

ความรู้และทัศนคติต่อการใช้งานระบบงานการวางแผนทรัพยากรองค์การ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นางสาวศิจุตา ปอน้อย¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรรัตน์ อินทร์หม้อ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติต่อการใช้งานระบบงานการวางแผนทรัพยากรองค์การ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านเบิกจ่าย ด้านการเงิน ด้านบัญชี ด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ที่ปฏิบัติงานที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA และตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย วิธี Least Significant Difference

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี สังกัดกอง/ศูนย์ และใช้งาน ระบบงานการวางแผนทรัพยากรองค์การ อย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้และทัศนคติต่อการใช้งานระบบงานการวางแผนทรัพยากรองค์การ ของมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการใช้งาน และความรู้มีผลต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสบการณ์ในการทำงาน และทัศนคติ มีผลต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความรู้ ทัศนคติ ระบบงานการวางแผนทรัพยากรองค์การ

KNOWLEDGE AND ATTITUDES TOWARDS THE USE OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) OF THE RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Miss Sijuta Pornoy and Assistant Professor Dr. Sureut Inmor

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the knowledge and attitudes towards the use of enterprise resource planning (ERP) of the Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Samples used in this research were 137 operational officials on disbursement, financing, accounting and inventories as well as information officials at the Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The tool used in this research was the questionnaire. The statistics used in data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA. The difference checking was conducted in pairs through the Least Significant Difference (LSD) method.

Results of the research found that most of the respondents were female aged between 31 and 40, married, and holding a bachelor's degree. Their work experience ranged from 5-10 years. Attached to

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

either a center or a division of the university and consistently used the ERP system. Most of the officials had a medium level of knowledge and attitudes on the ERP of the university.

Results of hypothesis tests found that sex, age, educational level, as well as center of division, the frequency of using ERP and users knowledge had different impacts on the use of ERP at a significant level of 0.05. In general, work experience and attitudes had similar impacts to the use of ERP.

Keywords: knowledge, attitudes, Enterprise Resource Planning (ERP)

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ หน่วยงานส่วนใหญ่ได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความทันสมัยและคล่องตัว แทนวิธีการปฏิบัติงานอย่างเดิมที่เป็นแบบ Manual ซึ่งใช้บุคลากรเป็นจำนวนมาก เสียเวลา ไม่สะดวกและเสี่ยงต่อความผิดพลาด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้วางหลักเกณฑ์ให้มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งปรับเปลี่ยนวิธีการบันทึกบัญชีราชการที่ใช้เกณฑ์เงินสด เป็นบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่าย ซึ่งสามารถรายงานค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลงานตามกิจกรรมและแสดงผลการดำเนินงานได้ตามหลักการบัญชีสากล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้ว่าจ้างบริษัทฯ ในการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) เป็นระบบสารสนเทศที่นำงานหลักต่าง ๆ ขององค์กรมาบูรณาการ ได้หลายมิติ เช่น งานงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ โดยนำงานเหล่านั้นมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกันแบบเรียลไทม์ (Real Time) ผู้บริหารและบุคลากรสามารถทราบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นข้อมูลที่ถูกต้องสามารถใช้ตัดสินใจได้อย่างมีความมั่นใจ รวมถึงสามารถลดจำนวนบุคลากรและรายจ่ายรวมขององค์กร ดังนั้นในการปฏิบัติงานบุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้และทัศนคติที่ดีต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ซึ่งเป็นระบบที่รวบรวมองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการทำงาน จึงจะทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

มหาวิทยาลัยสามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

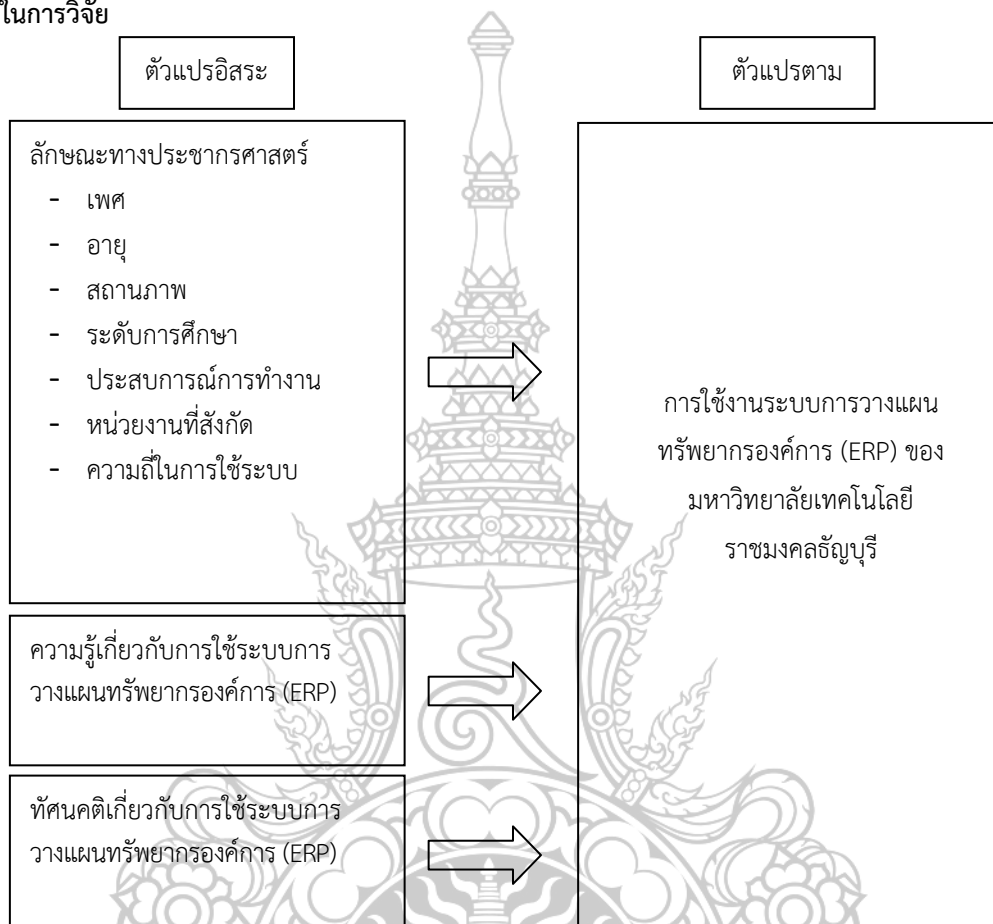
ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเบิกจ่าย ด้านการเงิน ด้านบัญชี ด้านพัสดุ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 208 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีของ Taro Yamane คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างผลลัพธ์ที่ได้ 137 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่ 1 ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการใช้ระบบ ตัวแปรอิสระที่ 2 ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ตัวแปรอิสระที่ 3 ได้แก่ ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการระหว่างตุลาคม - ธันวาคม 2555

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การแตกต่างกัน
2. ความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การแตกต่างกัน
3. ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 ความรู้ของผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว คือทราบ หรือไม่ทราบ ตอนที่ 3 ทัศนคติต่อการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ เป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็น Interval Rating Scale เลือกตอบได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน 5 ระดับ ตอนที่ 4 การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ เป็นคำถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็น Interval Rating Scale เลือกตอบได้ 5 ระดับ ตอนที่ 5 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.916

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม คือ t-test และ One-Way ANOVA และทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ที่ระดับความเชื่อมั่น 98% ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์ ส่วนใหญ่พบว่า ผู้ใช้ระบบงาน ERP เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.7 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.6 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.7 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.5 ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 ปฏิบัติงานที่กอง/ศูนย์ คิดเป็นร้อยละ 53.3 และใช้งานประจำสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 55.5

2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้โดยรวมในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยฯ นำระบบ ERP มาใช้ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านงบประมาณการเงิน บัญชี และพัสดุ 2) ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ 3) ระบบ ERP เป็นระบบที่มีจุดรับและป้อนข้อมูลพร้อมกันได้หลายจุด 4) ระบบ ERP คืออะไร 5) ระบบ ERP นำเสนอข้อมูลได้แบบทันทีทันใด 6) การบันทึกรายการแต่ละกิจกรรมบันทึกข้อมูลเพียงครั้งเดียวแต่ฐานข้อมูลแสดงได้หลายมิติ 7) ระบบ ERP เป็นระบบที่รวมระบบสารสนเทศที่กระจัดกระจายเข้าด้วยกัน 8) ปัจจัยที่ทำให้ระบบขององค์กรประสบผลสำเร็จ 9) การใช้ระบบ ERP สามารถลดปริมาณคนและปริมาณงานได้ และ 10) ปัจจัยที่ทำให้ระบบ ERP ขององค์กรล้มเหลว

3. ทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ พบว่าเจ้าหน้าที่มีทัศนคติโดยรวมในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ 1) ระบบ ERP ช่วยสร้างมาตรฐานรายงานทำให้สะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน 2) ระบบ ERP ทำให้การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วยิ่งขึ้น 3) ระบบ ERP ทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เร็วขึ้น 4) ท่านเชื่อว่าเมื่อปฏิบัติงานด้วยระบบ ERP จะช่วยให้การทำงานมีระบบดีขึ้น 5) ท่านสามารถช่วยให้มหาวิทยาลัยฯ จัดทำระบบ ERP บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 6) ระบบ ERP สามารถปรับเปลี่ยน/ขยายงานได้ง่าย 7) ปัจจุบันระบบ ERP สามารถเชื่อมต่องานที่ท่านคิดว่าจำเป็นได้ครบทุกหน่วยงาน 8) ระบบ ERP ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล 9) ระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ 10) ระบบ ERP ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

4. การใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นเกี่ยวกับการใช้งานในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ 1) มีความสะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน 2) ระบบ ERP เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติได้ 3) ระบบ ERP สามารถคำนวณต้นทุนของกิจกรรมต่าง ๆ ได้ 4) ระบบ ERP สามารถจัดทำรายงานได้ตามวัตถุประสงค์ 5) คุรุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานระบบ ERP มีความสมบูรณ์และพร้อมใช้ตลอดเวลา 6) ระบบ ERP มี Menu แสดงการทำงานครอบคลุมทุกขั้นตอน 7) ระบบ ERP สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น มีความถูกต้องแม่นยำ 8) ระบบ ERP ใช้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว 9) คู่มือระบบ ERP ระบุขั้นตอนและวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมด และ 10) ระบบ ERP ช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน

และสามารถสรุปสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ความถี่ในการใช้ระบบ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยฯ แตกต่างกันสำหรับประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยฯ แตกต่างกัน

3. ทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบ ERP ที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้งานระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยฯ ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความรู้และทัศนคติต่อการใช้ระบบ ERP พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี หน่วยงานที่สังกัดคือ กอง/ศูนย์ ส่วนความถี่ในการใช้งานคือประจำสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริง คือ การบริหารงานงบประมาณการเงิน บัญชี และพัสดุ ของมหาวิทยาลัยฯ ใช้ระบบรวมศูนย์อยู่ที่กอง/ศูนย์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่รับสมัครผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และอยู่ในวัยที่สมควรมีครอบครัว เมื่อเข้ามาทำงานได้ระยะหนึ่งจึงจะมีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP เพราะจะต้องใช้ระบบ ERP ในการบันทึกข้อมูลเป็นประจำทุกวัน

2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ มหาวิทยาลัยนำระบบ ERP มาใช้ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ ระบบ ERP เป็นระบบที่มีจุดรับและป้อนข้อมูลพร้อมกันได้หลายจุด ระบบ ERP คืออะไร ระบบ ERP สามารถนำเสนอข้อมูลได้แบบทันทีทันใด การบันทึกรายการแต่ละกิจกรรมบันทึกเพียงครั้งเดียวแต่ฐานข้อมูลแสดงได้หลายมิติ ระบบ ERP เป็นระบบที่รวมระบบสารสนเทศที่กระจัดกระจายเข้าด้วยกัน ปัจจัยที่ทำให้ระบบ ERP ขององค์กรประสบผลสำเร็จ การใช้ระบบ ERP สามารถลดปริมาณคนและปริมาณงานได้ ปัจจัยที่ทำให้ระบบ ERP ขององค์กรล้มเหลว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเบนจามิน บลูม (Bloom, Benjamin S. & James H. Block, (1975)) ที่กล่าวว่าความรู้เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจัดระเบียบ ความเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ โดยวิธีการนำความคิดรวบยอดมาผสมผสานกัน และขยายความสิ่งนั้นให้เกิดความรู้ใหม่ การรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อสร้างรูปแบบขึ้นมาก่อน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวิ อำไพรัตน (2552) ที่ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กรและสภาพแวดล้อมของผู้ใช้งานระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาและคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการแบ่งปันความรู้ในโครงการ ERP และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจเจกบุคคลสามารถพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางด้านองค์กรหรือความสำเร็จในการนำ ERP ไปใช้งาน ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าสภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน คุณภาพของระบบ และการแบ่งปันความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยทางด้านบุคคลและองค์กร และสอดคล้องกับนริศรา วิชาเศรษฐศาสตร์ (2554) ที่ศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร พบว่าความสามารถในการเรียนรู้โดยส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง พยายามทำให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ในระบบ ERP ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ถ้าจะให้ผู้ใช้งานระบบมีความรู้มากขึ้น ควรมีการจัดอบรม บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้าน ERP ต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้งานที่ได้รับการแก้ไขแล้วมาจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ERP และแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่มีการใช้งาน และส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับชั้นมีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน

3. ทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ ระบบ ERP ช่วยสร้างมาตรฐานรายงานทำให้สะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ระบบ ERP ทำให้การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการรวดเร็วยิ่งขึ้น ระบบ ERP ทำให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เร็วขึ้น ท่านมีความเชื่อว่าเมื่อปฏิบัติงานด้วยระบบ ERP จะช่วยให้การทำงานมีระบบดีขึ้น ท่านสามารถช่วยมหาวิทยาลัยจัดทำระบบ ERP บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ระบบ ERP สามารถปรับเปลี่ยน/ขยายงานได้ง่าย ปัจจุบันระบบงาน ERP สามารถเชื่อมต่องานที่ท่านคิดว่าจำเป็นได้ครบทุกหน่วยงาน ระบบ ERP ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ระบบ ERP ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระบบ ERP ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ Heinz Wehrich & Harold Koontz (2004) ที่กล่าวว่าทัศนคติของบุคคลมีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์กร ความรู้สึกและแนวความคิดส่วนบุคคลแต่ละคนในการตอบสนองต่อองค์การทั้งในด้านบวกและด้านลบล้วนแต่สะท้อนทัศนคติของแต่ละคนออกมาแตกต่างกัน ทัศนคติของพนักงานมีความซับซ้อนยกต่อความเข้าใจ และสอดคล้องกับณัฐวิ อำไพรัตน (2552) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทย คือ ปัจจัยทางด้านผู้ใช้งานซึ่งประกอบด้วยควมมีส่วนร่วมจากผู้ใช้งาน ทัศนคติของผู้ใช้งานระบบ ERP ปัจจัยทางด้านคุณภาพของระบบได้แก่ การใช้งานง่าย มีความเชื่อถือได้ของข้อมูล และระบบจะต้องมีฟังก์ชันการใช้งานตรงกับความต้องการ ฉะนั้นถ้าผู้บริหารต้องการให้ผู้ใช้งานระบบ ERP มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การโดยเพิ่มความเชื่อที่มีอยู่เดิมให้มีความเป็นธรรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ให้ลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของผู้ใช้งาน หัวหน้างานควรให้ความสนใจต่องานและผู้ปฏิบัติงาน ให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีกฎ ระเบียบในการทำงานที่ชัดเจน หาเครื่องมืออุปกรณ์ให้เพียงพอ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อการใช้งานในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับดังนี้ มีความสะดวกในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ระบบ ERP เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติได้ ระบบ ERP สามารถคำนวณต้นทุนของกิจกรรมต่าง ๆ ได้ ระบบ ERP สามารถจัดทำรายงานได้ตามวัตถุประสงค์ ครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานระบบ ERP มีความสมบูรณ์และพร้อมใช้ตลอดเวลา ระบบ ERP มี Menu แสดงการทำงานครอบคลุมทุกขั้นตอน ระบบ ERP สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้นมีความถูกต้องแม่นยำ ระบบ ERP ใช้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว คู่มือระบบ ERP ระบุขั้นตอนและวิธีการแก้ปัญหาได้อย่างละเอียด ชัดเจน และครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมด ระบบ ERP ช่วยแบ่งเบาภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่ง

สอดคล้องกับ สิริลักษณ์ มีชูอรอด (2554) ที่ศึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรของกองทัพเรือ ด้านงานบัญชีและการเงิน พบว่าระบบมีการประมวผลที่รวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง เนื่องจากการทำงานของระบบมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงินเป็นผู้กรอกข้อมูลผ่าน ERP เอง และระบบมีบริษัทเข้ามาดูแล จึงทำให้การประมวผลที่เกิดขึ้นรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้อง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นริศรา วิเศษเศรษฐสมิต (2554) ที่กล่าวว่า การยอมรับจากผู้ใช้งานระบบ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นต้องสามารถสร้างความมั่นใจและพอใจให้กับผู้ใช้งานระบบ โดยเฉพาะการลดเวลาการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP และเกี่ยวกับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ระบบทุกคน และจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
3. ควรนำข้อมูลปัญหาที่เกิดจากการใช้งานที่ได้รับการแก้ไขแล้ว มาจัดทำเป็นคู่มือการใช้งานระบบ ERP และแจกให้หน่วยงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ทำให้ระบบ ERP ของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จเพื่อนำไปวางแผนกลยุทธ์ในการนำระบบ ERP ไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรศึกษาขั้นตอน กระบวนการทำงานเดิม กฎ ระเบียบ ต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ ERP โดยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดเอกสารต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็น ทำให้การบริการรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น
3. ควรศึกษาแนวทางการจัดการความรู้ เพื่อสามารถกระจายความรู้ในการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้งานระบบ ERP เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง

บทสรุป (Conclusion)

ระบบ ERP เป็นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การโดยรวมส่วนใหญ่ที่ต้องบูรณาการระบบทุกส่วนงานขององค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด การจะทำให้ประสบผลสำเร็จต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายสูง จึงมีการวางแผนและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสม โครงการ ERP จะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ส่วนใหญ่เกิดจากปัจจัยด้านบุคลากรถ้าจะให้ระบบมีประสิทธิภาพนั้น มหาวิทยาลัยต้องกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และกลยุทธ์ให้ชัดเจน รวมทั้งการสนับสนุนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง มีการพัฒนาผู้บริหารและบุคลากร ทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานใหม่อย่างชัดเจน บุคลากรทุกฝ่ายต้องร่วมกันวางแผนการปฏิรูปวัฒนธรรมขององค์กร แผนปฏิบัติการบริหารแผนปฏิบัติรูปการทำงาน และออกแบบกระบวนการทำงาน ฝึกอบรมเพื่อยกระดับความชำนาญของผู้ใช้ระบบ ERP เพิ่มประสิทธิผลของการนำระบบ ERP มาใช้อย่างต่อเนื่อง และควรมีการพัฒนาต่อยอดระบบ ERP เพื่อระบบสามารถเชื่อมต่องานได้ครบถ้วนทั้งมหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ณัฐวี อำไพรัตน์. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นริศรา วิเศษเศรษฐสมิต. 2554. ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์การ (ERP). วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริลักษณ์ มีชูอรอด. 2554. การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร (Enterprise Resource Planning: ERP) ของกองทัพเรือ. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bloom, Benjamin S. & James H. Block. 1975. **Mastery Learning** Mastery Learning Theory and Practices.
New York. : Holt, Rinehart and. Winston, Inc.
Heinz, Wehrich & Harold Koontz. 2004. **Management: A Global Perspective**. 11th Edition. McGraw-Hill
Education (Asia).

