



ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
มาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

นรินทร์ หลงสมบุญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2549

ISBN 974-316-766-8

ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
มาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน
บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

นรินทร์ หลงสมบุญ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทั่วไป



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2549

ISBN 974-316-766-8

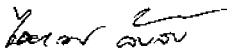
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

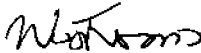


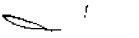
หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมมาใช้ ในการบริหารจัดการของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	นรินทร์ หลงสมบุญ
สาขา	การจัดการทั่วไป
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไวยเรศ ลิบลับ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล

คณะกรรมการสอบ

 ประธานการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จันทร์พร พัฒนะพราหมณ์)

 ประธานกรรมการที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไวยเรศ ลิบลับ)

 กรรมการที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล)

 กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ หิมาทรัพย์)

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สรชัย ไทรชนม)
ผู้อำนวยการสำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
วันที่ เดือน 9 ค.ศ. 2549 พ.ศ.

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ผู้วิจัย	นรินทร์ หลงสมบุญ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
พ.ศ.	2549
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไอยเรศ ลิบลับ
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและศึกษาปัจจัยพื้นฐาน และตำแหน่งงานที่มีผลต่อความคิดเห็น ในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จำนวน 268 คน เฉพาะตำแหน่งงานผู้บริหาร ระดับสูง จำนวน 5 คน ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ส่วนตำแหน่งงานอื่นๆ เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ปลายปิดและปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีสรุปความคิดเห็น และวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนแบบสอบถามปลายเปิดใช้วิธีสรุปความคิดเห็น

สรุปผลการวิจัย ความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน อยู่ในระดับมากในด้านประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ของระบบ ส่วนในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นมีความแตกต่างกันเป็นไปตามสมมติฐาน ในกลุ่มของอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่วนที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ไม่แตกต่างกันในกลุ่มของ เพศ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน และความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ ปรากฏว่า มีความคิดเห็นในเกณฑ์ดี สัมพันธ์ตรงกับแบบสอบถาม

Abstract

Thesis Title	The Opinions of the Employees on the Utilization of Enterprise Resource Planning (ERP) in Management of CAT Telecom Public Company Limited
The Researcher	MR. Narin Longsomboon
Level of Study	Master of Business Administration, General Management
Year	2006
Chairman of Thesis Adviser	Asst. Prof. Iyares Liblub
Thesis Adviser	Assoc. Prof. Dr. Pong Horadal

The purposes of this research were to study the opinions and to investigate the basic factors and working positions that affected the opinions of the employees of CAT Telecom Public Company Limited on the utilization of Enterprise Resource Planning in management. The samples in this study were the said company's 268 employees who get involved with administration and the use of Enterprise Resource Planning. The interview with five high-ranked administrators (Senior Executive Vice President) was used to collect the data. For other positions, the research tools were closed-end and opened-end questionnaires. The data of interview were analysed by opinions conclusion, but the data collected through closed-end questionnaires were analysed by using package computer program. The following statistics used in this research were percentage, mean and standard deviation.

The results of this research revealed that the mentioned company's opinions on the utilization of Enterprise Resource Planning in management, classified by the basic factors, were at high levels in aspects of the system efficiency and use, but services were at moderate levels. Besides these, the opinions of the respondents, who had different ages and periods of working, were different that associated with the hypothesis. However the opinions of the informants, who had no different sexes, levels of education, working departments and positions, were not different that did not associate with the hypothesis. For the opinions collected through the interview, it was found that the informants' opinions were at high levels. This was relevant to the questionnaires.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้ สำเร็จได้ ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไอยเรศ ลิบลับ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งคอยดูแลให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาการทำวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต ฤทธิจัญญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวรรณ ที่กรุณาให้ความรู้และข้อแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ วิธีการวิจัยพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ขึ้น ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชิต ฤทธิจัญญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมวงศ์ แปลงประสพโชค และคุณกำชัย พนพิเชษฐกุล ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พร้อมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อักรพนธ์ เนื้อไม้หอม ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงบทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ รวมถึง คณาจารย์ทุกท่าน ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถดำเนินงานสำเร็จลุล่วงลงได้

และขอกราบขอบพระคุณ ครูอาจารย์ทุกท่าน ที่มอบความรู้ติดตัว พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการสัมภาษณ์ พร้อมให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ และ ขอขอบคุณ เพื่อนพนักงานทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เกิดประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ผู้วิจัยขอ มอบความดีครั้งนี้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญคุณค่า ควรแก่การเกิดทุน

นรินทร์ หลงสมบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฅ
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	6
องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).....	13
วิวัฒนาการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	13
ส่วนประกอบของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	14
ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	15
การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	16
ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	17
ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package)	18

ข้อดีของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	19
ข้อเสียของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	19
บทบาทของผู้บริหารระดับสูงต่อการนำระบบการวางแผน	
ทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กร.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	22
ลักษณะและจุดมุ่งหมายของการจัดการ.....	22
การบริหารกับการจัดการ.....	23
หน้าที่ในการจัดการ.....	23
การจัดการในระดับต่างๆ ขององค์กร.....	23
ประสิทธิผล และประสิทธิภาพ.....	25
ทฤษฎีการจัดการ.....	25
การบริหารจัดการ โดยใช้ระบบสารสนเทศ.....	26
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).....	27
หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด	
(มหาชน).....	28
บริการหลัก ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ.....	35
กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
สมมติฐานการวิจัย.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
แบบของการวิจัย.....	39
ประชากร.....	39
การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท	
โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการนำระบบ การวางแผนทรัพยากร	
องค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ.....	49
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	56
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	66

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	73

บรรณานุกรม.....	75
-----------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	79
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	90
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ง ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป.....	97

ประวัติผู้วิจัย	125
-----------------------	-----

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร.....	41
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน.....	47
4.2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ด้านประสิทธิภาพของระบบ.....	49
4.3	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ.....	52
4.4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ด้านประโยชน์ของระบบ.....	54
4.5	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ระหว่างเพศชายและหญิง.....	56
4.6	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุ.....	57
4.7	การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยภาพรวมของพนักงานระหว่างกลุ่มอายุด้วยการวิเคราะห์ค่า LSD.	58
4.8	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา.....	59
4.9	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน..	60
4.10	การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยภาพรวมของพนักงาน ระหว่างกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน.....	61
4.11	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ระหว่างกลุ่มที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน.....	62
4.12	การเปรียบเทียบความคิดเห็นโดยภาพรวมของพนักงาน ระหว่างกลุ่มที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน ด้วยการ วิเคราะห์ค่า LSD.	63
4.13	การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ระหว่างกลุ่มที่มีตำแหน่งงานต่างกัน.....	64

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 2.1 สัญลักษณ์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) 27
- 2.2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....37