

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดและความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

3. กรอบแนวคิดของการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน ในเกือบทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม การแพทย์ และการพาณิชย์ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกิจกรรมต่างๆ ได้ ด้วยคุณลักษณะอันโดดเด่นในเรื่องของความ สะดวก ความรวดเร็ว และความจับใจของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นอาวุธที่สำคัญในการแข่งขันทาง ธุรกิจ ผู้ที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารก่อน จะมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ

จากการศึกษาความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ คำว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หรือ Information Technology ตามความหมายของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยี

สารสนเทศแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กล่าวไว้ว่า หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้ง เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจการค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม นอกจากนี้ ยังมีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ต่างกัน ดังนี้

ฤทัยชนนี ลิทธิชัย (2540 : 8) กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง เทคโนโลยี ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อดำเนินการสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือในการจัดการและเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นตัวในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน

หรรษา วงศ์ธรรมกุล (2541 : 16) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ความรู้หรือกระบวนการ การดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ และเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร รวมทั้งเพื่อการศึกษา และการเรียนรู้

ยีน ญัรวรรณ (2544 : 123) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาว่ามีบทบาทโดยตรงกับการสร้างความรู้ (Knowledge Constructor) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยรวบรวมข้อมูลข่าวสาร ความรอบรู้ การจัดระบบการประมวลผล การส่งผ่าน และสื่อสารด้วยความเร็วสูง และมีปริมาณมาก การนำเสนอและแสดงผลด้วยระบบสื่อต่างๆ ทั้งในด้านข้อมูล รูปภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว และวิดีโอ อีกทั้งยังสามารถสร้างระบบการมีขุมความรู้ที่เรียกว่า เวิลด์ โนว์ เล็ด (World Knowledge) ซึ่งมีแหล่งความรู้มากมายกระจายอยู่ทั่วโลก ผู้เรียนต้องเรียนรู้ได้มากและรวดเร็ว อีกทั้งสามารถแยกแยะ ค้นหาข่าวสาร ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ต้องการ ได้ตรงความต้องการ

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นเครื่องมือสำหรับการติดต่อสื่อสาร และการไหลเวียนของความรู้และการเรียนรู้ ระบบการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ใช้ประโยชน์ด้านการจัดเก็บ การประมวลผล และสามารถสืบค้นความรู้ได้จากระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีฐานข้อมูล รายงาน เอกสาร คู่มือการทำงาน ที่สามารถจัดการ ได้อย่างรวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงระบบโดยบุคคลากรทั้งหมด

เทคโนโลยีสารสนเทศจะครอบคลุมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผลสืบค้น ส่งและรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม รวมทั้ง ระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้

1.1 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สำคัญสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งสองมีการทำงานที่สัมพันธ์กันดังนี้

1.1.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์ เนื้อหา หรือการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการจัดการหรือจัดทำระบบสารสนเทศ ที่สามารถผลิตสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้ จะประกอบด้วยกรรมวิธี 3 ประการ คือ การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธีทั้ง 3 ประการนี้จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย Hardware และ Software ของอุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลเข้าหรืออุปกรณ์นำเข้าข้อมูล อุปกรณ์สำหรับประมวลผลข้อมูล และอุปกรณ์สำหรับแสดงผลข้อมูล เพื่อก่อให้เกิดกระบวนการจัดการหรือจัดทำระบบสารสนเทศที่ได้ผลสำเร็จตามต้องการ

1.1.2 เทคโนโลยีโทรคมนาคม จะช่วยให้การสื่อสารหรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่างๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทนต่อเหตุการณ์ และในลักษณะรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูล (Data) อาจเป็นรูปแบบตัวเลข หรือตัวอักษรข้อความ (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice) ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบเชื่อมโยงด้วยเคเบิล (Cable) แบบต่างๆ ซึ่งกำลังเป็นที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบันนี้ ได้แก่ เคเบิลใยแก้วนำแสง (Optical Fiber Cable) ที่มีทั้งแบบติดตั้งใต้น้ำ (ในทะเลหรือมหาสมุทร หรือแม่น้ำ) และแบบติดตั้งคู่ไปกับเสาไฟฟ้าบนบกหรือท่อที่อยู่ในดิน เป็นต้น ระบบส่งสัญญาณด้วยคลื่นความถี่สูงแบบ Microwave และรวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ด้วย ซึ่งเทคโนโลยีโทรคมนาคมเหล่านี้ เป็นสื่อกลางหรือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้การดำเนินการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำเร็จอย่างสมบูรณ์เต็มประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงาน

สารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการวิชาชีพต้องหันมาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตนให้ทันต่อสังคมสารสนเทศ เพื่อให้ทันต่อกระแสโลก

องค์กรทั้งภาครัฐบาลและเอกชนในปัจจุบัน ต่างก็หันมาให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างจริงจังและมากขึ้น โดยใช้เป็นเครื่องมือช่วยสร้างระบบสารสนเทศในหน่วยงานของตน เนื่องจากตระหนักดีว่า สารสนเทศมีบทบาทในการทำกิจกรรมแทบทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจ เพื่อการวางแผนและการจัดการ และโดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยให้ได้สารสนเทศอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อเวลา มีเนื้อหาและรูปแบบที่ต้องการ จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ขึ้น เช่น หน่วยงานสำหรับรวบรวม วิเคราะห์และจัดทำรายงานสารสนเทศ หน่วยงานบริการด้านการสื่อสารสารสนเทศสำหรับผู้ใช้ คณะกรรมการนโยบายสารสนเทศแห่งชาติเป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศอย่างกว้างขวางทั่วถึงและคุ้มค่า

สำหรับวงการธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก สารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการแข่งขัน เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องรู้ข้อมูล ภาวะของตลาดและสินค้า เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ธุรกิจแทบทุกประเภทจำเป็นต้องขวนขวายหาคอมพิวเตอร์อุปกรณ์การสื่อสารสารสนเทศและอุปกรณ์สำนักงาน เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มผลผลิต ช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้เกิดความประทับใจแก่ลูกค้าและอื่น ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยน และใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

เพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญมาก สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องให้ความสำคัญกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์เต็มที่ เป็นเรื่องที่ทำได้ยากในทางปฏิบัติ เพราะต้องมีบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีเป็นผู้ปฏิบัติงาน จึงจะสามารถผลิตสารสนเทศที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ได้ และเนื่องจากการจัดทำระบบสารสนเทศนั้น จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการยาวนาน การบริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เพื่อช่วยให้งานบรรลุตามเป้าหมายได้ นอกจากนี้ จำเป็นต้องอาศัยงบประมาณ ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์สูง เพราะต้องดำเนินการในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายงาน และระบบโทรคมนาคม ซึ่งต้องมีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับงาน ให้ประโยชน์คุ้มค่ากับการลงทุนและการบำรุงรักษา

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระบบสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรในยุคปัจจุบันจนอาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบหรือวิธีการ

ดำเนินธุรกิจขององค์กร ระบบสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือหรือตัวกำหนดแนวทางการตัดสินใจของผู้บริหารให้ความช่วยเหลือผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนธุรกิจระยะยาว และเป็นตัวกำหนดหรือควบคุมคุณภาพสินค้าหรือบริการโดยตรง

1.3 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3.1 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.3.1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้ สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผล และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว

1.3.1.2 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้น มีความรวดเร็วด้วย

1.3.1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

1.3.1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

1.3.1.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลาย (Supply) ทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น(Turban,E, 2001)

1.3.2 ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

1.3.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการตัดสินใจ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Support Systems) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงาน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์

1.3.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในการเลือกผลิตสินค้า บริการ ที่เหมาะสม เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

1.3.2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น จึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

1.3.3 ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการนำมาใช้ตลอดทั้งระบบซัพพลายเชน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น บริษัทวอลล์มาร์ต (Wall-Mart) ได้สร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อมโยงกับบริษัทซัพพลายเออร์ (Supplier) เพื่อให้การประสานการติดต่อเรื่องการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและช่วยลดต้นทุนในการเก็บสินค้าในคลังสินค้า นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยทำให้การผลิตสินค้า/บริการใหม่ๆ มีความแตกต่างจากคู่แข่ง รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริการลูกค้าดีขึ้น โดยการปรับปรุงคุณลักษณะของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณที่มากขึ้น (Mass Customization)

1.3.4 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องได้รับการออกแบบ เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของมนุษย์และประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ตัวอย่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น การประชุมทางไกล (Video Conferencing) ซึ่งทำให้ผู้เข้าประชุม ไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง การประชุมจัดขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่และเวลา ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ได้รับโอกาสในการมีส่วนร่วมในการประชุมมากขึ้น เพราะไม่ต้องติดปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประชุม (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545 : 23-25)

1.3.5 ด้านการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน (Stage of Working Improvement) เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยลดความยุ่งยาก และซับซ้อนในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเวลามากขึ้นในการคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น การทำบัญชีสินค้าคงคลัง

หากจำนวนรายการในแต่ละวันมีมาก พนักงานบัญชีอาจต้องทำงานล่วงเวลา เพื่อให้สามารถสรุปรายงาน ณ สิ้นวันได้ ในขณะที่ถ้าใช้คอมพิวเตอร์บันทึกบัญชีที่เกิดขึ้นในระหว่างวัน เมื่อสิ้นวันคอมพิวเตอร์ก็สามารถพิมพ์รายงานสรุปบัญชีเสนอแก่ผู้บริหารได้ตามต้องการ ซึ่งการใช้พนักงานนอกจากจะยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงแล้ว อาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย หากพนักงานมีความเหน็ดเหนื่อย หรือไม่พร้อมที่จะทำงานในวันนั้น

1.3.6 ด้านการเพิ่มโอกาสในการทำกำไร (Profit Opportunity) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยวิเคราะห์ทางเลือก หาทางเลือกที่ดีที่สุด ที่จะทำให้องค์การมีกำไรเพิ่มขึ้น ตัวอย่างเช่น การวางแผนหรือการตัดสินใจที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือบริการใหม่ การพยากรณ์และการวางแผนด้านการตลาด ซึ่งการวิเคราะห์ทางเลือกดังกล่าวนี้ หากใช้คนทำอาจจะล่าช้าและเกิดความผิดพลาดได้มากกว่า เนื่องจากไม่สามารถวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ครอบคลุมทั้งหมด เพราะตัวแปรมีปริมาณมากและไม่สามารถจะวิเคราะห์ได้ในเวลาอันจำกัด ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้สูญเสียโอกาสในการทำกำไร แต่การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการวิเคราะห์ สามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว และมีความถูกต้องสูง ด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ช่วยวิเคราะห์ และพิจารณาทางเลือกใหม่ๆ ให้เกิดการตัดสินใจที่ดีที่สุด รวมทั้งป้องกันการสูญเสียโอกาสในการทำกำไรด้วย

1.3.7 ด้านการช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ขึ้น จะช่วยให้การติดต่อระหว่างลูกค้าและองค์กรเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็วขึ้น ถึงแม้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ จะเป็นการลงทุนที่สูง และยังเห็นผลในบั้นปลายไม่ชัดเจน แต่ก็ยอมทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการที่สะดวกรวดเร็ว และเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ว่า องค์กรได้มีการนำวิทยาการสมัยใหม่มาให้บริการลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกภูมิใจและประทับใจในบริการ (พัชฎามาส จรรย์รัตน์, 2545 : 22)

โดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานในทุกภาคส่วน เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เพิ่มโอกาสการทำกำไรให้แก่องค์กร สร้างความได้เปรียบการแข่งขันกับคู่ค้า ช่วยปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณประโยชน์เหล่านี้ จึงทำให้หน่วยงานต่างๆ เห็นความสำคัญและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการ

2. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

จากยุทธศาสตร์ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ต้องการให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการบริหารงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญนี้ จึงมีแนวคิดที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งมีชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นระบบงานที่ใช้ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งคาดว่าระบบ ERP นี้ จะช่วยให้ผู้บริหารองค์กร สามารถรับรู้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว แบบทันทีตลอดเวลา (Real Time)

การนำระบบ ERP มาใช้นั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการดำเนินการภายในองค์กรเองหรือระหว่างองค์กรที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงในรูปแบบต่างๆ เช่น การเป็นผู้นำโครงการ การสนับสนุนทรัพยากรและเงินทุน การใช้ที่ปรึกษา และการปรับกระบวนการทำงาน เป็นต้น การที่ระบบ ERP ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงของระบบงานต่างๆ ที่กระจัดกระจายเข้าด้วยกันให้เป็นโปรแกรมเดียวกันทำงานบนฐานข้อมูลเดียวกันหรือเชื่อมโยงกัน และติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก เป็นความจำเป็นของธุรกิจขนาดใหญ่โดยเฉพาะธุรกิจข้ามชาติ

ERP เป็นระบบสารสนเทศแบบผสมผสานในองค์กร ที่มีการพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่จะเชื่อมโยงสารสนเทศของฝ่ายต่างๆ ในองค์กรเข้าด้วยกัน ก่อนการพัฒนา ระบบ ERP แต่ละบริษัท หน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายหรือแผนกต่างๆ มักจะมีระบบคอมพิวเตอร์ของตนเองและโปรแกรมเฉพาะสำหรับการทำงานซึ่งจะมีความเหมาะสมสำหรับการทำงานของบริษัทหรือหน่วยงานนั้นๆ แม้จะมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่ง แต่เมื่อมีความต้องการข้อมูลโดยภาพรวมก็เกิดความยุ่งยากหรือแทบจะไม่สามารถทำได้ ระบบ ERP จึงถูกพัฒนาเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยง ของระบบต่างๆ ที่กระจัดกระจายเข้าด้วยกันให้เป็น โปรแกรมเดียวกันโดยทำงานกับฐานข้อมูลเดียวกัน หรือเชื่อมโยง กันและติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกขึ้น

2.1 วิวัฒนาการของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นระบบสารสนเทศที่แพร่หลายมากในงานอุตสาหกรรม ทั้งภาคการผลิตและภาคบริการระบบ ERP มีรากดั้งเดิมมาจากระบบ MRP II - Manufacturing Resource Planning คือการวางแผนทรัพยากรการผลิต และระบบ MRP - Material Requirements Planning คือการวางแผนความต้องการวัสดุ

พัฒนาการด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้ระบบ MRP พัฒนาไปเป็น MRP II ในช่วงทศวรรษ 1980-1990 โดยมีการเพิ่มความสามารถอื่นเข้าไปในระบบ เช่น ระบบขาย ระบบบัญชีการเงิน การคิดต้นทุน และอื่นๆ ที่ทำให้ธุรกิจโรงงานสามารถบริหารทรัพยากรของตนเองได้ดีขึ้น

และเมื่อการพัฒนากระบวนข้อมูลได้มาถึงจุดที่ระบบ MRP II ได้ใช้ Relational Database ผสมกับการปรับปรุงอื่นๆ ก็มีการตั้งชื่อระบบประเภทนี้ใหม่เป็นระบบ ERP ในช่วงต้นของทศวรรษ 1990 ระบบ MRP ได้พัฒนามาเป็นระบบ ERP โดยที่แผนสั่งซื้อและแผนผลิตยังคงติดอยู่ในซอฟต์แวร์ของระบบ ERP ในปัจจุบัน

2.2 ส่วนประกอบของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ส่วนประกอบหรือโมดูล (Module) สำคัญ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มี 3 ประการ คือ การจัดจำหน่าย (Distribution) การผลิต (Manufacturing) และการบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance) อย่างไรก็ตามระบบ ERP ใหม่ๆ บางตัวก็มีโมดูลการจัดการบุคลากร (Human Resource Management : HRM) อยู่ด้วย ซึ่งก็เป็นประโยชน์มากสำหรับองค์กรขนาดใหญ่

โมดูลการจัดจำหน่าย หมายถึง กระบวนการจัดการเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การคิดราคา การออกไปแข่งขัน การเบิกสินค้าสำเร็จรูปเพื่อการส่งและการตัดสต็อกและควบคุมสินค้าคงคลัง การรับของคืน เป็นต้น

โมดูลการผลิต หมายถึง การวางแผนการผลิต การออกไปสั่งผลิต การจัดซื้อวัตถุดิบ การเบิกจ่ายวัตถุดิบเข้าไปในสายการผลิต การติดตามความคืบหน้าของปริมาณสินค้าระหว่างผลิตและที่ผลิตได้ การติดตามปริมาณแรงงานที่ใช้ในการผลิต ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการหาค่าใช้จ่ายทางตรงและทางอ้อม เพื่อใช้ในการคำนวณต้นทุนการผลิตในที่สุด โมดูลนี้จะใช้ข้อมูลจากการจัดจำหน่าย

โมดูลการบัญชีและการเงินประกอบไปด้วย การทำบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable) การทำบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable) และการทำบัญชีแยกประเภท (General Ledger) การคำนวณต้นทุนการผลิต (Cost Accounting) การเก็บเงินรายได้จากการขายสินค้าและบริการ การชำระเงินค่าวัตถุดิบและค่าใช้จ่ายต่างๆ การชำระภาษี เป็นต้น

นอกจากนั้น ระบบ ERP ในปัจจุบันมักจะมีระบบประมวลผลข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เช่น Executive Information System (EIS) หรือ Business Intelligence (BI) เป็นต้น ระบบงานเหล่านี้สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM – Customer Relationship Management) ซึ่งจัดการกระบวนการทางธุรกิจทั้งก่อนการขายและหลังการขาย ดังนั้นระบบ ERP ถือเป็นระบบ Back Office ซึ่งหมายถึงระบบหลังบ้าน ส่วนระบบหน้าบ้าน (Front Office) จะหมายถึงระบบ CRM และเมื่อเรียกรวมกันมักจะเรียกว่า Extended ERP ซึ่งหมายถึงระบบ ERP ที่มีการต่อยอดโดยถือว่าระบบการจัดการบุคลากรเป็นการต่อยอดอย่างหนึ่ง

2.3 ประสิทธิภาพของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ต้องคำนึงถึงความสามารถหรือประสิทธิภาพของระบบที่ถูกคัดเลือกหรือนำมาใช้ด้วย

การทำงานของระบบ ERP ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลของทุกระบบงานที่นำมาติดตั้งใช้งาน เข้าด้วยกันอย่างอัตโนมัติ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลของแต่ละงานเข้าสู่ระบบ การเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าว ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล หรือการจัดทำระบบงานต่างๆ ทำให้องค์กรที่ใช้งานระบบ ERP มีฐานข้อมูลเป็นหนึ่งเดียว สะดวกต่อการเรียกใช้ สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างทันที ตลอดเวลา (Online Real Time)

ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศสำคัญในการดำเนินธุรกิจ (Operation) เพราะมีการพัฒนาให้มีหน้าที่รวบรวม (Consolidate) บูรณาการ (Integrate) เลือกทางที่ดีที่สุด (Optimize) และสร้างเสริมนวัตกรรม (Innovate) นอกเหนือจากระบบการนำข้อมูลเข้า การคำนวณ การติดตาม การรายงาน และรายงานการวิเคราะห์ทั่วไปแล้ว ก็ยังมีการพัฒนาให้ทันกับแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสนองความต้องการด้านการวิเคราะห์ข้อมูลได้ละเอียด และเป็นประโยชน์มากขึ้น แสดงถึงประสิทธิภาพที่ดีของระบบ ซึ่งข้อมูลในระบบ ERP แบ่งเป็น 2 ประเภท ที่ต้องใช้ร่วมกัน จึงจะสามารถบันทึกความสมบูรณ์ของธุรกรรมได้ คือ

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

2.3.2 ข้อมูลพลวัต (Dynamic Data) คือ ข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงเสมอตามธุรกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวัน และถูกบันทึกเข้าระบบเพื่อใช้ประมวลผลต่อเนื่อง เช่น คำสั่งซื้อสินค้า แต่ละคำสั่ง จำนวนที่สั่งซื้อ ราคา ผู้ขาย สำหรับการซื้อแต่ละครั้งมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าระบบ ERP ช่วยในการบันทึกธุรกรรม (Transaction) ประจำวัน ระบบ ERP จะใช้ฐานข้อมูลรวม (Centralized Database) ซึ่งช่วยให้พนักงานและเจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกันได้เป็นอย่างดี เช่น ฝ่ายวางแผน และฝ่ายจัดซื้อ สามารถเห็นข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้า และนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน ฝ่ายบัญชีสามารถดำเนินการเก็บเงินภายหลังจากการส่งมอบสินค้า เป็นต้น ข้อมูลในระบบจะเชื่อมต่อกันหมด ทำให้การทำงานของทั้งองค์กรเกิดการบูรณาการ (Integration) ซึ่งหมายความว่าถึง ความมีประสิทธิภาพของระบบ ERP ทำให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพด้วย ผู้บริหารในองค์กรสามารถรู้ความเป็นไปขององค์กรได้แบบทันที (Real Time) ตลอดเวลา ทำให้สามารถทำการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากรายงานที่ได้จากระบบ ERP สามารถจัดทำได้ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว เพราะการค้นหา

ข้อมูลที่ถูกรวบรวมและเชื่อมโยงถึงกันภายในระบบ สามารถกระทำได้ง่ายกว่าระบบ ที่ไม่ได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลถึงกัน จะเห็นได้ว่า ระบบ ERP นั้น มีประสิทธิภาพในตัวระบบเองอยู่แล้ว ดังเช่นการที่องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ จึงมีวัตถุประสงค์หลักที่จะใช้ประสิทธิภาพของระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงาน และลดต้นทุนขององค์กรให้มากที่สุด

2.4 การให้บริการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ระบบ ERP เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ จึงเป็นภาระหน้าที่ของหน่วยงานแต่ละฝ่าย จะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการเรียนรู้ข้อมูลกระบวนการทำงาน เพราะระบบ ERP เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับทุกคนทุกฝ่าย และสิ่งสำคัญที่มองข้ามไม่ได้ ก็คือ การให้ความรู้และการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มกระบวนการทางธุรกิจ และเข้าสู่ขั้นตอนการทำงานขนาน หากผู้ใช้ (User) ไม่มีความรู้ หรือการทำให้ระบบพร้อมใช้งาน (Implement) ผิดทาง เป็นผลให้ระบบทำงานต่อไปไม่ได้ และสามารถมองข้ามไปถึงประสิทธิภาพของระบบ หากเกิดความผิดพลาด ดังนั้นการให้บริการที่สำคัญอันดับแรก ก็คือ การให้การอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.4.1 กลุ่มผู้ใช้ (End User) หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในหน้าที่ต่างๆ และไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศขององค์กรโดยตรง เช่น บุคลากรในฝ่ายการเงิน ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด เป็นต้น บุคลากรเหล่านี้ เป็นเพียงผู้รู้หน้าที่งานธุรกิจของตน และเรียนรู้วิธีใช้ระบบ ERP ที่จะช่วยให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังควรสามารถที่จะใช้งานจากระบบได้อย่างเต็มศักยภาพ ก็จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.4.2. กลุ่มบุคลากรด้าน IT เป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องดูแล ออกแบบติดตั้งระบบโดยตรง และทำงานใกล้ชิดมากที่สุด บุคคลกลุ่มนี้ จะมีหน้าที่หลักในการให้ความรู้และฝึกอบรมบุคลากรอื่นๆ ในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้ระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง การให้บริการบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบในกรณีที่เกิดการขัดข้องอย่างรวดเร็ว จัดทำคู่มือการใช้งานให้ละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย ทันสมัย มีการปรับปรุงตลอดเวลา และรวมถึงการออกกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสมกับกระบวนการทำงานด้วย

การให้บริการในด้านระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จำเป็นต้องคำนึงถึงทั้งผู้ใช้และบุคลากรด้าน IT หากไม่มีความเข้าใจตั้งแต่เริ่มต้นใช้ระบบ การทดสอบระบบ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ Hardware Software Network และเครื่องพิมพ์ ทุกอย่างต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ข้อมูลที่มี ต้องผ่านการตรวจทานว่าถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานได้รับการอบรมและเข้าใจวิธีการทำงานบนระบบดีพอ จึงสามารถสรุปได้ครอบคลุมว่าการให้บริการในการใช้ระบบ ERP ประสบผลสำเร็จครบถ้วนสมบูรณ์

2.5 ประโยชน์ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ก็เพื่อรวบรวมข้อมูลต่างๆ โดยเฉพาะด้านการเงิน เมื่อผู้บริหารต้องการทราบผลการปฏิบัติงาน โดยรวมขององค์กร จะปรากฏว่ามีข้อเท็จจริงในหลายรูปแบบ แผนกการเงินมีข้อมูลรายได้ของแผนก แผนกขายมีข้อมูลรายได้อีกแบบหนึ่ง และส่วนธุรกิจต่างๆ ก็มีข้อมูลของตนเองว่ามีกำไรเท่าใดระบบ ERP จะรวบรวมข้อเท็จจริงเหล่านี้ให้เป็นหนึ่งเดียวอย่างไม่มีข้อโต้แย้ง เพราะทุกฝ่ายใช้ระบบเดียวกัน

เพื่อสร้างมาตรฐานให้กระบวนการผลิต องค์กรที่ทำการผลิตโดยเฉพาะบริษัทที่ต้องการควบคุมกิจการ มักจะพบว่าหน่วยธุรกิจต่างๆ ที่ทำงานประเภทเดียวกัน แต่มีวิธีการและระบบประยุกต์สารสนเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งการสร้างมาตรฐานให้กับกระบวนการและใช้ระบบร่วมกันเพียงระบบเดียว จะช่วยประหยัดเวลา เพิ่มผลผลิต และลดจำนวนพนักงาน

เพื่อสร้างมาตรฐานให้กับข้อมูลทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่มีหลายหน่วยธุรกิจ แผนกทรัพยากรบุคคลมักจะไม่มีการที่เป็นแบบเดียวกันในการติดตามการทำงาน และติดต่อสื่อสารกับพนักงานเกี่ยวกับสวัสดิการและบริการต่างๆ ระบบ ERP ช่วยทำให้ขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการทางธุรกิจเป็นไปโดยอัตโนมัติ เมื่อเสร็จขั้นตอนใดแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งไปให้ขั้นตอนต่อไป ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นสามารถติดตามความก้าวหน้าของงาน ผ่านระบบสารสนเทศเดียวกัน นอกจากนี้การส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยลดเวลาในการส่งข้อมูลระหว่างขั้นตอนต่างๆ ได้อย่างมาก เมื่อเทียบกับการส่งข้อมูลด้วยเอกสาร และเมื่อพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น จะช่วยให้พนักงานตัดสินใจในด้านต่างๆ ได้มากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น หากพนักงานขายสามารถดูข้อมูลการชำระเงินของลูกค้าจากแผนกการเงิน ข้อมูลสินค้าคงคลังจากแผนกคลังสินค้า จะทำให้พนักงานตัดสินใจว่า จะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าหรือไม่ ได้อย่างเหมาะสม

ดังนั้นฐานข้อมูลของระบบ ERP จะมีข้อมูล ที่สามารถนำไปใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ต่างๆ มากมาย ซึ่งปกติระบบ ERP จะมีระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System (EIS)) อยู่แล้ว แต่ก็มีการพัฒนาเพิ่มเติมขึ้นเรื่อยๆ ดังเช่น เพิ่มโมดูลที่เกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน ที่สัมพันธ์กับกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อการติดตามและจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร (Corporate Performance Management) และพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อการใช้ประโยชน์มากขึ้นตามความต้องการที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลา...

จะเห็นได้ว่าระบบ ERP ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งจะช่วยให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยก้าวทันโลกต่อไป

2.6 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package) กระบวนการหลักของทุกกิจการ และกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้การทำงานของทั่วโลกเป็นมาตรฐานแบบเดียวกัน เทคโนโลยีต่างๆ เช่น Electronic Data Integrated (EDI) ทำให้เกิดมาตรฐานในการจัดทำเอกสารที่สำคัญ เช่น ใบจัดส่งหรือจัดซื้อสินค้า กระบวนการและวิธีการที่เป็นมาตรฐาน เช่น Letter of credit (LC) ซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันในการทำการค้าระหว่างประเทศ กระบวนการหลักเหล่านี้ทำให้เกิดซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Software Package) ที่พัฒนาขึ้น โดยบริษัทในประเทศหนึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริษัทในประเทศอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทจำหน่ายซอฟต์แวร์ของระบบ ERP ต้องทุ่มเทงบประมาณหลายพันล้านดอลลาร์ในการศึกษากระบวนการทางธุรกิจที่บริษัทจำนวนมากใช้ทั่วโลก ลูกค้าที่ใช้ซอฟต์แวร์นี้จึงสามารถทำงานด้วยมาตรฐานระดับโลก นอกจากนี้บริษัทผู้จำหน่ายยังมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญจำนวนมากที่ทำการปรับปรุงซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งบริษัทลูกค้าหรือบริษัทขนาดเล็ก ไม่สามารถจ้างผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากนี้ได้

หลักการสำหรับใช้ตัดสินใจว่าซอฟต์แวร์ระบบ ERP นั้นเหมาะสมกับองค์กรหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการพิจารณาจากประสบการณ์ขององค์กรที่คล้ายคลึงกันซึ่งเคยนำซอฟต์แวร์ของระบบ ERP มาใช้ก่อน โดยทั่วไปแล้วซอฟต์แวร์แต่ละตัวจะมีจุดเด่นพิเศษในบางด้าน ดังนั้น จึงควรเลือกบริษัทที่เชี่ยวชาญ เช่น ในด้านอุตสาหกรรมขององค์กร คือ ซอฟต์แวร์ยี่ห้อ SAP หรือ Baan ส่วนการบริหารการผลิตที่ดี คือซอฟต์แวร์ยี่ห้อ PeopleSoft สำหรับจุดเด่นที่ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล คือ ซอฟต์แวร์ยี่ห้อ JD Edwards ส่วนซอฟต์แวร์ยี่ห้อ Oracle จะมีระบบด้านการเงินและการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย

วิธีการทางวิชาการที่ใช้ในการประเมินความเหมาะสมคือ ศึกษากระบวนการธุรกิจอย่างรอบคอบและหากกระบวนการที่สามารถดำเนินได้ด้วยซอฟต์แวร์ระบบ ERP ตัวใดตัวหนึ่ง วิธีการนี้ต้องใช้เวลาหลายปีและทักษะที่ต้องการมักจะหาไม่ได้ในองค์กรเอง การจ้างที่ปรึกษาจากภายนอกก็มีต้นทุนสูงมาก ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงตัดสินใจเลือกซอฟต์แวร์ระบบ ERP จากฐานลูกค้าของบริษัทผู้จำหน่ายว่ามีอุตสาหกรรมเดียวกัน หรือใกล้เคียงกับตนเองมากเพียงใด นอกจากนั้นองค์กรยังสามารถศึกษาจากเอกสารที่บริษัทที่ปรึกษาอิสระหลายแห่งได้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงจุดแข็ง จุดด้อยของซอฟต์แวร์ทั้งด้านเทคโนโลยีและการตลาด เช่น การจัดลำดับ และเปรียบเทียบความสามารถของผลิตภัณฑ์โดย กลุ่มการ์ตเนอร์ (Gartner Group) กลุ่มแยงกี้ (Yankee Group) กลุ่มเมต้า (Meta Group) และกลุ่ม AMS ซึ่งกลุ่มของการ์ตเนอร์จะเป็นกลุ่มที่น่าเชื่อถือมาก และมีการปรับปรุงทุกไตรมาส

2.7 ข้อดีของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรการเข้าใจถึงกระบวนการทางธุรกิจ จากการวิจัยกระบวนการทางธุรกิจของหลายพันบริษัททั่วโลก ทำให้กระบวนการภายในซอฟต์แวร์ของระบบ ERP ที่พัฒนาขึ้นสมบูรณ์แบบจนอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการที่ดีเยี่ยม (Best Practices) เหตุผลที่ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพงนี้ก็คือ กระบวนการทางธุรกิจที่อยู่ภายในระบบ ERP นั้นเอง อย่างไรก็ตามที่บริษัทจะได้รับผลกำไรจาก ERP อย่างเต็มทีนั้นขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานระบบนั่นเอง หลายองค์กรต้องปรับปรุงระบบ ERP เพื่อให้รองรับกับการทำงานแบบเก่าๆ ซึ่งทำให้องค์กรไม่ได้มีกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์ (สำหรับกระบวนการธุรกิจหลักนั้นควรจะยึดถือตามระบบ ERP แต่ก็ยังมีบางส่วนที่ต้องมีการปรับให้เข้ากับองค์กรหรือความต้องการ ซึ่งการที่ระบบ ERP นั้นสามารถปรับใช้ หรือขยายได้ง่ายนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการประเมินผลผลิตภัณฑ์)

เนื่องจากระบบ ERP นั้นประกอบด้วยกระบวนการทำงานที่สมบูรณ์แบบการนำระบบ ERP มาใช้กับองค์กรจึงต้องมีการปรับกระบวนการทำงานขององค์กรบ้าง การปรับกระบวนการทำงานขององค์กรตามกระบวนการของระบบ ERP จะเป็นประโยชน์กับองค์กรอย่างยิ่ง

2.8 ข้อเสียของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรระบบ ERP ที่เลือกมาใช้นั้นอาจจะไม่เหมาะกับกระบวนการที่ปรับไว้ การนำระบบ ERP มาช่วยปรับกระบวนการทำงานเรียกว่า Package Enabled Process Reengineering (PEPR) ทำให้ไม่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในองค์กร การใช้ระบบ ERP แบบนี้เป็นที่นิยมมากกว่าการปรับกระบวนการทำงานแต่เพียงอย่างเดียว สำหรับการนำเครื่องกระบวนการธุรกิจไปพร้อมกับการนำระบบ ERP มาใช้นั้น จะช่วยลดเวลาและความเสี่ยงได้ แต่การนำระบบ ERP มาใช้ก่อนที่จะปรับปรุงกระบวนการธุรกิจ เป็นสิ่งที่ไม่ควรทำ เพราะจะเกิดปัญหาอื่นที่ไม่คาดคิดตามมาได้ อย่างไรก็ตามการตัดสินใจก็ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละองค์กร การพิจารณาว่าระบบ ERP นั้นเหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ เป็นสิ่งที่สำคัญก่อนตัดสินใจซื้อ และนำ ERP เข้ามาใช้ มีบริษัทจำนวนมากที่ล้มเลิกโครงการ ERP มูลค่าหลายล้าน เพราะว่าการปรับระบบไม่สนับสนุนการทำงานเพียงกระบวนการเดียว ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น องค์กรก็มีเพียงสองทางเลือก คือ เปลี่ยนแปลงกระบวนการให้เข้ากับระบบ ซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในการดำเนินธุรกิจและกระทบกระเทือนบทบาทและความรับผิดชอบของคนจำนวนมาก หรือปรับปรุงระบบ ERP ให้เข้ากับระบบการทำงานเดิม ซึ่งจะทำให้ระยะเวลาของโครงการการนำระบบ ERP มาใช้ (Implementation Project) ยาวนานขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในระบบง่ายและทำให้การปรับปรุงระบบเมื่อมีระบบรุ่นใหม่ออกมาขายง่ายขึ้น

2.9 บทบาทของผู้บริหารระดับสูงต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กรผู้บริหารระดับสูง จะต้องตระหนักถึงความสำคัญและสื่อสารไปยังบุคลากรในองค์กรสร้างความเข้าใจถึงเหตุผลของการระบบ ERP การคำนึงถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้เป็นขั้นตอนที่สำคัญ ต้องมีการกำหนดวิธีการนำมาใช้ การเรียงลำดับให้เข้ากับความสำคัญของวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์นั้นจะนำมาวิเคราะห์ผลได้ผลเสียเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การที่จะนำระบบ ERP มาใช้นั้น ส่งผลกระทบต่อทุกคนในองค์กรทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงศูนย์อำนาจ ซึ่งจะทำให้ไม่ได้เลยหากขาดความยินยอมจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้เพราะต้นทุนในการนำระบบ ERP มาใช้นั้นที่สูงมาก และมีความต้องการทรัพยากรจำนวนมาก นอกจากนี้การติดตั้งก็ใช้เวลานานหลายเดือน หากไม่ได้รับการผลักดันจากผู้บริหารระดับสูงแล้ว ก็เป็นไปได้เลยที่จะทำให้การนำมาใช้ได้รับความสนใจไปตลอดกระบวนการ Implementation ความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงไม่ใช่เพียงแค่จ่ายเงิน ERP เท่านั้น การนำ ERP มาใช้นั้นเปลี่ยนแปลง

การนำระบบ ERP มาใช้ให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องได้รับความสนใจจากผู้นำเหล่านี้ การทำงานในโครงการ ERP ไม่สามารถจะใช้คนที่มีส่วนในการทำงานปกติ แต่จะต้องใช้คนที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจะต้องรับผิดชอบในการจัดหาคนที่มีความสำคัญมาร่วมเป็นคณะกรรมการโครงการ ERP จะนำกระบวนการที่สมบูรณ์มาสู่องค์กรความร่วมมือจากผู้บริหารระดับสูงจะต้องรวมถึงด้านการเมืองด้วยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าปัจจัยสำคัญในการเลือกระบบที่เหมาะสมคือ การใช้มุมมองระดับสากล เพื่อใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างเต็มที่ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการและทรัพยากรทั้งหมด สร้างความสัมพันธ์ให้สมดุลจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในระดับสากล ทั้งด้านการเจริญเติบโต กำไร และการพัฒนาสินค้าและบริการ และทำให้สามารถนำระบบ ERP มาใช้ได้ในมาตรฐานระดับสากล

สำหรับบริษัทที่ยังไม่เคยมีระบบ ERP และเมื่อธุรกิจเติบโตขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น การจัดการข้อมูลและธุรกรรมต่างๆ ให้ถูกต้องตลอดเวลาก็เป็นปัญหาที่ตามมากำถามที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจก็คือ บริษัทหรือองค์กรของเราพร้อมหรือยังที่จะนำระบบ ERP มาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหาความไม่มีประสิทธิภาพและข้อบกพร่องทั้งปวง ที่ระบบ ERP สามารถช่วยได้ ถ้าผู้บริหารรู้สึกว่าการพนักงานของตน น่าจะทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีระบบสารสนเทศที่ดีก็จะเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการเปลี่ยนไปใช้ระบบ ERP แต่ความรู้สึกนี้จะต้องรุนแรงพอ เพราะเส้นทางไปสู่ความสำเร็จจะต้องใช้ความมุ่งมั่นของทุกคนในองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารสูงสุดเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด

การนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ ดังนั้นจึงต้องมีการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ที่เหมาะสม ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงนี้ ไม่ควรเป็นภาระของผู้บริหารในระดับล่าง แต่ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องให้ความสนใจ พยายามเข้าใจกระบวนการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบในทางที่เป็นลบและบวกต่อองค์กร โดยปกติผู้บริหารจะเป็นผู้ที่เข้าใจพฤติกรรมของบุคลากรของตนเองดีที่สุด ดังนั้น การหากลยุทธ์ในการสร้างความร่วมมือในระหว่างบุคลากรในบริษัทให้มีเอกภาพ รวมทั้งผลักดันโครงการให้ประสบความสำเร็จ จึงต้องเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง

โดยสรุป การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เรียกว่า ERP มาใช้ในการบริหารจัดการดังได้กล่าวมาแล้วนั้น มีทั้งข้อดีข้อเสีย ระบบ ERP จำเป็นต้องใช้ทั้ง Hardware และ Software ที่มีความสามารถเพียงพอ ที่จะรองรับการใช้งานของระบบ ซึ่งก็คือ ระบบ ERP ต้องมีประสิทธิภาพสูงพอเพียงพอต่อการใช้งาน สำหรับการที่จะคัดเลือกระบบ ERP เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเรียกว่า ผู้ให้บริการระบบ ที่ต้องรับผิดชอบในการจัดหาทั้ง Hardware และ Software ที่เห็นว่าดีที่สุด ให้พอเพียงพอต่อการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ และต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรที่จะนำระบบมาช่วยในการบริหารจัดการด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524 : 246) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

สุชา จันทรเฒ (2520 : 103-104) กล่าวว่า ความคิดเห็น (Opinion) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง แต่เป็นลักษณะที่ไม่ลึกซึ้ง เช่นเดียวกับทัศนคติ ซึ่งกล่าวโดยทั่วไปว่า คนเราจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป และความคิดเห็นก็เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ

อรทิพย์ สีละพัฒน์ (2535 : 15) สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก หรือความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ และความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา แสดงความคิดเห็นอาจทำได้ คำพูดหรือการเขียนก็ได้

พัญญา มาส จบริตน์ (2545 : 8) สรุปว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยที่ความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเหมือนหรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความรู้ และ

ประสบการณ์ของแต่ละคน และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาได้ หากบุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

เฮอร์ล็อก (Hurlock, 1995 : 145-148) ได้ให้คำนิยามว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุน หรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของแต่ละคน เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นอาจจะได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากคนอื่นๆ ก็ได้

จากแนวความคิดต่างๆ สรุปได้ว่า “ความคิดเห็น” เป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่งๆ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ซึ่งในการแสดงออกนี้ จะต้องอาศัยพื้นความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่า ก่อนที่มีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้ อาจจะเป็นในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่ายและความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจาก

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

4.1 ลักษณะและจุดมุ่งหมายของการจัดการ (Management) เป็นกระบวนการออกแบบ และรักษาสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะทำงานร่วมกันในกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wehrich and Koontz, 1993 : 4) หรือ หมายถึงกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Bovee and Others, 1993 : 5) ประเด็นสำคัญของการจัดการ มีลักษณะดังนี้ การจัดการ สามารถประยุกต์ใช้กับองค์กรใดองค์กรหนึ่งได้ เป้าหมายของผู้บริหารทุกคน คือการสร้างกำไร การจัดการเกี่ยวข้องกับผลผลิต (Productivity) ซึ่งหมายถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) การจัดการ สามารถนำมาใช้กับผู้บริหารในทุกระดับชั้นขององค์กร

4.2 การบริหารกับการจัดการ หมายถึง กิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการงานอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งมีความแตกต่างกัน คือ

การบริหาร (Administration) ใช้ในการบริหารระดับสูง หน้าที่หลักคือ กำหนดนโยบายที่สำคัญและกำหนดแผน เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration)

การจัดการ (Management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ (Business Management)

4.3 หน้าที่ในการจัดการ หน้าที่ในการจัดการ (The Functions of Management) เป็นกิจกรรมการทำงานของผู้จัดการ ในการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) นักวิชาการและนักบริหารหลายคนพบว่า การวิเคราะห์การจัดการเป็นความรู้ที่มีประโยชน์ ในการศึกษาการจัดการ จะศึกษาตามหน้าที่ 4 ประการ คือ

4.3.1 การวางแผน (Planning) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย (Goals) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) และการพัฒนาแผนย่อย เพื่อให้เกิดการประสานงานกิจกรรมต่างๆ

4.3.2 การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการกำหนดว่าจะทำงานอะไร บุคคลใดที่มีความเหมาะสมที่จะทำงานนั้น วิธีการที่จะจัดกลุ่มงาน การจัดองค์กรจะต้องมีการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่า องค์กรมีพนักงานที่มีความสามารถในงานทุกระดับ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4.3.3 การชักนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือกช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุด ตลอดจนการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

4.3.4 การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผลและการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้

โดยสรุป การจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร (Management as an Essential for any Organization) ผู้บริหารมีหน้าที่ในการทำให้บุคคลมีความร่วมมือกันมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดการสามารถนำไปใช้ได้กับทั้งองค์กรขนาดใหญ่และองค์กรขนาดเล็ก รวมถึงหน่วยธุรกิจหรือหน่วยงาน (Enterprise)

4.4 การจัดการในระดับต่างๆ ขององค์กร หน้าที่ของการจัดการในระดับต่างๆ ขององค์กร (Managerial Functions of Different Levels) เป็นไปตามระดับการบังคับบัญชาขององค์กร (Organizational Hierarchy) ตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูง (Executives) ถึงผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (Supervisors) ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ในการบริหาร แต่เวลาที่ใช้ในแต่ละหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงใช้เวลาในการวางแผน และจัดการองค์กรมากกว่าผู้บริหารระดับล่าง ส่วนการชักจูงต้อง

ใช้เวลามากสำหรับผู้บังคับบัญชาในระดับต้น และเวลาที่ใช้ในการควบคุมจะแตกต่างกันสำหรับผู้บริหารในระดับต่างๆ โดยผู้บริหารระดับสูงจะใช้มากกว่าผู้บริหารระดับต้น

ผู้บริหารหรือผู้จัดการ (Manager) เป็นบุคคลที่รับผิดชอบการทำงานของบุคคล ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป (Schemerhorn, 1999 : 4) หรือเป็นสมาชิกองค์กรที่ทำให้เกิดการประสานประสานและความร่วมมือในการทำงาน ผู้จัดการเป็นบุคคลในองค์กรที่ประสานงานและประสานประสานงานของคนอื่นๆ เข้าด้วยกัน

การจัดประเภทระดับผู้บริหาร (Manager Levels) ผู้บริหารมีการจัดประเภทตามระดับการจัดการในระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น ดังนั้น จึงมีการจัดประเภทเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น

ผู้บริหารระดับสูง (Top Managers) เป็นผู้ที่รับผิดชอบการทำงานขององค์กรทั้งหมด หรือในส่วนสำคัญส่วนใดส่วนหนึ่ง (Schemerhorn, 1999 : 8) หรือเป็นผู้บริหารอาวุโสที่รับผิดชอบการจัดการโดยรวมขององค์กร (Bateman and Snell, 1999 : 10)

ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Managers) เป็นผู้บริหารซึ่งอยู่ในสายการบังคับบัญชาขององค์กรในระดับกลาง ซึ่งจะรายงานขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูง (Bateman and Snell, 1999 : 11)

ผู้บริหารระดับต้น (First-Line Managers หรือ Frontline Manager) เป็นผู้บริหารระดับล่าง ซึ่งควบคุมบังคับบัญชากิจกรรมการดำเนินงานขององค์กร (Bateman and Snell, 1999 : 12)

นอกจากนี้ ยังมีผู้จัดการรูปแบบอื่นๆ ดังนี้

ผู้ควบคุมบังคับบัญชา (Supervisor) หรือ ผู้นำทีมงาน (Team Leaders) เป็นผู้ที่ยังรายงานต่อผู้จัดการระดับกลาง และควบคุมพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ผู้จัดการตามสายงาน (Line Managers) เป็นผู้จัดการตามสายการบังคับบัญชาในองค์กร

ผู้จัดการที่ปรึกษา (Staff Managers) เป็นผู้จัดการที่มีความชำนาญในเทคนิคเฉพาะด้านที่ช่วยให้คำแนะนำและให้การสนับสนุนพนักงานตามสายงาน

ผู้จัดการตามหน้าที่ (Functional Managers) เป็นผู้ที่รับผิดชอบในหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง ดังเช่น ในบริษัท กสท ได้แบ่งสายงานตามหน้าที่ ดังนี้ หน้าที่การเงิน การตลาด การผลิต ทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี หรือการขาย เป็นต้น

ผู้จัดการทั่วไป (General Managers) เป็นผู้ที่รับผิดชอบในหน่วยงานองค์กรซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมหลายหน้าที่

4.5 ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) จุดมุ่งหมายของผู้บริหารทุกคน ต้องการให้การทำงานประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ

4.5.1 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการวัดผลผลิต (Output) ของงาน เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Goal Accomplishment) (Schermerhorn, 1999 : 6) ซึ่งความสามารถขององค์กรในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ในบางครั้งก็ไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ แต่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ เรียกว่ามีประสิทธิภาพ ก็คือ การกระทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) ในขณะที่ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับวิธีการทำให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย (Ends) ซึ่งก็คือการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4.5.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสำคัญระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลผลิต (Outputs) โดยมีเป้าหมายที่จะใช้ต้นทุนของทรัพยากรที่ต่ำที่สุด ถ้าองค์กรได้ผลผลิต (Outputs) เพิ่มขึ้น แสดงว่ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในทำนองเดียวกัน ถ้าองค์กรได้ผลผลิตเท่าเดิมจากปัจจัยนำเข้า (Inputs) ที่ลดลง แสดงว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้เช่นเดียวกัน ประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับการทำให้ถูกต้อง (Doing Things Right)

4.6 ทฤษฎีการจัดการ (Management Theory) บทบาทของทฤษฎีนี้ คือ การแยกแยะความรู้ที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ การจัดองค์การให้ตรงกับภาระหน้าที่และต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งเป็นหน้าที่ของการจัดการแบบประสมประสาน เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า โดยอาศัยเครื่องมือและเทคนิคที่หลากหลาย ซึ่งส่งผลให้เกิดสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง (Bateman and Snell, 1999 : 26)

ทฤษฎีการจัดการปฏิบัติการ (Operational – Management Theory) หมายถึง การจัดการกิจกรรมที่ซับซ้อน ซึ่งสัมพันธ์กับการวางแผนการผลิต การจัดสรรทรัพยากร การสั่งการปฏิบัติงาน การจัดการทรัพยากรบุคคล และการตรวจสอบระบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้เทคนิคและเทคโนโลยีในการแก้ปัญหาการผลิต ดังนั้น กระบวนการจัดการหรือการจัดระบบปฏิบัติการในองค์กร (Operations Management) ก็จะเป็นการดำเนินการของบริษัท โดยการจัดกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการวางแผนการผลิต การจัดทรัพยากร การสั่งการปฏิบัติงาน และทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการตรวจสอบระบบการปฏิบัติงาน เพื่อให้เห็นว่ากระบวนการดังกล่าว มีบทบาทเป็นศูนย์กลางของความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ให้ความสำคัญทั้งฝ่ายสายงาน และที่ปรึกษา การจัดแผนก การประเมินผลการจัดการ และเทคนิคการควบคุมการจัดการต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวความคิดและทฤษฎีในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร นอกจากนี้ การจัดการยังอาศัยความรู้จากสาขาต่างๆ

ซึ่งประกอบด้วยทฤษฎีระบบ ทฤษฎีการตัดสินใจ ทฤษฎีการจูงใจ และความเป็นผู้นำ พฤติกรรมของแต่ละบุคคลและกลุ่ม ระบบสังคม ความร่วมมือกัน และการติดต่อสื่อสาร

4.7 การบริหารจัดการ โดยใช้ระบบสารสนเทศระบบข้อมูลการจัดการ (Management Information System : MIS) เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญมากระบบหนึ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือการจัดการ ซึ่งมุ่งที่การเก็บรวบรวม กระบวนการและการส่งข้อมูลเพื่อสนับสนุนหน้าที่การจัดการ หรือหมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อช่วยผู้บริหารในด้านการค้นหาข้อมูลที่ตรงกับความต้องการให้ได้ในระยะเวลาสั้น และประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้จัดการใช้ MIS มากกว่างานวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้ MIS เกี่ยวกับองค์กร ลูกค้า และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างมีระบบ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว MIS จึงกลายเป็นส่วนรวมของหน้าที่การจัดการในทุกระดับการจัดการ การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานทำให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ สำหรับบุคลากรและองค์กร พอจะสรุปได้ ดังนี้

4.7.1 การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและมีประสิทธิภาพ

4.7.2 ระบบสารสนเทศสามารถสนับสนุนการผลิตและการขายสินค้า เพราะมีกระบวนการที่สะดวกและรวดเร็ว

4.7.3 โครงสร้างระบบสารสนเทศสามารถจัดระบบการทำงาน ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจได้ตรงตามเป้าหมาย

4.7.4 ระบบสารสนเทศต้องใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ที่มีขีดความสามารถสูง แต่มีการลงทุนต่ำ จะต้องใช้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยี และการบริหารจัดการควบคู่กันไป

4.7.5 ระบบสารสนเทศกลายเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน และการดำเนินธุรกิจ และต่อชีวิตประจำวัน เพราะมีระบบงานแบบอัตโนมัติหรือกึ่งอัตโนมัติ

4.7.6 ระบบสารสนเทศทำให้ การรับรู้ข้อมูลของผู้บริหารองค์กร ถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา ช่วยให้สามารถ ตัดสินใจ ในการดำเนินธุรกิจ หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการจะต้องสัมพันธ์ไปกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ รวมถึง การสั่งการของระดับผู้บริหาร จะต้องจัดระบบติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบัน

สรุป การบริหารจัดการองค์กร จะต้องประสานวิธีการบริหารจัดการตามหลักการ ทฤษฎี แนวคิด วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเทคโนโลยีที่ทันสมัย พิจารณาสถานการณ์เฉพาะอย่าง และปรับปรุงเทคนิค หรือทฤษฎีการจัดการที่เหมาะสมกับองค์กร ก็จะให้องค์กรนั้นๆ ปฏิบัติงานได้เป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ CAT Telecom Public Company Limited เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมทั้งในและระหว่างประเทศ ได้ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 มีพนักงาน 5,820 คน (สถานะ ณ วันที่ 31 มกราคม 2548) มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10,000 ล้านบาท ประกอบด้วย หุ้นสามัญจำนวน 1,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ 10 บาทต่อหุ้น ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 โดยได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจทั่วไป สามารถบริหารจัดการในรูปแบบของเอกชนได้เต็มรูปแบบ รวมทั้งกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ใช้อักษรย่อภาษาไทย : กสท โทรคมนาคม ชื่อภาษาอังกฤษ : CAT Telecom Public Company Limited อักษรย่อภาษาอังกฤษ : CAT ที่ตั้ง : เลขที่ 99 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10002 เว็บไซต์ : <http://www.cattelcom.co.th> อีเมล (E-mail) : pr@cattelcom.co.th โทรศัพท์ : +66 2573 0099 โทรสาร : +66 2574 6054 CAT Contact Center โทร 1322 / 0 2614 1000

สัญลักษณ์บริษัท เป็นลายเส้นจานดาวเทียมประกอบด้วยสีน้ำเงิน สีแดง และจุดกลมแดง สื่อแสดงความคิดการเป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงเครือข่ายติดต่อสื่อสารของประเทศไทยสู่ทั่วโลก แสดงศักยภาพของระบบการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย พัฒนาต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้งมุ่งมั่นเพื่อประเทศไทย



ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

จานดาวเทียม 3 จาน เป็นตัวแทนสัญลักษณ์ของชาติไทย จุดและเส้นวงกลม แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานในการติดต่อสื่อสารกับทุกประเทศในโลก ความหมายโดยรวม หมายถึง "องค์กรที่มีความเป็นสากลทันสมัย และพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง"

วิสัยทัศน์ : เป็นองค์กรที่ก้าวทันโลก และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสมบูรณ์แบบ

ภารกิจ : เพื่อสร้างมูลค่าให้ผู้ถือหุ้นและลูกค้า โดยการเสนอบริการ
โทรคมนาคม ที่สร้างความแตกต่างในราคาที่แข่งขันได้ในตลาด

Brand : ทางการค้า ใช้คำว่า CAT TELECOM

5.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนงานของบริษัทยักษ์ โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

5.1.1 หน่วยงานที่ขึ้นตรงกรรมการผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานเลขานุการ งานธุรการ งานการประชุม การจัดเตรียมงานพิธีการต่างๆ ให้กับผู้บริหารบริษัท และคณะกรรมการบริษัท

5.1.2 สำนักตรวจสอบภายในและบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบในการดำเนินงาน และการบริหารงานของหน่วยงาน การจัดการ และการบริหารความเสี่ยงของบริษัท

5.1.3 หน่วยงานด้านบริหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการอำนวยความสะดวก การสำรวจออกแบบ ปรับปรุง ควบคุมงานก่อสร้าง จัดระบบสาธารณูปโภค การซื้อ การจ้าง และการบริหารอาคารและที่ดิน ตลอดจนกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เพื่อให้บุคลากรของบริษัทมีขีดความสามารถและสามารถปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลง
โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการดำเนินธุรกิจ

5.1.4 หน่วยงานด้านการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการบริหารงบประมาณการเงิน การลงทุน ให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจของบริษัท จัดทำงบการเงินและรายละเอียดประกอบให้ถูกต้องตามมาตรฐาน และระเบียบที่กำหนดไว้ บริหารต้นทุน ความเสี่ยงทางการเงิน สินทรัพย์ หนี้สิน ตลอดจนภาษี ให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงและกฎระเบียบ รวมทั้งกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับนักลงทุนสัมพันธ์

5.1.5 หน่วยงานด้านตลาดและการขาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การบริหารจัดการธุรกิจหลักของบริษัทในการกำกับดูแลการดำเนินงาน การพัฒนา ด้านตลาดและการขาย การวิเคราะห์วิจัยการตลาดเพื่อส่งเสริมการขาย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การบริการข้อมูลและข่าวสารแก่ลูกค้า การให้บริการโทรคมนาคม และรับชำระค่าบริการโทรคมนาคม รวมทั้งการประสานงานติดตามหนี้ในพื้นที่รับผิดชอบในเบื้องต้น

5.1.6 หน่วยงานด้านกลยุทธ์องค์กร มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท การบริหารข้อมูลทางธุรกิจ การจัดมาตรฐานคุณภาพระบบและบริการ การประสานงานสัมพันธ์กับบุคคล/หน่วยงานในระดับนโยบาย การพัฒนาองค์กร และดำเนินการประสานงานกับองค์กรโทรคมนาคมระหว่างประเทศ

5.1.7 หน่วยงานด้านปฏิบัติการเครือข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำกับดูแลการวางแผน การบริหาร การพัฒนาระบบเครือข่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนควบคุมคุณภาพบริการ และวิเคราะห์ตรวจสอบปัญหาข้อขัดข้องการให้บริการ

5.1.8 หน่วยงานด้านร่วมกิจการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่เกี่ยวข้องกับการร่วมกิจการในรูปแบบต่างๆ เช่น กิจการร่วมการงาน กิจการร่วมลงทุน กิจการร่วมค้า เป็นต้น และการร่วมเป็นพันธมิตรในลักษณะ Business Alliance การร่วมกลุ่มศึกษา และการร่วมกลุ่มพัฒนา เป็นต้น

5.2 บริการหลัก ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้แก่ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการสื่อสารข้อมูล บริการสื่อสารไร้สายระบบเครือข่าย เชื่อมโยงระหว่างประเทศและในประเทศ และบริการอินเทอร์เน็ต

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรในยุคโลกไร้พรมแดน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานขององค์กรต้องเผชิญกับช่วงการเปลี่ยนแปลงของวงจรการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีที่ไม่มีที่สิ้นสุด และมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การจัดซื้ออุปกรณ์ ลิขสิทธิ์การใช้งาน การติดตั้งซอฟต์แวร์ การปรับปรุงระบบ การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาของระบบอาจไม่สามารถสนองความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสมบูรณ์

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งหน่วยงานให้รับผิดชอบในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง มีหน้าที่ในการบริหารและจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับใช้เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน และนำเสนอกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกระทรวงด้วย ในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้เน้นการเชื่อมโยงใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ การลดความสูญเปล่าที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงานหรือล้าสมัยเกินความจำเป็นมาใช้ รวมทั้งการใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของการลงทุนสร้างเครือข่าย ที่ไม่จำเป็น

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานเกือบ 6,000 คน แบ่งแยกการปฏิบัติงาน หลายสายงาน ซึ่งแต่ละสายงานก็มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการร่วมกัน เช่นข้อมูลด้านบัญชี การเงิน ข้อมูลด้านสินทรัพย์ ข้อมูลด้านงบประมาณ ข้อมูลด้านระบบต้นทุน ข้อมูลด้านระบบสั่งซื้อ เป็นต้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงต้องดำเนินการจัดซื้อจัดหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เรียกว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) เข้ามาให้บริการ แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ได้ใช้งานระบบในการบริหารจัดการ โดยระบบที่นำมาใช้ได้แก่ ระบบบัญชีลูกหนี้เจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภท ระบบงบประมาณ ระบบสั่งซื้อ ระบบพัสดุคงคลัง ระบบต้นทุน และระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร

ระบบดังกล่าว ต้องเป็นระบบที่ดี มีประสิทธิภาพในการใช้งานสูง และต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยก่อให้เกิด ความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ทันเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

พັນต์ บัวงามดี (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการบริหารองค์ความรู้ ของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูง และความเข้าใจ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ความคิดเห็น ที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการบริหารองค์ความรู้ พบว่ามีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัย เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความคิดเห็นที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการบริหารองค์ความรู้ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

กัลยารัตน์ รอดทอง (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ ของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ ของ บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด ด้านระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูล ด้านข้อมูลและฐานข้อมูล การบริหารและการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ด้านการจัดการด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคคล ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ด้านนโยบายเกี่ยวกับระบบข้อมูลของหน่วยงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านกฎหมาย มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานแต่ละหน่วยงาน ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สุวรรณา แซ่ตั้ง (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาศักยภาพการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ ประเทศไทย เพื่อศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างปี พ.ศ. 2542-2545 ที่มีการนำมาเป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์การบริหาร เพื่อพัฒนาระบบสังคมและเศรษฐกิจในรูปแบบการประยุกต์ใช้ โดยรวบรวมจากตัวเลข ในการลงทุนและความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้ภายในประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร และการครองส่วนแบ่งตลาดด้วยการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งการวิเคราะห์ใช้กลยุทธ์ในการบริหารโดยอาศัยเทคโนโลยี สารสนเทศเป็นหลัก ในแต่ละวิธีพร้อมทั้งยกตัวอย่างระบบงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประยุกต์กับกลยุทธ์ต่างๆ เน้นศึกษาการวางแผน การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) ขั้นตอนการศึกษา มี 3 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร การนำกลยุทธ์ห่วงโซ่แห่งคุณค่ามาประยุกต์ใช้กับองค์กร และ การใช้กลยุทธ์ TQM เพื่อการแข่งขันทางการตลาดในแต่ละกรณี การศึกษาการวางแผนการบริหารเชิงกลยุทธ์นี้ เพื่อทราบถึงแนวทางในการวางแผน การดำเนินงานและการควบคุมกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมาย การกิจขององค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้กับองค์กรอื่นๆ ได้ เพื่อยืนยันให้สามารถแข่งขันได้อย่างเต็มที่

การศึกษาครั้งนี้ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่รวบรวมจากรายงานประจำปี ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติ กฎระเบียบที่กำหนดขึ้น รวมถึงแผนแม่บทต่างๆ ที่ได้กำหนดและมีผลบังคับใช้ ณ ปี 2544 รายงานการวิจัยด้านต่างๆ และข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดประโยชน์จากการลดต้นทุน และความรวดเร็วแม่นยำในเรื่องของระบบข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำให้การวางแผนกลยุทธ์ได้เหมาะสม ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร การนำเทคโนโลยีมาใช้มีความสำคัญมากในยุคโลกาภิวัตน์ ที่ต้องพบกับการแข่งขันจากการค้าเสรีเพื่อให้เกิดศักยภาพที่สูงเพียงพอต่อการแข่งขัน เป็นการรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดภายใน ประเทศเอาไว้

วีระวรรณ วรรณโท (2544:บทคัดย่อ) ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร โดยวิธีสำรวจความคิดเห็นของบรรณารักษ์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด สำรวจความคิดเห็นของนักเรียน เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด เปรียบเทียบความคิดเห็นของบรรณารักษ์ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด และเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บรรณารักษ์ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในห้องสมุด
2. บรรณารักษ์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด รวม 4 ด้าน คือ ด้านงบประมาณ ด้านผู้ให้บริการ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม
3. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า บรรณารักษ์ ที่มีอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. บรรณารักษ์ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีกับระดับปริญญาโท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. บรรณารักษ์ที่มีประสบการณ์ต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในห้องสมุด แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. นักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร กลุ่มที่ 5 อยู่ในระดับ ปานกลาง และมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

7. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า นักเรียนชายกับนักเรียนหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นกับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประภัศร โศตรสมบัติ (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เพื่อการพัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการใช้ต้นแบบระบบสารสนเทศ รูปแบบการนำเสนอ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษาส่วนใหญ่ที่ใช้ต้นแบบสารสนเทศ ของคณะมนุษยศาสตร์ ที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกสื่อสารมวลชน มีอายุระหว่าง 16-22 ปี และมีประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต 1-2 ปี

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ต้นแบบระบบสารสนเทศของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของตัวนักศึกษาเอง คือ ไม่มีเวลาในการใช้เว็บไซต์

3. นักศึกษามีความคิดเห็นในการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในการพัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศ และรูปแบบการนำเสนอระบบสารสนเทศในระดับสูง และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แม้ว่าอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สำหรับการพัฒนาต้นแบบระบบสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงต่อไป ควรจัดเนื้อหาสาระให้มีอยู่ในรูปของความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความทันสมัย ตรงกับความต้องการของนักศึกษา และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการศึกษา และการบริหารงานของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาณุมิ สุริยาชัยวัฒน์ (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ อยู่ในระดับการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยสภาพภูมิหลังที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยสภาพภูมิหลัง ที่ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ได้แก่ ระดับชั้นยศ และระดับตำแหน่ง

3. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงาน ได้แก่ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

4. ความเห็นของข้าราชการตำรวจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

อนุทิน จิตตะสิริ (2541:บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยการนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสาร ผลการศึกษา พบว่า

1. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ พัฒนาระบบงานบริหารเอกสารของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง เพราะพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร โดยใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานแล้ว ทำให้การรับส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถเวลาที่ปฏิบัติงานลงได้ สามารถติดตามเอกสารได้ทุกจุดตลอดระยะเวลาของการเดินเอกสาร นอกจากนี้ พบว่า ในการจัดเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บได้อย่างมีระบบตามระเบียบงานสารบรรณ ที่กำหนดด้วย ซึ่งเป็นผลทำให้การขออนุมัติทำลายเอกสาร ได้อย่างเป็นระบบ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานบริหารเอกสารของ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 ก็คือทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับการศึกษาของบุคลากร ในหน่วยงานระดับกองที่ปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสาร

ศิริศักดิ์ สุขขึ้น (2540:บทคัดย่อ) ศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ไปปฏิบัติในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) ผลการศึกษา พบว่าการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และด้าน

สำนักงานอัตโนมัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า หน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการ ความเต็มใจของผู้ปฏิบัติ ศักยภาพขององค์กร และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ แห่งชาติไปปฏิบัติ

จากการศึกษา ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับ ความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การดำเนินการหรือการบริหารจัดการขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น นั่นคือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในองค์กรจะเป็นประโยชน์กับองค์กรนั้นๆ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

เอลลิส ไบรอน เอ (Ellis, Byron A. 2005:บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องผลตอบสนองของพนักงานต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการวิจัย พบว่า จากการที่องค์กรนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้ ด้วยการปรับแต่งโปรแกรมของระบบให้เข้ากับธุรกิจหลักขององค์กร เพื่อยกระดับของศักยภาพขององค์กร แต่ก็มักจะเกิดปัญหาจากการใช้งานบ่อยครั้ง เนื่องจากการนำเข้าข้อมูลที่ผิดพลาดและความไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้ง ในระบบ ERP ของพนักงาน รวมถึงผู้ขายระบบและที่ปรึกษาในการจัดทำระบบ ผลกระทบจากผู้นำหรือผู้บริหารของหน่วยงาน และพนักงานที่ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจหลักขององค์กร ซึ่งทั้งผู้บริหารและพนักงาน ต้องยอมรับอย่างเต็มที่ที่จะมีส่วนร่วมในการนำระบบ ERP เข้ามาใช้งาน จึงจะทำให้ การจัดทำระบบ ERP ให้มีความพร้อมที่จะใช้งาน สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

เคลมอนส์ ชูซาน อีวอน (Clemons, Susan Yvonne .2005:บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร : การศึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีอิทธิพลต่อการจัดวางระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความเชื่อมโยง (linkage) ระหว่างโครงสร้างของการจัดวางระบบงาน (Job Design) กับโครงสร้างของระบบข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน (Information System) ก่อนและหลังการนำระบบ ERP มาใช้ โดยศึกษาเฉพาะระบบ ERP ที่ใช้ในมหาวิทยาลัยของรัฐ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 คน ผลการศึกษา พบว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่นำมาใช้ มีความสัมพันธ์กับโครงสร้างการจัดวางระบบงานอย่างมีนัยสำคัญ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการจัดวางระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร คุณสมบัติของระบบ

ERP มีความสัมพันธ์กับแต่ละโครงสร้างของการจัดวางระบบงานอย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือ ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ก่อให้เกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและเอื้อต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

คาร์สัน วิลเลียม เอ (Carson, William A.2005:บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่องความสำเร็จในการทำให้โปรแกรมของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) มีความพร้อมที่จะใช้งาน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อวิเคราะห์ว่า การทำให้โปรแกรมของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) พร้อมที่จะใช้งาน ได้สำเร็จ ถือเป็นศักยภาพที่ยิ่งใหญ่และเป็นผลกำไรสูงสุดขององค์กร ซึ่งผู้ดำเนินการนำระบบมาใช้ต้องมีความเข้าใจถึงคุณสมบัติเฉพาะของระบบ (Critical Success Factors : CSFs) อย่างถ่องแท้ ถึงแม้ว่าการนำระบบ ERP มาใช้ในอดีตที่ผ่านมา จะเกิดความล้มเหลวกับองค์กรต่างๆ หลายครั้ง แต่ การที่จะทำให้โปรแกรมของระบบ ERP มีความพร้อมที่จะใช้งานให้สำเร็จ ถือว่าเป็นงานที่ท้าทายยิ่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความสำเร็จที่เกิดขึ้นกับองค์กรขนาดใหญ่ สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรขนาดกลางได้ นอกจากนี้ ความสำเร็จในการทำให้โปรแกรมของระบบ ERP พร้อมที่จะใช้งาน ขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการโครงการและทีมงาน ซึ่งต้องเข้าใจคุณสมบัติเฉพาะของระบบ CSFs อย่างลึกซึ้ง และยังพบว่า ระบบ CSFs หากนำไปใช้กับองค์กรขนาดกลางก็ทำให้ประสบผลสำเร็จเช่นกัน

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ทำให้ได้ทราบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่นการวางแผนกลยุทธ์ ได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์โดยตรงกับองค์กรนั้นๆ ส่วนการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้นั้น ก็ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรทั้งด้านระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร และการที่จะทำให้ระบบ ERP สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ก็ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจ ทั้งจากพนักงานและผู้บริหาร ขององค์กรนั้นๆ อย่างดี



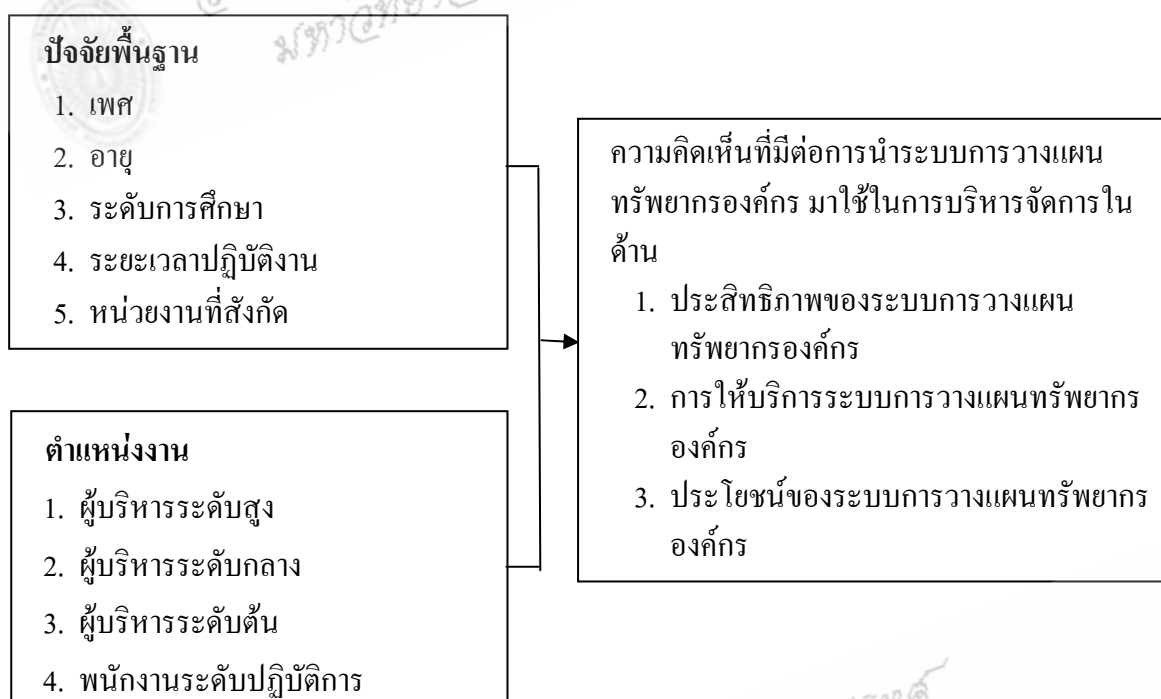
อำนวยการบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัย เรื่องความคิดเห็น ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดตัวแปรต่างๆ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ต่างกัน



อำนวยการบริหารและเทศโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร