

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและ
ทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
Business resource planning system development for product management
and human resources of small and medium enterprises

จตุพล แจ้งจรัส¹ ชาตรี หอมวงศ์² และ ชัตติยา แก้วโสภาก ยั่งยืน^{3*}

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

²สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

³สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

*ผู้รับผิดชอบบทความ: kattiya.kty@gmail.com

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (research and development) วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ระยะ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งดำเนินการตามวัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (system development life cycle: SDLC) 7 ขั้นตอน 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้วิธีการแบบ black box testing กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนา ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการใช้งาน 9 โมดูล ดังนี้ โมดูล login เข้าสู่ระบบ โมดูลจัดการพนักงาน โมดูลการจัดการสินค้า โมดูลจัดการประเภทสินค้า โมดูลการซื้อสินค้าเข้า โมดูลขายสินค้าออก โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย โมดูลรายงานการขาย และโมดูลรายงานการซื้อ 2) การประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิภาพมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ

คำสำคัญ: ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ การจัดการสินค้า การจัดการทรัพยากรมนุษย์
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

Business resource planning system development for product management and human resources of small and medium enterprises is a research and development model. This research was divided into 2 phases according to the objectives of the research as follows: 1) to study the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises which operated the 7 steps of the system development of life cycle (SDLC); 2) to evaluate the efficiency of the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises by using the Black Box Testing Method. The sample group was the experts in the development of business resource planning systems of small and medium enterprises with at least 5 years of experience by using purposive sampling method of 10 people. The results of this research contended that 1) the business resource planning systems for product management and human resource of small and medium enterprises were used 9 modules as follows: the login module to enter the system; the employees management module; the products management module; the products type management module; the purchasing products module; the selling products module; the report browsing module for the purchases and sales lists; the selling report module; and the purchasing report module. 2) The performance evaluation of the business resource planning system for product management and human resource of small and medium enterprises in the overall of aspects were very effective. Regarding to considerate each aspect, it was found that every aspect was very effective. The arrangement of average values from high to low was as follows: the working according to functions of the system; the easy to use the working system; the meet the requirement of system's users; and the data security in the system.

Keywords: business resource planning system; product management; human resource management; small and medium enterprises

บทนำ

ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรม (science technology and innovation) เป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ซึ่งได้ทวีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในทุกด้านของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกอย่างเห็นได้ชัด ศักยภาพทางเทคโนโลยี (technological capability) ที่พัฒนาขึ้นคือ ปัจจัยเอื้อต่อการรักษาหรือเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของวิสาหกิจและของประเทศ (corporate and national competitiveness) แม้ว่าการพัฒนาอุตสาหกรรมในประเทศไทยกว่าสี่ทศวรรษที่ผ่านมา จะทำให้ศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นในระดับหนึ่งก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถพัฒนาต่อยอดความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นผลให้เกิดนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยี (technological innovation) ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการแข่งขันด้วยเหตุนี้ไม่ว่าองค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ วิสาหกิจด้านสายการผลิตหรือบริการ หรือแม้แต่องค์กรรัฐ จึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้นเป็นลำดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากต้องการรักษาสถานะทางธุรกิจในตลาดการค้าโลกที่แข่งขันกันด้วยทุนทางปัญญา

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ (enterprise resource planning: ERP) เป็นการบริหารเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่องค์กรสามารถนำแนวคิดและวิธีการบริหารของ ERP มาทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติในองค์กร กล่าวคือ ระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศในองค์กรที่สามารถบูรณาการ (integrate) รวมงานหลัก (core business process) ต่าง ๆ ในบริษัททั้งหมด ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคลเข้าด้วยกันเป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยง ณ เวลานั้นทันที (real time)

การจัดการสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการทำให้เกิดสมดุลระหว่างสินค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้า เช่น การตอบสนองต่อการสั่งซื้อของลูกค้า (order fill rates) แต่ทั้งนี้ความเสี่ยงที่เกิดจากการบริหารสินค้าคงคลัง อาจเป็นการเก็บสต็อกไว้มากเกินไป และสินค้าที่มีอยู่ไม่ใช่สินค้าที่ลูกค้าต้องการซื้อจริง ๆ ก็ทำให้สภาพคล่องทางการเงินจะงักได้

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) กระบวนการจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคน การคัดเลือก บุคคลเข้าทำงาน การจัดวางตำแหน่งของบุคคลให้เหมาะสมกับงานตลอดจนการจัดสวัสดิการ การจ่ายเงินเดือนหรือค่าตอบแทน การพิจารณาบทบาทหน้าที่และการควบคุมการทำงานของบุคลากรให้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งกระบวนการแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะการคัดเลือกหรือได้มาซึ่งทรัพยากรมนุษย์ ระยะการควบคุมดูแลและรักษาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างปฏิบัติงานในองค์กรระยะสุดท้าย คือการพ้นจากงาน การจัดสวัสดิการตอบแทนหลังเกษียณหรือการพ้นจากงานในกรณีอื่น ๆ เช่น การเลิกจ้าง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารองค์กร เพราะเป็นขั้นตอนที่ได้คัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถตรงกับตำแหน่งหน้าที่และเหมาะสมกับงาน ทำให้การทำงานมีคุณภาพ ผลงานที่ออกมาได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยรักษาบุคลากร

ที่มีคุณภาพในการทำงานให้อยู่กับองค์กร โดยมีการพัฒนาจิตสวัสดิการให้กับพนักงาน มีการประเมินผลการทำงาน วิเคราะห์การทำงานเพื่อจิตสวัสดิการให้แก่บุคคลอย่างเหมาะสม

ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม: เอสเอ็มอี (small and medium enterprises: SMEs) เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับ สภาให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศอีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

แม้ว่าปฐมบทของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือว่า SMEs จะถูกบัญญัติไว้อย่างสวยงามหรือเป็นองค์กรที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจขนาดใหญ่ ช่วยให้เกิดการกระจายรายได้จากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจในตลาดแรงงาน ซึ่งปัจจุบัน ผู้ประกอบการรายย่อยได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชนผ่านโครงการต่าง ๆ แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่า ปัญหาอุปสรรค ระหว่างทางย่อมเกิดได้เสมอ ดังที่กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้เก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วง 50 ปีที่ผ่านมา พบว่าปัญหาโดยรวมของ SMEs ที่ประสบอยู่ตลอดเวลาที่ผ่านมาพอจะสรุปโดยสังเขปได้คือ (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, เครือข่ายมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548)

1. ปัญหาทางด้านการตลาด โดยธรรมชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือในประเทศเป็นหลัก สิ่งหนึ่งที่ประสบก็คือ ผู้ประกอบการบางรายยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้างโดยเฉพาะในตลาดต่างประเทศ ยิ่งในปัจจุบันโลกเปลี่ยนไปมาก เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในทุกภาคส่วน ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัวในเรื่องการทำการตลาดให้กับธุรกิจมากขึ้น และอีกสิ่งหนึ่งที่มองข้ามไม่ได้ ก็คือ การเปิดเสรีทางการค้า ประกอบกับความสะดวกรวดเร็วในการขนส่ง ทำให้วิสาหกิจขนาดใหญ่และสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าในภาคท้องถิ่นมากขึ้น สร้างความยากให้กับผู้ประกอบการรายย่อยหนักเข้าไปอีก

2. ปัญหาเรื่องการเงินลงทุน จากที่ผ่านมาได้มีการพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนหนึ่งประสบปัญหาเรื่องของการขอกู้เงินจากสถาบันทางการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายการลงทุน หรือเป็นเงินทุนหมุนเวียน เหตุผลหนึ่งสืบเนื่องมาจากไม่มีการทำบัญชีที่เป็นระบบ หรือการขาดหลักทรัพย์ในการค้ำประกันเงินกู้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการหันไปพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ และต้องพบกับภาระที่ต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

3. ปัญหาเรื่องแรงงาน ปัญหาหนึ่งของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็คือ การเข้าออกของแรงงานมีตัวเลขค่อนข้างสูง เมื่อคนทำงานมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานโรงงานที่มีขนาดใหญ่ที่มีระบบ รายได้ สวัสดิการที่มากกว่า จึงทำให้คุณภาพแรงงานไม่สม่ำเสมอและการพัฒนาขาดความต่อเนื่อง ส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้าได้

4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต จุดเริ่มต้นของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยส่วนใหญ่มาจากการใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่ไม่ซับซ้อน เนื่องจากการลงทุนต่ำ รวมไปถึงผู้ประกอบการและพนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาที่ทันสมัย จึงทำให้ขาดการพัฒนาในรูปแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้าที่ดี

5. ปัญหาในเรื่องของการจัดการ การจัดการที่ถูกต้องและเหมาะสม ถือเป็นปัญหาหนึ่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนใหญ่มักจะใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้เป็นหลัก เรียนรู้จากผิด อาจจะมีคนในครอบครัวหรือญาติเข้ามาช่วยงานได้บางส่วน แต่หากว่าเมื่อถึงเวลาที่กิจการต้องขยายตัวหากไม่มีการปรับปรุงการบริหารจัดการให้ระบบก็อาจจะเกิดปัญหาขึ้นได้

6. ปัญหาการเข้าถึงบริการส่งเสริมของภาครัฐ ต้องยอมรับกันว่ายังมีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากมีการจัดตั้งที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผลิตตามบ้าน หรือผลิตในโรงงานในลักษณะที่ค่อนข้างปิดตัวเอง ซึ่งการดำเนินธุรกิจเหล่านี้ จะพยายามค่อนข้างปิดตัวเองในการเข้าใช้บริการของภาครัฐ อาจจะเนื่องมาจากการปฏิบัติตัวไม่ค่อยถูกต้องในเรื่องของการเสียภาษี การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม หรือรักษาความปลอดภัยตามกฎหมายกำหนดนั่นเอง

7. ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ผ่านมามีหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานที่มีส่วนในการส่งเสริมพัฒนาธุรกิจขนาดย่อม อาทิ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนสมาคมการค้าและอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากกระจายอยู่ทั่วประเทศ ขณะที่หน่วยงานภาครัฐก็มีข้อจำกัด อาทิ บุคลากร งบประมาณ จำนวนสำนักงานสาขาตามภูมิภาค การให้บริการส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงอาจสนองตอบไม่ทั่วถึงและเพียงพอ

8. ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล จากปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ที่กล่าวมา ส่งผลให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจุดอ่อนในการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด เป็นต้น

9. ปัญหาข้อจำกัดความมั่นใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าไม่มั่นใจในสินค้าและบริการ ทำให้มีการไตร่ตรองและระมัดระวังในการซื้อ ด้วยเกรงว่าสินค้าไม่มีมาตรฐานที่ดีพอ

10. ปัญหาข้อจำกัดด้านความหลากหลายของสินค้าในตลาด ความหลากหลายของสินค้าในตลาดที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้ผู้บริโภคจดจำสินค้า SMEs ได้ยากกว่าสินค้าชนิดเดียวกันตราอื่น ๆ

11. ปัญหาข้อจำกัดด้านการแสวงหาแหล่งเงินทุน ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนมากมักจะประสบปัญหาเรื่องการหาแหล่งเงินทุนสำหรับการขยายกิจการ ทั้งนี้ นอกเหนือจากปัญหาเรื่องของเครดิตและการเขียนแผนธุรกิจที่ยังไม่ชัดเจน รวมถึงความสามารถในการแสวงหาทรัพยากรหรือหลักทรัพย์เพื่อค้ำประกันแล้ว ยังเนื่องมาจากเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ เรื่องของการวางระบบบัญชี

ดังนั้นเมื่อรู้ถึงปัญหาหลักของธุรกิจ SMEs แล้ว ก็จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การพัฒนาต่อไป จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเป็นแนวทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สมมติฐานในการวิจัย

ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ศรีนวล แก้วแพรก (2549, น. 237) ได้กล่าวว่า องค์กรหรือธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนมากไม่เห็นความสำคัญในการบริหารงานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่ได้จัดให้มีแผนการบริหารบุคคลโดยเฉพาะ เพราะเข้าใจว่าเป็นงานง่าย ไม่มีปัญหามากนัก ต่างมุ่งให้ความสำคัญกับงานด้านอื่น เช่น การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ การบริหารการเงิน และการตลาด เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานขึ้น จึงหันมาสนใจเรื่อง “คน” ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง องค์กรใดที่มีความเข้าใจคน ผลผลิตขององค์กรนั้นจะเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน เพราะคนทำงานมีประสิทธิภาพขึ้น สภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีความราบรื่น ลดความขัดแย้ง ซึ่งจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ส่งผลให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการผลิตจากธุรกิจครอบครัว เป็นธุรกิจขนาดเล็ก พัฒนาเป็นธุรกิจในระบบอุตสาหกรรมมีคนอยู่ร่วมการทำงานจำนวนมาก การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากขึ้น ในส่วนของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development: HRD) เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ทักษะและความสามารถ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทำให้บุคลากรและองค์กรมีศักยภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือการบริหารงานบุคคล (personal management) (ศรีนวล แก้วแพรก, 2549, น. 237 อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540, น. 3)

กระบวนการของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วย 5 ประการ คือ (ศรีนวล แก้วแพรก, 2549, p. 237-238; อ้างถึงใน David, 1999, p. 5)

1. การฝึกอบรม (training) คือ ความพยายามอย่างเป็นระบบในการให้ความรู้ ทักษะ จากผู้รู้หรือวิทยากรถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานให้มีความรู้ ทักษะเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำไปพัฒนางานในหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

2. การพัฒนา (development) เป็นกระบวนการระยะยาว เพื่อเพิ่มศักยภาพ และประสิทธิผลของงาน

3. การเรียนรู้ (learning) เป็นกระบวนการที่ได้รับสิ่งใหม่ ๆ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

4. การให้การศึกษา (education) เป็นการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการศึกษาทั้งในระบบ และนอกระบบ

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (human resource development) เป็นวิธีการบูรณาการ เพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานโดยใช้เทคนิค กลยุทธ์ หรือวิธีการเรียนรู้หลากหลาย

สมควร วานิชสัมพันธ์ (2559) ได้กล่าวถึงการวางแผนทรัพยากรองค์กรไว้ดังนี้

1. ระบบงานย่อยในการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การวางแผนทรัพยากรองค์กรส่วนมากประกอบด้วย โมดูลที่ตอบสนองการทำงานของแต่ละหน่วยงานทางธุรกิจ (business unit) ขององค์กรทางด้านธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนที่เรียกว่า งานส่วนหลัง (back office) ทั้งส่วนที่เป็นธุรกิจซื้อขายไป ธุรกิจบริการ หรืออุตสาหกรรมก็ตาม และมักจะมีโมดูลอื่น ๆ เสริมเข้ามาเพื่อรองรับการใช้งานขององค์กร เช่น ระบบพีโอเอส (POS) ระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ระบบการวางแผนวัตถุดิบ (MRP) ระบบควบคุมงบประมาณ (BOQ) ธุรกิจอัจฉริยะ (BI) เว็บท่าหรือเว็บพอร์ทัล (web portal) หรือโมดูลที่ขยายขอบเขตไปนอกสำนักงาน เช่น การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การจัดการโซ่อุปทาน เป็นต้น ตลอดจนแอปพลิเคชันบนมือถือ (mobile application)

การวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นระบบงานขนาดใหญ่ ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง ดังนั้น การนำระบบอื่นมาเชื่อมโยงกับการวางแผนทรัพยากรองค์กรย่อมสามารถทำได้เสมอ และข้อมูลทั้งหมดจะสามารถรวมกันบนมาตรฐานเดียวกันได้ ช่วยผู้บริหารให้สามารถควบคุมการทำงานและเรียกรายงานได้ตลอดเวลา

2. โมดูลต่าง ๆ ในระบบงานส่วนหลังของการวางแผนทรัพยากรองค์กร จากการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่ยกมาเป็นตัวอย่างนั้น โมดูลต่าง ๆ ที่อาจพบได้ในระบบงานส่วนหลัง (back office) เช่น ระบบจัดซื้อ (PO) ระบบงานขาย (SO) ระบบควบคุมสินค้าคงคลัง (IC) ระบบสินทรัพย์และการคำนวณค่าเสื่อม (FA) ระบบบัญชีทั่วไป (GL) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (AP) ระบบบัญชีลูกหนี้ (AR) ระบบควบคุมเช็ค (CQ) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ระบบควบคุมการผลิต (MRP) ระบบภาษี (TAX) ระบบบริหารคลังสินค้า (WMS) ระบบวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อการจัดจำหน่าย (S & OP) และระบบบัญชีการเงิน (FI)

นันทนา คินิมาน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาศักยภาพในการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ

ผู้ประกอบการเขตกรุงเทพมหานคร โดยทำการสอบถามผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของธุรกิจ จำนวน 407 คน พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเภทธุรกิจการผลิตส่วนใหญ่ มีความต้องการด้านการเพิ่มสมรรถนะทางการจัดการเชิงกลยุทธ์และการตลาดต่างมีความต้องการที่ต่างกันไปตามประเภทกิจการ กล่าวคือ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก และกิจการบริการส่วนใหญ่มีความต้องการส่งเสริมและวางแผนทางการตลาด ส่วนกิจการการผลิตนั้นมีความต้องการพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจ ทั้งนี้ เนื่องจากกิจการการผลิตจะต้องอาศัยข้อมูลหลาย ๆ ด้านทั้งการตลาด การเงิน การบริหาร การจัดการ การนำเข้า-ส่งออกเพื่อเสนอขอกู้เงินไปสู่แนวทางตามเป้าหมายมากกว่ากิจการค้าส่ง การค้าปลีก และการบริการที่อาจเป็นการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าเพียงอย่างเดียว ไม่ต้องการลงทุนทางด้านเครื่องจักร หรือ วัตถุดิบทำให้กิจการการผลิตมีอัตราความเสี่ยงในการดำเนินงานมากกว่า

เอกศิลป์ นพสิทธิ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการเงิน/บัญชี ด้านการตลาด/การแข่งขัน ด้านการบริหาร/จัดการ ด้านบุคลากร/แรงงาน ด้านการผลิต/เทคโนโลยี และด้านกฎระเบียบ/นโยบายรัฐบาล สำหรับปัญหาด้านเงินทุน คือ การที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินไม่ปล่อยสินเชื่อเงินกู้ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ด้วยกัน และปัญหาความสามารถในการแสวงหาตลาดใหม่ ๆ ปัญหาด้านการบริหาร/จัดการ คือ ปัญหาการบริหารแบบระบบครอบครัวและการขาดมืออาชีพในการบริหารธุรกิจ SMEs มาบริหารงานภายในองค์กร ปัญหาด้านบุคลากร/แรงงาน คือ การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะทางฝีมือที่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดปัญหาการเข้า-ออกบ่อยของแรงงาน ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องทางการทำงาน ปัญหาด้านการผลิต/เทคโนโลยี คือ การประกอบธุรกิจปัจจุบันยังขาดเทคโนโลยีในการผลิตสมัยใหม่ ทำให้ผลิตภัณฑ์ที่ออกมาไม่ทันสมัย ไม่ตรงกับความต้องการของตลาดในปัจจุบัน ปัญหาด้านกฎระเบียบ/นโยบายของรัฐบาล คือ ปัญหานโยบายการจัดเก็บภาษี ในส่วนข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ต่อแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการประกอบธุรกิจ SMEs คือ ต้องการให้รัฐบาลเร่งแก้ไขปัญหาด้านการตลาด/การแข่งขันเป็นลำดับแรก โดยขยายตลาดให้กว้างมากขึ้นทั้งในประเทศและตลาดภายนอกประเทศเพื่อกระจายผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ SMEs รองลงมาคือ ต้องการให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินปล่อยสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น ความต้องการให้พัฒนาทักษะฝีมือของแรงงานให้มาตรฐาน การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ในการประกอบธุรกิจ SMEs มาแนะนำและให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการรายเก่าและรายใหม่ เป็นต้น

อภิรดี ทิศาภิภาต (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ชุดซอฟต์แวร์ OpenERP สำหรับอุตสาหกรรมพลาสติก การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปรียบเทียบระหว่างก่อนการปรับปรุงและหลังการปรับปรุง โดยนำชุดซอฟต์แวร์ OpenERP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ SMEs ภาคอุตสาหกรรมพลาสติกในการบริหารการขาย การจัดซื้อ การจัดส่ง และการบริหารสินค้าคงคลัง ผลการวิจัยพบว่า จำนวนขั้นตอนของกระบวนการจัดจำหน่ายลดลงร้อยละ 33.33 รองลงมาคือกระบวนการจัดซื้อ ลดลงร้อยละ 31.25 อัตราส่วนความผิดพลาด

ของยอดสินค้าคงคลังกับยอดตรวจนับจริงลดลงร้อยละ 15.77 อัตราการหมุนเวียนสินค้าคงคลังเพิ่มขึ้น 58.28 รอบ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 5 ปี ด้านการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจด้านการจัดการสินค้า ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และด้านวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดำเนินการตามวัฏจักรการพัฒนาระบบงาน (system development life cycle: SDLC) 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) เข้าใจปัญหา (problem recognition) 2) ศึกษาความเป็นไปได้ (feasibility study) 3) วิเคราะห์ (analysis) 4) ออกแบบ (design) 5) สร้างหรือพัฒนาระบบ (construction) 6) การปรับเปลี่ยน (conversion) 7) บำรุงรักษา (maintenance)

ระยะที่ 2 การประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเมินประสิทธิภาพของระบบ 4 ด้าน ได้แก่

1. การประเมินความสามารถในการทำงานตามระบบของผู้ใช้งาน (functional test)
2. การประเมินด้านการใช้งานของโปรแกรม (usability test)
3. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม (result test)
4. การประเมินด้านความปลอดภัย (security test)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การวิเคราะห์ระบบ

1. การวิเคราะห์ปัญหาเนื่องจาก สินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือ ผู้วิจัยจึงจัดทำระบบ (inventory) เนื่องจากเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับธุรกิจเพราะจัดเป็นสินทรัพย์หมุนเวียนรายการหนึ่งซึ่งธุรกิจพึงมีไว้เพื่อให้การผลิตหรือการขาย สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น การมีสินค้าคงคลังมากเกินไปอาจเป็นปัญหากับธุรกิจทั้งในเรื่องต้นทุนการเก็บรักษาที่สูงสินค้าเสื่อมสภาพหมดอายุล้าสมัย ถูกขโมย หรือสูญหาย นอกจากนี้ยังทำให้สูญเสียโอกาสในการนำเงินที่จมอยู่กับสินค้าคงคลังนี้ไปหาประโยชน์ในด้านอื่น ๆ

2. การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ (requirement specification)

3. การวิเคราะห์ความต้องการผู้ใช้

ผู้วิจัยมีความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่สะดวกต่อการใช้งาน ตรวจสอบสถานะอุปกรณ์ได้รวดเร็ว ถูกต้อง มีระบบสืบค้นเอกสารสามารถตรวจสอบเรียกดูเอกสารในแต่ละปีแต่ละหมวดหมู่ได้อย่างอิสระ มีความปลอดภัยโดยกำหนดให้มีรหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบ สำหรับการเข้าใช้

วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน ระบบการจัดการสินค้านั้นส่วนใหญ่จะมีการจดบันทึกลงในสมุดบันทึกและโปรแกรม Microsoft Excel เพื่อช่วยในการเก็บบันทึก จัดการสถานะเอกสารทั้งหมด และเอกสารที่จดบันทึกข้อมูลสินค้า บางฉบับที่ผ่านไปเป็นเวลานานและกลับไปตรวจสอบภายหลัง จึงทำให้ในการตรวจสอบลำบากมาก

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูล เพื่อระบุลำดับและหน้าที่ของกิจกรรมครอสส์-คัตกิ้ง ซึ่งเป็นแนวคิดในการแบ่งบรรจุสินค้า ณ จุดที่รับสินค้า วิเคราะห์ความต้องการของระบบกระบวนการไหลของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบสำหรับการจัดการคลังสินค้าแบบครอสส์-คัตกิ้งขึ้น ระบบถูกออกแบบขึ้นเพื่อให้สามารถทำหน้าที่การประมวลผลความต้องการสินค้า เพื่อให้มีสินค้าทันต่อความต้องการใช้ ดูแลบันทึกสินค้าคงคลังที่มีอยู่และกำลังสั่งซื้อให้ถูกต้อง รวมทั้งควบคุมวัสดุที่เก็บรักษาและวัสดุที่ปล่อยออกได้ตามความเป็นจริง

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

การระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบ่งการนำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการพัฒนาระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล ดังนี้

1. โมดูล login เข้าสู่ระบบ
2. โมดูล จัดการพนักงาน
3. โมดูลการจัดการสินค้า
4. โมดูลจัดการประเภทสินค้า
5. โมดูลการซื้อสินค้าเข้า
6. โมดูลขายสินค้าออก

7. โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย
8. โมดูลรายงานการขาย
9. โมดูลรายงานการซื้อ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ (functional requirement test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ความสามารถของระบบในด้านการวิเคราะห์ต้นทุนการกระจายสินค้า รองลงมาคือ ความสามารถของระบบในด้านการวางแผนการกระจายสินค้า ความสามารถของระบบในด้านการติดตาม (tracking) และความสามารถของระบบในด้านการตรวจสอบย้อนกลับ (tracing)

2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (function test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในโปรแกรม และความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบตามลำดับ

3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (usability test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย และความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพตามลำดับ

4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (security test) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพมาก ได้แก่ การป้องกันการล้นเหลวของข้อมูลในระบบการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ และการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ

ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล ดังนี้ โมดูล login เข้าสู่ระบบโมดูลจัดการพนักงาน โมดูลการจัดการสินค้า โมดูลจัดการประเภทสินค้า โมดูลการซื้อสินค้าเข้า โมดูลขายสินค้าออก โมดูลเรียกดูรายงาน รายการซื้อ รายการขาย โมดูลรายงานการขาย และโมดูลรายงานการซื้อซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อภิรดี ทิศาวิภาต (2557) พบว่า ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย 9 โมดูล และสอดคล้องกับทฤษฎีของ สมควร วานิชสัมพันธ์ (2559) และ อภิรดี ทิศาวิภาต (2557) ปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ OpenERP สำหรับ

อุตสาหกรรมพลาสติก เพื่อปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงานทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปรียบเทียบระหว่างก่อนการปรับปรุง และหลังการปรับปรุง โดยนำ OpenERP มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ SMEs ภาคอุตสาหกรรมพลาสติก ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการบริหารการขาย การจัดซื้อ และการบริหารสินค้าคงคลัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์กรที่นำระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไปใช้ควรเตรียมการด้าน ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และการเตรียมการอบรมการใช้ระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาผลของการใช้ระบบวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจสำหรับการจัดการสินค้าและทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ศึกษาผลของการใช้ระบบ ERP เพื่อการกระจายและติดตามสินค้าเทคโนโลยีในองค์กรอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- นันทนา คินิมาร. (2546). *ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการประกอบกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันราชภัฏราชชนรินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- ศรีนวล แก้วแพรง. (2549). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเชิงธุรกิจ. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 2(2), 236-249.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เครือข่ายมหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). *ปัญหาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Main Problems for SMEs)*. สืบค้นจาก http://www.sara-dd.com/index.php?option=com_content&view=article&id=199:main-problems-for-smes&catid=25:the-project&Itemid=72
- สมควร วานิชสัมพันธ์. (2559). *ชุดวิชา 99701 ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์และการประยุกต์ หน่วยที่ 7 การวางแผนทรัพยากรองค์กร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อภิรดี ทิศาภิชาติ. (2558). *การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจโดยใช้ OpenERP สำหรับอุตสาหกรรมพลาสติก* (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.