทมงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติให้ทำในหัวข้อเรื่อง “ปัญหาการใช้ระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร  
Problems Implementing Enterprise Resource Planning (ERP) Accounting System of  
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon”

ในการนี้ นักศึกษาประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อ  
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วราพันธ์ มุ่งวิชา)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารธุรกิจ สำนักงานโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๙๐๐๑ ต่อ ๒๓๓๒

ที่ ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๒๓๑๕ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖


เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คุณศิริมา อางนนลา

ด้วยนายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม รหัสประจำตัว ๐๗๕๔๗๐๓๐๔๗๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ โดยมี ดร.ธนัส ทัพมงคล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติให้ทำในหัวข้อเรื่อง “ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Problems Implementing Enterprise Resource Planning (ERP) Accounting System of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon”

ในการนี้นักศึกษาประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ดังเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วราพันธ์ มุ่งวิชา)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม
วัน เดือน ปี เกิด	26 กุมภาพันธ์ 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	170 ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต แขวงสวนจิตรลดา กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2549 – ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

