

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน การดำเนินงานในด้านธุรกิจของทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างสูงมาก กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่ง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ผลของการเปลี่ยนแปลงนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจเป็นอย่างมาก ฉะนั้น หน่วยงานธุรกิจทั้งหลาย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกล ยุทธ์ใหม่ ในหลายๆ ด้าน ทั้งด้านการบริหารและด้านการจัดการ และนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามา ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรธุรกิจนั้นๆ ซึ่งเทคโนโลยีที่สำคัญที่จะเป็นส่วนช่วยใน การบริหารจัดการ ประสพผลสำเร็จเหนือองค์กรธุรกิจอื่นๆ ก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ด้วยเหตุที่ ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็วมาก ระบบงาน ในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานภายในองค์กร ได้ถูกนำมาพัฒนาด้วยความ สามารถ ของเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ผสมผสานกับเทคโนโลยีด้านโทรคมนาคม และจัดทำเป็นระบบที่ ทันสมัย ที่ใช้งานได้สะดวกขึ้นกว่าในอดีต เป็นไปตามยุทธศาสตร์ที่กระทรวงเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารต้องการให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการสนับสนุนการ บริหารงาน ของหน่วยงานต่างๆ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึง ความสำคัญนี้ จึงได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง โดยมีโครงการ พัฒนาระบบงานหลัก โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นั่นคือ ระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) ซึ่งเป็นระบบสำคัญระบบหนึ่งในด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้วยการนำ Hardware ที่ทันสมัย และ Software Package ที่เป็นที่ยอมรับใช้งานกันทั่วโลก เข้ามาพัฒนาหลายระบบงานพร้อมๆ กัน คือ ระบบบัญชีลูกหนี้เจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบงบประมาณ ระบบสั่งซื้อ ระบบพัสดุคงคลัง ระบบต้นทุน และระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร เพื่อ แทนที่วิธีการทำงานอย่างเดิมที่เป็นแบบ Manual ซึ่งใช้ผู้ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก และใช้เวลาในการ จัดทำค่อนข้างยาวนาน ไม่สะดวก เสี่ยงต่อความผิดพลาด (รายงานประจำปี 2546 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) . 2546 : 11)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดผลกระทบกับกระบวนการทำงาน ที่จำเป็นต้องจัดองค์ประกอบใหม่ให้เข้ากับระบบงาน ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ต้องปรับเปลี่ยนการจัดบุคลากรเข้าปฏิบัติงานให้ตรงตามสายงาน ลดขั้นตอนการทำงานให้คล่องตัวยิ่งขึ้น ส่วนผลที่ได้จากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้นั้น ทำให้การเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลของระบบงานต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะข้อมูลที่จะสรุปให้กับผู้บริหารรับทราบสถานะการณ์ต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจในการบริหารงานนั้นๆ ได้รับความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ มีผลกระทบกับองค์กรในหลายๆ ด้าน ทำให้การบริหารจัดการองค์กรต้องปรับเปลี่ยนไป เช่น การจัดองค์ประกอบใหม่ การปรับเปลี่ยนกฎ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน การจัดบุคลากรเข้าทำงาน การปรับปรุงขั้นตอนกระบวนการ เป็นต้น

ผู้วิจัย ได้ ตระหนักถึง ผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากการ นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ แทนการปฏิบัติอย่างเดิมที่เป็นแบบ Manual เพื่อให้มีระบบที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับการบริหารจัดการของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้อย่างพอเพียงต่อความต้องการ และเป็นหัวใจของพนักงานในองค์กร จึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็น ของพนักงาน เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทาง วางแผน ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ และอาจจะเป็นประโยชน์กับองค์กรอื่นๆ ที่กำลังต้องการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต หรือผู้ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงานที่มีผลต่อความคิดเห็น ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ
2. ทำให้ทราบปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความคิดเห็น ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ
3. ผลของการวิจัย สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการ วางแผน ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท เพื่อให้มีความก้าวหน้าพัฒนาไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ และเป็นองค์กรที่ ก้าวทันโลก สามารถตอบสนองความต้องการ อย่างสมบูรณ์แบบต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จำนวน 809 คน ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และสำนักงานในส่วนภูมิภาค เพื่อทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane : 1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 268 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ปัจจัยพื้นฐาน

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.1.5 หน่วยงานที่สังกัด

1.2 ตำแหน่งงาน

1.2.1 ผู้บริหารระดับสูง

1.2.2 ผู้บริหารระดับกลาง

1.2.3 ผู้บริหารระดับต้นพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.4 พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ในด้าน

- 2.1 ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
 - 2.2 การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
 - 2.3 ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในการบริหารจัดการ
- ด้านของเวลา ระยะเวลาทำวิจัยตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2548 - มิถุนายน 2549

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง ส่วนงานของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านต่างๆกัน ในที่นี้มี 5 ด้าน คือ
 - 1.1 หน่วยงานด้านปฏิบัติการเครือข่าย หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ กำกับดูแลวางแผน การบริหาร การพัฒนาระบบเครือข่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ปัญหาข้อขัดข้องของบริการ
 - 1.2 หน่วยงานด้านกลยุทธ์องค์กร หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการวางแผนกลยุทธ์ ในด้านบริหารจัดการ และเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท
 - 1.3 หน่วยงานด้านการเงิน หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ บริหารจัดการ การเงินงบประมาณ การลงทุน ให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท
 - 1.4 หน่วยงานด้านการตลาดและการขาย หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการวางแผนบริหาร การพัฒนาด้านตลาดและการขาย วิจัยตลาด ส่งเสริมการขาย การโฆษณา ประชาสัมพันธ์
 - 1.5 หน่วยงานด้านบริหาร หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการอำนวยการ กฎหมาย จัดระบบสาธารณูปโภค การซื้อ การจ้าง การบริหารอาคารและที่ดิน และบริหารทรัพยากรมนุษย์
2. พนักงาน หมายถึง พนักงาน ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
 - 2.1 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ควบคุม ดูแล จัดการ ให้ระบบใช้งานได้ดี

2.2 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ใช้งานระบบ พนักงานที่เป็นผู้ควบคุมผู้ใช้งานระบบ และพนักงานที่ต้องใช้ข้อมูลจากระบบ

3. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แต่ละคนที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน

3.1 ผู้บริหารระดับสูง คือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่าผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป ถึงกรรมการผู้จัดการใหญ่

3.2 ผู้บริหารระดับกลาง คือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายลงมา ถึงผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย

3.3 ผู้บริหารระดับต้น คือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่งผู้จัดการส่วน

3.4 พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ต่ำกว่าผู้จัดการส่วนลงมา

4. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศระบบหนึ่ง ที่มีความสำคัญมากในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Enterprise Resource Planning มีชื่อย่อว่า ERP เฉพาะที่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) นำมาใช้งานในครั้งนี้เป็น Software Package ยี่ห้อ SAP R/3 ประกอบด้วย ระบบบัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบงบประมาณ ระบบสั่งซื้อ ระบบพัสดุคงคลัง ระบบต้นทุน และระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

5. ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ความสามารถของระบบ ที่เมื่อนำระบบมาใช้งานแล้ว ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการประมวลผลที่ถูกต้องทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพ มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีทำให้การเข้าถึงข้อมูลสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

6. การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ กลุ่มมือ และ การให้ความรู้ การฝึกอบรม กับหน่วยงานต่างๆภายในองค์กรที่เป็นผู้ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมีหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร เป็นผู้ให้บริการ ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หมายถึง ประโยชน์ที่จะได้จากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กร ดังเช่นในด้านการบริหารจัดการ หรือการจัดทำระบบงานต่างๆ ที่สำคัญขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีระบบ ได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์