

บทคัดย่อ

ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือ ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมจากองค์กรธุรกิจอย่างแพร่หลาย โดยเข้ามามีบทบาทในฐานะระบบงานหลักในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร มีการเชื่อมโยงระบบงานขององค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากผลการสำรวจกลับพบว่าองค์กรส่วนใหญ่กลับไม่ประสบผลสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP ดังนั้นงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญมากที่สุดในแต่ละขั้นตอนของการติดตั้งระบบ ERP ปัจจัยของความสำเร็จโครงการติดตั้งระบบ ERP ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร และแบบจำลองที่บูรณาการองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงและการจัดการโครงการ

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนการติดตั้งระบบ ERP สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยความสำเร็จที่จะต้องมีในทุกช่วงวงจรชีวิตของโครงการติดตั้งระบบ ERP เรียกว่า Global Factors และปัจจัยของความสำเร็จที่จำเป็นต้องมีในขั้นตอน หรือในกิจกรรมนั้นๆ แต่จะไม่มีในทุกช่วงวงจรชีวิตของโครงการติดตั้งระบบ ERP เรียกว่า Local Factors โดยที่ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP มากที่สุดคือ ปัจจัยทางด้านทักษะบุคคล (Humanware) ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบ และผู้ทำการติดตั้ง โดยที่บุคคลทั้ง 3 กลุ่มจะต้องมีความกระตือรือร้นและให้ความร่วมมือในการผลักดันให้การติดตั้งระบบเป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้

ส่วนปัจจัยของความสำเร็จในโครงการติดตั้งระบบ ERP ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กร เป็นปัจจัยความสำเร็จที่ผู้บริหารและทีมงานควรให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด

แบบจำลองที่นำเสนอ นั้น ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงก่อนจุดที่จะเริ่มโครงการติดตั้งระบบ ERP หลังจากที่โครงการติดตั้งระบบ ERP เริ่มดำเนินไปแล้ว การดำเนินการตามแผนการการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีความสอดคล้องกับขั้นตอนในการติดตั้งระบบ ERP และยังดำเนินต่อไปอีกระยะหนึ่ง เพื่อติดตาม ประเมินผล พยายามที่จะพัฒนาการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้เป็นพันธกิจของบุคลากร และปรับเปลี่ยนเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่จะถ่ายทอดไปสู่คนรุ่นถัดไป