



การนำระบบ ERP ไปใช้งานให้ประสบความสำเร็จ
กรณีศึกษาขององค์กรภาคอุตสาหกรรมผลิตในประเทศไทย

โดย

นายปรีกร ศิลมัฐ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2556

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ของบริษัทออราเคิลมาใช้ให้ประสบความสำเร็จ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบกรอบแนวคิด (Validate Framework) ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับองค์กรด้านอุตสาหกรรมผลิตที่มีการใช้งานระบบ ERP ของบริษัทออราเคิล มาแล้วไม่ต่ำกว่า 6 เดือน จำนวน 4 องค์กร เพื่อให้ทราบถึงข้อเท็จจริงและผลที่ได้รับจากการนำเอาระบบ ERP มาใช้งาน โดยได้ทำการสัมภาษณ์กับผู้บริหารหรือผู้จัดการโครงการ เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของหน่วยงานที่ใช้ระบบ ERP

จากผลการศึกษาพบว่า 1) ความเข้าใจของผู้ใช้งานและการสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับความเหมือนจริงที่ผู้ใช้งานคาดหวังไว้ก่อนการพัฒนาระบบ 2) ความพร้อมขององค์กรทั้งด้านบุคลากรและทักษะในการทำงานที่ดีส่งผลให้การใช้งานระบบเป็นไปได้อย่างราบรื่น 3) ความสามารถในการบริหารจัดการโครงการส่งผลกระทบต่อระดับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร พบว่าการจัดการแผนการดำเนินงานที่ดีมีส่วนช่วยผลักดันให้การนำระบบภายในองค์กรมาเชื่อมโยงกันให้ประสบผลสำเร็จ 4) การสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของผู้ใช้งาน เนื่องจากมีส่วนช่วยในการโน้มน้าวและเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากที่จะมีส่วนร่วมในการใช้งานได้ 5) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของระบบ ERP รวมไปถึงการตอบสนองและช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กร 6) การประสานงานและความร่วมมือของที่ปรึกษาและผู้จัดจำหน่ายซอฟต์แวร์ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้ใช้งาน รวมไปถึงช่วยส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจของผู้ใช้งานและทำให้การดำเนินการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 7) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและการยอมรับการใช้งานและความพึงพอใจในระบบที่ได้ใช้งาน 8) ระดับของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงการแข่งขันขององค์กร 9) การแบ่งปันความรู้ที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ความผิดพลาดทางด้านข้อมูลลดน้อยลงและทำให้ข้อมูลที่เกิดขึ้นจากระบบน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และ 10) การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้ความผิดพลาดช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและนำระบบไปใช้งานได้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานลดลง

ทั้งนี้จากผลการวิจัยที่ได้ดังกล่าวทำให้เกิดการสร้างตัวแบบที่ใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยหรือผลที่เกิดขึ้นที่ทำให้การนำระบบ ERP ไปใช้งานให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงองค์กรที่สนใจนำระบบ ERP ของบริษัทออร่าเคิลไปใช้งานจะสามารถนำผลจากศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการนำระบบ ERP มาใช้งานให้ประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งเป็นข้อมูลในการพิจารณาถึงความเหมาะสมและเป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรก่อนเริ่มพัฒนาระบบ ERP ต่อไป

Abstract

This research was aimed at studying the factors affecting successful utilization of Enterprise Resource Planning (ERP) of Oracle Co., Ltd. Qualitative research was employed. Validate framework derived from research review was tested. Also, in-depth interview with four manufacturers who had utilized the ERP system of Oracle Co., Ltd. for more than six months was conducted to acquire matters of fact and results from using the ERP system. In each manufacture, project executives or managers, information technology system officers, and ERP operational officers gave interviews. The study revealed as follows.

- 1) Understanding of the system users and communication became key factors directly affecting realism of the expectations which the users had made before developing the system.
- 2) Readiness of the organizations regarding personnel and good working skills affected smooth utilization of the system.
- 3) Capability to manage a project affected basic structure of information technology of the organization. It was found that good operation management drove successful connection of the systems within the organization.
- 4) Supporting from the executives affected participation of the system users. It is discovered that the executives played key roles in persuading and advising staff officers. They also influenced staff officers to feel and take part in utilizing the system.
- 5) Modification of business procedures affected quality of ERP system, as well as strategy response and support of the organization.
- 6) Coordination and collaboration of the advisors and software distributors affected expectation of the users. Moreover, they supported the users to get better understanding and lead effective trainings.
- 7) Participation of the user affected attention, acceptance of utilization, and satisfaction on the utilizing system.
- 8) Level of basic structure of information technology of the organization affected operations in terms of competition improvement of the organization.
- 9) Sharing effective knowledge reduced incorrect data and caused the system higher reliability.
- Lastly, 10) effective trainings reduced mistakes from using the system and caused understanding to utilize the system.

In overall, this research created a model to explain the relations of the factors or results to utilize the ERP system successfully. Besides, other companies who were interested in the ERP system of Oracle Co., Ltd. would have guidelines to use the system successfully in their companies. These discovered results would be the data to consider readiness to prepare an organization before beginning the ERP system.

Keywords: Enterprise Resource Planning, ERP, Benefits, Success factors