



สภาพแวดล้อมขององค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ ซึ่งรวมไปถึงหน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ ต่างต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่ยยากและลำบากใจต่อการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ อันจะทำให้องค์กรต้องควบคุมและกำกับดูแลอย่างเข้มงวด เพื่อให้้องค์กรไปสู่เป้าหมายและกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้และนำพาให้้องค์กรสามารถได้รับผลกำไรที่ต้องการหรือประโยชน์สูงสุดที่มีประสิทธิผล แต่ในขณะเดียวกัน้องค์กรจำเป็นต้องรักษาไว้ซึ่งความยืดหยุ่นโดยจะต้องกระตุ้นการเจริญเติบโตและสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้น ทั้งนี้กิจกรรมต่าง ๆ จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ้องค์กรซึ่งมีผลกระทบที่จำเป็นต้องควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างเข้มงวดเพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบัน ได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการดำเนินงานและปฏิบัติงาน โดยเฉพาะระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า ระบบ ERP ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่มี้องค์กรทั่วโลกนำไปใช้งานซึ่งรวมถึงประเทศไทย คุณสมบัติพิเศษสำหรับระบบ ERP ก็คือ เป็นระบบที่เชื่อมโยง (Integrated System) ในทุกตำแหน่งหน้าที่งานของ้องค์กร

ในการนำ ERP สำเร็จรูปไปใช้ใน้องค์กรจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละ้องค์กรที่ตั้งใจจะใช้ระบบ ERP (นพวรรณ รัชชดิธรรมกุล, 2544) แต่สิ่งสำคัญในการนำระบบ ERP ไปใช้งานก็คือระบบ ERP มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และปัญหาที่สำคัญซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ก็คือบุคลากรของ้องค์กรที่จะเป็นตัวแปรที่สำคัญทำให้การนำ ERP สำเร็จรูปไปใช้ใน้องค์กรประสบความสำเร็จหรือประสบความสำเร็จล้มเหลว (Bingi, Sharma, and Godla, 1999) ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ้องค์กร อาทิเช่น นโยบายของ้องค์กรและผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้งานระบบ ที่ปรึกษาต่อการนำระบบไปใช้งาน หรือ ผู้ขายระบบ ERP และจากงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับระบบ ERP จะสรุปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการตัดสินใจของ้องค์กรในการนำระบบ ERP ไปใช้งาน (Calisir and Calisir, 2004; Davenport, 2000; Koch, 2005; Motwani et al., 2002) ซึ่ง King (2005) ได้กล่าวไว้ว่า ตัววัด 2 ตัว ที่สำคัญเพื่อพิสูจน์ถึงความสำเร็จของโครงการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ประกอบด้วย (1) ความยากลำบากของที่ปรึกษาสำหรับความสัมพันธ์ที่มีต่อทีมงานของลูกค้า (Arduousness of the Consultant-Client Relationship) และ (2) ระดับของความเข้าใจที่มีระหว่างที่ปรึกษาและทีมงานของลูกค้า (The Degree of Shared Understanding) ฉะนั้น จะเห็นได้ว่า

การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานของที่ปรึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ระบบ ERP ที่ติดตั้งและนำไปใช้งานประสบความสำเร็จและความล้มเหลวเช่นกัน (Tong, Chee-Sing, and Raman, 1996) ยิ่งไปกว่านั้น วงจรหรือกระบวนการที่ยากที่สุดของระบบ ERP ก็คือ วงจรบัญชี (Accounting Cycle) ซึ่งประกอบด้วยงานด้านบัญชีและงานด้านการเงิน กล่าวคือ กระบวนการหรือวงจรบัญชี เป็นวงจรที่มีความเกี่ยวข้องกับทุก ๆ ระบบโดยจะรับข้อมูลมาจากกระบวนการหรือวงจรอื่น ๆ ซึ่งหากขั้นระบบย่อยอื่นเสร็จสิ้นแล้ว และมาขึ้นระบบบัญชีในภายหลัง ปรากฏว่า วิธีการทำงานของระบบย่อยอื่นไม่สอดคล้องหรือไม่สนับสนุนข้อมูลต่อระบบงานบัญชี ซึ่งจะส่งผลทำให้ต้องกลับไปแก้ไขกระบวนการทำงานของระบบอื่นใหม่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สนับสนุนต่อระบบงานบัญชี ดังนั้นผู้ที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานจึงต้องเอาใจใส่ต่อการเตรียมข้อมูลของกระบวนการบัญชีเป็นอันดับแรก เพราะจะเป็นแนวทางต่อการออกแบบในระบบย่อยอื่น ๆ โดยเฉพาะเป็นภาระงานที่หนักมากสำหรับงานที่ปรึกษาของที่ปรึกษาที่จะดำเนินการขึ้นระบบงานบัญชีให้ได้ (กิริติ เชนนิตติชัย และ คณะ, 2547 : 194 ใน ปรีชา พันธุมสินชัย และ อุทัย ตันละมัย) สิ่งของที่ปรึกษาหนักใจมากที่สุดก็คือ จะทำอย่างไรสำหรับการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานกับลูกค้าให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประเด็นปัญหาอยู่ที่บุคลากรที่จะให้ความร่วมมือและยอมที่จะให้ข้อมูลและปฏิบัติตามดังที่ที่ปรึกษาได้ให้คำแนะนำหรือชี้แนะ ซึ่งที่ผ่านมามีจะไม่เข้าใจกันหรือมีทัศนคติในเชิงลบจนทำให้การขึ้นระบบ (Implementation) งานบัญชีไม่ประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็วตามที่ได้วางแผนไว้ (ภาณุพันธ์ ธารพลไกร, 2547 : 310-317 ใน ปรีชา พันธุมสินชัย และ อุทัย ตันละมัย) ดังนั้น จึงเป็นแรงจูงใจที่ผู้วิจัยอยากจะศึกษาและวิจัยถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษา ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งถือเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการทำให้การนำ ERP สำเร็จรูปไปใช้ในองค์กรอย่างประสบความสำเร็จ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรจำเป็นต้องค้นหาเครื่องมือเพื่อช่วยทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเข้าไปใช้งานในองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งนี้รูปแบบการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรมีหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นใช้เอง การจัดจ้างหน่วยงานภายนอก (Outsourcing) หรือ การจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปให้เหมาะกับระบบงานที่ต้องการ เป็นต้น ซึ่งการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปให้เหมาะสมกับระบบงานที่ต้องการเป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันในปัจจุบัน (นพวรรณ รักษ์ดิษฐกรรมกุล, 2544) ที่สำคัญการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปให้เหมาะสมกับระบบงานขององค์กรหากไม่ได้เป็นไปด้วยความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพแล้ว องค์กรอาจได้รับผลเสียมากกว่าได้รับผลดี เช่น การสูญเสียค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการพัฒนาและติดตั้งระบบเป็น

จำนวนเงินเกินกว่างบประมาณที่ได้กำหนดไว้ การเกิดข้อมูลสารสนเทศที่เป็นขยะ โดยไม่ต้องการให้เกิดขึ้น (ทิพากร ปัทมานนท์, 2547) และผลเสียที่เกิดขึ้นถือเป็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบทันที (Martin, 2000) ซึ่งความเสี่ยงทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นในการพัฒนาระบบนั้นองค์กรไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงได้ แต่หากสามารถระบุความเสี่ยงได้ก่อนการพัฒนาระบบ จะช่วยลดปัญหาการตัดสินใจที่ผิดพลาดซึ่งอาจเกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนา (Olson L., 2001) ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน

Voss และ Frohlich (2002) กล่าวว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning) เป็นระบบสารสนเทศอีกระบบหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของหน่วยงานและองค์กรประเภทต่าง ๆ เนื่องจากระบบสารสนเทศดังกล่าวสามารถ (1) ช่วยในการสร้างระบบสารสนเทศในองค์กรเป็นเอกภาพ (Integrity) (2) ทำให้การเชื่อมโยงของกิจกรรมในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด (Efficient) (3) เป็นการใช้เครื่องมือที่สามารถรับรู้ข้อมูลหรือสภาพของกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำลังดำเนินงานอยู่อย่างรวดเร็ว (Speed) และ (4) ทำให้เกิดการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจด้านการบริหารอย่างทันทั่วถึง (Timeliness) และโดยปกติระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะช่วยองค์กรเพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับประเด็นที่องค์กรต้องการซึ่งเกิดขึ้น ณ เวลาที่เกิดขึ้นจริง (Real-Time) ภายใต้การดำเนินงานและเป็นไปตามระดับกลยุทธ์ (Strategic Level) รวมทั้งยังเป็นระบบที่มีการควบคุมที่ดีกว่าสำหรับสินทรัพย์และกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร โดยผ่านทางหน้าที่งานต่าง ๆ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งจะเห็นได้ว่า ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะเป็นระบบที่ครอบคลุมถึงหน้าที่หลักของธุรกิจทั้งหมดและเป็นระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนให้สามารถใช้งานกับทุก ๆ องค์กร ได้อย่างเหมาะสม (Product Introduction mySAP™ ERP Edition 2004)

แรงจูงใจที่ทำให้องค์กรต้องการติดตั้งระบบ ERP โดยเฉพาะองค์กรที่เป็นรัฐวิสาหกิจและธุรกิจขนาดต่าง ๆ คือ ผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปตัวเงินและผลประโยชน์ที่อยู่ในรูปที่ไม่ใช่ตัวเงิน อันประกอบด้วย (1) การบูรณาการข้อมูลทางการเงิน โดยระบบ ERP ช่วยสร้างข้อมูลภายในองค์กรที่ทำให้ทุกคนเข้าใจเหมือนกันโดยปราศจากข้อสงสัย ตัวอย่างเช่น ช่วยปรับปรุงการบริหารจัดการเงินสด ช่วยเพิ่มรายได้และผลกำไร เป็นต้น (2) การบูรณาการข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งระบบ ERP จัดเก็บข้อมูลของลูกค้าภายในสถานประกอบการ ตัวอย่างเช่น ช่วยปรับปรุงผลตอบสนองที่มีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้เกิดความยืดหยุ่นมากขึ้นและทำให้เกิดการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น (Keil et al., 1998) (3) กระบวนการผลิตเกิดความรวดเร็วและได้มาตรฐาน ซึ่งระบบ ERP จะช่วยประหยัดเวลาเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่าย โดยการนำกระบวนการมาตรฐานมาผสมผสานกับระบบคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น ช่วยลดสินค้าหรือวัตถุดิบคงคลัง ช่วยลดต้นทุนการขนส่งและลำเลียง ช่วยลดต้นทุน

ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น (4) ลดขั้นตอน ระบบ ERP ช่วยให้การผลิตภายในองค์กร รวดเร็วและปรับปรุงให้เกิดความพอใจภายในบริษัท และ (5) มาตรฐานเกี่ยวกับข้อมูลทรัพยากร มนุษย์ ซึ่งระบบ ERP ช่วยให้บริษัทสามารถเก็บข้อมูลพนักงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งระบบ ERP ยังส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจและช่วยให้การสื่อสารเกิดความชัดเจนขึ้น (Keil et al, 1998; Jacobs & Whybark, 2000; Soh & Tay-Yap, 2000; Voss & Frohlich, 2002) แต่ประโยชน์ที่จะได้รับดังกล่าวข้างต้นไม่ได้หมายความว่า จะเกิดขึ้นกับองค์กรทุก ๆ องค์กร เสมอไป (Huber, 1991; Nonaka, 1994; Robey & Wishart, 1995)

Barki et al. (2001) และ Hoffer et al. (2002) ได้สรุปไว้ว่า องค์กรที่นำระบบ ERP ไปใช้งานได้รับผลกระทบและส่งผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลว และถือได้ว่าเป็นความเสี่ยงที่ องค์กรต่าง ๆ จะต้องเผชิญระหว่างการพัฒนาและนำระบบไปใช้งานในองค์กรอื่นประกอบด้วย (1) เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กร (2) เจตคติและความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานในระดับต่าง ๆ (3) บทบาทและหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใช้งานหลัก จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้พัฒนาระบบอีกหน้าที่หนึ่ง (4) ผู้ใช้งานในระดับต่าง ๆ ได้รับการปรับเปลี่ยน องค์กรความรู้เพื่อให้สอดคล้องกับระบบที่ต้องปฏิบัติงาน (5) เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบและ กระบวนการปฏิบัติงาน (6) ความยากง่ายของการติดตั้งระบบ ERP ของแต่ละระบบหรือวงจรการ ทำงานย่อย และ (7) ผลกระทบที่เกิดจากการบริหาร โครงการของที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาแก่ องค์กรที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ดังนั้น หากพิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นสามารถ สรุปโดยภาพรวมได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่เกิดจากความไม่พึงพอใจและยอมรับของบุคคล ภายใต้องค์กร (Calisir & Calisir, 2004; Al-Khaldi & Wallace, 1999; Szajna & Scamell, 1993) ซึ่งมีนักวิจัยทางระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจำนวนมากได้ดำเนินการทดสอบปัจจัยต่าง ๆ ที่มี ผลกระทบต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำระบบ ERP ไปใช้งาน ซึ่งก็พบว่า ความ พึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ประสบความสำเร็จหรือประสบความล้มเหลวเช่นกัน ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่มีความซับซ้อนในการติดตั้งและนำไปใช้งาน ฉะนั้น จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้สำหรับการว่าจ้างที่ปรึกษาในการให้คำปรึกษาต่อการติดตั้งระบบ ERP (McLachlin, 1999; Greiner & Metzger, 1983) ซึ่งที่ปรึกษาก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับ ผู้ใช้งานในระดับต่าง ๆ ตามระบบการทำงาน และที่ผ่านมาก็ปรึกษากับผู้ใช้งานก็จะมีปัญหา ระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา โดยมีความขัดแย้งหรือข้อขัดแย้งที่ไม่เข้าใจกัน (Jacobs & Whybark, 2000; Soh & Tay-Yap, 2000) จึงนำมาซึ่งปัญหาและส่งผลทำให้การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้รวมทั้งส่งผลทำให้งบประมาณการ ลงทุนบานปลายในที่สุด และยังเป็น การติดตั้งกระบวนการหรือวงจรบัญชีของระบบ ERP จะเกิด ปัญหาค่อนข้างมากเนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อนและไวต่อการไม่เข้าใจกันกับ

ระบบงานอื่น ซึ่งจำเป็นอย่างยั้งที่ ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้งาน ดังนั้น จึงจำเป็นที่ต้องทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและยอมรับต่อระบบและผู้ประสานงาน(ที่ปรึกษา)

ดังนั้น จึงเป็นแรงจูงใจในการค้นหาว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ของที่ปรึกษา ระบบ ERP โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่มีต่อกระบวนการหรือวงจรบัญชี ซึ่งเป็นระบบงานย่อยที่รองรับข้อมูลจากระบบงานย่อยอื่น (Voss & Frohlich, 2002) และจากการทบทวนงานวิจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นพบว่า องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปรึกษาประกอบด้วย (1) ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน (2) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กรที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน โดยเฉพาะในส่วนของคุณลักษณะและบทบาทของผู้ใช้งานขององค์กรรวมถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังที่จะกล่าวในรายละเอียดต่อไป

1. ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

Thong, Chee-Sing, และ Raman (1996) ได้ค้นพบว่าผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกหรือที่ปรึกษาภายนอกที่มีคุณภาพสูงมีความสำคัญมากต่อประสิทธิผลของการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้ในธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) เนื่องจากที่ปรึกษาจะมีความรู้และทักษะที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางด้านระบบ ความเชี่ยวชาญเฉพาะในอุตสาหกรรม การกำหนดหน้าทำงานที่เกี่ยวข้องขององค์กร เป็นต้น และเทคนิคของที่ปรึกษาในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน จะมีความแตกต่างจากการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศอื่นไปใช้งาน (Reimer, 2002) เนื่องจากระบบ ERP เป็นระบบที่มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงระหว่างระบบย่อยที่มีความสัมพันธ์กันมากกว่าระบบสารสนเทศอื่น ดังนั้น จึงต้องอาศัยความรู้เชิงเทคนิคหรือวิธีการติดตั้งที่มีความซับซ้อนรวมทั้งต้องอาศัยการมีประสบการณ์ค่อนข้างมาก

Ford (1985) ได้พิสูจน์ไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเป็นสิ่งที่สร้างความน่าเชื่อถือระหว่างองค์กรที่ตัดสินใจนำระบบ สารสนเทศเข้าไปใช้งานกับที่ปรึกษา ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะทำให้ที่ปรึกษาและผู้ใช้งานสามารถเข้าใจต่อเงื่อนไขหรือข้อความในกระบวนการ ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน ฉะนั้น การถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจระหว่างกันของผู้ใช้งานกับที่ปรึกษาจึงต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิผล อย่างไรก็ตาม การถ่ายทอดความรู้และข้อมูลอย่างละเอียดในกระบวนการทำให้คำปรึกษาเป็นสิ่งที่จะต้องทำก่อนก่อนที่จะทำให้การติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้งานมีประสิทธิผล แต่เนื่องจากความรู้และข้อมูลที่ได้รับไม่มีความชัดเจนที่เพียงพอและไม่น่าเชื่อถือ อาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรที่ตัดสินใจนำระบบ สารสนเทศเข้าไปใช้งานกับที่ปรึกษาไม่ดีพอได้

Bloomfield และ Danieli (1995) ได้คาดคะเนว่า บทบาทของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบสารสนเทศคือการใช้กลยุทธ์หรือแผนที่ได้วางไว้ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการกับลูกค้า และสร้างลักษณะเฉพาะในโครงการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน ซึ่งการดำเนินการของที่ปรึกษาจะปฏิบัติการให้คำแนะนำด้วยการสื่อสารระหว่างกันที่ดี กล่าวคือ ผู้ใช้งานจะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและกำหนดการปฏิบัติงานใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องติดต่อกับที่ปรึกษาอยู่ตลอดเวลา (Clark, 1995; Fleck, 1993) และจะเห็นได้ว่า ความสามารถของที่ปรึกษา (Consultant Competence) จะทำให้ช่วยเพิ่มค่าให้กับการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Sharma, 1997) ประกอบกับคุณภาพของที่ปรึกษาจะต้องสามารถสนับสนุน ช่วยเหลือและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับงาน ดังนั้น ความสามารถของที่ปรึกษาไม่เพียงแต่ได้รับการฝึกฝนเกี่ยวกับวิธีการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานมาเป็นอย่างดี แต่ยังมีประสบการณ์กับระบบงานจริงเพิ่มมากยิ่งขึ้น (Al-Mashari, Al-Mudimigh, & Zairi, 2003; Bingi, Sharma, & Godla, 1999) ฉะนั้น ปัจจัยดังกล่าวจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อคุณภาพของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน อย่างไรก็ตาม ทักษะการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อคุณภาพของที่ปรึกษาที่มีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้งาน มากน้อยเพียงใดและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานหรือไม่นั้น จะได้ดำเนินการสืบค้นในการวิจัยครั้งนี้

และจากงานวิจัยของ Ljung และ Allwood (1999) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในทุกกระบวนการเพื่อพัฒนาระบบ ซึ่งประกอบด้วย 4 Phase คือ (1) Initiation Phase (2) Projecting Phase (3) Construction Phase และ (4) Operation/Administration Phase และในแต่ละกระบวนการมีความสำคัญในการกำหนดผลลัพธ์ให้เข้ากับระบบ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับที่ปรึกษาทางคอมพิวเตอร์ว่ามีประสบการณ์มากน้อยเพียงใด รวมทั้งสามารถมองเห็นถึงความแตกต่างของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานในกระบวนการพัฒนาระบบ ซึ่งระดับของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานสามารถวัดด้วย (1) การอ้างอิงความสามารถในการทำงานของกลุ่มรวมทั้งผู้ใช้งานหลัก (Key Users) และผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End Users) (2) การสัมมนาหรือการพบปะของผู้ใช้งานกับที่ปรึกษา และ (3) การทดสอบการทำงานของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย ส่งผลต่อกระบวนการพัฒนาระบบทุกขั้นตอนที่เป็นโครงการพัฒนาระบบใหม่ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการอ้างอิงความสามารถในการทำงานของกลุ่มส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาระบบในขั้นตอน Projecting Phase และ Construction Phase ส่วนการสัมมนาหรือการพบปะของผู้ใช้งานกับที่ปรึกษาส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาระบบในขั้นตอน Initiation Phase ซึ่งเป็นช่วงของการแนะนำระบบให้ผู้ใช้งานรู้จัก เข้าใจและยอมรับ สำหรับการทดสอบการทำงานของผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาระบบในขั้นตอน Operation/Administration Phase

ดังนั้น งานที่ปรึกษาของที่ปรึกษาจึงอาจสามารถจำแนกประเภทที่ปรึกษาซึ่ง
 เป็นไปตามลักษณะของแต่ละสายงานวิชาชีพ ซึ่งแต่ละสายวิชาชีพก็จะใช้หลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน
 ออกไป (Kotler, 1994; Grubel & Walker, 1987) อาทิเช่น การแบ่งประเภทที่ปรึกษาทางด้านบริหาร
 จะจำแนกตามคุณลักษณะความสามารถของบุคคล (Nees & Greiner, 1999) การแบ่งประเภทที่
 ปรึกษาตามแนวคิดทางด้านวิศวกรรมซึ่งอ้างอิงแนวคิดของการบริหารโครงการ โดยจะจำแนกตาม
 กระบวนการการบริหารโครงการ (Filiatrault & Lapiere, 1997) เป็นต้น ส่วนการแบ่งประเภทที่
 ปรึกษาทางคอมพิวเตอร์จะจำแนกตามกระบวนการพัฒนาระบบ (Ljung & Allwood, 1999) ดังนั้น
 การจำแนกประเภทของที่ปรึกษาจึงมีความสำคัญต่อความสามารถของที่ปรึกษา สำหรับระบบ ERP
 เป็นระบบสารสนเทศที่มีกระบวนการซับซ้อน จำเป็นต้องใช้ที่ปรึกษาในการติดตั้งและนำระบบไป
 ใช้งานทุกกระบวนการเพราะในแต่ละส่วนงานของระบบ ERP ต้องใช้ความรู้ความสามารถและ
 ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่ง Dawes, Dowling และ Patterson (1992) ได้กล่าวไว้ว่า งานที่ปรึกษา
 ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งสำคัญที่ปรึกษาต้องมีก่อนการให้คำปรึกษาคือความรู้และ
 ประสบการณ์เกี่ยวกับระบบที่ต้องการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน ฉะนั้น หากที่ปรึกษาไม่มี
 ความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอ อาจทำให้เกิดความล่าช้าและค่าใช้จ่ายที่เกินกว่าแผนงานที่ได้
 วางไว้ รวมทั้งที่ปรึกษาไม่สามารถทำงานได้ดีเท่าที่ควรและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสาร
 ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีพอตามมา

จะเห็นได้ว่า ความสามารถของที่ปรึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่องาน
 ที่ปรึกษาของที่ปรึกษาในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ซึ่งความสามารถของที่ปรึกษา
 อาจประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ รวมถึงความสามารถในการ
 ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศ
 ไปใช้งาน การดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ การควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไป
 ตามแผนงาน ช่วยเพิ่มผลผลิตและผลการดำเนินงาน และสำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการติดตั้ง
 และนำระบบ ERP ไปใช้งาน อีกปัจจัยหนึ่งก็คือ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษาที่มีต่อ
 ผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและทำให้ผู้ใช้งานยอมรับและ
 ร่วมมือสำหรับการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานและนำไปสู่ความสำเร็จในการติดตั้งและ
 นำระบบ ERP ไปใช้งาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวข้างต้นจะนำมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

2. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นขององค์กรที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

เมื่อองค์กรตัดสินใจในการนำระบบ ERP ไปใช้งานแล้ว สิ่งต่อๆกันจะต้องเผชิญ
 ต่อไป ก็คือขั้นตอนของโครงการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน อันประกอบด้วย 6 ขั้นตอน
 คือ (1) การเลือกผู้ขายระบบ ERP (2) การกำหนดรูปแบบกลยุทธ์ขององค์กร (3) การกำหนด
 โครงสร้างของระบบ ERP ที่ต้องการ (Application Configuration) (4) การยอมรับในการทดสอบ

และผู้ใช้งาน (5) การฝึกอบรมในการใช้ระบบ ERP และ (6) กระจายและเผยแพร่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง รับประทานและปฏิบัติตาม (Rollout) และที่สำคัญองค์กรจะต้องมั่นใจว่า การเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบ ERP จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Soh, Kien, และ Tap-Yap, 2000) รวมทั้งระบบจะต้องถูกติดตั้งภายในแผนงานที่ได้ระบุไว้ในตารางเวลาและเป็นไปตามงบประมาณที่ได้กำหนดไว้ เพื่อมิให้เกิดการบานปลายในเรื่องของเวลาและจำนวนเงินที่ลงทุนไป

สิ่งที่ต้องตระหนักไปพร้อมกันกับขั้นตอนของโครงการในการนำระบบ ERP ไปใช้งาน ก็คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร (Sitkin, 1992) กระบวนการทำงาน ข้อมูลและโครงสร้างข้อมูล การรักษาความปลอดภัย และการฝึกอบรม การยกเลิกระบบเก่าที่เคยใช้อยู่จนถึงปัจจุบัน และที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติใหม่ในนโยบายหรือวัฒนธรรมขององค์กร (Orlikowski, 1991; House, 2000) ซึ่งบ่อยครั้งที่ผู้ใช้งานจะพบว่า การนำระบบ ERP ไปใช้งานนั้น ไม่อาจตอบสนองต่อความต้องการในการทำงานของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กรได้ (Koch, 2005) ดังนั้น การนำระบบ ERP ไปใช้งานจึงต้องการการเสียดสีและทุ่มเทโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรภายในองค์กรต้องเสียดสีและบ่อยครั้งจำเป็นที่จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาหรือผู้ประสานงานระบบเพื่อช่วยในการนำระบบไปใช้งานให้ได้ (นพวรรณ รักยุติธรรมกุล, 2544) ผลที่ได้รับก็คือ องค์กรจะต้องลงทุนเป็นจำนวนหลักล้านขึ้นไป และองค์กรจะต้องเสียเวลาในการติดตั้งและนำระบบลงสู่การปฏิบัติงานจริงซึ่งจะใช้เวลาานซึ่งอาจเกินเวลาจากที่ได้กำหนดแผนงานเอาไว้

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ทำให้ต้องมีกลไกในการเลือกสำหรับกำหนดระบบ ERP ที่จำเป็นต่อการใช้งานขององค์กรรวมทั้งกำหนดแนวทางการติดตั้งและนำไปใช้งาน และสร้างความพึงพอใจหรือการยอมรับของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดีว่าเป็นกลไกในการประเมินความสำเร็จของระบบ อย่างไรก็ตาม สามารถแบ่งผู้ใช้งานออกได้หลายระดับ ไม่ว่าจะเป็นระดับปฏิบัติการ (Operation Users) ระดับผู้พัฒนาระบบงาน (System Developer) และระดับผู้บริหารงาน (Top Management) ซึ่งต่างล้วนได้รับผลกระทบจากการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของความพึงพอใจหรือยอมรับของผู้ใช้งานในระดับปฏิบัติการที่มีต่อระบบ ERP ในความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น (Huang, Yang, Jin & et al., 2004) และยังมี ความเชื่อที่ว่าหากผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดผลประโยชน์มากขึ้น (Calisir & Calisir, 2004)

ในกระบวนการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานนั้นมีผู้ใช้งานระบบในระดับปฏิบัติการอยู่ 2 ประเภทหลัก ก็คือ (1) ผู้ใช้งานหลัก(Key-Users) และ (2) ผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) ซึ่งผู้ใช้งานหลัก ส่วนใหญ่ได้รับคัดเลือกมาจากผู้ใช้งานคนสุดท้ายซึ่งปฏิบัติงานเป็นประจำในกระบวนการทางธุรกิจและมีความรู้ในส่วนงานนั้นค่อนข้างแม่นยำ และผู้ใช้งานหลักจะ

เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานในการพัฒนาระบบ ERP ซึ่งจะทำหน้าที่ในการช่วยกำหนดความต้องการของระบบ อีกทั้งผู้ใช้งานหลักยังทำหน้าที่ในการช่วยให้ความรู้และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานคนสุดท้าย ดังนั้น ผู้ใช้งานจำเป็นต้องมีความรู้เฉพาะในส่วนงานที่ผู้ใช้งานรับผิดชอบ (Hir & Swanson, 1999) เพราะฉะนั้น บทบาทของผู้ใช้งานหลักจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเข้าใจและมีความชัดเจนซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน รวมทั้งความร่วมมือของผู้ใช้งานก็เป็นจุดที่สำคัญ หากยอมรับต่อการนำระบบ ERP เข้าสู่องค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ความสามารถและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้งานที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

Wu และ Wang (2005) กล่าวว่าไว้ว่า วงจรหรือขั้นตอนการพัฒนาที่นำมาใช้กับระบบ ERP ในส่วนของผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงาน โดยเฉพาะและมีผู้รับผิดชอบเอาใจใส่ต่อกลุ่มงานดังกล่าวที่เรียกกันว่า “ ผู้ใช้งานหลัก (Key-Users) ” ซึ่งจะได้รับการคัดเลือกจากกลุ่มหรือส่วนงานที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นประจำในกระบวนการทางธุรกิจรวมทั้งจะต้องมีความรู้ในส่วนงานนั้นค่อนข้างแม่นยำ ดังนั้น ผู้ใช้งานหลักสำหรับกระบวนการพัฒนาระบบ ERP ควรมีหน้าที่อันประกอบด้วย

- 2.1.1 ผู้ใช้งานหลักจะต้องดำเนินการประเมินถึงศักยภาพของการใช้ระบบ ERP และดำเนินการเบื้องต้นในการประเมินความต้องการขององค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากการใช้ระบบ ERP และแสดงมูลค่าที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการลงทุนในระบบ ERP และการลงทุนอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.2 ผู้ใช้งานหลักและกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องควรช่วยในการเลือกผู้ขายระบบและหลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินการที่เหมาะสม รวมทั้งร่วมพิจารณาผู้รับจ้างในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน(ที่ปรึกษาภายนอก ผู้ขายระบบ ERP บุคคลอื่นที่ให้บริการที่เกี่ยวข้อง) เพื่อที่จะกำหนดขอบเขตความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบและช่วงระยะเวลาในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานอย่างเหมาะสม
- 2.1.3 ผู้ใช้งานหลักจะต้องทำงานร่วมกับที่ปรึกษาลอดช่วงระยะเวลาการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน เพื่อประสานงานในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของระบบเพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งมีการปรับแต่งระบบเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 ผู้ใช้งานหลักจะต้องทำหน้าที่ในการฝึกอบรมผู้ใช้งานให้สามารถทำงานกับระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

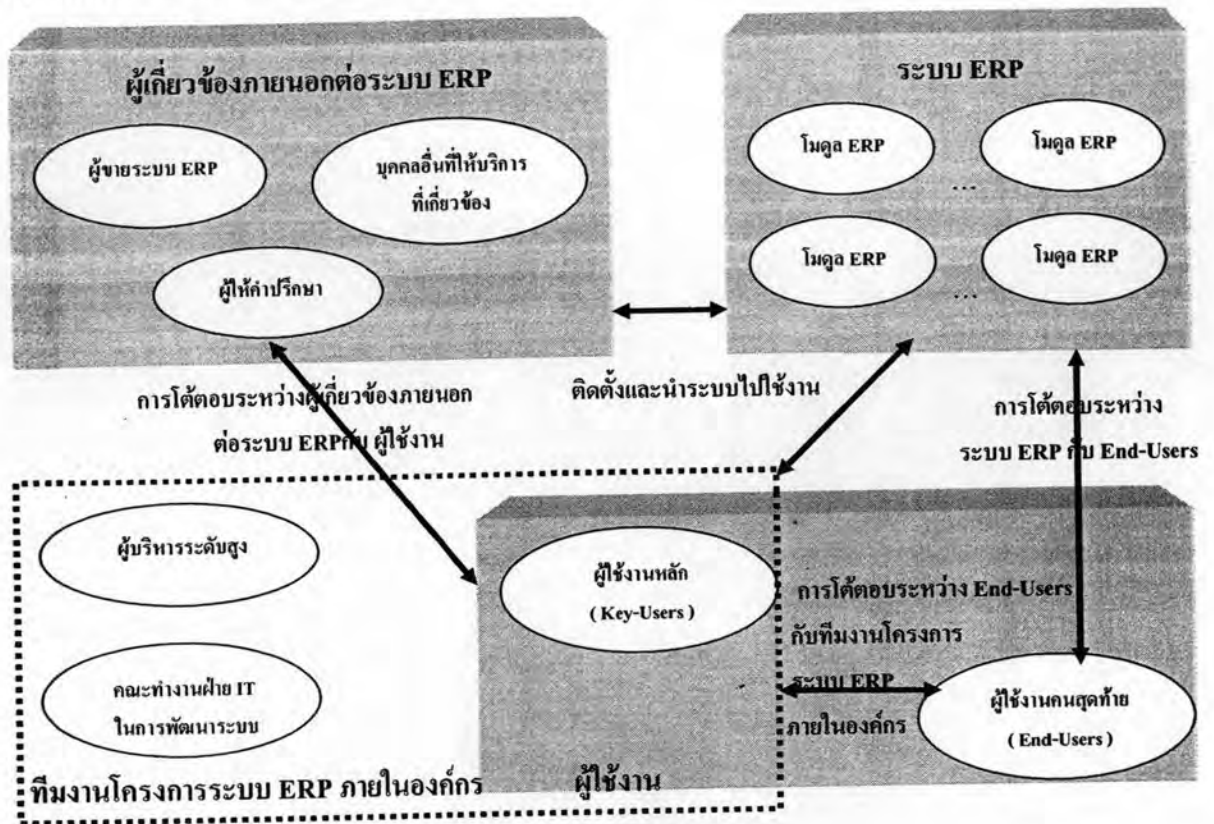
ในสภาพแวดล้อมการจัดจ้างที่ปรึกษาภายนอกในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน โดยทั่วไปมีผู้ที่มีส่วนได้เสียเพื่อเข้าร่วมในกระบวนการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานอยู่ 2 กลุ่ม อันได้แก่ (1) ทีมงานโครงการภายในองค์กร และ (2) ทีมงานที่ปรึกษาภายนอก ซึ่งเป็นผู้จัดเตรียมในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานให้เกิดความพึงพอใจหรือยอมรับต่อระบบ ERP ตามที่ต้องการ สำหรับทีมงานโครงการภายในองค์กรจะประกอบด้วย ฝ่ายบริหารระดับสูง คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบ และผู้ใช้งานหลัก จะเห็นได้ว่าระหว่างกระบวนการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานนั้น ผู้ใช้งานหลักจะเป็นผู้ประสานและติดต่อสื่อสารกับผู้รับจ้างในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานรวมทั้งเรียนรู้หน้าที่การทำงานของระบบและวิธีการใช้งานระบบ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานหลักยังมีหน้าที่ในการฝึกอบรมให้กับผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) สำหรับการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานอีกด้วย ฉะนั้น ผู้ใช้งานหลักกับผู้ใช้งานคนสุดท้ายจึงมีการติดต่อและโต้ตอบกันโดยตรงในเรื่องของระบบ ERP สำหรับบทบาทของคณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบก็จะได้รับการเปลี่ยนแปลงจากผู้พัฒนาระบบกลายเป็นผู้มีส่วนร่วมให้การสนับสนุนระหว่างการจัดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

ในส่วนของผู้รับจ้างในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานอาจจำเป็นที่จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษา ผู้ขายระบบ ERP บุคคลอื่นที่ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งที่ปรึกษาจะทำการประสานและติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานหลักเพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินการมาตรฐานขององค์กรและระบุความแตกต่างระหว่างความต้องการทางธุรกิจขององค์กรกับหน้าที่งานที่ได้จัดเตรียมโดยระบบ ERP ส่วนผู้ขายระบบ ERP และบุคคลอื่นที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องอาจจัดทำแนวทางของผลสำเร็จของระบบ ERP การออกแบบระบบ หรือการปรับแต่งระบบเพื่อสนับสนุนตามลักษณะเฉพาะที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการดำเนินการมาตรฐาน การติดตั้งระบบ ERP และการจัดเตรียมการฝึกอบรมผู้ใช้งานหลัก

สิ่งที่ Lapiere, Filiatrault และ Chebat (1991) ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับผู้ใช้งานสำหรับความสามารถที่ปรึกษาพึงประสงค์ต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานนั้นก็คือ ทีมงานของลูกค้าควรมีความรู้ ความสามารถและเข้าใจอะไรได้ง่ายเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน หากลูกค้ามีความรู้ความสามารถไม่เพียงพออาจเป็นผลกระทบเชิงลบต่อโครงการซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้การติดตั้งและนำระบบไปใช้งานประสบความสำเร็จเช่นกัน

เพื่อให้เห็นภาพรวมในความสัมพันธ์และมีความสัมพันธ์ระหว่างกันของระบบ ERP ผู้ใช้งานระบบและผู้รับจ้างในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน สำหรับการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร ดังแสดงไว้ในรูปภาพที่ 1

รูปภาพที่ 1 : แสดงความสัมพันธ์ในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร



2.2 ความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานคนสุดท้าย(End-Users)ที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

จิติพร ชมภูคำ และ จันทรเจ้า สุติวราพันธ์ (2547) ใน ปรีชา พันธุมสินชัยและอุทัย ต้นละมัย ได้ให้ความหมายของผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) ไว้ว่า ผู้ใช้งานคนสุดท้ายเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในหน้าที่งานต่าง ๆ และไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศขององค์กรโดยตรง เช่น เป็นบุคลากรในส่วนหน้าทำงานการเงิน งานบัญชี งานผลิต งานการตลาด งานทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น บุคลากรเหล่านี้เป็นเพียงผู้รู้หน้าที่งานเฉพาะของตนและเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบ ERP ที่จะช่วยให้การทำงานของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และใช้งานระบบอย่างเต็มศักยภาพรวมทั้งเพื่อช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามที่ใ้ได้วางไว้

นักวิจัยจำนวนมากได้มีการสนับสนุนว่าความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้งานหลักและผู้ใช้งานคนสุดท้ายก็ตาม เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งานในองค์กร (Calisir & Calisir, 2004; Al-Khaldi & Wallace, 1999; Szajna & Scamell, 1993) และความสามารถในการใช้งานระบบก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานคนสุดท้าย (Park & Lim, 1999) ซึ่งระบบ ERP เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำการ

จัดการเบ็ดเสร็จและสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่องานอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมทุกหน้าที่งานที่องค์กรได้ดำเนินงาน แต่ที่สำคัญผู้ใช้งานไม่ยอมรับต่อระบบงานที่เกิดขึ้น เนื่องจากความยากในการเชื่อมต่อและเข้าใจของระบบ ERP และจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศของส่วนกลางหากไม่พิจารณาและวิเคราะห์ถึงผู้ใช้งานเป็นสำคัญ (Calisir & Calisir, 2004)

การนำเสนอขายโปรแกรมสำเร็จรูปในท้องตลาดปัจจุบันมีการแข่งขันกันอย่างมาก ซึ่งความแตกต่างของความสามารถของแต่ละโปรแกรมสำเร็จรูปมีความแตกต่างกันเล็กน้อย จึงไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป แต่มีปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ใช้เป็นเงื่อนไขใจการตัดสินใจซื้อก็คือ การติดต่อเชื่อมโยงและเข้ากันได้ระหว่างโปรแกรมสำเร็จรูปกับผู้ใช้งานและถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานคนสุดท้าย (Henderson et al., 1995) อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้งานคนสุดท้ายซึ่งรวมถึงผู้ใช้งานหลัก จะรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness) และรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) เป็นสำคัญ ซึ่งก็เป็นแนวทางหนึ่งในการวัดความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศ (Venkatesh & Davis, 1996) โดยอาศัยรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีที่เรียกว่า TAM (Technology Acceptance Model) อีกทั้ง Mawhinney และ Lederer (1990) ยืนยันว่าความพึงพอใจและยอมรับของผู้ใช้งานจะมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศ (Igarria, Guimaraes & Davis, 1995) และทำให้ผู้ใช้งานระบบเชื่อว่า การใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยในการเพิ่มผลการดำเนินงานและผลิต (Vlahos & Ferratt, 1995) แต่ปัจจัยที่จะทำให้ผู้ใช้งานคนสุดท้ายยอมรับต่อระบบงานก็คือการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นผลกระทบทางอ้อมของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบสารสนเทศ (Calisir & Calisir, 2004) ดังนั้น ความสำเร็จของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องให้ความสนใจไปยังการออกแบบระบบ ซึ่งจะอย่างไรให้ระบบที่ออกแบบมานั้นมีประโยชน์ต่อการทำงานขององค์กรและง่ายต่อการใช้งานของผู้ใช้งาน (Thong et al., 2002)

ฉะนั้น ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งานอย่างละเอียดรอบคอบไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงานและหน้าที่งานขององค์กรในการที่จะติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน และรวมทั้งเรื่องของความรู้และความสามารถที่มีต่อระบบของผู้ใช้งานซึ่งทำให้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ระบบที่จะนำไปใช้งานประสบความสำเร็จเช่นกัน อีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้งานก็คือ ความสามารถในการเรียนรู้ระบบ ซึ่ง Lin et al. (1997) ได้กล่าวไว้ว่า กลุ่มมือการใช้งานระบบที่ดีจะทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความพึงพอใจและยอมรับต่อระบบสารสนเทศนั้น โดยจะช่วยลดภาระงานในการทำความเข้าใจต่อระบบงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจและยอมรับต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กรของผู้ใช้งานระบบอีกปัจจัยหนึ่งมาจากงานที่ปรึกษา ส่วนใหญ่จะเป็นที่ปรึกษาที่มาจากภายนอก

ซึ่งเป็นบุคคลที่จัดเตรียมเทคนิคและธุรกิจอย่างเชี่ยวชาญรวมทั้งเป็นผู้ช่วยลดขั้นตอนในการเรียนรู้ระบบและสรุปความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน (Thong, 2001) อีกทั้งยังทำหน้าที่ในการช่วยกำหนดคุณลักษณะที่เหมาะสมให้กับระบบ ERP และช่วยฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้งานระบบสามารถใช้ประโยชน์ได้สูงสุดจากเทคโนโลยีที่องค์กรติดตั้งและนำไปใช้งาน และช่วยลดช่องว่างเกี่ยวกับความรู้ระหว่างผู้ใช้งานกับที่ปรึกษาภายนอกอีกด้วย (Wang & Chen, 2005) แต่ส่วนใหญ่แล้ว ที่ปรึกษาภายนอกจะติดต่อกับผู้ใช้งานหลักและให้ผู้ใช้หลัก (Key-Users) ทำการถ่ายทอดให้กับผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) อีกทอดหนึ่ง ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างที่ปรึกษาภายนอกกับผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานประสบความสำเร็จเช่นกัน นั่นหมายความว่า การสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานกับที่ปรึกษาถือเป็นกลไกทางจิตวิทยาโดยตรง แต่อาจซ่อนไว้ซึ่งทัศนคติและพฤติกรรมที่ขัดแย้งต่อการทำงานจากการตัดสินใจที่มีต่อที่ปรึกษาภายนอกและพร้อมยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในระบบใหม่ (McLachin, 1999)

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างคณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบกับที่ปรึกษาภายนอกซึ่งรับผิดชอบต่องานที่ปรึกษาที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบจะเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องในการดูแล ออกแบบ และติดตั้งระบบ โดยตรง รวมทั้งยังเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานอย่างใกล้ชิดกับที่ปรึกษาในการออกแบบและติดตั้งระบบอีกด้วย ซึ่งหน้าที่หลักก็คือ ให้การสนับสนุนเกี่ยวกับความรู้และการฝึกอบรมของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบ ERP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ma et al., 2004; Soh, et al., 2000) รวมทั้งยังทำหน้าที่ในด้านการแก้ไขปรับปรุงระบบ เนื่องจากบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการได้เข้าไปมีส่วนร่วมตั้งแต่การกำหนดความต้องการของระบบ การออกแบบระบบ และการพัฒนาและติดตั้งระบบ (Rebecca & Sheu, 2003; Huber, 1991; Nonaka, 1994; Stein & Zwass, 1995) ดังนั้น คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบจึงจำเป็นต้องมีความสามารถที่จะทำงานเป็นที่ปรึกษาโครงการขนาดเล็กในการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบ ERP หลังจากนำระบบไปใช้งานจริง (Scott & Vessey, 2000) อย่างไรก็ตาม คณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบเป็นบุคลากรที่ได้รับการโอนถ่ายความรู้จากที่ปรึกษาและมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จของระบบขององค์กร

จะการทบทวนงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเกี่ยวกับความสามารถและบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจและการยอมรับของผู้ใช้งานคนสุดท้าย และความสัมพันธ์ระหว่างคณะทำงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบกับที่ปรึกษาภายนอกซึ่งรับผิดชอบต่องานที่ปรึกษาที่มีต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน พบว่า ที่ปรึกษามีความ

คาดหวังต่อความสามารถของผู้ใช้งานซึ่งรวมถึงผู้ใช้งานหลักและผู้ใช้งานคนสุดท้าย ซึ่งควรจะมี ความรู้ ทักษะ และความสามารถ พร้อมปฏิบัติงานต่อการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน แต่ในความเป็นจริงผู้ใช้งานจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ เนื่องจาก ผู้ใช้งานจะมีความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะหน้าที่งานของตน (ฐิติพร ชมภูคำ และ จันทร์เจ้า สุติวราพันธ์, 2547 ใน ปรีชา พันธุมสินชัย และ อุทัย ต้นละม้าย) ดังนั้น ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถของที่ปรึกษาและการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา เป็นปัจจัยที่ได้รับการยืนยันว่ามีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ (Wang & Chen, 2005; Thong et al., 2002; Thong, 2001; McLachin, 1999) ซึ่งปัจจัยที่จะนำมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ อีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน

3. รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model)ในบริบทของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

จากการวิจัยของ Amoako-Gyampah และ Salam (2004) ในหัวข้อเรื่องการขยายรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model) ในบริบทของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ได้กล่าวไว้ว่า เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลกระทบของหนึ่งในรูปแบบของความเชื่อ (เป็นความเชื่อที่ร่วมกันในผลประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยี <ระบบ ERP>) และรับรู้ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการติดตั้งและนำเทคโนโลยีไปใช้งานด้วยกัน 2 ปัจจัย อันประกอบด้วย (1) การฝึกอบรม เป็นกลไกที่สำคัญซึ่งยอมให้ผู้ใช้งานระบบ ERP ดำเนินการสำรวจระบบทั้งที่มาจากทัศนคติเชิงเทคนิคและมาจากมุมมองเชิงหน้าที่งานรวมทั้งการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเกี่ยวกับผู้รับการฝึกอบรมว่าเคยได้รับข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบหรือมีประสบการณ์หรือไม่ มากน้อยเพียงใด และ (2) การสื่อสารในโครงการ ซึ่งกิจกรรมที่ต้องการการสื่อสารในโครงการประกอบด้วย การจัดเตรียมและการได้รับซึ่งข้อมูลสารสนเทศ การสร้างความเข้าใจระหว่างการมีส่วนร่วมขององค์กรในรูปแบบของความเชื่อร่วมกันสำหรับเป้าหมายของผู้ใช้งานระบบ โดยที่ทั้ง 2 ปัจจัยอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ระหว่างการติดตั้งและนำเทคโนโลยีไปใช้งาน ซึ่ง Amoako-Gyampah และ Salam (2004) ได้กล่าวอีกว่า การวิจัยในหัวข้อเรื่องนี้มุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมและการสื่อสารในโครงการว่าความเชื่อที่ร่วมกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยี ดังนั้น การฝึกอบรมและการสื่อสารจึงมีอิทธิพลต่อการยอมรับของเทคโนโลยี โดยที่การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน จะครอบคลุมถึงเจตนา

ของพฤติกรรมและทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ซึ่งจะเห็นได้ว่า ระบบ ERP ไม่เหมือนอย่างมากกับระบบสารสนเทศทั่วไปโดยจะมีความท้าทายมากกว่าเนื่องจากจะมีการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทางธุรกิจ รวมทั้งการแบ่งปันและใช้ข้อมูลสารสนเทศ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารได้รับการพิจารณาว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและประพฤติกรรมของบุคคล (Beckhard & Prichard, 1992; Beer, Eisdensat, & Spector, 1990)

Amoako-Gyampah และ Salam (2004) ได้กล่าวไว้อีกว่า ยังมีปัจจัยที่เกิดจากความเชื่อซึ่งควรพิจารณาในการทำวิจัยต่อไป ก็คือ ความเชื่อในเรื่องของลักษณะของเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะส่งผลต่อทัศนคติและนำไปสู่ความสำเร็จของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานหรือไม่ ซึ่งลักษณะของเทคโนโลยี อาจจะพิจารณาเกี่ยวกับ ความยากง่ายของเทคโนโลยี ความสลับซับซ้อนของเทคโนโลยี ความซับซ้อนในการเรียนรู้ถึงความรู้ที่ต้องการในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี อุปสรรคในข้อมูลสารสนเทศที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงองค์กร และการสร้างความพร้อมเกี่ยวกับการให้ความรู้ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

และในปี 2005 Amoako-Gyampah (2005) ได้ดำเนินการวิจัยในหัวข้อเรื่องการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความเกี่ยวข้องของผู้ใช้งานและเจตนาของพฤติกรรมโดยสังเกตจากการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ซึ่งพบว่า องค์กรจำนวนมากที่มีการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในไม่กี่ปีที่ผ่านมา ระบบจะค่อนข้างมีราคาแพงและเมื่อเทียบกับประสิทธิผลการใช้งานของระบบที่จะได้รับความเอาใจใส่เพื่อที่จะทำให้องค์กรได้รับผลประโยชน์ที่คาดหวังไว้จากการนำเทคโนโลยีไปใช้งาน ซึ่งการทำวิจัยที่เกิดขึ้นต้องการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความเกี่ยวข้องของผู้ใช้งาน (User Involvement) ข้อโต้แย้งสำหรับการเปลี่ยนแปลง (Argument for Change) การใช้งานก่อน (Prior Usage) และความยากง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) มีผลต่อเจตนาในพฤติกรรมของการใช้ระบบ ERP และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจผ่านทางเมลล์ (Mail) ในองค์กรที่ดำเนินการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานผลที่ได้รับเป็นตัวอย่างซึ่งถึงการรับรู้ของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยี และระดับของความเกี่ยวข้องกับสิ่งซึ่งอยู่ในทั้งหมดของผู้ใช้งานระบบที่มีผลกระทบต่อเจตนาในการใช้เทคโนโลยี ผลกระทบที่เกิดขึ้นดูเหมือนว่าจะนำเสนอถึงเป้าหมายสำหรับความพยายามของฝ่ายบริหาร ซึ่งจะเกิดการรับรู้ของผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้นของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและความเกี่ยวข้องของบุคคลกับเทคโนโลยีซึ่งจะได้รับการสนับสนุนเพื่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งานสำหรับความสำเร็จที่เกิดขึ้นได้รับการกำหนดถึงประสิทธิผลการใช้งานของเทคโนโลยี

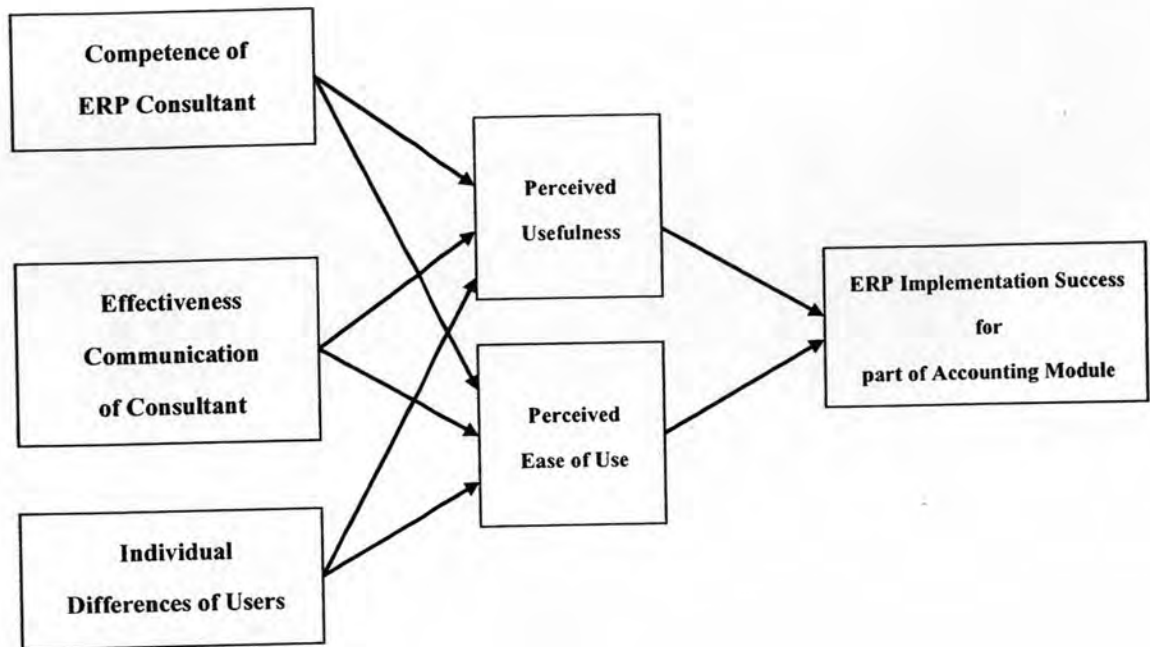
4. กรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษา
ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยดัดแปลงมาจากรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี

คงจะเห็นได้ว่า การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานจะได้รับผลกระทบจากปัญหาต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และจำเป็นจะต้องชี้แนะให้มากเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสำหรับการบรรลุต่อความสำเร็จของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ซึ่งทำให้จำเป็นต้องค้นหาปัจจัยภายนอกเพิ่มเติม

การวิจัยในครั้งนี้จึงศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ซึ่งงานที่ปรึกษาระบบ ERP เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ปรึกษาระบบย่อยหรือวงจรบัญชี ที่มีความยากในการติดตั้งและนำระบบไปใช้งาน รวมทั้งเป็นหน้าที่งานที่มีความสำคัญและเชื่อมโยงกับหน้าที่งานอื่น ฉะนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่องานที่ปรึกษาของทุกขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งระบบ ERP รวมทั้งงานที่ปรึกษาทุกขั้นตอนเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความสำเร็จของการนำระบบ ERP ไปใช้งานหรือลงปฏิบัติจริง และถือได้ว่างานที่ปรึกษาเป็นปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่ทำให้การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในระบบย่อยหรือวงจรบัญชี ประสบความสำเร็จ โดยตัวแปรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้มาจากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการยอมรับงานที่ปรึกษาของที่ปรึกษาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่นที่เกี่ยวข้องไปใช้งานมาประยุกต์เข้ากับ การยอมรับงานที่ปรึกษาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) สำหรับระบบย่อยหรือวงจรบัญชี

สำหรับรูปแบบของการยอมรับในการวิจัยในครั้งนี้ จะอาศัยรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี TAM (Technology Acceptance Model) เป็นต้นแบบ เนื่องจากเป็นรูปแบบซึ่งเป็นที่ยอมรับของนักวิจัยจำนวนมากในการประยุกต์เพื่อทำการศึกษถึงการยอมรับในการนำเทคโนโลยีใหม่เข้าไปใช้ในองค์กร ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงทำการดัดแปลง TAM ให้เข้ากับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังแสดงไว้ในรูปภาพที่ 2 แต่ในประเด็น (Construct) ของการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ไม่เป็น Mediating Variable และ Modorating Variable สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

รูปภาพที่ 2 : การแสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ (Conceptual Model)



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลจากการนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กรของประเทศไทย บางองค์กรประสบความสำเร็จและบางองค์กรประสบความล้มเหลว ทั้งนี้อาจเกิดจากปัจจัยหลายตัวที่ส่งผลกระทบต่อซึ่งปัจจัยบางตัวก็ได้มีการศึกษาและดำเนินการวิจัยแล้ว และสามารถนำมาใช้เป็นบรรทัดฐานในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานได้ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP โดยพิจารณาว่าปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้งานในองค์กรของประเทศไทยหรือไม่ รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ขององค์กรที่มีโครงการในการนำระบบ ERP ไปใช้งาน และเป็นข้อมูลสำหรับงานที่ปริกษาระบบ ERP ซึ่งที่ปริกษาสามารถใช้ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานระบบในเชิงลึก การพัฒนาเครื่องมือในครั้งนี้ อาศัยแนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในรูปแบบพื้นฐาน (Technology Acceptance Model <TAM>) (Igarria, Guimaraes, & Davis, 1995) เพราะฉะนั้น การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษา ระบบ ERP
2. เพื่อศึกษาถึงความสามารถและการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษาต่องานที่ปริกษา ระบบ ERP ที่มีต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน
3. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งานที่มีต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษา ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ซึ่งตัวอย่างข้อมูลที่จะทำการศึกษาจะต้องเป็นองค์กรที่ติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานและเป็นองค์กรที่ดำเนินงานในประเทศไทย โดยขอบเขตองค์กรที่ศึกษาคือ รัฐบาล บริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ส่วนการจัดเก็บข้อมูลจะจัดเก็บจากผู้ใช้งานบัญชีที่ได้รับผลกระทบและมีส่วนได้เสียในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรบัญชี (Accounting Module or Accounting Cycle)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ต่อไปนี้เป็นคำจำกัดความ (Definition) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อกำหนดขอบเขตของความหมายและเพื่อให้เข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง อันประกอบด้วย

1. ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ ระบบ ERP (Enterprise Resources Planning)

ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร หรือ ระบบ ERP เป็นคำศัพท์ที่ใช้กันในวงการอุตสาหกรรม ที่หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานซอฟต์แวร์หลายส่วน (Multi Module Application Software) ในการสนับสนุนงานด้านการวางแผนผลิตภัณฑ์ การจัดซื้อชิ้นส่วน การบริหารสินค้าคงคลัง การปฏิสัมพันธ์กับผู้อำนวยการวัตถุดิบ การอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า การติดตามคำสั่งซื้อ นอกจากนี้ ขอบเขตของระบบงาน ERP ยังอาจครอบคลุมถึงส่วนของระบบงานด้านการเงิน บัญชี และการบริหารทรัพยากรบุคคล (แหล่งที่มา : www.bizschoolvelocal.com คอลัมน์ Nasdaq in the Week) ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปยังระบบย่อยหรือวงจรบัญชี

2. งานที่ปรึกษาระบบ ERP (ERP Consultation)

งานที่ปรึกษาระบบ ERP คือ งานที่ช่วยทำให้การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานหรือลงมือปฏิบัติได้จริง ซึ่งงานดังกล่าวจะอยู่ในทุกขั้นตอนของการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน แต่การวิจัยในครั้งนี้จะพิจารณาเฉพาะส่วนงานในระบบย่อยหรือวงจรมบัญชีเท่านั้น

3. องค์กรของประเทศไทย (Organization in Thailand)

องค์กรของประเทศไทย คือ รัฐบาล บริษัทเอกชนและบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรซึ่งดำเนินงานในประเทศไทย

4. ผู้ใช้งานบัญชี (Accounting Users)

ผู้ใช้งานบัญชี คือ บุคคลซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้งานหลัก (Key-Users) หรือผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End-Users) ซึ่งทำหน้าที่ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรมบัญชีในระบบ ERP

5. การนำไปใช้งาน (Implementation)

การนำไปใช้งาน คือ การติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร โดยเฉพาะการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรมบัญชี

6. รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี คือ คือรูปแบบที่นำมาใช้ในการคัดแปลงเพื่อให้เข้ากับงานวิจัยในครั้งนี้ (Igarria, Guimaraes, & Davis, 1995)

7. การยอมรับ (Acceptance)

การยอมรับ คือ การยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปรึกษาการวางแผนทรัพยากรองค์กร(ERP) ในส่วนของระบบย่อยหรือวงจรมบัญชี

8. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ (Perceived Usefulness)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ คือการที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมหรือเพิ่มผลผลิตให้กับผลการดำเนินงานของเขาทั้งหลาย ซึ่ง ณ ที่นี้ การยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีจะส่งผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน

9. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คือ การที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีจะมีความเป็นอิสระและสะดวกต่อความพยายามที่จะเข้าถึงระบบหรือเทคโนโลยี ซึ่ง ณ ที่นี้ การยอมรับต่องานที่ปรึกษาระบบ ERP ของผู้ใช้งานบัญชีได้นั้น ที่ปรึกษาจะต้องทำให้ผู้ใช้งานบัญชีสามารถติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน โดยเฉพาะระบบย่อยหรือวงจรมบัญชีได้ง่ายและประสบความสำเร็จที่จะสามารถดำเนินการใช้งานต่อระบบต่อไป

10. ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน (Individual Differences of Users)

ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน คือ ตัวแปรที่กำหนดขึ้นโดยประกอบด้วย (1) ความสามารถของตนเองด้านคอมพิวเตอร์ (2) การมีประสบการณ์ทางคอมพิวเตอร์และ (3) การมีกรอบองค์ความรู้ เพื่อใช้วัดศักยภาพของผู้ใช้งานบัญชีซึ่งมีผลต่อการยอมรับงานที่ปรึกษาของผู้ให้คำปรึกษาในระบบ ERP

11. ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP (Competence of Consultant toward ERP System)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความสามารถของที่ปรึกษาที่มีต่อระบบ ERP คือ ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับการติดตั้งและนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน การดำเนินงานให้เป็นไปตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ การควบคุมค่าใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนงาน ช่วยเพิ่มผลผลิตและผลการดำเนินงานของที่ปรึกษา

12. การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา (Effectiveness Communication of Consultant)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปรึกษา คือ การที่ที่ปรึกษามีความรู้ ความสามารถในการประสานงาน มีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการของระบบ ERP สามารถเสนอแนะและให้คำแนะนำซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน สามารถถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน สามารถประสานงานเพื่อปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง และสามารถจัดทำคู่มือเพื่อใช้เป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ง่าย

13. ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน (Implementation Success)

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความสำเร็จในการติดตั้งและนำระบบ ERP ไปใช้งาน คือ การยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีที่มีต่องานที่ปรึกษาในระบบ ERP ในส่วนงานระบบย่อยหรือวงจรบัญชี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรไปใช้งานในองค์กรของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น
2. ทราบถึงปัจจัยการยอมรับของผู้ใช้งานบัญชีต่องานที่ปริกษาระบบ ERP
3. เป็นข้อมูลขั้นพื้นฐานให้กับงานที่ปริกษาซึ่งผู้ให้คำปริกษาในการติดตั้งและนำระบบการวางแผนทรัพยากรไปใช้งานในองค์กรของประเทศไทยได้อย่างถูกต้อง รมณ์ระว่างและครอบคลุมปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของระบบย่อยหรือวงจบบัญชี

ส่วนประกอบอื่นของวิทยานิพนธ์

สำหรับบทที่ 2 เป็นการกล่าวถึงงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ อันประกอบด้วย ความสามารถของที่ปริกษาที่มีต่อระบบ ERP การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของที่ปริกษา ความแตกต่างแต่ละบุคคลของผู้ใช้งาน ทฤษฎีของการพัฒนารูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี การนำระบบ ERP ไปใช้งานในองค์กร และประเภทของที่ปริกษา

สำหรับในบทที่ 3 จะอธิบายถึงวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งประกอบด้วย กรอบแนวคิด ข้อสมมติฐานสำหรับการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนบทที่ 4 เป็นบทที่จะกล่าวถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่องานที่ปริกษา ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร โดยใช้วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ และดำเนินการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และ

บทที่ 5 เป็นการอธิบายถึงการสรุปผลที่ได้จากการวิจัยทั้งหมดและแสดงข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้