

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร สภาพแวดล้อมของผู้ใช้งาน ระดับความรู้ความสามารถของทีปปรึกษา และคุณภาพของระบบ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการแบ่งปันความรู้ในโครงการ ERP และปัจจัยผลกระทบของปัจเจกบุคคล และเพื่อพิจารณาว่าการแบ่งปันความรู้ในโครงการ ERP และผลกระทบของปัจเจกบุคคลสามารถพยากรณ์ปัจจัยผลกระทบทางด้านองค์กรหรือความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้งาน (Implement) ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทยได้ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากบริษัทในประเทศไทยที่มีการใช้ระบบ ERP แล้วจำนวน 5 บริษัท และนำผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาพัฒนากรอบแนวคิดเพื่อพัฒนาแบบสอบถาม ไปใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจ (Survey Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามสำรวจความเห็นที่มีต่อการนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร

ในส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศชายและหญิงในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน อายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปีและ 31-40 ปีเป็นส่วนใหญ่ มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และทำงานอยู่ในฝ่ายสารสนเทศและบัญชี โดย 2 ใน 3 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ และองค์กรส่วนใหญ่จะมีการใช้งานระบบ ERP มากกว่า 1 Module โดยจะใช้โมดูลทางด้าน Finance ควบคู่กันกับ Supply Chain และ/หรือ Manufacturing

ในส่วนผลของการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อการแบ่งปันความรู้ในระหว่างการดำเนินโครงการ ERP นั้น สามารถสรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การแบ่งปันความรู้มากที่สุด โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ประกอบด้วย นโยบายการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและการบริหารโครงการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การแบ่งปันความรู้ โดยผู้ใช้งานให้

ความสำคัญต่อการได้รับการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรด้านการเงินที่ลงทุนไปกับระบบ ERP การให้ความสำคัญ (Priority) ต่อโครงการ การกำหนดแนวทางอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Holland and Light (2002) กับ Parr and Shanks (2002) รวมไปถึงการจัดการการควบคุม และทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักที่ทัศนคติในทางบวกต่อโครงการ ERP ซึ่งส่งผลให้การต่อต้านการใช้งานระบบ ERP จากผู้ใช้ลดลง โดยการกระตุ้นหรือการสั่งการจากฝ่ายบริหารด้วย ในขณะเดียวกัน ในการดำเนินโครงการ ERP จะต้องมีการบริหารโครงการเพื่อให้สามารถจัดการควบคุมและทำให้แน่ใจว่างานโครงการ ERP สามารถดำเนินไปได้ตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น ธุรกิจอาจนำปัจจัยด้านนี้ไปพิจารณาให้ความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านองค์กรให้เอื้อต่อการแบ่งปันความรู้ ซึ่งจะมีผลต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับระบบ ERP หรือปรับเปลี่ยนระบบ ERP ให้สอดคล้องกับการใช้งานยิ่งขึ้น โดยทุกฝ่ายเห็นพ้องต้องกัน และนำไปสู่ความร่วมมือในการสนับสนุนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ ร่องลงมาจากสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพึ่งพาบุคลากรภายนอกหรือที่ปรึกษาเข้ามาให้คำปรึกษาและสนับสนุนการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ ERP รวมไปถึงการให้บริการในการวางแผนปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ การให้การอบรมในการใช้งานระบบ ERP ด้วย โดยที่ปรึกษาจะต้องสามารถถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจของระบบได้อย่างถูกต้องและชัดเจนให้กับผู้ใช้งานระบบ ERP ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ McLachin (1999) และ Clark (1995) และ Al-Mashari (2003)

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการแบ่งปันความรู้ โดยการนำระบบ ERP เข้ามาใช้ในงานในองค์กรนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหลัก (Core business process) เพื่อให้เข้ากับการทำงานของซอฟต์แวร์ จึงมีผลทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของผู้ใช้งานเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากระบบ ERP ได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การที่ผู้ใช้งานเข้ามามีส่วนร่วมในการนำระบบ ERP มาใช้งาน เช่น ระบุความต้องการของผู้ใช้ โดยการให้ผู้ใช้งานจากหลายๆฝ่ายเข้ามาประชุมในการออกแบบระบบจะทำให้ได้รับการสนับสนุนและการยอมรับจากผู้ใช้อย่างเต็มที่ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Amoako-Gyampah and White (1993) ในการศึกษาครั้งนี้ อาจถือได้ว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในโครงการ ERP เป็นส่วนหนึ่งของการแบ่งปันความรู้ได้โดยปริยาย

ในส่วนผลการวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบของปัจเจกบุคคล ในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจขนาดกลางในประเทศไทยมีคุณภาพของระบบ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลมากที่สุด โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้งานง่ายของระบบ การตอบโต้ความถี่ความต้องการใช้งานของผู้ใช้มากที่สุด ย่อมส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจที่จะใช้งานระบบ ERP สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2005) และ Yusuf et al. (2004)

สภาพแวดล้อมของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมให้ข้อมูลในการออกแบบระบบ การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ ERP และการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของระบบ ERP ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างถูกต้องและช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละคนให้ดีขึ้น เร็วขึ้นและนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งานแต่ละคนด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2005) ในเรื่องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของแต่ละคน ที่ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

สภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยนโยบายการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและปัจจัยการบริหารโครงการ ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบของปัจเจกบุคคลด้วยเช่นกัน โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจเองก็ดี การกำหนดเป้าหมายในการใช้ระบบ ERP อย่างชัดเจน การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จะช่วยให้ผู้ใช้งานแต่ละคนรับทราบแนวทางในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเมื่อผู้บริหารให้การสนับสนุนในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ซึ่งนอกจากช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่ไม่จำเป็นออกไปแล้ว ยังจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดสรรเวลาส่วนที่เคยใช้ไปกับงานที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่า ไปใช้ในงานที่มีความสำคัญกว่าได้ ซึ่งมีผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น ธุรกิจอาจนำปัจจัยนี้ไปพิจารณาให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในบริหารงานโครงการ ERP หากต้องการให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนดีขึ้นเมื่อมีการนำระบบ ERP เข้ามาใช้ในองค์กร

การแบ่งปันความรู้ในโครงการ ERP เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในกระบวนการทำงานทางธุรกิจเองก็ดี หรือความรู้ในตัวระบบ ERP เองก็ดี ซึ่งเมื่อทุกฝ่ายมีความร่วมมือในการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะช่วยให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานทราบถึงกระบวนการไหลของข้อมูลของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดี

ยิ่งขึ้น และจะเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลที่ต้องการใช้งาน อันจะส่งผลให้ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yang and Wu (2007) ที่ว่าถ้าคนในองค์กรสามารถใช้ประโยชน์และแบ่งปันความรู้จากการทำงานของแต่ละคนแล้ว ทั้งองค์กรและบุคลากรในองค์กรนั้นก็จะได้รับประโยชน์ด้วย คือทำให้องค์กรเจริญเติบโตและคนได้รับความรู้มากขึ้น

ทั้งนี้ ระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาไม่สามารถเป็นตัวพยากรณ์หรือส่งผลกระทบต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล อาจเป็นไปได้ว่า ถ้าปราศจากการแบ่งปันความรู้แล้ว ความสามารถของที่ปรึกษาย่อมไม่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล กล่าวคือ ถ้าที่ปรึกษาขาดการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ให้กับผู้ใช้งาน หรือมีการถ่ายทอดความรู้ที่ไม่ตรงประเด็นกับสิ่งที่ผู้ใช้งานต้องการ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้ไม่ได้ดีขึ้น ใช้งานอย่างผิดๆ อีกทั้งผู้ใช้งานก็มักพึ่งพาและขอความช่วยเหลือสนับสนุนในการทำงานจากที่ปรึกษาตลอดเวลาโดยปราศจากความเข้าใจ ทำให้ผู้ใช้ไม่เกิดความพยายามที่จะเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง หรือเมื่อไม่แน่ใจว่าทำรายการถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่กล้าทำรายการต่อ ทำให้การทำรายการไม่สามารถต่อเนื่องไปได้ และถึงแม้ว่าที่ปรึกษาจะมีความสามารถมากเพียงใด หากผู้ใช้งานระบบ ERP ขาดการความพยายามในการเรียนรู้อันเนื่องมาจากการขาดการแบ่งปันความรู้ก็ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ได้เพิ่มขึ้น ถึงแม้ว่าจะมีการใช้งานระบบ ERP แล้วก็ตาม ดังนั้นนอกจากการคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีความรู้ความสามารถแล้วยังต้องคัดเลือกที่ปรึกษาที่มีลักษณะการทำงานที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานระบบ ERP เกิดการเรียนรู้เพื่อที่ผู้ใช้งานระบบ ERP จะได้เกิดการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ERP ด้วย

ส่วนผลการวิจัยถึงปัจจัยที่มีผลต่อผลกระทบขององค์กร หรือความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ มีปัจจัยผลกระทบของปัจเจกบุคคลเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบทางขององค์กรมากที่สุด โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระบบ ERP ที่ช่วยให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งหากผู้ใช้งานสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นย่อมสามารถสร้างผลกำไรให้ธุรกิจในระยะยาวและลดขั้นตอนการทำงานขององค์กรโดยรวมลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2005) ที่ว่าหากมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ จะลดระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนที่ไม่จำเป็นออกไป พนักงานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นอันเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ดังนั้น ความพึง

พอใจของผู้ใช้ การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร และเป้าหมายขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ก่อนหน้านี้ สามารถนำมาใช้เป็นตัววัดความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจที่นี้ได้

การแบ่งปันความรู้ในโครงการ ERP เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลกระทบทางขององค์กร โดยผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการแบ่งปันความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในกระบวนการทำงานทางธุรกิจเองก็ดี หรือความรู้ในตัวระบบ ERP เองก็ดี ซึ่งเมื่อทุกฝ่ายมีความร่วมมือในการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จะส่งผลให้ผู้ใช้งานแต่ละคนทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งหากผู้ใช้งานสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นย่อมสามารถสร้างผลกำไรให้ธุรกิจในระยะยาวและลดขั้นตอนการทำงานขององค์กรโดยรวมลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhang et al. (2005) และ Yang and Wu (2007) ที่ว่าถ้าคนในองค์กรสามารถใช้ประโยชน์และแบ่งปันความรู้จากการทำงานของแต่ละคนแล้ว ทั้งองค์กรและบุคลากรในองค์กรนั้นก็จะได้ประโยชน์ด้วย คือคนได้รับความรู้มากขึ้นและองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ที่เหมาะสมซึ่งมีส่วนช่วยพัฒนาให้องค์กรสามารถยั่งยืนต่อไปได้

นอกจากนั้น หากพิจารณาถึงปัจจัยที่สามารถเป็นตัวพยากรณ์ผลกระทบทางองค์กร (Organization Impact) หรือความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลมีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานมากที่สุด

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบว่าสภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน คุณภาพของระบบ และการแบ่งปันความรู้ส่งผลต่อปัจจัยด้านผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล และปัจจัยด้านผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลนั้นก็ยิ่งส่งผลต่อไปยังผลกระทบทางด้านองค์กรอีกด้วย ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยมากที่สุด ดังนั้นหากธุรกิจต้องการให้มีการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ธุรกิจก็สามารถนำปัจจัยเหล่านี้ไปพิจารณาใช้ในทางปฏิบัติได้ แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษานั้นยังไม่สามารถนำมาพยากรณ์ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาศึกษาหาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมด้วยนอกเหนือไปจากปัจจัยด้านผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลและปัจจัยทางด้านการแบ่งปันความรู้ด้วย

## 5.2 ประโยชน์ของงานวิจัยในเชิงบริหาร

งานวิจัยในครั้งนี้มีประโยชน์ ช่วยให้ทราบถึงโมเดลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยได้อย่างสำเร็จ อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาปัจจัยอื่น ๆ ต่อไปที่อาจทำให้ธุรกิจรวมถึงที่ปรึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผนการติดตั้ง ปรับปรุง และบริหารโครงการ ERP ที่ใช้งานในธุรกิจ SMEs ได้อย่างประสบความสำเร็จ

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษางานวิจัยนี้คือการพิจารณาว่าแต่ละปัจจัยสามารถส่งผลต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปได้อย่างสำเร็จมากน้อยเพียงใด ซึ่งงานวิจัยนี้ได้แสดงให้เห็นว่า ในแง่ของการแบ่งปันความรู้ นั้น ปัจจัยด้านระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดแต่สภาพแวดล้อมทางด้านองค์กรและสภาพแวดล้อมทางด้านผู้ใช้งานก็มีความสำคัญใกล้เคียงกัน ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ร่วมสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ระหว่างการดำเนินโครงการ ERP ถ้าหากขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งก็อาจส่งผลให้การแบ่งปันความรู้ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้ก็ยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการติดตั้งระบบ ERP เป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดการแบ่งปันความรู้อันเนื่องมาจากการใช้ข้อมูลร่วมกันนั่นเอง ซึ่งส่งผลทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP มากขึ้น ทั้งหมดนี้เป็นผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล

ในแง่ของผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลนั้น นอกจากปัจจัยการแบ่งปันความรู้แล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบด้วย ได้แก่ คุณภาพของระบบซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด สภาพแวดล้อมทางด้านผู้ใช้งาน และสภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร ดังนั้นการนำระบบ ERP มาใช้ ควรจะต้องพิจารณาในส่วนของคุณภาพของระบบเป็นอันดับแรก

ถ้ามองในแง่ของผลกระทบทางด้านองค์กรแล้ว ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล และรองลงมาคือการแบ่งปันความรู้ แต่อย่างไรก็ดี ทั้ง 2 ปัจจัยที่กล่าวมาเบื้องต้นล้วนมีผลมาจากปัจจัยทั้ง 4 ตัวคือ สภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร (Organization Environment) สภาพแวดล้อมทางด้านผู้ใช้งาน (User Environment) ระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาระบบ ERP (ERP Vendor Ability) และคุณภาพของระบบ (System Quality) ซึ่งจาก

ผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางด้านผู้ใช้งานและคุณภาพของระบบส่งผลต่อผลกระทบทางด้านองค์กรเป็นอย่างมาก ถัดมาเป็นสภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร และระดับความรู้ความสามารถของทีปรีกษาระบบ ERP ตามลำดับ

ดังนั้น ถ้าธุรกิจใดที่ต้องการนำระบบ ERP เข้ามาใช้แล้ว ควรจะมุ่งเน้นไปที่ประเด็นของสภาพแวดล้อมทางด้านผู้ใช้งานและคุณภาพของระบบเป็นหลักก่อน หากมีทรัพยากรที่ค่อนข้างจำกัด ไม่ว่าจะเป็นทั้งเวลา เงิน และบุคลากร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้ในองค์กร แล้วจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางด้านองค์กร อันได้แก่การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสนับสนุนด้านการเงิน ทรัพยากรต่าง ๆ การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนในการนำระบบ ERP เข้ามาใช้ในองค์กร และการสื่อสารกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการนำ ERP มาใช้ เพื่อช่วยลดการต่อต้านอันอาจจะเกิดขึ้นได้ด้วย

### 5.3 ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปัญหาทางด้านการจัดเก็บข้อมูลอันเนื่องมาจากความเข้าใจในตัวแบบสอบถามของผู้ใช้ โดยผู้ใช้งานโดยเฉพาะผู้ใช้งานหลักของระบบ (Key users) หรือพนักงานระดับปฏิบัติการ ยังไม่เข้าใจว่าระบบที่กำลังใช้งานในองค์กรอยู่ขณะนี้คือระบบ ERP และอัตราส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้เป็นผู้ใช้งานระบบ ERP ที่อยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ถึงร้อยละ 35 ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการวิเคราะห์หาปัจจัย ทำให้ค่าที่ได้ไม่น่าเชื่อถือถึงปัจจัยที่มีผลธุรกิจ SMEs อย่างแท้จริง ดังนั้นการเก็บตัวอย่างด้วยวิธีการส่งแบบสอบถามทางอีเมลอาจไม่เหมาะสมเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านอาจจะไม่มีความเข้าใจในแบบสอบถามไม่ชัดเจน และควรจะมีการกำหนดสัดส่วนของขนาดองค์กรที่จะเอามาทำแบบสอบถามเพื่อให้ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจในประเทศไทยที่มีการนำเอาระบบ ERP มาใช้งานส่วนใหญ่นั้นจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางค่อนข้างใหญ่อยู่แล้ว จึงควรคำนึงถึงสัดส่วนของจำนวนตัวอย่าง ขนาดและประเภทธุรกิจเหล่านี้เพื่อกำหนดสัดส่วนและวิธีการเก็บตัวอย่างด้วย เนื่องจากเกณฑ์ในการกำหนดคุณลักษณะของธุรกิจ SMEs แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรและจำนวนการจ้างงานในธุรกิจนั้นๆ

## 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต คือ จากผลการศึกษาปัจจัยตามโมเดลที่สามารถนำมาพยากรณ์ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยในครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาไม่สามารถเป็นตัวพยากรณ์หรือส่งผลกระทบต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล หรือความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP ได้ ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรทำการศึกษาถึงสาเหตุที่ระดับความรู้ความสามารถของที่ปรึกษาไม่ส่งผลกระทบต่อผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล และศึกษาถึงปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่อาจเกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ปัจจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการพยากรณ์ผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคลอันจะส่งผลไปสู่ผลกระทบด้านองค์กรหรือความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจได้ และขั้นตอนของการกำหนดวิธีการวิจัย ผู้วิจัยควรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเพื่อให้ได้อัตราส่วนที่ยอมรับหรือเชื่อถือได้ที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่เหมาะสมต่อการวิเคราะห์มากขึ้น จะทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เหมาะสมมีความน่าเชื่อถือที่จะนำมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานได้ นอกจากนี้ เนื่องจากสัดส่วนการใช้งานระบบ ERP ของธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยมีน้อยมากเมื่อเทียบกับธุรกิจทั้งหมดในประเทศไทยที่มีการนำเอา ERP มาใช้งานแล้ว อีกทั้งธุรกิจในประเทศไทยที่มีการนำเอาระบบ ERP มาใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางค่อนข้างใหญ่อยู่แล้ว จึงควรศึกษาปัจจัยแยกตามประเภทของขนาดธุรกิจ เพื่อให้ได้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในธุรกิจตามแต่ละประเภทขนาดของธุรกิจอย่างเหมาะสม