

248490

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248490



**ศึกษาจากแนวคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในองค์กร**

นายสุชาติ สอนเจริญ

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์
ปริญญาตรี สาขาศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์บัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี**

พ.ศ. 2554

600253976

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248490

ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ที่มีต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในองค์กร



นายวงศ์ คงคาร์ณ์ วศ.บ. (ไฟฟ้ากำลัง)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
พ.ศ. 2554

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร.ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์)

ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์

(รศ.สุวรรณา สมบุญสุโข)

กรรมการ

(ดร.พ่องศรี เวสาร์ช)

กรรมการ

(ดร.นิชดา บุรณจันทร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในองค์กร
หน่วยกิต	6
ผู้เขียน	นายภวังค์ คงคารักษ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นิธิตา บุรณจันทร์
หลักสูตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาควิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

248199

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ ERP ของบุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งตามช่วงอายุ จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นที่แตกต่างในแต่ละช่วงอายุของบุคลากร ภาพรวมทุกช่วงอายุอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อจำแนกเป็นด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับของความคิดเห็นด้านที่มากที่สุด คือ ด้านความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.95 ลำดับต่อมาคือ ด้านประโยชน์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 ลำดับต่อมาอีกคือด้านการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 3.79 และลำดับต่อคือ ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ ค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.42 และ พบว่า เมื่อแยกพิจารณาแต่ละช่วงอายุในภาพรวม สามารถพิจารณาได้คือ ช่วงอายุ 26-33 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 50 – 57 ปี และลำดับต่อมาคือช่วงอายุ 34 – 41 ปี ค่าเฉลี่ย 3.80 และในช่วงอายุที่มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุ 42 – 49 ปี ค่าเฉลี่ย 3.54 ซึ่งอาจบอกได้ว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบ ERP ตามแนวคิดทฤษฎีของ TAM เป็นหลักในการวิเคราะห์ เนื่องจากเหตุผลทางด้านเทคนิค ในเวลา upgrade ระบบ นั้นจะยุ่งยากเป็นอย่างมาก ซึ่งส่วนใหญ่ตัวผู้ใช้จะไม่เข้าใจถึงเหตุผลนี้ อีกทั้งผู้วางระบบ ส่วนใหญ่แล้วจากที่พบเห็นจะเป็นคนที่มีอายุไม่มากเท่าไรนัก (ประมาณ 25-35ปี) แต่ผู้ใช้ระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Business Owner จะเป็นกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ทำงานสูง กล่าวคือจะเป็นคนที่ค่อนข้างมีอายุ (จากผลการวิจัยอายุช่วง 42 – 49 ปี ค่าเฉลี่ยจะน้อยที่สุด) ตัวผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นไม่ค่อยยอมรับในช่วงอายุดังกล่าว รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากทาง

ผู้วางระบบและศูนย์คอมพิวเตอร์ เพราะถือว่าตนเองมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่มากกว่า จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมหรือการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้จากผลด้านการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรมการใช้งานที่มีค่าแปลผลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าทุกค่าในรายชื่อย่อย ตามแนวคิดทฤษฎีของ TAM (Technology Acceptance Model) ที่ว่าด้วยการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของคน โดยทฤษฎีนี้มีอยู่ว่า “คนทุกคน จะต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน” ซึ่งสิ่งที่ทำให้คนในองค์กรยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีนั้นจะต้องทำให้บุคคลเหล่านั้นเข้าใจใน 2 ประเด็นดังนี้ 1) ต้องทำให้ผู้ใช้งานนั้นรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ 2) ต้องทำให้ผู้ใช้งานนั้นรู้สึกว่าง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งวิธีการที่นิยมใช้ก็คือ การประชาสัมพันธ์ พร้อมด้านการอบรมบุคลากรให้เข้าใจถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ และอธิบายถึงความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องนำระบบ ERP เข้ามาใช้ และอธิบายถึงความจำเป็นที่ทางองค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ : ความคิดเห็น / ระบบ ERP / บุคลากร

Thesis Title	A study of an Opinion of the Employees of CAT Telecom Public Company Limited in the System, ERP (Enterprise Resource Planning) Application in the Enterprise
Thesis Credits	6
Candidate	Mr. Pawang Kongkaruk
Thesis Advisor	Dr. Nitida Buranajant
Program	Master of Science in Industrial Education
Field of Study	Computer and Information Technology
Faculty	Industrial Education and Technology
B.E.	2554

Abstract

248490

The purpose of this research was to study the information technology usage behavior of the Enterprise Resource Planning (ERP) system of the CAT Telecom Public Company Limited's personnel by dividing the life span for 120 persons. The tool used of data collection was the inquiry form. The data analysed by frequency, percentage, means and standard deviation. From the research result found that the personnel have the differed opinion in each life span of their own. In overall of every life span was in a much level with the means of 3.73. When divided into side found that the most opinion level was the safety with the means of 3.95, next was working advantage with the means of 3.90, next the communication with the means of 3.79 and the correspondingly with the means of 3.62. For the least level opinion was computer centre service with the means of 3.42 and found that when it was dividing each life span in overall able to consider as the life span of 26-33 years have an overall means at the most with the means of 3.80 and the life span has the least opinion was the life span between 42-49 years with the means of 3.54 which was able to tell that the staff's opinion toward the Enterprise Resource Planning (ERP) system by Technology Acceptance Model (TAM) theory concept as a analysis main due to the technical reason in the system upgrade will be a huge complication that most of the users did not understand this reason. Also, most of the seen implementers were young (approx 25-35 years). But the system user especially the business owner will be the experienced group that was to say that they were quite an age (from the research result found 42-49 years with the least means). Most of the system users have unaccepted opinion the said life span included the opinion and the recommendation from the implementer and computer

centre because they considered as they were knowledge and skill and more experience therefore problem occurred often especially the meeting or working which able to be seen from the service effect of the computer centre especially on the training that the effect interpretation in a medium level which the means was less than every value in sub-item by TAM (Technology Acceptance Model) theory concept regarding a human's change acceptance. This theory said that "everyone will resist the changes it is a human nature" which given the people in the organisation accept the technology changes will cause those people understand 2 issues as follow : 1) A must of user to know the usage advantage. 2) A must of user to feel an easily working. The most popular method was publicised personnel training prompt to understand these various things and explaining the necessity of the organisation for the Enterprise Resource Planning (ERP) used and the necessity to explain that the organisation is a must to change

Keywords : Opinion / Enterprise Resource Planning (ERP) System / Personnel

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทั้งสองท่านได้แก่ ดร.นิธิตา บุรณจันทร์ และ รศ.สุวรรณา สมบุญสุโข ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำและให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้าง ขอขอบพระคุณดร.ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ผ่องศรี เวสาร์ช กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคลากร ขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว และ ผู้บริหาร รวมถึงเพื่อน ๆ พร้อมพี่ๆ และพนักงานทุกๆ ท่าน สำนักงานบริการลูกค้า กสท ทั้ง 3 จังหวัด ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ที่กรุณาให้ความสะดวกและช่วยเหลือมาเป็นอย่างดีทั้งในการสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จากความกรุณาจากท่านทั้งหลายที่ได้ดังกล่าวข้างต้น รวมถึง พระคุณของอาจารย์ ที่ได้สั่งสอนให้ความรู้ ความคิดมุมมองที่มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเจ้าของเอกสาร ตำรา และงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ศึกษา อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ในองค์กร นี้ ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
2.1 แสดงรูปแบบทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	35
2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs)	36
2.3 แสดงทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (The Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen & Fishbein (1980)	37
2.4 แสดงแผนภูมิ TpB Diagram ของ Ajzen, (2002)	39
2.5 แสดงความสัมพันธ์ของความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะ ได้รับผลทางบวก ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น	40
2.6 แสดงรูปแบบแนวโน้มที่จะคล้อยตามและทำตามบุคคลอ้างอิงนั้นด้วยตามลำดับ	41
2.7 แสดงแผนภูมิที่ Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989)	42
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	57

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๗
รายการตาราง	๑๑
รายการรูปประกอบ	๑๒
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.6 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	5
1.7 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ประวัติบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	6
2.2 ประวัติความเป็นมาของแนวคิด ERP (Enterprise Resource Planning)	10
2.3 แนวโน้มของ ERP ยุคหน้า	18
2.4 แนวโน้มของ E-Business	18
2.5 การจัดการระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร	20
2.6 จุดประสงค์การนำ ERP-SAP มาใช้ขององค์กร CAT	24
2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	27
2.8 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.9 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น	43
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3. วิธีดำเนินการวิจัย	56
3.1 ตัวแปรในการวิจัย	56
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	57
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
3.4 วิธีรวบรวมข้อมูล	60
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4. ผลการวิจัย	62
4.1 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านความคิดเห็นการใช้งานของระบบ ERP	67
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น โดยรวมทั้งหมด	74
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	86
5.1 สรุปผล	86
5.2 อภิปรายผล	88
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	90
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	91
เอกสารอ้างอิง	92

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	หน้า
ก. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	95
ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	101
ค. หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	106
ประวัติผู้วิจัย	113

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ	63
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอายุ	63
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	64
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน	64
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	65
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบ ERP ต่อ เดือน	66
4.7 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 คือ ผู้ที่ใช้งานระบบของ ERP	67
4.8 แสดงภาพรวมของความคิดเห็นของการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ใน 3 จังหวัด ทั้ง 5 ด้าน	68
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรด้านประโยชน์ในการทำงาน	69
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบ ERP ด้านความปลอดภัย	70
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบ ERP ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้	71
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบ ERP ด้านการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	72
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบ ERP ด้านการการสื่อสาร	73
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงาน ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในภาพรวม ระหว่างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	74

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.15 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงาน ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านประโยชน์ในการทำงาน ระหว่างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
4.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงาน ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความปลอดภัย ระหว่างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
4.17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงาน ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ ระหว่างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
4.18 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นในการใช้งานระบบ ERP ของพนักงาน ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ ระหว่างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	82
4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ของระบบ ERP ข้อมูลค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการสื่อสาร ระหว่างช่วงอายุของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	84
ก.1 แสดงการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน	100