ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

Opinion about Quality of Use Enterprise Resource Planning (ERP) A Case Study: Kasetsart University, Bangkhen Campus

วิลัยภรณ์ แสงสุวรรณ์ (Wilaiporn Sangsuwan)[1]
ภิรดา ชัยรัตน์ (Pirada Chairatana)[2]
[1] นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Master of Arts Program in Political Science, Faculty of Social Science, Kasetsart University
[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
Asst. Prof., Ph.D., Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Science, Kasetsart University
E-mail: rdiwps@ku.ac.th

Received: 29 October 2018
Revised: 16 December 2018
Accepted: 30 January 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน 3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนบริหารทรัพยากรองค์การ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี จำนวน 164 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารและคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างสังกัดหน่วยงาน ประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน ในขณะที่การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ, ความคิดเห็น, การสนับสนุน, คุณภาพ

Abstract

The objective of this research were is 1. to study the levels management supportive about operate enterprise resource planning (ERP) a case study: kasetsart university, bangkhen campus, 2. to study the levels opinion about quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study : kasetsart university, bangkhen campus, 3. to compare the opinion about quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study : kasetsart university, bangkhen campus to their personal factors, and 4. to study the relationship between the management supportive with quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study : kasetsart university, bangkhen campus. The sample size in the research is enterprise resource planning officer composed of supply officer finance and accounting officer 164 personal. The data were collected by questionnaires and analyzed the data statistical were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and pearson's product moment correlation was at the 0.05 level of significance.

The results of the research found that the management supportive and quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study: kasetsart university, bangkhen campus was

moderate. The hypothesis testing revealed that the sample with work departments and experience in enterprise resource planning (ERP) have difference opinion about quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study: kasetsart university, bangkhen campus. while management supportive moderate positive correlations with quality of use enterprise resource planning (ERP) a case study: kasetsart university, bangkhen campus at the 0.05 level of significance.

Keywords: Enterprise resource planning, Opinion, Supportive, Quality

บทนำ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐมีหน่วยงานในสังกัดระดับคณะ/ สำนัก/ สถาบันจำนวนมาก ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบด้วยการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้แทนวิธีการทำงานเดิมแบบ Manual โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชีที่มีปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ได้แก่ การปรับปรุงระบบบัญชีส่วนราชการให้เป็นหลักบัญชีคู่และเกณฑ์คงค้าง เพื่อให้ระบบบัญชีหน่วยงานภาครัฐเป็นไปตามหลักบัญชีสากล การเข้าตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การประกาศใช้ระเบียบเงินรายได้ และระเบียบบริหารโครงการพิเศษที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานทำบัญชีตามระบบบัญชีภาครัฐและหลักบัญชีสากล และคณะกรรมการตรวจสอบมหาวิทยาลัยมีมติให้ปรับปรุงระบบบัญชี วิธีการทางการบัญชี รายงานทางการเงินที่สะท้อนปัญหาและความเป็นจริง รวมถึงให้พัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2555) จึงเป็นที่มาของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) ซอฟต์แวร์ Microsoft Dynamic AX เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชีในทุกวิทยาเขตของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 เป็นต้นมา และจากการตรวจสอบงบการเงินของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2557 - 2558 พบประเด็นการแสดงรายละเอียดข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ รายการที่ไม่สามารถตรวจสอบให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่เหมาะสมอย่างเพียงพอเป็นเหตุผลให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินไม่แสดงความเห็นหรือแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไขต่องบการเงินของมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2558)

ปัจจุบันการดำเนินงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี ยังคงปฏิบัติงานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) อย่างต่อเนื่อง แต่กลับพบว่ามหาวิทยาลัยยังไม่เคยมีการสำรวจ

ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การซึ่งเป็นผู้คุ้นเคยและทำงานใกล้ชิดกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าเป็นประเด็นที่น่าศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) รวมถึงสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ และพร้อมรองรับการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานการระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) และการวัดคุณภาพระบบสารสนเทศ

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1950 (พ.ศ. 2493) จากการวางแผนความต้องการวัสดุ (Material Requirement Planning: MRP) และได้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สามารถควบคุมวางแผนความต้องการวัสดุและการผลิตไปพร้อมกัน โดยทำการควบคุมสินค้าคงคลังจากคอมพิวเตอร์ (MRP Closeed Loop) พร้อมขยาย MRP ไปยังกระบวนการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์แบบบูรณาการร่วมกับคอมพิวเตอร์ (Computer Integrated Manufcturing: CIM) รวมถึงมีการนำเอาซอฟต์แวร์ด้านการเงิน การจัดส่ง การผลิต มาใช้งาน (Manufcturing

Resource Planning: MRPII) การพัฒนาซอฟต์แวร์มีมาอย่างต่อเนื่องจนกลายมาเป็นระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ในปี ค.ศ. 1990 (พ.ศ. 2533) ซึ่งระบบสามารถทำรายการได้ทั้งกระบวนการธุรกิจ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557) ลักษณะการทำงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ที่เป็นระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทำหน้าที่เชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันภายในองค์การมารวมไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อการประมวลผลในภาพรวมองค์การแบบ Real Time โดยสมาชิกองค์การสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันเพื่อนำไปสู่การวางแผน การบริหารทรัพยากรและการตัดสินใจอย่างสะดวกและรวดเร็ว ผ่านกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูล (Data) ประมวลผล (Process) สารสนเทศ (Information) และข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพ (Feedback) ซึ่งในการวัดคุณภาพของระบบสารสนเทศ สามารถวัดได้จากคุณลักษณะเด่นหลายประการ ได้แก่ ความเกี่ยวข้อง (Relevant) ความทันเวลา (Timely) ความถูกต้อง (Accurate) ความสมบูรณ์ (Complete) ความประหยัด (Economical) ความน่าเชื่อถือ (Reliable) ตรวจสอบได้ (Verifiable) ความง่าย (Simple) ความยืดหยุ่น (Flexible) เข้าถึงได้ง่าย (Accessible) ความปลอดภัย (Secure) ความสามารถทำนาย (Predict) และรูปแบบการนำเสนอ (Present) (พนิดา พานิชกุล และสุธี พงศาสุกลชัย, 2552; โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554; Carter, 1996; Stair and Reynolds, 2001)

นอกเหนือจากคุณลักษณะเด่นของระบบสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ระบบสารสนเทศจะต้องมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน โดยนักวิชาการ Polona and Maja (2008); Christensson (2014) ได้กล่าวถึงลักษณะระบบสารสนเทศที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ซึ่งวัดได้จากลักษณะที่สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย การใช้งานไม่ซับซ้อน เชื่อมต่อได้เร็ว จัดระเบียบ ค้นหาง่าย เรียนรู้ได้ไม่ยาก มีคำอธิบายการใช้งาน สามารถใช้งานร่วมกันอุปกรณ์อื่น และมีความน่าเชื่อถือ

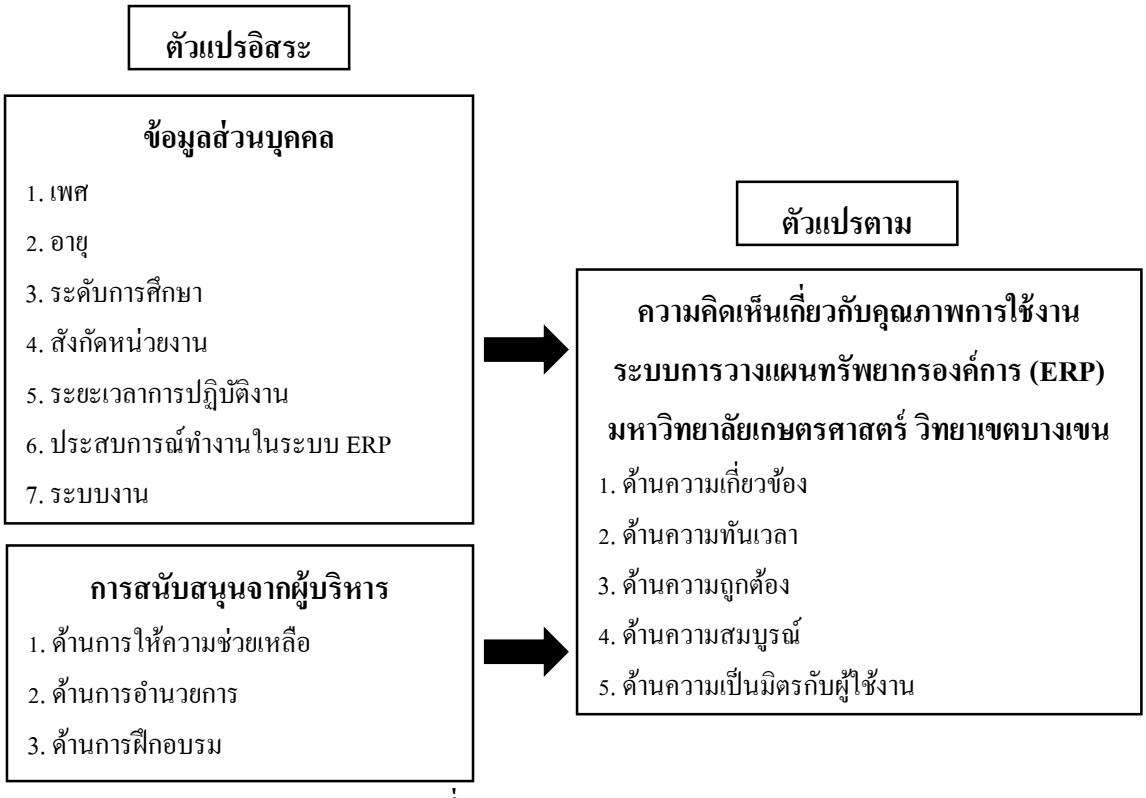
แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

การสนับสนุนจากผู้บริหาร ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายและทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในแง่มุมที่แตกต่างกัน แต่อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน กล่าวคือ ผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่สนับสนุนการทำงานของผู้อื่นให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดด้วยความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะตัวในการสร้างวิสัยทัศน์ แรงจูงใจ บริหารทีมงานด้วยเทคนิคการสอนงาน แนะนำปรึกษา รวมถึงเป็นนักคิด นักวางแผน แก้ไขปัญหาด้วยการตัดสินใจอย่างฉลาดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้หน้าที่ทางการบริหาร 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน (Plan) การจัดองค์การ (Organize) การบังคับ

บัญชา (Command) การประสานงาน (Coordinate) และการควบคุม (Control) (Smith and Medley, 1987) สำหรับบทบาทหน้าที่การสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ตามความเห็นของนักวิชาการหลายท่านสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่เป็นผู้นำในการบริหารงาน อำนวยการ ใช้อำนาจ และให้ความช่วยเหลือ ซึ่งแสดงออกในรูปการบริหารจัดการและมอบหมายงาน กระตุ้นเสริมสร้างแรงจูงใจ สื่อสารเพื่อสร้างทัศนคติและบรรยากาศที่ดี (พะยอม วงศ์สารศรี, 2548) ส่งเสริมความรู้ อบรม ให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงช่วยแก้ปัญหาให้คำแนะนำชี้ทางเลือกที่เหมาะสม สร้างบรรยากาศการทำงานและพัฒนาความร่วมมือในทุกแผนกขององค์การ (พิชิต เทพวรรณ์, 2555) และผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) เข้ามาใช้งาน โดยมีการสื่อสารทำความเข้าใจ กำหนดขอบเขตและวิธีการวิเคราะห์ผลได้ผลเสีย รวมถึงการสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการตรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พัฒนามาเป็นตัวแปรและกำหนดประเด็นในการศึกษา ซึ่งประยุกต์มาจากแนวคิดของนักวิชากรหลายท่าน โดยสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีข้อมูลส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สมมติฐานที่ 2.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สมมติฐานที่ 2.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านการอำนวยการ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

สมมติฐานที่ 2.3 การสนับสนุนจากผู้บริหารด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุและผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี ที่สังกัดอยู่ในคณะ/สำนัก/ สถาบันของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จำนวน 279 คน และทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 164 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ส่วนที่ 2 ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ส่วนที่ 3 ระดับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ และทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Try Out) กับผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม จำนวน 30 คน ด้วยวิธีการ Alpha Coefficient Reliability ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน = .952 และคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน = .950

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2561 และใช้สถิติเชิงพรรณาในการวิเคราะห์ผล ดังนี้

1. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ

2. สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และระดับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน จากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรอิสระที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ด้วยค่าที (t-test) และตัวแปรอิสระที่จำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจึงวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการ LSD สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ความหมาย**
5.00-3.68	มาก
3.67-2.34	ปานกลาง
2.33-1.00	น้อย

3. สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient: r) สำหรับวิเคราะห์ระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กับระดับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	**ความหมาย**
1.00-0.70	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก
0.69-0.30	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.29-0.10	ความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (Enterprise Resource Planning: ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล ได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ

ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 93.3 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.4 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 79.8 สังกัดอยู่ในหน่วยงานระดับคณะ/ วิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 54.9 ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 2-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 และมีประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.3 และปฏิบัติงานระบบงานบริหารบัญชีแยกประเภท (GL) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.4

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.01) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\overline{X}$ = 3.08) รองลงมาคือ ด้านการอำนวยการ ($\overline{X}$ = 3.04) และด้านที่มีการสนับสนุนจากผู้บริหารน้อยที่สุด คือ ด้านการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 2.93) เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายข้อมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า ผู้บริหารอนุมัติจัดหาอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.72) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การพอใจกับการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติงานในระบบ ERP สอดคล้องกับแนวคิดของ Smith and Medley (1987) ที่กล่าวว่า หน้าที่การบริหาร คือ การจัดกิจกรรมที่จำเป็นและทรัพยากร รวมถึงจัดหาเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ในขณะที่ผู้บริหารกำหนดให้มีการทดสอบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ระบบ ERP โดยรวม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.78) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าผู้บริหารสั่งการให้มีการทดสอบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ระบบ ERP นานๆ ครั้ง ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการทดสอบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์จำเป็นต้องใช้ทั้งงบประมาณ เวลา และเจ้าหน้าที่ จึงเป็นเหตุผลให้การทดสอบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ระบบ ERP ทำได้ไม่สม่ำเสมอ

2. ด้านการอำนวยการ พบว่า ผู้บริหารมีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบรวมถึงแบ่งงานในระบบ ERP อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.28) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การรู้หน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติงานในระบบ ERP ของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ Smith and Medley (1987); พะยอม วงศ์สารศรี (2548) และคำนาย อภิปรัชญาสุกล (2557) ที่ว่า ผู้บริหารมีหน้าที่ในการนำหรืออำนวยการโดยศึกษารูปแบบพฤติกรรมความสามารถของพนักงานเพื่อกำหนดและมอบหมายความรับผิดชอบ รวมถึงระบุกิจกรรมในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมสร้างความรู้และแรงจูงใจเพื่อเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ในขณะที่ผู้บริหารมีการกระตุ้นจูงใจการทำงานในระบบ ERP ด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทนพิเศษ ค่าประสบการณ์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.78) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าผู้บริหารไม่ค่อยกระตุ้นจูงใจด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการให้รางวัลและผลตอบแทนเกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายงบประมาณของส่วนงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบก่อนดำเนินการอนุมัติค่าใช้จ่ายดังกล่าว ดังนั้น ผู้บริหารควรหาแนวทางกระตุ้นจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานในระบบ ERP ด้วยรูปแบบอื่น เช่น การยกย่องชมเชย การจัดทีมงานช่วยเหลือ การมอบหมายงานที่เหมาะสม เป็นต้น

3. ด้านการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารสนับสนุนส่งเสริมให้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนาที่เกี่ยวกับระบบ ERP เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.20) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การได้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้และวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ ERP อยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ พะยอม วงศ์สารศรี (2548) และพิชิต เทพวรรณ์ (2555) ที่ว่า ผู้บริหารมีหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมสร้างความรู้ ความพร้อม การสื่อสารและทัศนคติที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงหามาตรการสนับสนุนอบรมให้ความรู้เพื่อจูงใจพนักงานให้มั่นใจและยินดีเปลี่ยนแปลงไปพร้อมองค์การ ในขณะที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการเลือกวิทยากรนำเสนอความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.75) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าไม่ค่อยได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการเลือกวิทยากรนำเสนอความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากในบางครั้งการฝึกอบรมเพื่อต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานในระบบ ERP อย่างเร่งด่วน จึงต้องดำเนินการจัดฝึกอบรมโดยเร็วที่สุด การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเลือกวิทยากรนำเสนอความรู้เกี่ยวกับระบบ ERP อาจทำให้เกิดความล่าช้าและแก้ไขปัญหาได้ไม่ทันการณ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.18) โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 3.36) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.26) ด้านความทันเวลา ($\overline{X}$ = 3.20) ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ($\overline{X}$ = 3.10) และด้านที่มีคุณภาพน้อยที่สุด คือ ด้านความสมบูรณ์ ($\overline{X}$ = 3.00) เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเป็นรายข้อมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเกี่ยวข้อง พบว่า ระบบ ERP มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.48) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าระบบ ERP มีความปลอดภัย เนื่องจากอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพระบบสารสนเทศที่กล่าวว่า ความเกี่ยวข้องมีลักษณะสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สัมพันธ์เชื่อมโยงกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ผู้รับต้องการ รวมถึงเชื่อมโยงกับงานปัจจุบัน ในขณะที่สารสนเทศจากระบบ ERP ที่ถูกประมวลผลมีเนื้อหา รายละเอียดสอดคล้องกับความต้องการใช้งาน และระบบ ERP อนุญาตให้เข้าถึงและเลือกใช้งานฟังก์ชั่นที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามต้องการได้ (ข้อ 1 และข้อ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและเป็นค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.26) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าเนื้อหารายละเอียดของสารสนเทศจากระบบ ERP ตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุมทุก ประเด็นอย่างเพียงพอ และมีการจำกัดการเข้าถึงและการเลือกใช้งานฟังก์ชั่นระบบ ERP ได้อย่างอิสระในบางฟังก์ชั่น ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากสารสนเทศจากระบบ ERP ถูกกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐานจากผู้ผลิต เนื้อหาและรายละเอียดจึงอาจไม่ครอบคลุมทุกความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสิทธิ์การเข้าถึงระบบ ERP อาจไม่ได้กำหนดให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานขนาดเล็กระดับภาควิชาและหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี

2. ด้านความทันเวลา พบว่า ระบบ ERP จัดเก็บข้อมูลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถเรียกใช้งานข้อมูลได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.39) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าระบบ ERP รองรับข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก และสามารถสืบค้นข้อมูลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพระบบสารสนเทศที่กล่าวว่า ความทันเวลามีลักษณะเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

ไม่ล้าสมัย ได้มาในเวลาไม่เร็วเกินไปหรือช้าจนใช้ประโยชน์ไม่ได้ โดยมีข้อมูลทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน และสามารถใช้เพื่อการพยากรณ์อนาคตได้ ในขณะที่ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ เข้ากันได้อัตโนมัติอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.10) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าการประมวลผลและเชื่อมโยงระบบงาน ERP ต้องใช้ระยะเวลารอการประมวลผล ในบางครั้งระบบ ERP มักจะค้างและหยุดการเชื่อมต่อระบบงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากระบบ ERP ใช้งานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 อย่างต่อเนื่องในทุกวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ส่งผลให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเสื่อมสมรรถนะ เช่น เซิร์ฟเวอร์ประมวลผลการทำงานได้ช้า รวมถึงขาดการทดสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ จึงเป็นเหตุผลให้การประมวลผลและเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ยังเป็นปัญหา

3. ด้านความถูกต้อง พบว่า ระบบ ERP สามารถตรวจสอบความถูกต้องของแหล่งที่มาข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.31) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าสามารถสืบค้นที่มาที่ไปของแหล่งข้อมูลเพื่อความมั่นใจได้ว่าข้อมูลถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพระบบสารสนเทศที่กล่าวว่า ความถูกต้องต้องมีลักษณะเป็นความจริงปราศจากความคลาดเคลื่อนและข้อผิดพลาด การประมวลผลถูกต้องตามที่คาดหมาย มีระดับของความรายละเอียดเที่ยงตรง แม่นยำ ผลลัพธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ ในขณะที่ระบบ ERP แสดงภาษาอย่างถูกต้องไม่สื่อความหมายผิดเพี้ยน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.21) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าระบบ ERP มีรูปแบบภาษาในบางระบบงานที่ทำให้เกิดความสับสับและเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากระบบ ERP ถูกกำหนดรูปแบบภาษาที่เป็นมาตรฐานจากผู้ผลิต ดังนั้น ระบบ ERP ควรมีรูปแบบภาษาที่เป็นกลางเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านความสมบูรณ์ พบว่า สารสนเทศจากระบบ ERP รวบรวมข้อเท็จจริงและรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.29) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าข้อมูลสำคัญด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชีได้ถูกรวบรวมไว้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์สามารถนำไปใช้งานได้ สอดคล้องกับแนวคิดการวัดคุณภาพระบบสารสนเทศที่กล่าวว่าความสมบูรณ์ มีลักษณะรายละเอียดเนื้อหา และข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด โดยรวบรวมข้อเท็จจริงที่สำคัญทั้งหมดไว้ ในขณะที่ระบบ ERP มีความเสถียรไม่หลุดหรือล่มบ่อย แม้ใช้งานต่อเนื่องเป็นเวลานาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.45) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าระบบ ERP มักจะค้างและหยุดการเชื่อมต่อระบบงาน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากอุปกรณ์เสื่อมสมรรถนะ เช่น เซิร์ฟเวอร์ สายสัญญาณ สัญญาณอินเทอร์เนต หรือมีจำนวนผู้เข้าใช้

งาน (User) จำนวนมากเกินกว่าที่ระบบรองรับได้ จึงเป็นเหตุผลให้ระบบ ERP ยังมีปัญหาด้านความเสถียร

5. ด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน พบว่า ระบบ ERP มีขั้นตอนการเข้าสู่ระบบง่าย ไม่ซับซ้อนเพียงใส่รหัสผ่านนนทรี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.32) แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมีความเห็นว่าการเข้าสู่ระบบ ERP ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก มีกระบวนการสั้นและกระชับ สอดคล้องกับงานวิจัยและแนวคิดของ Polona (2008) และ Christensson (2014) ที่ว่า ความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ต้องมีลักษณะใช้งานง่าย ไม่ยากที่จะเรียนรู้หรือเข้าใจ มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ระบบ ERP ง่ายต่อการเรียนรู้ ผู้ไม่มีทักษะสามารถทำความเข้าใจและใช้งานได้ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.81) อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีความเห็นว่าผู้ที่ไม่มีทักษะการปฏิบัติงานในระบบ ERP จะไม่มีพื้นฐานความความรู้ความไม่เข้าใจ การปฏิบัติงานย่อมเกิดข้อผิดพลาด อาจส่งผลกระทบต่องบการเงินของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในภาพรวมได้ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ ประกอบด้วย 9 ระบบงาน การที่จะปฏิบัติงานในระบบ ERP ได้นั้นจำเป็นต้องเรียนรู้ทั้งจากการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติในระบบงานได้จริงอย่างถูกต้อง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 - 1.3 และ 1.5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) เป็นระบบสารสนเทศขนาดใหญ่มีหลายระบบงาน ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การไม่มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ใช้งานมาก่อน ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้การปฏิบัติงานในระบบใหม่ทั้งหมด ทำให้มีความรู้ความสามารถในใช้งานไม่ได้แตกต่างกัน รวมถึงมีความต้องการใช้งานและได้รับสารสนเทศจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ที่มีคุณภาพเหมือนกัน จึงเป็นสาเหตุให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ด้านความเกี่ยวข้อง ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ และด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 และ 1.6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะสังกัดหน่วยงานต่างกันมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดสำนัก/ สถาบัน ส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรส่วนกลางปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี ในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ทุกขั้นตอนเสร็จสิ้นในที่เดียว ทำให้ได้รับคุณภาพจากการใช้งานและสารสนเทศจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ได้มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่สังกัดคณะ/ วิทยาลัย ที่ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี ทั้งที่ส่วนกลางคณะ/ วิทยาลัย และกระจายไปยังเจ้าหน้าที่ภาควิชาต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มีลักษณะเป็นการส่งต่อไม่เสร็จสิ้นในที่เดียวและปฏิบัติงานโดยคนหลายกลุ่ม ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ($\overline{X}$ = 3.40) มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP 2-4 ปี มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.04) อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การที่มีประสบการณ์ทำงานในระบบ ERP ต่ำกว่า 1 ปี จะเป็นบุคลากรที่เพิ่งบรรจุเข้าทำงานใหม่ งานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ยังมีไม่มาก ทำให้การใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ไม่ลึกซึ้งและหลายระบบงาน เพราะอยู่ในช่วงเริ่มต้นของเรียนรู้ จึงมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ 2-4 ปี ที่ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มาเป็นเวลานาน ทำงานหลายระบบงาน มีมุมมองและประสบการณ์ ในด้านต่างๆ มากมาย จึงเป็นสาเหตุให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ทั้งในด้านความเกี่ยวข้อง ด้านความทันเวลา ด้านความถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ และด้านความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 – 2.3 พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ด้านการให้ความช่วยเหลือ (r=0.548) ด้านการอำนวยการ (r=0.524) ด้านการฝึกอบรม (r=0.520) และในภาพรวม (r=0.581) มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการใช้งานระบบ

การวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้ เห็นว่าการที่ผู้บริหารทั้งระดับกลางและระดับสูงให้การสนับสนุนทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการอำนวยการ และด้านการฝึกอบรม เช่น การจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหา การถ่ายทอดข้อมูล การมอบหมายสั่งการปฏิบัติงาน การติดตามผลการดำเนินงาน การกระตุ้นจูงใจการทำงาน การฝึกอบรม และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นกับกระบวนการฝึกอบรม เป็นต้น ถือเป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริม เกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว ชัดเจน รวมถึงเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	P	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. ข้อมูลส่วนบุคคล			
1.1 เพศ	0.417		✓
1.2 อายุ	0.593		✓
1.3 ระดับการศึกษา	0.090		✓
1.4 สังกัดหน่วยงาน	0.003*	✓	
1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	0.297		✓
1.6 ประสบการณ์การทำงานในระบบ ERP	0.015*	✓	
2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.000*	✓	

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรให้ความสำคัญกับการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชีอย่างจริงจังและเป็นระบบ โดยมีการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นรูปธรรม

2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการทำแผนจัดโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งเก่าและใหม่ รวมถึงหน่วยงานผู้ทำหน้าที่ดูแลระบบเพื่อเป็นการตอกย้ำความรู้ ความชำนาญในการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในทุกขั้นตอนของการฝึกอบรม และเมื่อเริ่มปีงบประมาณใหม่ควรมีการจัดประชุมซักซ้อมความเข้าใจถึงแนวทางและวิธีปฏิบัติงานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) เป็นประจำทุกปี

3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้งานกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและความปลอดภัยของข้อมูลงานด้านพัสดุ ด้านการเงินและบัญชี รวมถึงจัดทำแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ประจำปีและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควรมีการแต่งตั้งคณะทำงานระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้บริหารส่วนงาน ทีมผู้ใช้งานหลัก (Key User) และผู้เกี่ยวข้องด้านต่างๆ เพื่อทำหน้าที่ติดตาม ตรวจสอบ ภาพรวมงบการเงินของมหาวิทยาลัยให้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวมถึงทบทวนปัญหา อุปสรรค และให้เสนอแนะแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน เช่น ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) หรือปัญหาการใช้งานระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP)

2. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาที่ควรพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับระบบวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ให้มากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การ (ERP) ในทุกวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อนำมารวบรวมและจัดทำแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างเป็นรูปธรรม

รายการอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *คู่มือซอฟต์แวร์การวางแผนทรัพยากรองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.

พยอม วงศ์สารศรี. (2548). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์สุภา.

พนิดา พานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ไทยเจริญการพิมพ์.

พิชิต เทพวรรณ์. (2555). *เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555). *การนำระบบบริหารทรัพยากรองค์การ (ERP) สู่การปฏิบัติด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย (Go Live KU-ERP)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2558). *มติคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9/2558*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเชียเพรส (1989) จำกัด.

Carter, R. (1996). *Information Technology* (2nd ed.). Oxford, London: Martin's The Printer Ltd.

Christensson, P. (2014). *User-Friendly Definition*. Retrieved May 6, 2018, from https://techterms.com/definition/user-friendly

Polona, V., & Maja, Z. (2008). Perceptions and Importance of User Friendliness of IR Systems According to Users'Individual Characteristics and Academic Discipline. *Journal of the American Society for Information Science and Technology, 59*(12).

Smith, A. N., & Medley, D. B. (1987). *Information Resource Management.* Ohio USA: South-Western Publishing Co.

Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2001). *Principles of Information Systems* (5th ed.). Boston USA: Course Technology.