

การเตรียมความพร้อมก่อนการตัดสินใจนำระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กรมาใช้
สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEMS READINESS TO IMPLEMENT FOR
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES IN BANGKOK

ณัชฎาภัส รอดประยูร
Nachayapat Rodprayoon

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs โดยหาความเหมาะสมด้านการใช้งานระบบ และสร้างแนวทางสำหรับการตัดสินใจก่อนการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 ราย จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้ใช้งานระบบ ERP ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิต มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 14 ปี มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 50 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อปีมากกว่า 7,500,001 บาท สำหรับการใช้งานระบบ ERP นั้นพบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์การใช้งานและไม่มีความรู้ด้านระบบ ERP ในขณะที่ธุรกิจบางส่วนที่มีการนำระบบ ERP มาใช้จะทำการพัฒนาระบบขึ้นใช้เอง โดยเลือกใช้โมดูลด้านการจัดจำหน่าย สำหรับด้านความสามารถในการบริหารจัดการและความพร้อมด้านการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความสามารถของเจ้าของกิจการ โดยเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความพร้อมด้านการใช้งานระบบทั้งหมด

ABSTRACT

The purposes of this study were to study the critical factors by applying ERP systems for SMEs, to study properly to use ERP systems, and to create the decision guideline before get the ERP systems into their business context in Bangkok. This study is a survey research. The samples are business owner or employee total of 450 people from multi-stage sampling to involve ERP systems by questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and one way ANOVA.

The results showed that mostly SMEs were business production, duration of business less than 14 years, having employee less than 50 people, and having income per year more than 7,500,001 Baht. For ERP systems in SMEs that mostly no experiences and do not have knowledge. While some businesses are adopting ERP systems that principally used for In-house development and select distribution module for operational process. Ability management and organizational readiness for ERP implementation were overall at moderate level. The importance of the ability management for owner managed businesses almost all businesses that is the first key readiness factor for implementation of ERP systems successful.

คำสำคัญ

ระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กร ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ความสามารถด้านการบริหารจัดการระบบ ERP

Keywords

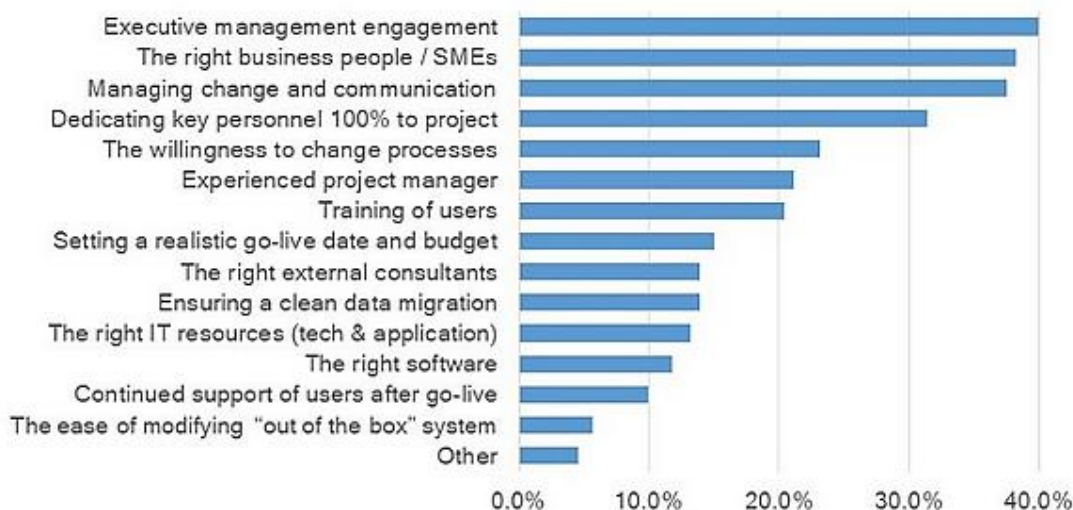
ERP Systems, Small and Medium-sized Enterprises (SMEs), ERP Systems Management

ความสำคัญของปัญหา

ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีประกอบกับการให้ความสำคัญกับข้อมูล ซึ่งถือว่าข้อมูลมีมูลค่ามหาศาลและเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรยุคปัจจุบัน การมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย เช่น สามารถลดกำลังคนได้มากในกระบวนการปฏิบัติงาน พนักงานมีเวลามากพอที่จะคิดวิเคราะห์ ทบทวนงานต่าง ๆ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและติดตามงาน เป็นต้น มีองค์กรธุรกิจเกิดขึ้นอย่างมากมาย การดำเนินกิจกรรมทางด้านการผลิต การจัดจำหน่าย และการบริการ ต่างก็เป็นกิจกรรมหลักขององค์กรธุรกิจเหล่านี้ โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ซึ่งเป็นธุรกิจเอกชนที่ดำเนินการโดยเจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของเพียงคนเดียว และมีเม็ดเงินในการลงทุนทำธุรกิจไม่สูงมากนัก ทั้งนี้ยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้ในองค์กรเพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ เกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ อันจะนำไปสู่การประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการแข่งขันทางการตลาดค่อนข้างสูง ธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับการเล็งเห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงาน เพื่อเป็นการวางแผนทรัพยากรในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในปัจจุบันส่วนใหญ่ตระหนักแล้วว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องมือทางการสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกและลดปัญหาในการดำเนินธุรกิจได้มาก แต่นั่นเป็นเพียงเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกเท่านั้นไม่ใช่สิ่งที่รับประกัน

ความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ทั้งหมด เทคโนโลยีถือว่าเป็นต้นทุนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่มีความสามารถลงทุนได้ ณ ระดับหนึ่ง ดังนั้นการเลือกใช้เทคโนโลยีจึงต้องเลือกให้ตรงและสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานให้มากที่สุด

ERP เริ่มในยุคปี ค.ศ. 1990 ที่ประเทศสหรัฐอเมริกา จุดกำเนิดของระบบ ERP มาจากแนวคิดของการพัฒนาระบบการบริหารการผลิตรวม (Material Requirement Planning/Manufacturing Resource Planning, MRP System) ของอุตสาหกรรมการผลิตในอเมริกา โดยคำว่า ERP และแนวคิดของ ERP นั้นก็พัฒนามาจาก MRP ซึ่งได้รวมการวางแผนและบริหารทรัพยากรการผลิตอื่น ๆ นอกจากการวางแผนและควบคุมกำลังการผลิตและวัตถุดิบการผลิต เข้าไปในระบบ David L. Olson (2009) จากนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรในองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP Systems) ขึ้นโดยเป็นระบบสารสนเทศที่ได้รับความนิยมในวงการธุรกิจ เนื่องจากระบบ ERP ถูกออกแบบมาเพื่อบูรณาการกระบวนการทำงานขององค์กรธุรกิจเข้าไว้ด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชีและการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า โดยมีฐานข้อมูลเก็บข้อมูลเพื่อใช้ร่วมกัน เป็นการป้องกันความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพการจัดสรรข้อมูลให้เป็นประโยชน์ ดังนั้น ระบบ ERP ถือว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด แต่ถึงอย่างไรก็ตามองค์กรธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้นั้นย่อมมีองค์ประกอบหลายด้านเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนที่จะลงทุนซื้อระบบ ERP มาใช้ในองค์กร เช่น ความเหมาะสมด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร ทักษะของพนักงาน ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา เป็นต้น ประกอบกับการลงทุนซื้อระบบ ERP มีราคาค่อนข้างสูง ยังมีการศึกษาและงานวิจัยออกมาอย่างต่อเนื่องในประเทศต่าง ๆ พบว่า ยังมีบางองค์กรที่ตัดสินใจลงทุนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แล้วไม่เกิดประโยชน์เพียงพอต่อการลงทุน ดังที่ Banek (2015) ได้ทำการนำเสนอการสำรวจการนำระบบ ERP ไปใช้ในองค์กรพบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำระบบ ERP ไปใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ดังภาพที่ 1.1 ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องสร้างความมั่นใจในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ตามที่วางแผนไว้ โดยปัจจัย 3 ลำดับแรกที่สำคัญ คือ 1. การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร กล่าวได้ว่า การตัดสินใจการใช้งานระบบจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนและการได้มาซึ่งระบบ ERP ถัดมาลำดับที่ 2. การมีธุรกิจที่เหมาะสมกับศักยภาพของตนเอง ถือว่าเป็นปัจจัยทางด้านการเลือกงานให้เหมาะสมกับบุคคลที่ทีมงานที่รับผิดชอบในมุมของธุรกิจ SMEs เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีขนาดไม่ใหญ่มาก การเกิดความผิดพลาดในการใช้งานระบบจึงเกิดขึ้นน้อยและยังเป็นที่น่าสนใจกับการที่องค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กหันมาให้ความสนใจกับการลงทุนทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งในที่นี้คือระบบ ERP ลำดับสุดท้าย คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านการจัดการและการสื่อสาร โดยถ้ามีการนำระบบมาใช้ในองค์กรประกอบกับการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน อาจทำให้พนักงานหรือผู้ใช้งานระบบเกิดความเข้าใจผิดและเกิดการใช้งานระบบที่ไม่ถูกต้องส่งผลให้เกิดการไม่ยอมรับในการใช้งานระบบ



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่สำคัญ 3 อันดับแรกสำหรับการสร้างความเชื่อมั่นต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร
ที่มา: Banek, 2015

ฉะนั้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงช่องว่างสำหรับการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร หลังจากที่มีการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรธุรกิจ SMEs ทั้งองค์กรที่ประสบความสำเร็จ และองค์กรที่ไม่ประสบความสำเร็จนั้นสาเหตุเกิดมาจากปัจจัยใด โดยผู้วิจัยทำการศึกษาถึงความเหมาะสมของการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

1. ก่อนการตัดสินใจนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ควรมีการเตรียมความพร้อมอย่างไร
2. ความเหมาะสมด้านการใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเตรียมความพร้อมก่อนการตัดสินใจนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ทั้งในและต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาความเหมาะสมด้านการใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างแนวทางสำหรับการตัดสินใจก่อนการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในสภาพแวดล้อมและบริบทในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นผู้บริหาร/เจ้าของกิจการหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 450 แห่ง โดยใช้การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลผู้ประกอบการ SMEs ในประเทศไทย จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs เขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สูตรการคำนวณใช้ค่าความเชื่อมั่น 95% และมีค่าความผิดพลาด $\pm 5\%$ จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยเรียงลำดับ ดังนี้

- การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งเขตพื้นที่ (Area Cluster Sampling) โดยแบ่งเขตพื้นที่สำหรับธุรกิจ SMEs เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 ผัง คือ ผังพระนคร (35 เขต) และผังธนบุรี (15 เขต)

- ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากเขตอัตราส่วน 5 : 1 จากทั้งหมด 50 เขต ได้ผังพระนคร 7 เขต และผังธนบุรี 3 เขต

- ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)

- ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยทำการกำหนดนิยามศัพท์ และกำหนดโครงสร้างของตัวแปรต่าง ๆ ที่ต้องการวัดและเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

- ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่าง ๆ โดยนำข้อมูลที่ได้มาทำการสร้างแบบสอบถามในงานวิจัย โดยผู้วิจัยสรุปวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ แล้วนำมาสร้างแบบสอบถามในการวิจัยให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จในเบื้องต้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจน การครอบคลุมในเนื้อหาตลอดจนความเหมาะสมของข้อคำถาม และนำมาปรับปรุงแก้ไขด้านความตรงเชิงเนื้อหา ให้ข้อมูลมีความครบถ้วนและสมบูรณ์ก่อนการนำแบบสอบถามไปใช้ในการวิจัย

- นำแบบสอบถามที่ได้รับมาทำการปรับปรุง จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล จาก 2 แหล่งคือ ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลที่ทำการศึกษาโดยเป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมินั้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว (Cross Sectional Approach) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 แห่ง โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานเริ่มจากการจัดเตรียมแบบสอบถาม นำแบบสอบถามแจกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วตามจำนวนที่กำหนด และวิธีการที่กำหนดไว้จากนั้นดำเนินการในขั้นตอนของการวิจัยในลำดับต่อไป

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ เช่น หนังสือทางวิชาการ บทความ รายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และวิทยานิพนธ์ ข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยได้มีการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะทั่วไปขององค์กร ลำดับถัดมาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับความสำคัญสำหรับความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP โดยใช้การทดสอบแบบ (t-test) เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเหมาะสมของการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร รวมถึงการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นทางด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบ ERP ด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) นอกจากนี้ได้ทำการทดสอบความแปรปรวนสำหรับกลุ่มคำตอบที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ตารางเปรียบเทียบรายคู่ (Least Significant Difference) และสรุปผลการวิจัยในลำดับสุดท้าย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งส่วนของผลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และลักษณะทั่วไปขององค์กร พบว่า เจ้าของกิจการหรือผู้บริหาร เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 37 – 44 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยข้อมูลลักษณะทั่วไปขององค์กรนั้น ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามดำเนินธุรกิจประเภทการผลิต โดยมีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 14 ปี และธุรกิจส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่ำกว่า 50 คน โดยมีรายได้ของธุรกิจโดยรวมต่อปีมากกว่า 7,500,001 บาท ซึ่งทางมองในมุมทางด้านความรู้ทางด้านระบบ ERP พบว่าส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานหรือมีความรู้ทางด้านระบบ ERP ในทางกลับกันสำหรับธุรกิจที่มีระบบ ERP มาใช้อยู่แล้วนั้นส่วนใหญ่จะพัฒนาระบบขึ้นเอง โดยลักษณะการใช้งานไม่คลอบคลุมด้านการจัดจำหน่ายมากที่สุด

2. การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ พบว่า ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมด้านการใช้งานระบบสำหรับธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมุ่งไปที่ความสามารถสำหรับผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ ซึ่งเป็นผู้บริหารงานด้านต่าง ๆ ในธุรกิจเกือบทั้งหมด รองลงมาต่างให้ความเห็นว่าระดับความสามารถทางด้านการวางแผนและปรับเปลี่ยนแผนธุรกิจให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบนั้น ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ความเห็นส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านระบบเครือข่าย เป็นปัจจัยลำดับแรกในการแสดงถึงความพร้อมด้านการใช้งานระบบ ในขณะที่ความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์ เงินลงทุน และด้านความรู้ของพนักงานในองค์กรต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นสิ่งที่ให้ระดับความสามารถทางด้านการความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบในลำดับถัดไป

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP พบว่า ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งทางด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบ ERP และประโยชน์ของระบบ ERP ในองค์กร สำหรับความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบ ERP ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ถ้าผู้บริหาร/เจ้าของกิจการมีการวางแผนทางธุรกิจและวิสัยทัศน์ที่ดี ส่งผลให้มีระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ลำดับถัดมาให้ความเห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร/เจ้าของกิจการ มีผลต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร และทรัพยากรทางการเงิน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรอีกด้วย ทางด้านประโยชน์ระบบ ERP ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน สรุปผลได้ว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้าองค์กรมีนโยบายในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรก็จะเห็นด้วยกับนโยบายนั้น ซึ่งระดับความคิดเห็นในส่วนอื่น ๆ เช่น ความเห็นว่าระบบ ERP จะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานของท่านดีขึ้นและตำแหน่งที่ท่านรับผิดชอบมีความจำเป็นต่อการใช้งานระบบ ERP เป็นลำดับถัดมา

4. การศึกษาเปรียบเทียบระดับความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ

- จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (เพศ อายุ ระดับการศึกษา)

- จำแนกตามลักษณะทั่วไป (ประเภท ระยะเวลา จำนวนพนักงาน รายได้ ประสิทธิภาพ รูปแบบ ERP โมดูล) ขององค์กร
- จำแนกตามระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP

ตารางที่ 1 ผลสรุปที่ได้จากการวิจัยสำหรับการเปรียบเทียบระดับความสามารถในการบริหารจัดการ และความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ

จำแนกตามลักษณะทั่วไป	ความสามารถ และความพร้อม	ผลลัพธ์ที่ได้
เพศ	ด้านการบริหารจัดการ	ไม่แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
ประเภทของธุรกิจ	ด้านการบริหารจัดการ	ไม่แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
จำนวนพนักงานในองค์กร	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
รายได้ของธุรกิจต่อปี	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
ประสบการณ์ในการใช้งาน หรือมีความรู้ด้านระบบ ERP	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน
รูปแบบการใช้ระบบ ERP	ด้านการบริหารจัดการ	แตกต่างกัน
	ด้านความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบ	แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าระดับความสามารถด้านการบริหารจัดการและความพร้อมสำหรับการใช้งานระบบมีความสัมพันธ์หรือมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้งานระบบ ERP และความเห็นด้านประโยชน์ของระบบ ERP

ผู้ตอบแบบสอบถามต่างให้ข้อเสนอแนะเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดการประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีความเห็นว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า

อภิปรายผล

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลและเอกสารด้านปัจจัยที่มีต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในประเทศและต่างประเทศ (ณชญาภัส รอดประยูร, 2556) พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรพิจารณาเมื่อนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร มีดังนี้

1. ปัจจัยด้านต้นทุน (Cost)
2. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology)
3. ปัจจัยด้านเทคนิค (Technical)
4. ปัจจัยด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy)
5. ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ (Re-engineering: BPR)
6. ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงการจัดการ (Change Management)
7. ปัจจัยด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
8. ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Resource)
9. ปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร (Change Culture Organization)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวิภา คำมงคล จุลสุตตา ศิริสม และเดช กาญจนนางกูร (2553) ได้ศึกษาถึงผลกระทบของการสนับสนุนขององค์กรและประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP โดยระบุว่า ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงการจัดการ (การสนับสนุนขององค์กรด้านการจัดการโครงสร้าง) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ ด้านบุคลากรและปัจจัยด้านงบประมาณต้นทุน ส่งผลในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aisyah (2011) กล่าวว่า การวางแผนทรัพยากรในองค์กร (ERP) เพื่อส่งเสริมกระบวนการทางธุรกิจ SMEs จำเป็นต้องมีปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยทางด้านธุรกิจ อีกทั้งควรมีการเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านเทคนิคและด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการควรรับรู้ถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จที่จะนำไปสู่การดำเนินงานในการใช้ระบบ ERP ให้ประสบความสำเร็จ

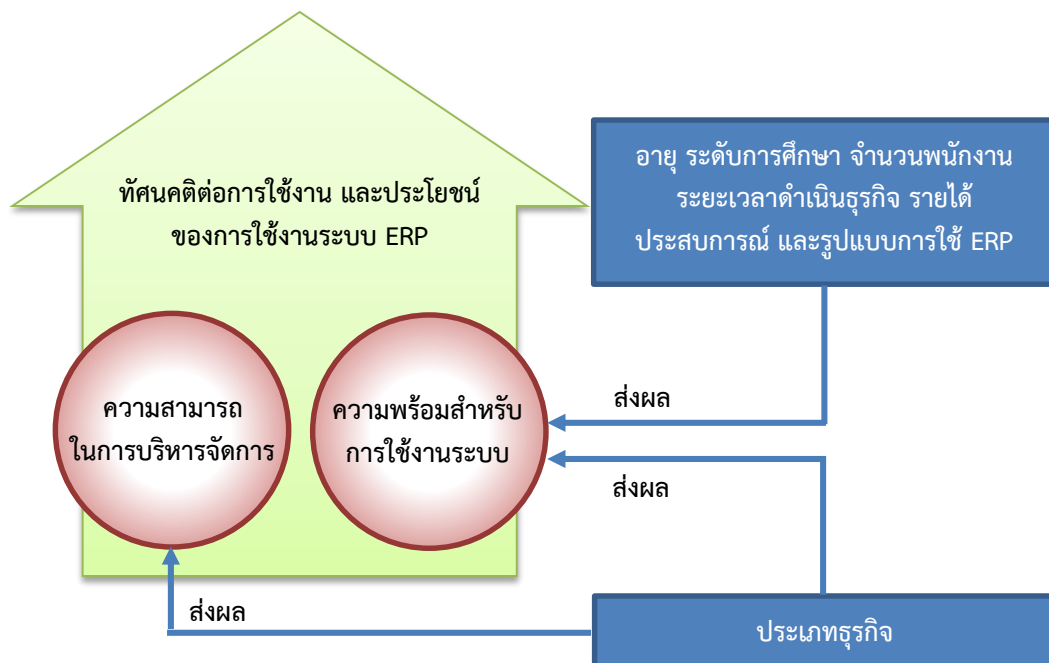
นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักษ์สิทธิ์ ชินภัทรจิรัสย์ (2554) โดยกล่าวว่าระบบ ERP เป็นระบบการวางแผนทรัพยากรธุรกิจขององค์กรโดยรวม จำเป็นต้องลงทุนทั้งทางด้านเวลาและมีค่าใช้จ่ายที่สูง จึงต้องมีการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการธุรกิจและต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับโปรแกรมที่เลือกใช้งาน เนื่องจากมีหลายโครงการ ERP ที่มักประสบความล้มเหลวจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น ปรับปรุงระบบมากเกินไป ขาดการปรับปรุงกระบวนการบริหาร ปัญหาของระบบที่แตกต่าง ข้อมูลไม่มีคุณภาพ ความไม่เข้าใจระบบ ERP หรือการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างจริงจัง เป็นต้น

2. ศึกษาความเหมาะสมด้านการใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบถึงบริบทหรือสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรของตนโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่มีความคล่องตัวและใช้เงินทุนในจำนวนที่น้อยกว่าหรือต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ที่ประกอบกิจการในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อหาความ

เหมาะสมด้านการใช้งานระบบ ERP ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าธุรกิจ SMEs นั้นโดยส่วนใหญ่จะมีเม็ดเงินที่ลงทุนต่ำ มีจำนวนพนักงานไม่มากนักและเจ้าของกิจการมักจะเป็นคนดูแลและบริหารงานเกือบทั้งหมด สำหรับการตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่ง เนื่องจากการลงทุนด้านเทคโนโลยีค่อนข้างใช้เงินจำนวนมาก ประกอบกับประโยชน์หรือผลที่ได้รับจากการลงทุนทั้งประโยชน์ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ก็มีความเสี่ยงต่อการคุ้มค่าอยู่น้อย ด้วยเหตุนี้ความเหมาะสมจึงวัดค่าได้จากระดับความสามารถ ความพร้อม และทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบ ERP ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hidayanto, Hasibuan, Handayani and Sucahyo (2013) ที่ศึกษาทางด้านการประเมินความพร้อมต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร โดยมีการเตรียมความพร้อมด้านการบริหารจัดการโครงสร้าง การจัดการการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการศึกษาพบว่าบริษัทยังไม่พร้อมสำหรับการใช้ระบบ ERP แบบ Open source ถึงแม้ว่าบริษัทจะมีความพร้อมด้านบุคลากรที่มีความสามารถแล้วก็ตาม ในทางกลับกันบริษัทยังคงอ่อนแอในด้านอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางกลยุทธ์บางอย่างเพื่อปรับปรุงระดับของการเตรียมความพร้อมให้มากกว่านี้ก่อนที่จะนำระบบ ERP มาใช้อย่างเป็นทางการ

3. แนวทางสำหรับการตัดสินใจก่อนการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในสภาพแวดล้อมและบริบทในเขตกรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องมีการพิจารณารายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาประเมินเป็นระยะ ๆ ถึงการเตรียมความพร้อม และเลือกใช้ระบบที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรของตน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดความเสี่ยงและคุ้มค่าต่อการลงทุน การตัดสินใจมีความจำเป็นต่อการบริหารงานในทุกองค์กร ผู้บริหารควรมีความเข้าใจในสำคัญของการตัดสินใจและต้องมีหลักการในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง การตัดสินใจจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Singha Chaveesuk (2017) โดยศึกษาเรื่องรูปแบบสมการโครงสร้างสำหรับการนำระบบ ERP มาใช้ให้ประสบความสำเร็จในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ระบบ ERP มีการใช้งานกันทั่วโลก ทุกองค์กรต่างมีความต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพและกระบวนการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ปัจจัยที่สำคัญพบว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของผู้ใช้งาน ทั้งพนักงานและผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ ERP

การบริหารจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผน การคาดคะเนสถานการณ์ โดยพิจารณาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งหมายรวมถึง ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ ความพร้อมในการปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินธุรกิจ ทัศนคติที่มีต่อสิ่ง ๆ นั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ และประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน โดยต้องมีการศึกษาข้อมูล และทำการประเมินเพื่อวัดศักยภาพ และสถานะขององค์กรอยู่เป็นระยะ ๆ สำหรับการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ถือว่ายังเป็นสิ่งที่ท้าทาย และน่าสนใจต่อผู้ประกอบการหลายแห่งทั่วโลก โดยวัดจากการจำนวนงานวิจัยที่มีการศึกษาถึงความพร้อม ปัจจัยความสำเร็จและการประเมินผลที่มีอย่างแพร่หลาย (ณชญาภัต รอดประยูร, 2556)



ภาพที่ 3 สรุปภาพรวมผลการศึกษาสำหรับแนวทางการประเมินความพร้อมก่อนการลงทุนนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1. การใช้งานระบบ ERP สำหรับธุรกิจ SMEs จำเป็นต้องประเมินด้านความพร้อมการใช้งานและความพร้อมด้านการลงทุนที่ใช้จำนวนเงินค่อนข้างสูง การที่ธุรกิจ SMEs ต้องการนำระบบ ERP เข้ามาใช้เพื่อให้กระบวนการทำงานเกิดความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีนโยบายทางด้านการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับผู้ใช้งานระบบทั้งทางด้านการฝึกอบรม การแนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่เสมอ เพื่อที่จะเป็นแรงผลักดันและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้งานระบบ อีกทั้งยังเป็นการลดความเสี่ยงต่อความล้มเหลวในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร

2. ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ด้านการจัดการทรัพยากรในองค์กร ทั้งซอฟต์แวร์ที่เป็น Open Source และซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ ซึ่งมีผลต่อปัจจัยสำหรับการเตรียมความพร้อมในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรที่แตกต่างกัน

3. บางองค์กรมีจำนวนพนักงานเกินกว่าที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมระบุ เช่น มีจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน เป็นต้น จึงทำให้ข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์มีขนาดใหญ่เกินกว่าลักษณะของธุรกิจ SMEs

4. จากการวิจัยพบว่าองค์กรธุรกิจ SMEs เกิน 50% ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานและไม่มีความรู้ทางด้านระบบ ERP จึงทำให้ทราบว่าในบริบทของธุรกิจ SMEs เขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 450 แห่ง ยังไม่เห็นความสำคัญต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP ซึ่งภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างต้องมีการกระตุ้นทั้งทางด้านการให้ความรู้ ความสำคัญและประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ร่วมกับการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการระบุเฉพาะของประเภทธุรกิจ เช่น ข้อมูลเฉพาะธุรกิจด้านการผลิต ธุรกิจด้านการบริการ ธุรกิจด้านการค้าส่งและค้าปลีก เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งทางด้านโมดูลในการใช้งานหลัก ประเภทของซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ รวมถึงการประมาณการมูลค่าของซอฟต์แวร์ ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมซึ่งอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจ ระดับความสามารถในการบริหารจัดการ ความพร้อมในการใช้งานระบบ เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลทั้งปัจจัยที่มีอยู่และปัจจัยที่เกิดขึ้นใหม่อยู่เสมอ

บรรณานุกรม

- ณฐภาภัส รอดประยูร. (2556). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในองค์กรธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม. **การประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 3**. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- รภัสสิทธิ์ ชินภัทรจิรส์. (2554). ปัจจัยสำคัญของความล้มเหลวในการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร. **วารสารสารสนเทศศาสตร์**. ปีที่ 29 ฉบับที่ 1 (มกราคม – เมษายน 2554), 67 – 74.
- วันวิภา คำมงคล, จุลสุชดา ศิริสม และเดช กาญจนางกูร. (2553). ผลกระทบของการสนับสนุนขององค์กรและประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบริหารทรัพยากรด้วยระบบ ERP ที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ ERP ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aisyah, M. N. (2011). Using Enterprise Resource Planning (ERP) for Enhancing Business Processes in Small and Medium Enterprises (SMEs). **Journal Pendidikan Akuntansi Indonesia**. Vol. IX No. 2. 40 – 52.
- Banek, S. (2015). **Recruitment Consultant specializing in the placement of designated accountants, supply chain and IT professionals. Part II - I Survived an ERP Implementation**. Survey Results. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/part-ii-i-survived-erp-implementation-survey-results-sally-banek>.
- David L. Olson. (2009). **Managerial Issues of Enterprise Resource Planning Systems**. McGraw-Hill Companies.

- Hidayanto, N. A., Hasibuan, A., Handayani, P. W., & Sucahyo, Y. G. (2013). Framework for Measuring ERP Implementation Readiness in Small and Medium Enterprise (SME): A Case Study in Software Developer Company. **Journal of computers**. 8(7), 1777 – 1782.
- Singha Chaveesuk. (2017). A Structural Equation Model of ERP Implementation Success in Thailand. **Review of Integrative Business and Economics Research**. 6(3), 194 – 202.