

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ในการบริหารจัดการของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานจำแนกตาม ปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความคิดเห็น ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท จำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (ปลายปิด) แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์ เฉพาะผู้บริหารระดับสูงจำนวน 5 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และพิสูจน์สมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test (ANOVA) โดยทดสอบหากกลุ่มที่แตกต่างด้วยวิธี LSD

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัจจัยพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เป็นพนักงานปฏิบัติงานด้านการเงิน และมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ
2. ผลการศึกษาคำความคิดเห็น ที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และด้านประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก
3. การเปรียบเทียบความคิดเห็น ที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความคิดเห็นทั้งแตกต่างกัน และไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงาน มีผลต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ เป็นไปตามการทดสอบสมมติฐานดังนี้

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.4 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.5 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน

3.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อที่จะศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในด้านปัจจัยพื้นฐาน และตำแหน่งงาน ต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ ผลการวิจัยพบว่า สมมติฐานที่1,ที่2,ที่3 และที่6 ซึ่งเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และตำแหน่งงานต่างกัน ได้ผลว่าพนักงานมีความคิดเห็น ไม่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยารัตน์ รอดทอง (2547:บทคัดย่อ) ในเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ของ บริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด ได้ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน แต่ละหน่วยงาน ที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นเดียวกัน

ส่วนสมมติฐานที่4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ได้ผลว่าพนักงานมีความคิดเห็น ต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีความคิดเห็นต่างกันนั้นก็เนื่องจาก ระยะเวลาปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะก่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงาน ความรอบรู้ ความเข้าใจและมุมมองสภาพปัญหาของการใช้ระบบ ERP ในด้านต่างๆ ได้อีกหลายๆมุมมอง ที่กว้างไกลแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พัทธมาส จบรัตน์ (2545:8) ที่ได้ศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ ได้สรุปไว้ว่า

ความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งอาจไม่จำเป็นต้องเหมือนหรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคน และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาได้ หากบุคคลนั้น เกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ๆเพิ่มขึ้น

และสมมติฐานที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน ได้ผลว่าพนักงานมีความคิดเห็น ต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีความคิดเห็นต่างกันนั้น ก็เนื่องจาก ปัจจัยสภาพภูมิหลังของพนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกันส่วนมาก จะมีการศึกษาต่างด้านกัน เช่น ด้านการเงินส่วนมากจะมีพื้นฐานทางบัญชี ด้านตลาดและการขายจะมีพื้นฐานทางการตลาด ด้านปฏิบัติการเครื่องจักรจะมีพื้นฐานทางวิศวกรรม ด้านบริหารและด้านกลยุทธ์จะมีพื้นฐานทางบริหาร การนำระบบ ERP มาใช้ เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ ดังนั้น พนักงานที่มีพื้นฐานการศึกษา ต่างด้านกันจะมีมุมมองที่ต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็น ต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิชา สุนทรียาชัยวัฒน์ (2542:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ผลการศึกษาว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพของระบบ จากผลวิจัย พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย สูงที่สุดและรองลงมา คือ ระบบ ERP ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการบันทึก เรียกใช้ข้อมูล และจัดทำรายงานต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงรองลงมา ($\bar{X} = 4.12$) คือ ระบบ ERP ทำให้องค์กรมีฐานข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียวด้านการวางแผนทรัพยากร ในระบบคอมพิวเตอร์สำหรับการนำไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ ร่วมกัน อันดับถัดไปมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.07$) เท่ากัน 2 ข้อ คือ การประมวลผลที่ถูกต้องทำให้ส่งผลถึงการทำงานของระบบต่างๆ ของระบบ ERP เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กับประสิทธิภาพที่ดีของระบบ ERP ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทันสมัย ส่วนลำดับต่อมาที่มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) คือ ประสิทธิภาพของระบบ ERP ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน เนื่องจากเมื่อได้บันทึกข้อมูลในแต่ละด้านเข้าสู่ระบบ ระบบจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อถือ รับทราบข้อมูล รับรู้ถึงความสามารถของระบบ ERP ที่นำมาใช้งาน และมีประสบการณ์จากการใช้งานระบบ ซึ่งผลจากการวิจัยทำให้ทราบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่ดีและเห็นด้วยอย่างสูงเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ ERP ที่นำมาใช้งาน ตรงกับผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ที่เห็นว่า ระบบ ERP ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพพอเพียงต่อการบริหารจัดการ

ในทางตรงข้าม พบว่า ข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดของด้านประสิทธิภาพนี้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.51$) แต่ก็ยังอยู่ในระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ รูปแบบการใช้งานโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การทำงานรวดเร็ว คล่องตัว จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่เข้าใจการใช้งานโปรแกรมอย่างละเอียดลึกซึ้ง จึงเห็นควรให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ให้ทราบถึงการใช้งานโปรแกรมและเทคนิคการใช้งานเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

ความคิดเห็นในด้านการให้บริการระบบ จากผลวิจัย พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดของด้านนี้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.71$) เท่ากัน 2 ข้อ คือ การฝึกอบรมทำให้มีความมั่นใจในการใช้งานระบบมากขึ้น และการให้การอบรมการใช้งานช่วยให้การนำระบบไปใช้มีความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงาน ที่เป็นเช่นนี้ ก็เพราะว่า พนักงานมีความเชื่อว่า ถ้าได้รับการฝึกอบรมจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจระบบมากขึ้น และการให้การอบรมจะช่วยให้การใช้งานระบบมีความเข้าใจตรงกัน ตรงกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ที่ว่า ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ใช้งานระบบ ให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น จึงเห็นควรให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ผู้ใช้งานระบบหรือผู้บริหารระบบเพิ่มเติมถึงเทคนิคใหม่ๆ ในการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง

ในทางตรงข้าม ข้อที่มีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 2.84$) ได้แก่ ข้อที่กล่าวว่า มีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งที่ผลความคิดเห็นเป็นดังนี้ อาจเป็นไปได้ว่า พนักงาน มีความเห็นว่า ยังไม่ได้มีการปรับปรุงคู่มือให้ทันสมัยจริง ส่วนข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำใกล้เคียงกัน คือ ($\bar{X} = 2.97$) และ ($\bar{X} = 2.99$) เท่ากัน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่กล่าวว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้บริการสามารถให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ กรณีฉุกเฉิน หรือไฟฟ้าดับ หรือสามารถแก้ไขปัญหาด้านโปรแกรมได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ หรือกรณีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดการขัดข้อง มีการแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเห็นว่า หน่วยงานที่ให้บริการ ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่กล่าวได้อย่างพึงพอใจ ซึ่งตรงกับความเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ที่ว่า ควรมีการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการ และบุคลากรที่ใช้งานระบบ ให้มีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น รวมถึงคู่มือต่างๆ ต้องมีการจัดทำให้พอเพียงกับผู้ใช้งานและปรับปรุงแก้ไขให้ขั้นตอนการใช้งานกระชับยิ่งขึ้น จึงเห็นควรต้องมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของหน่วยงานหรืออบรมพนักงานผู้ให้บริการให้มีความรู้ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พร้อมเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ใช้งานและปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้มีความขั้นตอนการใช้งานกระชับยิ่งขึ้น

ความคิดเห็นในด้านประโยชน์ของระบบ จากผลวิจัย พบว่า มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) คือ การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สามารถเรียกมาใช้ในการบริหารจัดการได้ตลอดเวลา ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ ส่วนในอันดับสูงรองลงมา ($\bar{X} = 3.90, 3.88, 3.81$ และ 3.77) คือ ในข้อที่กล่าวว่า ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของระบบสามารถตรวจสอบได้ ทำให้เห็นภาพรวมต้นทุนของการบริหารจัดการองค์กรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และข้อมูลในระบบ ERP เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความเห็นด้วยกับประโยชน์ที่ได้จากระบบ ที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ขององค์กร สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร และวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงกับความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เห็นว่า ระบบ ERP ช่วยให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างถูกต้อง ทันเหตุการณ์ เพราะทำให้ทราบข้อมูลอย่างรวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับ งานวิจัยของสุวรรณ แซ่ตั้ง (2547:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาศึกษาภาพการแข่งขันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของประเทศไทย ได้ผลการศึกษาว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดประโยชน์จากความรวดเร็ว แม่นยำ ในระบบข้อมูลข่าวสาร ทำให้การวางแผนกลยุทธ์ได้เหมาะสม

ในทางตรงข้าม พบว่า ข้อที่มีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำและมีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$ และ $\bar{X} = 3.47$) คือ ข้อที่กล่าวว่า รูปแบบของรายงานสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งาน และเข้าใจง่าย ทำให้ขั้นตอนการทำงานกระชับ ง่ายต่อการเข้าใจ ไม่ซับซ้อนต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า พนักงานยังไม่เข้าใจลึกซึ้งถึงวิธีการใช้งานระบบ หรือไม่เข้าใจระบบ จึงเห็นควรให้มีการอบรมสัมมนาเพื่อซักซ้อมความเข้าใจในการใช้งานระบบและเรียนรู้ถึงความสามารถของระบบเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

สำหรับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงนั้น ความเห็นของผู้บริหารระดับสูง ไม่แตกต่างกันกับผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควงศ์ สุริยาชัยวัฒน์ (2542:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ผลการศึกษาว่า ระดับชั้นยศ และตำแหน่งไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารระดับสูง ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพเต็มเพียงพอต่อการบริหารจัดการ คือ ควรเพิ่มเติมเชื่อมโยงโมดูล (Module) อื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการบริหารงาน เช่น โมดูลบริหารงานบุคคล และโมดูลการจัดการเงินสด (Cash Management) รวมถึงให้ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการที่ให้พัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการ ปรับปรุงคู่มือให้มีขั้นตอนกระชับยิ่งขึ้น ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม และมี

ข้อเสนอแนะอื่นๆ อีก คือ ควรมีการอบรมเพิ่มเติมผู้ใช้งาน และผู้ให้บริการ ให้มีความชำนาญในระดับเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและความคิดของพนักงานให้ทันต่อเทคโนโลยี แก้ไขกฎระเบียบ วิธีปฏิบัติให้ชัดเจน

อย่างไรก็ตาม การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ถือว่าก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร เพราะข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของระบบ เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นปัจจุบัน สามารถตรวจสอบได้ และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ซึ่งช่วยทำให้การวางแผนกลยุทธ์ทำได้เหมาะสม นั่นคือ การนำระบบดังกล่าวมาใช้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากข้อมูลและความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัย และจากข้อเสนอแนะรวมถึงข้อคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ดังรายละเอียดตามที่ได้อภิปรายผล ข้างต้น ดังนั้น ผู้วิจัย จึงขอเสนอแนะ ให้กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อจัดทำเป็นแผนงานที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1.1 จัดทำแผนงาน/โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ให้ครอบคลุมถึงระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบบริหารการเงิน เพื่อให้ระบบ ERP มีระบบงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์เต็มประสิทธิภาพ

1.2 จัดทำแผนกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การอบรมให้ความรู้แก่พนักงานทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร ได้รับรู้ถึงพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จนกระทั่งถึงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่อง

1.3 จัดทำแผนการอบรมสัมมนาให้กับพนักงานผู้ใช้งานระบบและผู้บริหารระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) เพื่อให้ครอบคลุมถึงพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และพนักงานเก่าที่ต้องการเพิ่มเติมความเข้าใจและเทคนิคใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ ERP ให้พนักงานทุกๆ คนทราบวิธีหรือเทคนิคที่เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

1.4 จัดทำแผนการอบรมสัมมนาให้กับพนักงานด้าน IT ที่เป็นผู้ให้บริการระบบ ERP เพิ่มพูนความรู้ในการให้คำแนะนำการใช้งานระบบ การแก้ไขข้อขัดข้องของระบบที่ถูกต้องตรงกันเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน ทั้งด้าน Hardware และ Software ของระบบ

1.5 จัดทำแผนงาน/โครงการ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น Personal Computer (PC) Network และ Printer ที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย ให้เพียงพอต่อความต้องการ การใช้งานที่เพิ่มขึ้นและทดแทนของเดิมที่ล้าสมัย

1.6 จัดทำแผนงาน/โครงการ ปรับปรุงและพัฒนาระบบเครือข่ายเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ (Computer Network) เพื่อทดแทนหรือเพิ่มสมรรถนะความสามารถของการเชื่อมต่อ และเสริมสร้างระบบความปลอดภัยของเครือข่ายให้ปราศจากการรบกวนจากผู้ไม่ประสงค์ดี (Hacker) จากภายนอก

1.7 จัดทำแผนงาน/โครงการจัดหาอุปกรณ์ระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน (Uninterruptible Power Supply : UPS) เพื่อสำรองไฟฟ้าให้กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในกรณีที่ไฟฟ้าดับ

1.8 ปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้ทันสมัยมีความชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและง่ายต่อการใช้งาน พร้อมกำหนดระเบียบวิธี ปฏิบัติ บันทึกรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การใช้งานสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

จากข้อเสนอแนะข้างต้น เชื่อว่าน่าจะทำให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และกับองค์กรอื่นๆ ที่นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การทำงานวิจัยเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรหรือระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบงานที่ใช้ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเป็นการเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ที่กระจัดกระจายเข้าด้วยกันหรือเชื่อมโยงกัน เพื่อการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก นับเป็นความจำเป็นของธุรกิจขนาดใหญ่ โดยเฉพาะธุรกิจข้ามชาติ ดังนั้น หากประสงค์จะทำวิจัยเกี่ยวกับระบบนี้ให้ลึกซึ้ง จะเป็นงานวิจัยที่พัฒนา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างอื่น หรือหน่วยงานอื่นที่แตกต่างกันออกไป ไม่เพียงแต่เป็นงานวิจัยระดับมหัพภาคเท่านั้น แต่อาจทำเป็นวิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต เพื่อขยายผลการศึกษาที่ลงลึกไปอีก ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

2.1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำให้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีความพร้อมที่จะใช้งาน ของบริษัท/หน่วยงาน

2.2 การประยุกต์ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในหน่วยงานขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดย่อม

2.3 ผลกระทบต่อองค์กรที่นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการในด้าน โครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร