

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

ระบบสารสนเทศในปัจจุบันเริ่มมีบทบาทมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารธุรกิจ ที่มีค่าการลงทุนสูงในระดับหนึ่ง ถ้ามองในด้านของงบประมาณ ในการนำมาใช้และคนส่วนใหญ่ ก่อนนำมาใช้ จะคิดก่อนเสมอว่า คຸ້มค่าหรือไม่ ในคำถามแรก และถ้ายิ่งกับบุคคลที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี ไม่มากพอสมควร ก็ยังเป็นปัญหามากในการที่จะตัดสินใจนำเข้ามาใช้ ซึ่งคงต้องมีวิธีการคิดที่จะได้ผลประโยชน์ให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไป มีประสิทธิภาพเต็มที่หรือไม่ และอาจดูจากสังคมส่วนใหญ่ใช้กันมากน้อยเพียงใด มีความน่าเชื่อถือได้หรือไม่ ก็เป็นเพราะความระมัดระวังในการที่จะนำมาใช้นั้นเอง สำหรับกลุ่มคนที่เป็นนักลงทุน หรือนักบริหารระดับสูง ๆ ในองค์กรธุรกิจ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องสร้างและพัฒนาระบบงานในองค์กรที่มีทั้งการควบคุมภายในและนอกองค์กร รวมทั้งต้องมีการประเมินผลของระบบงาน ซึ่งระบบสารสนเทศก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องถูกประเมินอยู่ตลอดว่ามีคุณภาพ และถูกใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ รวมถึงพนักงานเอง ที่เป็นผู้ใช้งานพร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อสู่การแข่งขันในวงธุรกิจ จึงต้องมีการระดมความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ และผสมผสานกับคนรุ่นเก่าเพื่อความสมบูรณ์ที่สุดในการนำพองค์กร ก้าวเข้าสู่โลกปัจจุบันให้มากที่สุดและทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมออยู่ตลอด อีกทั้งส่วนหนึ่งต้องอาศัยความคิดเห็นส่วนใหญ่ของพนักงานเนื่องจากเนื่องจากพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการนำพองค์กร

จากแนวคิดด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่แล้วคงจำเป็น ที่จะต้องตามเทคโนโลยีของต่างประเทศ น่าจะเป็นผลมาจากในประเทศไทยเราเองยังไม่มี การสนับสนุนด้านนวัตกรรมอย่างเต็มที่และจริงจัง จึงยังไม่ค่อยเห็นเป็นรูปธรรมเท่าไรนักในปัจจุบัน แต่ก็มียุ่สมัยหนึ่งที่รัฐบาลไทยได้เริ่มนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ โดยเริ่มจากนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานรัฐ และรัฐวิสาหกิจซึ่งเทคโนโลยีตัวนั้นก็คือ ระบบ ERP ที่นำมาใช้ที่เราจักกันในรูปแบบที่ตั้งชื่อตามหน่วยงานที่นำมาใช้บ้าง และได้เริ่มมี CEO, CIO, CFO ต่างๆ เพื่อการบูรณาการระบบงานมากยิ่งขึ้นอีกทั้งได้เริ่มมีแนวคิดการประเมินผลไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลระบบสารสนเทศหรือ จะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทุกๆ ภาคเอกชน ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังมีส่วนในการสร้างภาพลักษณ์ หรือ เครดิตองค์กร สำหรับระบบที่มีการยอมรับในมาตรฐานตามข้อกำหนดของมาตรฐานที่มีความน่าเชื่อถือได้และสังคมส่วนใหญ่ยอมรับเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทางการเงินขององค์กร หรือของประเทศที่ใช้ระบบสารสนเทศที่ถูกต้องตามมาตรฐาน อาทิไม่ว่าจะเป็นระบบงานด้านการเงินและบัญชีซึ่งต้องมีการ

ปรับเปลี่ยนในปัจจุบันนี้ก็ต้องปรับเปลี่ยนทั้งวิธีการตรวจสอบระบบบัญชี จากระบบเดิมที่ปฏิบัติมาแต่ก่อน โดยที่องค์กรของ CAT เองก็เช่นกันจากเดิมที่เป็นรัฐวิสาหกิจต้องพร้อมการเปลี่ยนแปลงที่จะเป็นระบบ บริษัทฯ (มหาชน) ในปัจจุบันนี้ โดยที่ต้องนำหลักทรัพย์เข้าตลาดหลักทรัพย์ เพื่อปรับเปลี่ยนองค์กร ในการเข้าสู่การแข่งขันของการดำเนินธุรกิจขององค์กร เป้าหมาย ให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์สูงสุด จึงต้องมีการประเมินการควบคุมภายในเพื่อรายงานต่อผู้ถือหุ้น ในรายงานประจำปี ที่เป็นหน้าที่ของผู้ตรวจสอบภายใน

ดังนั้น ในสภาพปัจจุบันจึงต้องมีความจำเป็นที่องค์กร CAT เองก็ยังขาดบุคลากรด้านตรวจสอบบัญชีที่มีทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ อีกทั้งยังขาดการวิจัยและพัฒนา (Research & Development หรือ R & D) ตามองค์การเพื่อร่วมดำเนินการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม หมายถึง “งานสร้างสรรค์ ดำเนินการอย่างมีระบบเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ ทั้งความรู้ของคนวัฒนธรรมและสังคมและการใช้องค์ความรู้ในการออกแบบโปรแกรมใหม่” การออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่และการพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดของ บริษัทฯ ในอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ อย่างต่อเนื่องจะต้องปรับปรุงการออกแบบและช่วงของผลิตภัณฑ์นี้ มีความจำเป็นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและพัฒนารวมทั้งคู่แข่งอื่น ๆ และการตั้งค่าการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า หากไม่มีโปรแกรม R & D บริษัทฯ ต้องพึ่งพาพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ การเข้าซื้อกิจการ และเครือข่ายในนวัตกรรมของผู้อื่น โดยระบบขับเคลื่อน การตลาด เป็นตัวหนึ่งที่ทำให้ความต้องการของลูกค้าเป็นอันดับแรกเท่านั้นผลิตสินค้าที่เป็นที่รู้จักกันในการขาย การวิจัยตลาดจะดำเนินการซึ่งกำหนดสิ่งที่จำเป็น หากการพัฒนาเป็นเทคโนโลยีการขับเคลื่อนก็เป็นเรื่องของการขายสิ่งที่เป็นไปได้ที่จะทำให้อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีกระบวนการผลิตที่มีประสิทธิภาพที่สุดเท่าที่ทำได้และผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่าในทางเทคนิคจึงครอบคลุมประโยชน์จากธรรมชาติในตลาด R & D มีความสำคัญทางเศรษฐกิจพิเศษนอกเหนือจากความสัมพันธ์แบบเดิมกับการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การลงทุน R & D โดยทั่วไปของรัฐบาลสะท้อนให้เห็นถึงความตั้งใจขององค์กรหรือการละเลยการดำเนินการปัจจุบันหรือถ้าอะไรเพื่อปรับปรุงการทำงานในอนาคตหรือผลตอบแทนและความสามารถในการดำเนินการวิจัยและการพัฒนา [1]

การศึกษาครั้งนี้เพื่อสนับสนุนโครงการการลงทุน R & D จะศึกษาความคิดเห็นในกรณีศึกษา ใน 3 จังหวัด ของพนักงานในการนำระบบ ERP มาใช้จากแนวคิดดังกล่าว การจัดการด้านบริหารองค์กรของประเทศไทยทุกระดับจึงมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตัดสินใจบริหารทั้งทางด้านการเงินและการบัญชี ดังนั้นจึงทำให้เกิดคำถามที่มาของการทำวิจัยในครั้งนี้คือทำไมต้องเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP) และถ้าในอนาคตแล้วมีการใช้มากขึ้นและจะมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร ไปมากกว่านี้จากความคิดเห็นหลายๆ ด้านของพนักงานแล้ว ควรจะมองปัญหา

ของอะไรบ้าง [2] ในส่วนของความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ อาทิเช่นในอีกไม่นาน องค์กรจะต้อง  
 จะต้อง เปิดเป็นแหล่งเรียนรู้ โดยมีแนวคิดที่กำลังจะดำเนินการของผู้บริหาร คือ หาสถานศึกษาที่จะ  
 เข้ามาร่วมเพื่อเปิดเป็นสถานที่ผลิตบุคลากรที่จะใช้ผ่านระบบนี้ด้วย โดยมีแหล่งการเรียนรู้ที่เป็นแหล่งเรียนรู้  
 ของจริง และ เริ่มจากแนวคิดเพื่อป้อนเป็นพนักงานขององค์กรเอง เพื่อผลิตพนักงานที่มีความรักและ  
 ความผูกพันกับองค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรที่แข็งแกร่งและยั่งยืนต่อไป [3]

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ ERP  
 (Enterprise Resource Planning)

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อ  
 ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ ERP  
 (Enterprise Resource Planning)

1.3.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)  
 ที่มีต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาระบบการ  
 ปฏิบัติงานและกระบวนการต่างๆให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มี  
 ต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) โดยสนใจในแต่ละช่วงอายุ

## 1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

### 1.5.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ใน 3 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา, สุรินทร์ และชัยภูมิ

### 1.5.2 เครื่องมือที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่ต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในองค์กร ได้แก่ นครราชสีมา, สุรินทร์, ชัยภูมิ เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

1.5.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.5.3.2 ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมระบบ ERP ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความคิดเห็นของประชากรโดยหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) นำเสนอเป็นตารางประกอบข้อความเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ในการบรรยาย

### 1.5.4 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

1.5.4.1 ค่าร้อยละ (%)

1.5.4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )

1.5.4.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

## 1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะ กรณีศึกษาใน 3 จังหวัด คือ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสุรินทร์ จังหวัดชัยภูมิ

## 1.7 สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นของพนักงานในช่วงอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นในการยอมรับระบบ ERP แตกต่างกัน

## 1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.8.1 องค์กร หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.8.2 พนักงาน กสท หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทตามที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามแผนที่ได้กำหนดไว้ หรือตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รวมถึง คำว่า บุคลากร

1.8.3 CAT หมายถึง องค์กรบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

1.8.4 ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคล