

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายนิพนธ์ ลือภิตินันท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.4038011

พ 616 ป

ร.2

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นายนิพนธ์ ลือภิตินันท์

14 ส.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2547

นิพนธ์ ลือภิตินันท์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดทั้งในด้าน ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศโดยศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำนวน 135 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26 - 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี และมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับลักษณะระบบสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และในด้านความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับปานกลางและในด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ตำแหน่งงาน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต

4. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

5. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการตัดสินใจ

**FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATION'S SUCCESS IN
EMPLOYEES' INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION AT
KAO INDUSTRIAL (THAILAND) COMPANY LIMITED.**

**AN ABSTRACT
BY
MR. NIPON LUEKITINUN**

**Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University**

March 2004

Nipon Luekitinun. (2004). *Factors Affecting the Organization's Success in Employees' Information System Implementation at Kao Industrial (Thailand) Company Limited.*
Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to study the factors affecting the Organization's success in Employees' Information System Implementation at Kao Industrial (Thailand) Company Limited.

The sample comprised 135 employees of Kao Industrial (Thailand) Company Limited. The tool for collecting data was questionnaire was then analyzed via the statistic methods: percentage, mean, standard deviation, difference analysis using t-test, one way analysis of variance, least significant difference and multiple regression analysis.

The results of the research could be revealed as follows;

1. The majority of samples were male, 26 to 35 years old with bachelor 's degree. They had worked with Kao between 5 – 10 years and were at the operational level. Most employees had knowledge about the Information system at the moderate level.
2. The Information system property in term of Reliability was at the moderate level. Furthermore, Security and Convenience of the Information system usage was at high level.
3. Regarding the organization's success in employees' Information system Implementation, in term of Efficiency working of employee was at high level. Furthermore, for organization's success in term of productivity increase and decision was at moderate level.

The results of the hypotheses testing at the significant level of 0.05 au as follows.

1. Genders, age, education, working experience of employees of Kao and position of work had no relationships with the organization's success in employees' Information system Implementation.
2. Work position had relationship with the organization's success in The implementation of information system in the aspect of employee's efficiency.
3. The knowledge of employees on the Information system usage and information system property, in terms of convenience and reliability, had relationship with the organization's success in employees' Information system Implementation, in terms of productivity increasing.
4. The Information system property, in terms of convenience, had relationship with the organization's success in employees' Information system Implementation, in terms of employees' efficiency.
5. The Information system property, in terms of convenience and security, had relationship with the organization's success in employees' Information system Implementation in terms of decisionmaking.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



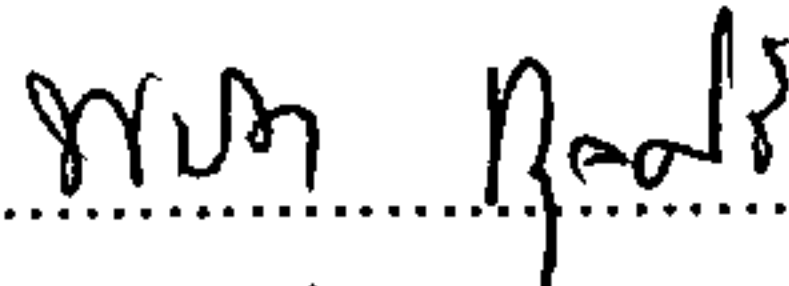
(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



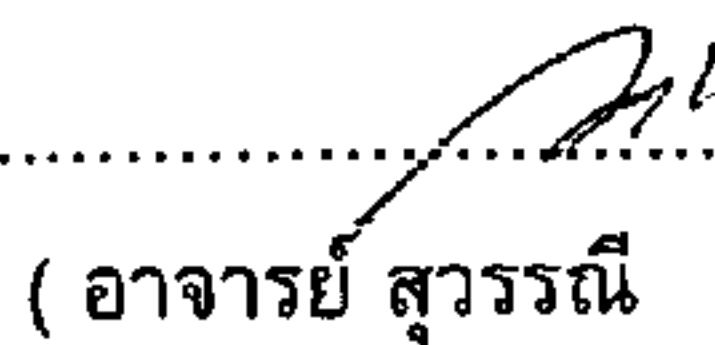
(อาจารย์ ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธาน



(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

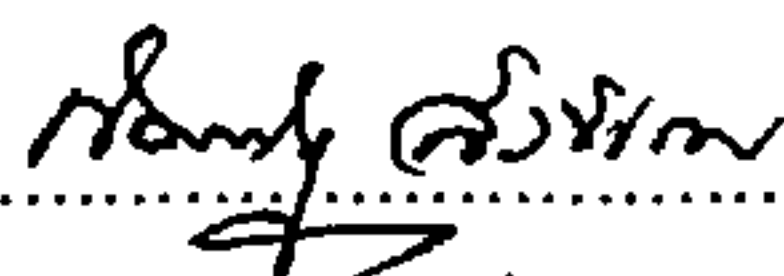
กรรมการ



(อาจารย์ สุวรรณี ตริวัฒนวงศ์)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่.....11.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งยิ่งนัก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ รัฐ สาเรือง และอาจารย์สุวรรณี ตริวัฒนาวงศ์ ที่กรุณาเป็นผู้ เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่าน โดยเฉพาะ ท่านผู้จัดการฝ่ายผลิตสินค้าครัวเรือน คุณยศพร กำลังงาม และท่านผู้จัดการฝ่ายผลิตสินค้าเคมีภัณฑ์ คุณเกียรติชัย ตีรวรเวศม์ ที่ได้ให้ความกรุณาอนุญาตในการทำงานวิจัยฉบับนี้รวมถึงความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้ความ กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการประสานงานและตอบแบบสอบถาม และเพื่อนๆ ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ช่วยเหลือทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและช่วยเหลือให้การจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระ คุณของ บิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

นิพนธ์ ลือกิตินันท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	2
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
เอกสารเกี่ยวกับระบบ	7
เอกสารเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ	8
ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
เอกสารเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	18
เอกสารเกี่ยวกับ SAP R/3	24
เอกสารเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล	25
เอกสารเกี่ยวกับปัจจัยของความสำเร็จ	25
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	37
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ) สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	65
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	65
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	67
อภิปรายผล.....	71
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	72
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	79
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	85
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	90

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	37
2	แสดงจำนวน ร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
3	แสดงค่าเฉลี่ย และข้อมูลเกี่ยวกับ ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้าน ความน่าเชื่อถือ	48
5	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้าน ความปลอดภัย	49
6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้าน ความสะดวกในการใช้งาน.....	50
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	51
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต.....	51
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ.....	52
10	แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	53
11	แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	54
12	แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความสำเร็จ ขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	56
13	แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	57
14	แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จของ องค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.....	58
15	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะ ของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการ ปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

16	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะ ของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน การปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	61
17	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะ ของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน การปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ.....	62
18	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .	70

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากปัจจุบันเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคสังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Society) อย่างแท้จริง ทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะการตัดสินใจทางธุรกิจเป็นกิจกรรมที่สำคัญซึ่งจะต้องตัดสินใจให้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อการได้เปรียบเหนือคู่แข่งโดยองค์กรจะต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอและถูกต้องพร้อมทั้งจัดหาได้ทันเวลาที่และมีประโยชน์เพื่อก่อให้เกิดความคิดในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาแผนที่มีประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าทางด้านเทคนิคและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ประกอบด้วย

เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่คู่กับสารสนเทศ トラバใดที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าก็จะก่อให้เกิดสารสนเทศที่ทันสมัย (Update) เทคโนโลยีในปัจจุบันมักจะมุ่งเน้นไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ หรือผลิตภัณฑ์ที่มีพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (Computer – based) เป็นองค์ประกอบ คอมพิวเตอร์เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าในแต่ละภูมิภาคของโลก คอมพิวเตอร์สามารถใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น อุตสาหกรรมอวกาศ อุตสาหกรรมสื่อสารโทรคมนาคม อุตสาหกรรมดาวเทียม อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการบริการ และทางการแพทย์

ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ โดยมากมักจะได้อาจจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งแหล่งปฐมภูมิ (Primary resource) และแหล่งทุติยภูมิ (Secondary resource) ข้อมูล (Data) ที่ได้อาจจะต้องมีการป้อน (Entry) เข้าสู่คอมพิวเตอร์โดยอาศัยอุปกรณ์นำเข้า (Input device) เช่น แป้นคีย์บอร์ด และจะต้องมีการประมวลผล (Process) เพื่อที่จะให้ได้ผลลัพธ์ออกมา (Output) โดยอาศัยอุปกรณ์แสดงผล (Output device) เช่น จอภาพคอมพิวเตอร์ (Monitor) เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น ผลลัพธ์ที่ออกมาอาจจะแสดงผลในรูปของข้อความ (Text) หรือรูปภาพ (Graphic) หรือออกมาในรูปของอุปกรณ์หลายสื่อ (Multimedia) โดยมีภาพและเสียงประกอบ ซึ่งเทคโนโลยีทางด้านข่าวสารข้อมูลได้มีการพัฒนาให้ก้าวหน้ามากขึ้นนอกเหนือจากการดำเนินงานยังช่วยในการจัดการธุรกิจ โดยอาศัยการสื่อสาร (Communication) การสื่อสารอาจจะอยู่ในรูปของอุปกรณ์ที่ใช้ภายในองค์กร โดยสร้างเป็นเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ [Local Area Network (LAN)] เพื่อให้ภายในองค์กรสามารถใช้ข้อมูลต่างๆ ร่วมกันได้ในรูปแบบของเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (LAN) และอินทราเน็ต (Intranet) นอกจากนั้นองค์กรสำนักงานยังสามารถส่งข้อมูลสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาที่อยู่ต่างประเทศได้ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่มีเครือข่ายอยู่ทั่วโลก

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทย่อย ของบริษัท คาโอ คอร์ปอเรชั่น แห่งประเทศญี่ปุ่นเริ่มก่อตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2507 เพื่อดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล ต่อมาในปีพ.ศ. 2515 ได้ตั้งโรงงานผลิตและจำหน่ายสินค้าเคมีภัณฑ์ เนื่องจากการดำเนินงานในบริษัทจะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานเป็นอย่างมาก ซึ่งมีการใช้เอกสารเป็นจำนวนมาก และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ซึ่งข้อมูลข่าวสาร จะต้องปรับปรุงให้เป็นมีความทันสมัยอยู่เสมอ ทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บยุ่งยากในการค้นหา จึงต้องมีเครื่องมือและวิธีการที่เหมาะสมใน

การรองรับการทำงาน ในระบบงานต่าง ๆ ดังนั้น บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จึงได้มีการลงทุนเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในองค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อรองรับกิจกรรมงานต่าง ๆ และให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลการผลิต ข้อมูลธุรกิจใช้สื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ระบบสารสนเทศ ถูกนำมาใช้งาน เพื่อช่วยให้พนักงานได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงาน และช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อสร้างความได้เปรียบจากขนาดการผลิตซึ่งจะทำให้บริษัทฯ มีความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดสากลซึ่งมีเพิ่มมากขึ้นทั้งจากตลาดในประเทศและต่างประเทศ ผู้ทำการวิจัยจึงตระหนักถึงความน่าสนใจในการวิจัยว่าปัจจัยในด้าน ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน และลักษณะอุปกรณ์ระบบสารสนเทศที่พนักงานใช้อยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อทางบริษัทฯ ที่ผู้ทำการวิจัยเป็นพนักงานสังกัดอยู่ โดยทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยครั้งไปประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้าน ความรู้ความเข้าใจ และลักษณะของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้าน ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศโดยศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนพนักงาน 203 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 :88) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 135 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่

1.1.1. เพศ

1.1.2. อายุ

1.1.3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.4. ประสบการณ์การทำงาน

1.1.5. ตำแหน่งงาน

1.2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

1.3. ลักษณะของระบบสารสนเทศ

1.3.1. ความน่าเชื่อถือ

1.3.2. ความปลอดภัย

1.3.3. ความสะดวกในการใช้งาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาในด้าน

2.1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

2.2. การเพิ่มผลผลิต

2.3. การตัดสินใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งใช้มาตรฐานต่าง ๆ ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในบริษัท โดยทำหน้าที่ ควบคุม จัดการให้ผู้ให้บริการ รับ-ส่ง ข้อมูลภายใน และใช้ข้อมูลร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานและภายนอกบริษัท เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถติดต่อสื่อสารทำงานร่วมกันได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผ่าน เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่บริษัท จัดเตรียมไว้ ได้แก่ E-mail, LAN, Internet และ ระบบSAP เป็นต้น

2. ลักษณะทางส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และประสบการณ์การทำงานกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

2.1. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

2.2. อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน จนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

2.3. ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของพนักงานในปีที่ตอบแบบสอบถาม

2.4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง อายุงานในการทำงานของพนักงานที่นับเป็นปีโดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม

2.5. ตำแหน่งงาน (Job Grade) หมายถึง ระดับขั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันที่ได้รับจากการทำงานในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จนถึงวันที่พนักงานตอบแบบสอบถาม โดยจะมีการแบ่งอยู่ 2 ระดับดังนี้ ระดับปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานประจำในระดับตำแหน่งงาน 1-4 ระดับบริหาร หมายถึง พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน 5 ขึ้นไป

3. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ หมายถึง ระดับความรู้และความเข้าใจที่พนักงานมีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และการที่พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ เครือข่าย ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบข้อมูลการผลิต ของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

4. ลักษณะของระบบสารสนเทศ หมายถึง คุณสมบัติ หรือ องค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กร ดำเนินการอย่างมีระบบ และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร โดยศึกษาในด้าน

4.1. ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่มีความเที่ยงตรงที่ต้องไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และวิธีการจัดเก็บและรวบรวมที่เชื่อถือได้

4.2. ความปลอดภัย หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่มีการตรวจสอบผู้ใช้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์จะไม่สามารถเรียกสารสนเทศมาใช้งานได้

4.3. ความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่ผู้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถเรียกใช้ได้ อย่างสะดวกรวดเร็วตามรูปแบบที่กำหนดไว้ ผู้ใช้จะต้องได้รับสารสนเทศเมื่อต้องการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด และ ผู้ใช้สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้หลายวัตถุประสงค์ เพียงพอต่อความต้องการ

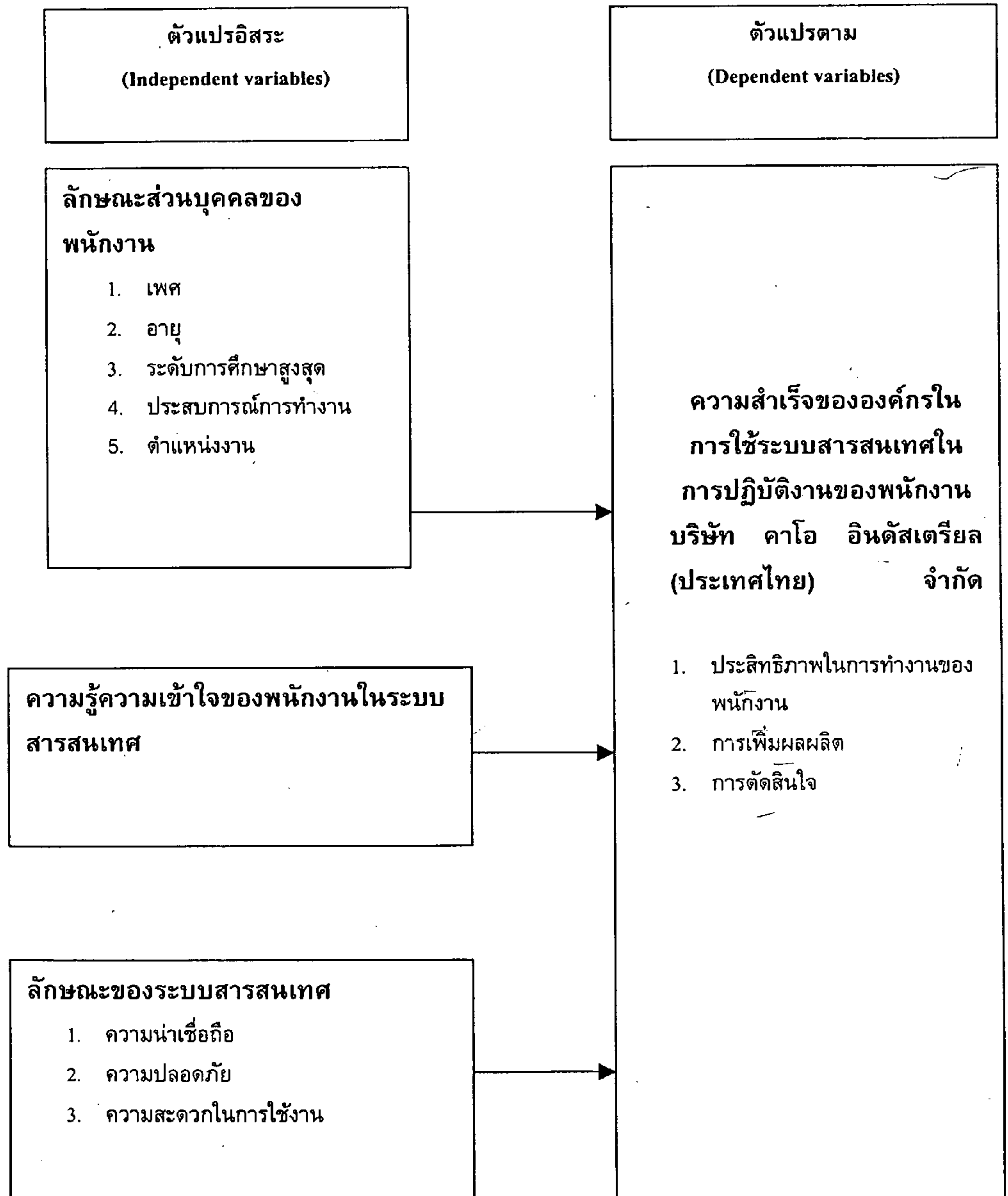
5. ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ โดยศึกษาในด้าน

5.1. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ระบบสารสนเทศมีส่วนเข้ามาช่วยให้การทำงานประจำเร็วขึ้น แม่นยำขึ้น และมีส่วนช่วยให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ๆ

5.2. การเพิ่มผลผลิต หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศ ช่วยให้กระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม หรือกิจกรรมต่างๆ มีความสามารถควบคุมการวางแผนการผลิต ควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต การควบคุมวัตถุดิบสินค้าคงคลัง และระบบการขนส่งสินค้า

5.3. การตัดสินใจ หมายถึง การที่ข้อมูลในระบบสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการตัดสินใจของพนักงานมีคุณภาพ หรือทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่ประสบได้ดีขึ้น

กรอบแนวความคิดในการศึกษาและวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
7. ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวกับระบบ
2. เอกสารเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ
3. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เอกสารเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
5. เอกสารเกี่ยวกับ SAP R/3
6. เอกสารเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
7. เอกสารเกี่ยวกับปัจจัยของความสำเร็จ
8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบ

อำไพ พรประเสริฐกุล (2540 : 9) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า คือ กลุ่มขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์อันเดียวกัน ระบบอาจจะประกอบด้วยบุคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีระบบจัดการอันหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อันเดียวกัน

ระบบข้อมูลที่มีคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย คน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ข้อมูลและกระบวนการทั้งหลายที่ดำเนินการร่วมกันในการแสวงหาข้อมูลดิบและข้อมูลข่าวสารให้เหมาะสม ทันเวลา ทั้งข้อมูลภายในและภายนอก องค์กร ซึ่งกำหนดขึ้นโดยบุคคลที่มีความต้องการใช้งานระบบเหล่านั้น

ประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2543 : 65) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า คือ ชุด (Set) ของส่วนประกอบ (Element) ที่มีลักษณะสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยดำเนินงานร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมายบางอย่าง (Parker and Case. 1993 : 82)

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า มีลักษณะเป็นกลุ่ม (Set) ที่มีองค์ประกอบ (Component) หลายๆส่วน โดยแต่ละองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ (Purpose) เดียวกัน เช่น ระบบงานคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนด้วยกัน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (People Ware) ทั้งสามส่วนนี้จะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ในการประมวลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการ ระบบที่ดี ควรมีระบบย่อยต่างๆที่สมบูรณ์ในตัว การสื่อสารภายในระบบย่อยจะส่งข้อมูลระหว่างกันมีการโต้ตอบ (Feedback) หรือการตรวจ

สอบ (Monitoring) เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ โดยสิ่งแวดล้อม (Environment) คือสิ่งที่มีผลกระทบต่อระบบ

ระบบปิด (Closed System) เป็นระบบที่ไม่มี ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีจุดมุ่งหมายในการทำงานภายในตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องหรือไม่รับข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมใดๆ

ระบบเปิด (Open System) เป็นระบบที่มี ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม มีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ ด้วยการแลกเปลี่ยนหรือการรับส่งข้อมูลเข้ามาในระบบ

ระบบงานหลักในองค์กร แบ่งโครงสร้างองค์กรตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด กลุ่มการผลิต กลุ่มการเงิน กลุ่มการบัญชี และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

จรรยา แก้วกังวาล (2540 : 445) ได้กล่าวถึงระบบงานที่ดี คือระบบที่เมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้วสามารถเอื้อประโยชน์สูงสุดให้กับผู้ใช้ระบบ ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด หากเงื่อนไขเปลี่ยนไปจากเดิม ระบบก็จะต้องสามารถปรับเปลี่ยนไปตามเงื่อนไขนั้นๆได้

มนู อรดีดลเชษฐ์ (2545 : 5) ได้กล่าวถึง ระบบ (System) ในเชิงปฏิบัติทางธุรกิจ คือ ส่วนสัมพันธ์ของการทำงานที่รวมกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับ (Input) การให้ผลลัพธ์ (Output) การควบคุม (Control) การทำงาน (Process) และการจัดเก็บ (Storage) ข้อมูลหรือสิ่งของต่างๆ

จรรยา แก้วกังวาล (2540 : 222) ได้กล่าวถึงระบบงานที่ประสบผลสำเร็จ คือ ระบบงานที่กระตุ้นให้ผู้ใช้ต้องการใช้ระบบนั้น เนื่องจากผู้ใช้รู้สึกว่าตนเองสามารถพัฒนาทักษะและความสามารถของตน โดยลักษณะทั่วไปของระบบ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากระบบร่วมกันหลายๆด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ความคงที่ (Consistent) สม่ำเสมอ เชื่อถือได้
2. ความเป็นอิสระ (Orthogonal) แต่ละส่วนของระบบที่พัฒนาจะต้องมีความอิสระต่อกัน
3. ความจำกัดเฉพาะ (Parsimonious) ส่วนย่อยแต่ละส่วน ควรมีลักษณะเด่นเฉพาะ
4. ความโปร่งใส (Transparent) การทำงานของส่วนต่างๆที่ประสานกัน โดยผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องเห็นกระบวนการจัดการภายใน
5. ความสามารถในการทำงาน (Powerful) แต่ละส่วนย่อย ควรมีการทำงานได้ประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้
6. การเปิดกว้างเพื่อการปรับแต่ง (Open ended) รูปแบบของระบบจะต้องสามารถเพิ่มส่วนย่อยของระบบใหม่ๆหรือ เชื่อมโยงส่วนย่อยต่างๆเข้าด้วยกันได้
7. ความสมบูรณ์ (Complete) รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมาต้องมีความถูกต้องสมบูรณ์และทำงานได้ตรงตามที่ต้องการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

จรรยา แก้วกังวาล (2540 : 460) ได้กล่าวว่า ความรู้ คือ การที่มนุษย์รับข้อมูลต่างๆเข้ามาในส่วนของความจำ โดยมีกระบวนการย่อย และ เก็บข้อมูลไว้ในรูปแบบที่เป็นเชิงนามธรรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545 : 174) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ระดับของภูมิปัญญาในการรับรู้ และการทำความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สามารถแสดงออกในรูปของภาษาธรรมชาติ เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

สนใจ ลักษณะ (2542: 127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมและการฝึกปฏิบัติต่างๆ องค์กรรมมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลใน 2 ระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์กรแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

กู๊ด (Good. 1973: 325) ให้ความหมายของความรู้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

ประภาวดี กุศลสาร (อนันต์ ศรีโสภณ. 2542 :19-20 ; อ้างอิงจากประภาวดี กุศลสาร.) กล่าวว่า ความรู้หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และ ความเข้าใจ คือ ความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น โดยมีรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ทางสมอง ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1. ความรู้ ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ได้แก่

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด

ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธี และดำเนินงานความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น

- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

บลูม (Bloom. 1956: 89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ “ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะอันได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)

ดังนั้นบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ Bloom และคณะ ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ขั้นยากดังนี้

- ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุและปรากฏการณ์ต่าง ๆ
- ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและสามารถ แปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้
- การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
- การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
- การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์
- การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

การวัดความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำนั่นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ความจำ สามารถสร้างคำถามด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไว้มาก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ ทฤษฎี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำ ที่ใช้ในวิชานั้น ๆ คืออะไร มีความหมาย เป็นต้น
2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในความหรือเนื้อหาความสำคัญต่าง ๆ ตามที่ได้พิสูจน์หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้น ๆ
3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้น ๆ เหตุการณ์นั้น ๆ หรือข้อความต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้น ๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการใด หรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำขั้นตอนการและระเบียบแบบแผน วิธีการของแต่ละเรื่องนั้น ๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร
4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผน แบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยมหรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตาม ก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรม และการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันด้วย
5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหว ไน้มเอียงหรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่าง ๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลัง และดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามขีดขั้นวรรณะของเรื่องราวนั้น ๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้น ควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างใด รวมทั้งถามด้วยขบวนการ และกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้น ๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9. ถามความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

10. ถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถ ระลึกความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่าง ๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. ถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

สุนันท์ สกลโกศล (2524 : 196) ได้กล่าวถึงความหมายของความเข้าใจว่า เป็นความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้อยู่แล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 196) ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการให้ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพ การทำงานของ บุคคลในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่การงานในความรับผิดชอบ

พงศ์ หรดาล (2534 : 207) ให้ความหมาย การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้ เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะ หรือ ความชำนาญ และทัศนคติอันเหมาะสมอันสามารถก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่และเพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2528 : 73) ให้ความหมาย การฝึกอบรม ว่า เป็นกระบวนการที่มุ่งพัฒนาบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งด้านความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และความสร้างสรรค์ต่าง ๆ รวมทั้งสร้างทัศนคติและความพอใจในการทำงานด้วย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

- ช่วยประหยัด หรือลดความสิ้นเปลือง ของทรัพยากรการผลิตนั้น
- ช่วยให้ได้เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น
- ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของหัวหน้างาน เพื่อให้มีเวลาว่างในการวางแผน เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อำนวย แสงสว่าง (2536 : 88) ได้กล่าวถึง ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม ในงานอุตสาหกรรมว่า การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น เนื่องจากในแต่ละบุคคล ย่อมมีประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งทักษะในการทำงานที่แตกต่าง

กัน

ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมพนักงาน

1. เพื่อช่วยในพนักงาน ปรับความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงาน หรือ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ มีทักษะที่ทันต่อวิทยาการ เทคนิคใหม่ๆ
3. เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานให้คล่องตัว
4. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอื่น
5. เพื่อแก้ปัญหาในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร และบุคลากรโดยตรงดังต่อไปนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางด้านทฤษฎีและปฏิบัติ เพื่อสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถให้สูงขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กรให้มีความก้าวหน้า ทันสมัยและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน
3. การแก้ปัญหาลักษณะขาดแคลนคนทำงาน ในบางตำแหน่งหน้าที่ที่ไม่สามารถจะหาบุคลากรจากภายนอกตามที่หน่วยงานต้องการได้
4. กระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพราะตระหนักว่าตนเองเป็นพนักงานที่มีคุณค่าต่อหน่วยงาน มองเห็นโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นให้สูงขึ้น

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2537: 7) ได้ให้ความหมายว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอันเหมาะสม และเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อันจะยังให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่”

จากคำจำกัดความดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีลักษณะดังนี้คือ

1. เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง
2. การกระทำทั้งหมดก็มุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ
 - 2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledges) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น
 - 2.2 เพิ่มพูนทักษะ (Skills) หรือชำนาญเพื่อบรรเทา การสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์
 - 2.3 เปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitudes) เพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัยและเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น
3. เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของ

บุคคล อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

พงศ์ หรดาล (2539 : 10-11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ดังนี้คือ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่ายิ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดีสมดังเจตนารมณ์หรือตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ฉะนั้นการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคคล (Human development) จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะในการบริหารงานที่มีคนเข้าไปเกี่ยวข้องทุกประเภท ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนในปัญหาต่าง ๆ แม้ในกิจการที่มีความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคคลก็ได้มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการฝึกอบรมโดยทั่วไปจะกำหนดความสำคัญหรือวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาให้มีความสามารถในการทำงานหรือพัฒนาตนเอง นั่นคือการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมในยุคปัจจุบัน และยิ่งมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายตัวของหน่วยงานที่มีอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจะดำเนินไปอย่างมีผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ การพัฒนาบุคคลเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารโดยตรง และการจะพัฒนาพนักงานได้ผู้บริหารจะต้องรู้จักลูกน้องของตนและต้องรู้ว่าเขาทำงานอะไร มีขอบเขตความรับผิดชอบเพียงใดหรือว่าเขามีความสามารถปฏิบัติงานนั้นได้เพียงใด เป็นต้น และการที่ผู้บริหารจะรู้จักลูกน้องของตนได้อย่างดีก็ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่จะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical know-how) เมื่องานเปลี่ยนแปลงไป กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีได้เข้ามาพัฒนางานจนทำให้พนักงานไม่สามารถตามทันสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ องค์กรต่าง ๆ จึงอาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติมหรือฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านั้นให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

2. การพัฒนาทักษะ หรือประสบการณ์ (Skill of experiences) พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกันคือ พนักงานระดับต้นอาจจะต้องการทักษะเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น พนักงานพิมพ์ดีดต้องการทักษะเกี่ยวกับตัวเอง ต้องพิมพ์ให้เร็วได้ผลถูกต้องและสะอาด ผู้บริหารระดับสูงต้องการทักษะเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การแก้ไขปัญหาและการคิดถึงอนาคตไกล ๆ เป็นต้น ทั้งนี้จะรวมไปถึงผู้ที่มีประสบการณ์คือ การให้โอกาสพนักงานฝึกปฏิบัติทั้งในของจริงและแบบฝึกหัด หรืออาจให้พนักงานมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในหน่วยงานอื่น

3. การพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทัศนคติของคนมีบทบาทในการทำงานอย่างมาก ถ้าพนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือเข้าใจสภาพการทำงาน ผลงานก็จะออกมาดี แต่ถ้าพวกเขาไม่เข้าใจผิดหวัง เบื่อ เซ็งหรือท้อแท้ใจก็จะทำให้พวกเขาไม่อยากทำงาน และผลงานที่ออกมาก็จะไม่ดีหรืออาจจะทำให้เกิดผลเสียหรือเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นการพัฒนาทัศนคติของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะแม้ว่าเขาจะรู้งานดีอย่างไรก็ตาม มีประสบการณ์สูงเพียงใดก็ตามถ้าทัศนคติของเขามีทัศนคติไม่ถูกต้องผลงานของเขาก็จะออกมาไม่ดีเท่าควร วิธีการฝึกอบรมหรือพัฒนาทัศนคติก็อาจจะทำได้โดยให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะและรับฟังนโยบาย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอ ๆ ในขณะเดียวกันผู้บริหารระดับสูงก็ควรฟังเสียงสะท้อนจากลูกน้องของตนเองบ้างว่าพวกเขามีปัญหาอะไรบ้าง ในขณะนี้ หรืออาจจะทำได้ในรูปของการจัดสัมมนาประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมและการพัฒนา (พงศ์ หรดาล. 2539 : 12-13)

ในสภาพการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ประกอบกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการทำงานซึ่งนับวันจะมีมากขึ้น เพื่อให้รับกับความจำเป็นในการแข่งขันและความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการสมัยใหม่ องค์การควรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลหรือที่เรียกกันในปัจจุบันว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human resources development) ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้หน่วยงาน องค์การ และประเทศชาติอยู่รอดและมีความเจริญก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นที่ทราบกันดีว่ามนุษย์ คือ ต้นเหตุของความเจริญความเสื่อมทั้งปวง วิทยาการขั้นสูงไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อการสร้างสรรคหรือทำลายล้างล้วนแต่เกิดจากสมองของมนุษย์ทั้งสิ้น มนุษย์จึงเป็นตัวจักรสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์การต่าง ๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้า เพราะระบบการศึกษาในปัจจุบันจะมุ่งสอนบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญอย่างกว้าง ๆ โดยมิได้เน้นหรือมีจุดมุ่งหมายที่จะสอนให้มีความชำนาญในงานเฉพาะด้านหรืองานเฉพาะตำแหน่ง

นอกจากนี้บุคคลเหล่านี้เมื่อได้เข้าในระบบการศึกษาก็ไม่ได้เตรียมตัวที่จะทำงานในองค์การใดองค์การหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องจัดเตรียมและฝึกอบรมสมาชิกใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและนโยบายขององค์การ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในองค์การ แม้ว่าบุคลากรจะผ่านการฝึกในขั้นแรกแล้วก็ตาม ความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาที่ยังมีอยู่ต่อไปตราบดีที่บุคลากรผู้นั้นยังต้องทำงานต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมเพื่อจะได้นำสิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้้องค์การต่าง ๆ ยังต้องบำรุงรักษาบุคลากรขององค์การให้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่จะรับมือกับวิทยาการใหม่ ๆ หรือสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่ท้าทายต่อการอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์การอีกด้วยซึ่งมูลเหตุและความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์การโดยสามารถแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความจำเป็นจากภายในขององค์การ ความจำเป็นภายในขององค์การสามารถแบ่งออกได้ดังนี้คือ

1.1 การเตรียมบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและองค์การ ในสภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังเจริญเติบโต บรรดาผู้ประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ก็มีโอกาสขยายงานและกำลังการผลิต การบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันทุก ๆ ด้านดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ ที่กำลังขยายงานจำเป็นต้องสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหลัก (key person) ซึ่งเป็นบุคลากรในระดับการจัดการหรือบริหารประจำสายงานต่าง ๆ เช่น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน ฯลฯ เมื่อบุคลากรหลักเหล่านี้ได้ปฏิบัติหน้าที่มานานปี จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้ระบบการปฏิบัติงานและการปรับตัวเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรมจะช่วยร่นระยะเวลาการเรียนรู้ให้สั้นลง กล่าวคือเป็นการชี้แนะแนวทางนโยบาย วัตถุประสงค์กระบวนการบริหาร ตลอดจนงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ฯลฯ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยชี้นำบุคคลให้มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงานต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนต่อองค์การอีกด้วย

1.2 การวางแผนอาชีพในองค์การที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์การ การวางแผนอาชีพเพื่อให้บุคลากรเกิดความก้าวหน้าตามทิศทางและความต้องการของบุคลากรและองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ย่อมเป็นการเคลื่อนไหวในเส้นทางที่เติบโตของบุคลากรที่ไม่หยุดนิ่งและเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเติบโตขององค์การและความสำเร็จที่เพิ่มมากขึ้นการวางแผนอาชีพในองค์การนอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อมวลสมาชิกแล้วยังเกิดประโยชน์ต่อองค์การอีกด้วยดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรมหรือรูปแบบอื่น ๆ นอก

จากจะทำให้บุคลากรผู้นั้นเจริญเติบโตไปในทิศทางที่เหมาะสมแล้วยังช่วยให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่อีกด้วย

ประโยชน์ของการฝึกอบรม (พงศ์ หรดาล.2539 :24-26)

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร แต่เนื่องจากการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นเสมอในการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากองค์กรได้พัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มศักยภาพให้คนสามารถสืบสานงานธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายหรือเจตนารมณ์ขององค์กรแล้วก็ถือว่า องค์กรธุรกิจนั้นสามารถก้าวข้าม “ พรหมแดนแห่งความรู้ ” ไปได้ การฝึกอบรมจึงไม่เพียงแต่ให้ประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานด้วยเช่นกันแต่ถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วการฝึกอบรมและการพัฒนาดูเหมือนว่าองค์กรต้องสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ เพราะการที่จะฝึกอบรมบุคลากรให้มีทั้งความรู้ ความชำนาญและทัศนคติที่ดีนั้น ย่อมจะต้องลงทุนทรัพยากรด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่ถ้าบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญและทักษะที่มีคุณค่าจะเกิดผลดีต่อองค์กรโดยตรง ถ้าเปรียบเทียบกับการลงทุนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรก็เป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต่อตัวบุคลากร และต่อผู้บริหาร ดังต่อไปนี้คือ

1. ประโยชน์ต่อองค์กร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงองค์กรได้ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 การสรรหาและบำรุงรักษาบุคลากร แนวโน้มในอนาคตของการฝึกอบรมจากการทำงานจริง (On-the-job training) การพัฒนาจะเป็นการดึงดูดใจผู้สมัครงานที่มีคุณภาพ และการหมุนเวียนเข้าออกของ บุคลากรในองค์กรลดน้อยลง เพราะผู้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสในการพัฒนาจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเพลิดเพลินกับการทำงาน จึงทำให้ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นลดน้อยลง

1.2 เทคโนโลยีและระบบงานใหม่ ปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรใหม่ ๆ ได้ใช้เทคโนโลยีมากมายทั้งในระบบการผลิต การสื่อสารและอื่น ๆ และมีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงมากขึ้นในอนาคต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ฝ่ายฝึกอบรมได้จัดการฝึกอบรมจากการทำงานจริงเพราะถ้าไม่สนับสนุนก็จะทำให้ฝ่ายฝึกอบรมไม่สามารถตามทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้

1.3 คุณภาพของสินค้าและบริการ การปรับปรุงคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างมากแก่ผู้บริโภค โดยการปฏิบัติงานร่วมกันของแต่ละหน่วยงานและองค์กรทั้งหมด

1.4 บ่งชี้ลักษณะ ของผู้ควบคุมงานและบุคคลระดับผู้บริหารในอนาคต การพัฒนาบุคลากรจะทำให้ผู้บริหารสามารถชี้ลักษณะคนมีศักยภาพในการบริหารและการควบคุมซึ่งเป็นการส่งเสริมอนาคตในระยะยาวขององค์กร

2. ประโยชน์ต่อบุคลากร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงบุคลากรขององค์กรได้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรที่มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ก็จะมี ความมั่นคงในงานอย่างมากเพราะบุคลากรพวกนี้จะสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของเขาได้ตลอดเวลา

2.2 ศักยภาพในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญตลอดจนมีการปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลาจะสามารถรับผิดชอบงานได้มากขึ้นและมีโอกาสมากสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายงานไปสู่งานที่ดีกว่า

2.3 แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจะมีความรู้สึกที่ผู้บริหารให้ความสนใจ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

3. ประโยชน์ต่อผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงงานได้ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 สิ่งที่ทำอยู่แล้ว การพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรกำลังเรียนรู้ปัญหาและประสบการณ์มากกว่าที่จะให้มันเกิดขึ้นอีก เช่น ถ้ามีการฝึกอบรมก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะความชำนาญให้บุคลากรมีความรับผิดชอบมากขึ้น และสามารถประหยัดเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

3.2 ความสามารถของผู้บริหารและบุคลากรในอนาคต ทักษะการบุคคลไม่เหมือน เครื่องจักรคนจะมีคุณค่ามากยิ่งขึ้นถ้าได้รับความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เพิ่มเติมดังนั้นถ้าผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับและปรับปรุงความรู้ ความชำนาญให้ทันสมัยอยู่เสมอก็จะทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร

3.3 โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับปรุงทักษะความชำนาญให้กับบุคลากรและฝึกให้มีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารก็เหมือนกับได้เครื่องมือในการทำงานที่ดีขึ้น บุคลากรก็จะมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานได้

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าอย่างหนึ่ง แม้บางครั้งจะไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ก็ตาม เพราะการฝึกอบรมจะมีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรต่อบุคลากรและต่อผู้บริหาร ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารทุกคนควรเอาใจใส่และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับได้มีโอกาสได้รับอย่างทั่วถึงต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอเมื่อบริหารได้พิจารณาเป็นอย่างดีแล้ว การฝึกอบรมจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่ายกล่าวคือ

1. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือหัวหน้า
2. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้บรรลุและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถขยายขีดความสามารถในการจัดการ
3. สามารถปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าเดิม
4. สามารถสนองความต้องการกำลังคนทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลาง
5. สามารถลดเวลาการเรียนรู้ได้เร็วขึ้นเพราะผู้รับการฝึกอบรมย่อมเรียนรู้ได้เร็วกว่าการเรียนโดยลองผิดลองถูก
6. สามารถลดอุบัติเหตุ
7. สามารถลดความสิ้นเปลือง คนงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้คนงานมีความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
8. สามารถลดการลา ขาด และลาออกจากงาน องค์กรใดก็ตามถ้ามีการจัดให้คนงานได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้าจึงทำให้คนงานทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้แก่หน้าที่ของตนเอง
9. สามารถสร้างความมั่นใจในการทำงาน ถ้าคนงานเข้ารับการฝึกอบรมจะทำให้คนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิตก็มีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรืออุบัติเหตุก็ลดน้อยลง
10. สามารถลดปัญหาการจ้างคนที่ไม่มีฝีมือมาทำงาน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรเป็นอย่างมากและการฝึกอบรมจะช่วยสร้างบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ให้มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาการทำงานในองค์กรได้

11. สามารถส่งเสริมงานนิเทศให้บรรลุผลได้เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้วสามารถประสานงานกับหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่นิเทศ (Supervisors) ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงเทคนิควิธีการกระบวนการทำงาน การบริหารงานเป็นต้น จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนทำให้เกิดทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรหรือหน่วยงานที่ดีขึ้น

12. สามารถทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีการปรับตัวให้เข้ากับภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคตได้

3. ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ธารง เปรมปรีดี (2531 : 21-22) ได้อธิบายว่า เทคโนโลยีหมายถึง วิธีการหรือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่จะทำให้ผลิตของได้มากขึ้น ดีขึ้น

ดังนั้นจึงพอสรุปความหมายของเทคโนโลยีได้ว่า เป็นวิธีการ หรือเครื่องมือ ที่จะช่วยนำมนุษย์หรือองค์กรไปสู่ เป้าหมายที่ต้องการ

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540 : 77) ได้กล่าวถึง ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง เรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้จากการนำข้อมูลมาประมวลผลหรือคำนวณทางสถิติ และให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ

ลานดา ดวงสิงห์ (2543 : 13) ได้อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับ

มนู อดีตลเชษฐ์ (2545 : 15) ได้อธิบายว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลจากการเรียบเรียงและประมวลผลข้อมูลตามแนวทางของการบริหาร เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการควบคุม ธุรกิจ และการวางแผน

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 : 15) ได้กล่าวถึง ความหมายของสารสนเทศว่า หมายถึง ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ และได้กล่าวถึงความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อน

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2535 : 116) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ทางด้านการจัดการองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ตลอดจนความสามารถในการแข่งขัน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542 : 3) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยังกล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการต่อไปนี้

1. ระบบประมวลผล ความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ลำช้า และอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์กรจึงต้องทำการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผลตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล ปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีจะอธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยให้ความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจด้านการจัดการข้อมูล (Data / Information Management) จะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง (2543 : 12) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ [Management Information System (MIS)] เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อดำเนินงานขององค์กร เช่นการใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร หรือ MIS หมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นยังช่วยผู้บริหาร

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง (2543 : 21) ได้อธิบายถึง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่า สารสนเทศเกิดจากการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่านกระบวนการประมวลผล ผลลัพธ์ที่ได้จะออกมาเป็นสารสนเทศ พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากส่วนประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (Components of computer-based information system)

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จานแม่เหล็ก (Harddisk) แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จอภาพ (Monitor) แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) โมเด็ม (Modem) เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้จะทำหน้าที่ทั้งป้อนเข้า (Input Device) และหน่วยแสดงผล (Output Device)

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ตัวโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่นักเขียนโปรแกรมได้เขียนขึ้น สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท

1.2.1 โปรแกรมระบบปฏิบัติการ (System Software) เป็นชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนหน่วยป้อนเข้าและหน่วยแสดงผล เช่น MS-DOS, Windows 98, PS/2 และ UNIX เป็นต้น

1.2.2 โปรแกรมประยุกต์ (Application software) เป็นชุดคำสั่งที่เขียนตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่น โปรแกรมระบบบัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ การจ่ายเงินเดือน การออกบิล การควบคุมสินค้าคงคลัง การควบคุมการผลิต โปรแกรมทางด้านธุรกิจ ธนาคารโรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ซึ่งอาจจะเขียนด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน เช่น FOXBASE FOXPRO CLIPPER DBASE BASIC PASCAL หรืออาจจะใช้โปรแกรมช่วยในการพัฒนาเขียนเช่น CyBASE ORACLE เป็นต้น

1.2.3 ข้อมูล (Data) จะถูกเก็บรวบรวมจากเอกสาร แล้วป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านหน่วยป้อนข้อมูลเข้า เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) การถ่ายภาพเข้า (Scanner) เป็นต้น จากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในหน่วยความจำ (Memory) ก่อนที่จะถูกถ่ายไปเก็บที่หน่วยเก็บข้อมูล (Data Storage) เช่น แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จานแม่เหล็ก (Harddisk) และเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape) เป็นต้น

1.2.4 บุคลากร (People) ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรมีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม จึงจะทำให้สารสนเทศที่เกิดขึ้นถูกต้อง

2. ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ (Programmer, user and system analyst) ในแต่ละองค์กรที่มีระบบสารสนเทศจะต้องมีบุคลากรเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ ผู้เขียนโปรแกรม ซึ่งทำหน้าที่ในการเขียนโปรแกรม (Coding program) ตามผัง (Flow chart) ที่ผู้วิเคราะห์ระบบได้วางไว้ การเขียนโปรแกรมจะต้องมีการเลือกภาษาทางคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับประเภทของงาน ซึ่งจะทำให้การเขียนโปรแกรมง่ายและสะดวกขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันจะมีโปรแกรมสำหรับช่วยในการเขียนโปรแกรม (Program generate) ซึ่งจะทำให้เขียนโปรแกรมง่ายขึ้น เช่น โปรแกรมพวก SYBASE ORACLE และ INFOMIX เป็นต้น ส่วนผู้ใช้งานจะต้องมีการเรียนรู้ถึงวิธีการใช้โปรแกรม การสำรองข้อมูล (Back up) และการเรียกข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ (Restore)

3. เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานคอมพิวเตอร์ [Technical operation of a Computer-Base Information Systems (CBIS)] ประกอบด้วยการทำงาน 4 ส่วนร่วมกัน คือ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยแสดงผล และ หน่วยเก็บข้อมูล

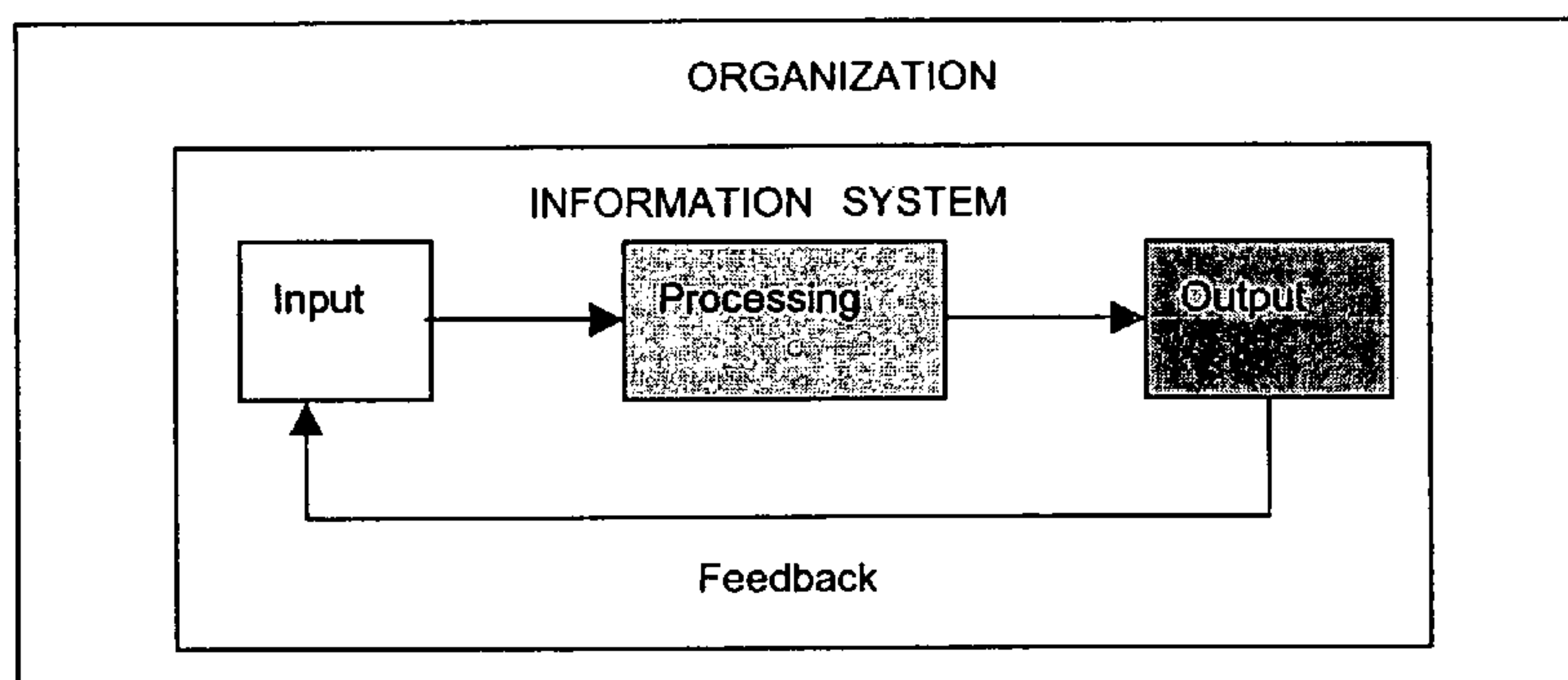
4. การจัดข้อมูลบนพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ (Organizing data on computer-base information systems) โดยทั่วไปข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนเรียกว่า ฟิลด์ (Field) ซึ่งมีความหมายเท่ากับหนึ่งคอลัมน์ (Column) เช่น ชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ หรือสถานภาพ เป็นต้น โดยปกติแล้วลำพังฟิลด์จะไม่มี ความหมายนอกจากว่าจะต้องนำหลายๆ ฟิลด์มารวมกันเพื่อให้เกิดรายการ (Record) ซึ่งแต่ละรายการจะมีความหมาย และถ้าหลายๆ รายการรวมกันจะกลายเป็นแฟ้มข้อมูล (File)

5. รูปแบบการประมวลผล ซึ่งผู้วิเคราะห์ระบบจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบการประมวลผลได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการประมวลผลแบบรวบรวมเอกสารเป็นชุด (Batch) แล้วค่อยป้อนข้อมูลเข้าไปประมวลผลเป็นชุดๆ ซึ่งแต่ละชุดจะประกอบด้วยเอกสาร 10 แผ่น 20 แผ่น หรือกี่แผ่นก็ได้แล้วแต่กำหนดลักษณะการประมวลแบบนี้เรียกว่า Batch processing กับอีกลักษณะหนึ่ง เมื่อมีเอกสารเกิดขึ้นก็จะทำการป้อนข้อมูลเข้าไป และข้อมูลนั้นก็จะผ่านการประมวลผลในทันที ลักษณะนี้เรียกว่า Real-Time Processing ซึ่งลักษณะ Real-Time จะได้ข้อมูลที่ปรับปรุงเสมอ แต่โอกาสผิดพลาดและการแก้ไขจะยากกว่า เนื่องจากข้อมูลที่ป้อนเข้าไปจะเข้าไปปรับปรุงในแฟ้มข้อมูลหลัก (Master file) ส่วนวิธี Batch processing ข้อมูลจะถูกกระทำที่แฟ้มข้อมูลชั่วคราว (Transaction file) ก่อนที่จะมีการปรับปรุงในแฟ้มข้อมูลหลัก

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545 : 6) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ ในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

สารสนเทศ ในมุมมองธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรนั้นๆ โดยกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรม สามชนิด ได้แก่ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ(input) การประมวลผล (processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (output) ซึ่งผลที่ได้ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้งานตามความเหมาะสม หากระบบสารสนเทศมีความต้องการ การตอบสนอง (feedback) ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว จะถูกส่งกลับไปยังส่วนนำเข้าข้อมูลอีกครั้ง เพื่อการปรับแต่งระบบให้มีความสอดคล้องกับสถานะที่ต้องการ



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

ที่มา : สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. หน้า 7. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

∴

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 25) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information system) ว่า เป็นระบบเทคนิคสังคม (Sociotechnical system) ซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งนำมาใช้ภายในสังคมหรือองค์กร โดยมีบุคลากร เป็นผู้จัดเตรียมระบบสารสนเทศ ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญที่สุดขององค์กร เพราะหากมีการออกแบบระบบสารสนเทศ ไม่ถูกต้อง มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการใช้งานระบบสารสนเทศ

อำไพ พรประเสริฐกุล (2540 : 9) ได้กล่าวถึงความหมายระบบสารสนเทศ คือการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากให้เหลือ สารสนเทศ จำนวนน้อยเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ ระบบนี้ช่วยจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศ ว่า เป็นระบบ ที่ทำการรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อไว้ใช้งาน แต่เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณจำนวนมากและมีความซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระบบออกเป็นระบบย่อยเพื่อให้สามารถใช้งานสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการ ถึงแม้ว่าสารสนเทศไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่ในปัจจุบันนี้ก็มักจะปฏิเสธการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งาน เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2543 : 7) ได้กล่าวถึง บทบาทของสารสนเทศในเชิงเศรษฐกิจดังนี้

1. การตัดสินใจ โดยตัวเองแล้วสารสนเทศไม่ใช่ทรัพย์สินที่มีค่า แต่จะมีค่าเมื่อมีการใช้ เช่น ช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจหรือช่วยชี้แนวทางในการแก้ไขปัญหา แม้ว่าในบางครั้งการตัดสินใจจะเกิดก่อนและใช้สารสนเทศเป็นเครื่องยืนยัน แทนที่จะใช้สารสนเทศช่วยการตัดสินใจก็ตาม ดังนั้นคุณค่าของสารสนเทศจึงมิได้เกิดจากภายในตัวเอง
 2. การจัดการ สารสนเทศมีความสำคัญต่อการจัดการ การดำเนินงานอย่างยิ่ง
 3. ใช้แทนทรัพยากรทางกายภาพ ในบางกรณีสารสนเทศสามารถใช้ทดแทนทรัพยากรทางกายภาพ เช่นการเดินทาง ในระบบสื่อสารทางไกลที่มีการนำส่งข้อมูลทางการแพทย์ เช่นการผ่าตัด จะช่วยให้แพทย์ติดตามเหตุการณ์ ความก้าวหน้าโดยไม่ต้องเดินทางไปยังแหล่งนั้น
 4. ติดตามสภาพโดยรอบ สารสนเทศเป็นช่องทางเรียนรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นในโลกนี้ ช่วยการจัดการทั้งการปฏิบัติงานและการตัดสินใจให้ติดตามความคืบหน้าที่เกิดภายนอกได้
 5. โน้มน้าวและชักจูง สารสนเทศเป็นช่องทางโน้มน้าวและชักจูงใจ บทบาทปรากฏชัดในโฆษณาการตลาด ช่วยให้ผู้บริโภครับรู้รายละเอียดผลผลิต รู้จักผู้ขาย
 6. การศึกษา สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญของการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ทั้งผ่านสื่อต่างๆ หรือโดย ปฏิสัมพันธ์ โต้ตอบผู้สอน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคคลที่จะใช้การศึกษาเป็นเครื่องมือเลี้ยงชีพต่อไป และต่อสังคมที่จะมีผลิตผลผู้มีการศึกษาเพิ่มขึ้น
 7. วัฒนธรรมและนันทนาการ สารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการส่งเสริมวัฒนธรรมและนันทนาการ บทบาทเชิงเศรษฐกิจปรากฏชัดเมื่อมีการซื้อผลผลิตและบริการสารสนเทศ ทำให้อุตสาหกรรมสารสนเทศเติบโตและมีผลต่อเศรษฐกิจ
 8. ผลผลิตและบริการ สารสนเทศเป็นผลผลิตที่สามารถบรรจุหีบห่อ จำหน่าย ซื้อขายกันได้ สารสนเทศยังเป็นบริการที่ผู้ซื้อจะได้สารสนเทศที่ปรับแต่งให้เหมาะสมกับความต้องการ พร้อมใช้งาน ในการจัดกลุ่มบริการธุรกิจ
 9. ทรัพยากรสำคัญที่ต้องลงทุน สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่ต้องลงทุนจึงจะได้ผลผลิตและบริการ ตัวอย่างเช่นในธุรกิจการขายผลผลิตและบริการสารสนเทศ จะต้องลงทุนจัดทำฐานข้อมูลซึ่งเป็นการลงทุนที่สำคัญกว่าการซื้ออุปกรณ์และการจัดสร้างอาคาร
- ชวลิต ประภวนนท์ (2541 : 13) ได้อธิบายว่า การจัดโครงสร้างของสารสนเทศโดยแบ่งตามลำดับการนำใช้งาน สามารถแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้
1. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการวางแผน นโยบายกลยุทธ์และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง
 2. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในส่วนยุทธวิธีในการวางแผนการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจของผู้บริหารระดับกลาง
 3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในระดับปฏิบัติการและการควบคุมในขั้นตอนนี้ ผู้บริหารระดับล่าง จะเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น สารสนเทศในการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมและการควบคุมคุณภาพของสินค้าที่ได้จากกระบวนการผลิต
 4. ระบบสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล ในขั้นตอนนี้พนักงานจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และป้อนข้อมูลเข้าสู่กระบวนการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศออกมานำเสนอต่อผู้บริหารเป้าหมายของระบบสารสนเทศ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 23) ได้กล่าวถึงบทบาทของระบบสารสนเทศในปัจจุบันว่า มีเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้ระบบสารสนเทศมีศักยภาพสูงขึ้นโดยขยายตัวจากการจัดเก็บ การประมวลผล และการนำเสนอข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในด้านการกระจาย และ รับ-ส่งข้อมูล ระบบเครือข่าย (Network) ถูกนำมาใช้ในการเชื่อมบุคคลและองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งการเชื่อมต่อของระบบสารสนเทศนี้ มีผลต่อรูปแบบ ความร่วมมือ และการแข่งขันทางธุรกิจ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 190) กล่าวถึง ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจ ดำเนินการอย่างมีระบบ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร โดยสามารถจำแนกระบบสารสนเทศตามหน้าที่ทางธุรกิจดังนี้

1. ระบบสารสนเทศด้านการบัญชี (Accounting Information System)
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน (Financial Information System)
3. ระบบสารสนเทศด้านการตลาด (Marketing Information System)
4. ระบบสารสนเทศด้านการผลิตและดำเนินงาน (Production and operations Information System)
5. ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (Human resource Information System)

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2545 : 219) กล่าวถึง ประโยชน์ ของสารสนเทศที่มีต่อองค์กรดังนี้

1. ประโยชน์โดยตรง ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ต่อเนื่อง จากระบบ
2. ความยืดหยุ่น ช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร
3. ความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
4. รายได้ ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า หรือการลดระยะเวลาการดำเนินงาน
5. ค่าใช้จ่าย ช่วยลดการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อน เช่นงานพิมพ์เอกสาร ทำให้เกิดการประหยัด
6. คุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์
7. โอกาส องค์กรที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศสูง ย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในการสร้างโอกาสในการดำเนินงานทั้งโดยทางตรง ได้แก่การนำสารสนเทศมาประยุกต์เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนา นวัตกรรมทางธุรกิจ

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545 : 15) ได้กล่าวถึง สิ่งที่ทำให้ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจ ได้แก่ การที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีศักยภาพสูงขึ้น ในขณะที่มีราคาถูกลง จึงเป็นการง่ายต่อการลงทุนด้านระบบสารสนเทศขนาดใหญ่เพื่อคำนวณ วิเคราะห์ หรือจำลองการทำงานของระบบ ที่สำคัญคือระบบสารสนเทศสามารถเชื่อมต่อไปยังระบบสารสนเทศอื่น ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ โดยผ่าน ระบบเครือข่าย ซึ่งมีขอบเขตการใช้งานกว้างขวางไปทั่วโลก

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2543 : 281) ได้กล่าวถึง ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีหน้าที่ขอบเขตของธุรกิจอย่างกว้างขวาง ขอบเขตของงานที่นิยมใช้ได้แก่

1. ระบบสารสนเทศทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1. การพยากรณ์ (Forecasting)
 - 1.2. การจัดการกองทุน (Funds management)

- 1.3. การตรวจสอบ (Auditing) และแหล่งของสารสนเทศทางการเงิน ได้แก่
 - 1.1.1. แหล่งการประมวลผลรายการ (Transaction processing data)
 - 1.1.2. ข้อมูลการพยากรณ์ภายใน (Internal forecast data)
 - 1.1.3. ข้อมูลเกี่ยวกับกองทุน (Funding data)
 - 1.1.4. ข้อมูลเกี่ยวกับกองลงทุน (Port folio data)
 - 1.1.5. ข้อมูลการตรวจสอบของรัฐ (Government environment data)
 - 1.1.6. การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic plan)
 2. ระบบสารสนเทศทางบัญชี ซึ่งประกอบด้วย
 - 2.1. บัญชีลูกหนี้
 - 2.2. บัญชีเจ้าหนี้
 - 2.3. งบประมาณ
 - 2.4. งบการเงิน
 - 2.5. การจ่ายเงินเดือน
 3. ระบบสารสนเทศทางการตลาด จะต้องพิจารณาถึงส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) เพื่อช่วยในการวางแผนการตลาดและการพยากรณ์การขาย
 4. ระบบสารสนเทศทางการผลิต โดยส่วนใหญ่ใช้การตัดสินใจในการผลิต ได้แก่
 - 4.1. การออกแบบผลิตภัณฑ์ (Product design)
 - 4.2. การออกแบบสิ่งอำนวยความสะดวก (Facility design)
 - 4.3. การผลิต (Production)
 5. ระบบสารสนเทศเพื่อการวิจัยและพัฒนา (Research and development information system)
 6. ระบบสารสนเทศแหล่งทรัพยากรมนุษย์ (Human resource information)
- ชวลิต ประภวนนท์ (2541 : 21) ได้กล่าวถึง เป้าหมายของระบบสารสนเทศ ว่า องค์กรต่าง เริ่มมองเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่องค์กรต้องมี ระบบสารสนเทศ ที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นองค์กรจึงมักจะมีการตั้งเป้าหมายของระบบสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้
1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์กรมีงานประจำต้องทำทุกวันและปริมาณก็เพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรจะต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงานจนพนักงานไม่สามารถจะปฏิบัติได้ หรือผลงานออกมาไม่ดีจึงมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อเข้ามาช่วยงานในลักษณะประจำ ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้งานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 2. เพิ่มผลผลิต โดยที่องค์กรสามารถใช้สารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม หรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น สามารถควบคุมขั้นตอนในกระบวนการผลิต ควบคุมวัตถุดิบสินค้าคลัง และระบบการขนถ่ายสินค้า
 3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์กรที่มีธุรกิจลักษณะบริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า
 4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้

5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารสามารถที่จะนำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยอาจจะสร้างแบบจำลองในเรื่องการสร้าง ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การผลิตในต้นทุนต่ำหรือผู้นำด้านต้นทุน หรือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสก่อนคู่แข่ง ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน

7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่ง การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลา จะทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง ซึ่งจะเป็ปัจจัยในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการและเกิดการประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทำให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของคู่แข่ง ในขณะเดียวกันองค์กรก็สามารถใช้สารสนเทศในการป้องกันคู่แข่งไม่ให้เข้าสู่ตลาด โดยการไ้ระบบสารสนเทศที่เหนือกว่าในการบริการลูกค้า หรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา

5. เอกสารเกี่ยวกับ SAP R/3

Internet website : (www.leaTth.com/Csgroup)

เมื่อปี พ.ศ. 2515 โดยนักวิศวกร 5 คนของบริษัท IBM ผู้ซึ่งพัฒนาและออกแบบระบบการเงิน (Finance) และระบบการจัดการวัตถุดิบ (Material management) ให้กับบริษัท ICI โดยการพัฒนารั้งแรกอยู่บนระบบเมนเฟรม (Mainfram-based) เรียกว่า R/2 ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้พัฒนาเป็น R/3 ที่ทำงานในสภาวะแวดล้อมแบบ Client and Server และล่าสุดคือเอ็นเตอร์ไพรส์ (Enterprise) ที่สามารถทำงานบนอินเทอร์เน็ต

SAP (System Application Products in Data Processing) เป็นซอฟต์แวร์เยอรมัน และเป็นซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า ERP (Enterprise Resource Planning) คือใน SAP เองจะประกอบไปด้วยหลายๆ โมดูลที่มันสามารถส่งข้อมูลถึงกัน (Integrated software) โดยไม่ต้องทำการป้อนข้อมูลเข้าไปซ้ำซ้อนกันในแต่ละโมดูล โมดูลที่ว่าเหล่านี้ อาทิเช่น การจัดการวัตถุดิบ (Material Management) วางแผนการผลิต (Production Planning) การขายสินค้า (Sales Distribution) ต้นทุน (Costing) การเงิน (Finance) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ซ่อมบำรุง (Plant maintenance) เป็นต้นและอีกมากมาย

SAP R/2 เป็นระบบที่ทำงานอยู่บนเมนเฟรม อาทิเช่น IBM, Siemens, Amdahl เป็นต้น ซึ่งไม่เป็นระบบเปิด (Open system) เหมือนในปัจจุบันแม้ว่าจะมีเทคโนโลยีของ ALE (Application Link Enabled) มาช่วยก็ตาม นอกจากนั้นแนวคิดของระบบคอมพิวเตอร์ในช่วงเวลาดังกล่าวเป็นแบบประมวลผลรวม (Centralized system) แม้ว่ารากาของฮาร์ดแวร์จะถูกลงมาก็ตาม ต่อมาแนวความคิดแบบ Client/Server จึงทำให้มีการพัฒนา SAP บนเทคโนโลยีแบบใหม่และเป็นต้นแบบของ R/3 ต่อมา

SAP R/3 นอกจากเป็นที่นิยมเรื่องของการทำงานที่สัมพันธ์กันทุกระบบแล้ว ก็ยังมีชื่อเสียงกับการทำงานแบบออนไลน์ (Real time) ซึ่งในความเป็นจริง R ที่มาจาก R/3 หมายถึงการทำงานแบบ Real time การทำงานแบบ Real time หมายความว่า เมื่อข้อมูลได้ถูกป้อนลงระบบแล้วจะมีการปรับปรุงข้อมูลในทุกๆ ระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจสามารถตอบสนองได้ในทันทีที่ข้อมูลได้มีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น SAP จึงเป็นที่นิยมใช้ของบริษัทต่างๆ ในหลายๆ แบบของธุรกิจ เช่น โรงงาน (Manufacturing) ขายปลีก (Retail) น้ำมันและแก๊ส (Oil and gas) ไฟฟ้า (Electricity) สุขภาพ (Health care) การคมนาคม (Transport) รถยนต์ (Automotive) เคมี (Chemical) เป็นต้น ลูกค้าของ SAP ส่วนใหญ่จะอยู่ในรายชื่อของบริษัทขนาดใหญ่ 100

บริษัทในประเทศสหรัฐอเมริกา (U.S. Fortune 100 companies) มีบริษัทคู่ค้าที่ขายฮาร์ดแวร์จำนวนมาก อาทิเช่น AT&T, Bull, Compaq, Data General, Digital IBM, SUN เป็นต้น นอกจากนี้ก็มีบริษัทที่ปรึกษา (Consulting firm) ให้บริการในการติดตั้งและจัดระบบ (Implementation) ของ SAP อาทิเช่น Anderson consulting, Price waterhouse, Ernst & Young, KPMG, Coopers & Lybrand, ICS Deloitte เป็นต้น

6. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

· ประสงค์ ประณีตพลกรัง (2543 : 111) กล่าวถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพไว้ว่า

- ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือความสามารถขององค์กรในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ เป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal) ที่กำหนดไว้
- ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 314) กล่าวไว้ว่า

- ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป
- ประสิทธิภาพ คือ ความสำเร็จขององค์กรที่จะทำงานให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 9) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สุรพล พกลานนท์ (2538 : 9) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การศึกษาผลลัพธ์ที่ปรากฏบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพียงใด

โจเซฟ เอ็ม, พุดติ (2533 : 15) เรียบเรียงโดย วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดีเพียงใด หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงไหน ส่วนประสิทธิผลในการทำงาน ก็คือความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ คือวัตถุดิบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ประสิทธิภาพ หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการดำเนินงานขององค์กร จะต้องมีการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะถือว่า องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จสูงสุด

7 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยของความสำเร็จ (Critical success factors)

ชาลิต ประภาวนนท์ (2541 : 81) ได้กล่าวว่า ปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญ หมายถึง งานหรือปัจจัยที่ช่วยสร้างความสำเร็จอย่างใหญ่หลวงให้แก่องค์กร ซึ่งวิธีการที่ใช้สำหรับการเชื่อมแผนการจัดการระบบสารสนเทศ กับ แผนของบริษัท นั่นคือการกำหนดกิจกรรมที่สำคัญยิ่งขององค์กร และความต้องการในการใช้ข้อมูลข่าวสาร แนวทางนี้ทำให้องค์กรและผู้บริหารทราบถึง สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรืองในระยะยาวให้แก่องค์กร ดังนั้นผู้บริหารจะสามารถใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์

ความจำเป็นของระบบสารสนเทศ และการดำเนินการเพื่อการประเมินผล ระบบสารสนเทศ หากผู้บริหารเข้าใจแผนในระดับบริษัท

ปัจจัยของความสำคัญที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ

ปัจจัยของความสำคัญที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ มีความใกล้เคียงกับเป้าหมายในระยะยาวขององค์กร ดังนั้นถ้าองค์กรได้ใช้ปัจจัยต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ซึ่งมีผู้กล่าวไว้ดังนี้

ประสงค์ ปรานีโตพลกรัง (2543 : 28) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1. การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการที่เปิดรับต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตของแต่ละบุคคล การรับรู้ได้รับอิทธิพลจากสิ่งต่างๆ (Object) การรู้จัก (Awareness) แล้วทำให้เกิดความเข้าใจ (Recognition) การตีความหมาย (Interpretation) และการตอบสนอง (Response) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540 : 580) เนื่องจากคนมีความแตกต่างกันในการรับรู้ข้อมูลจึงต้องมีขั้นตอนเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าคนเหล่านั้นรับรู้ในสิ่งเดียวกัน

2. การเรียนรู้ (Learning) คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการสร้างหรือยกระดับความสามารถของคอมพิวเตอร์หลายองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์งานให้รู้และเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

3. อคติ (Bias) คือ ความลำเอียงที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ อคติของบุคคลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของตนเอง มีดังนี้ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการพบกันครั้งแรกอาจมีผลต่อการทำให้เกิดอคติได้อย่างมาก เพราะทำให้การรับรู้ครั้งต่อไปมีอคติด้วย นอกจากนี้จังหวะและโอกาสก็เป็นสิ่งที่มีผลต่ออคติของผู้จัดการด้วย

4. ทักษะคติ (Attitude) คือ การแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อ บุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ ทักษะคติเกี่ยวกับงาน (Job attitudes) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความพึงพอใจงาน (Job satisfaction) ทักษะคติจะมีผลกระทบต่องานและองค์กรโดยรวม คนที่มีทักษะคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี แต่คนที่มีทักษะคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบถึงระบบได้ ดังนั้นทักษะคติเกี่ยวกับงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญ และกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์กร

5. แนวโน้มการเผชิญความเสี่ยง (Risk-taking tendencies) ความเสี่ยงคือ การวัดว่าคนจะรับรู้และจะจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่แน่นอนได้อย่างไร บางคนชอบเสี่ยง บางคนหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ความเสี่ยงมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ [Information System (IS)] ในหลายรูปแบบ

6. ความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง (Willingness to change) บางครั้งการเปลี่ยนแปลงจะทำได้ยากถึงแม้ว่าจะมีการขู่หรือบังคับผู้ใช้มักจะยอมรับเทคโนโลยีเพราะรู้สึกว่าจะเป็น แต่จะต่อต้านเมื่อรู้สึกว่าไม่จำเป็น

7. ความตึงเครียด (Stress) ความตึงเครียดจะทำลายความสามารถในการตัดสินใจของบุคคล ซึ่งอาจนำไปสู่การบังคับให้เกิดการตัดสินใจในทางเลือกในสถานการณ์ที่บีบบังคับ ทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัททำให้บริษัทต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมากต่อปีเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความตึงเครียด ความตึงเครียดมากเกินไปย่อมเป็นอันตรายต่อสวัสดิภาพของคนในขณะที่ความตึงเครียดปานกลางอาจทำให้เกิดผลลัพธ์หรือผลการการทำงานที่ดีได้

8. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) เป็นระบบของค่านิยมร่วม ความเชื่อ วิธีความคิด และการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม ระบบสารสนเทศที่ประสบความสำเร็จในที่หนึ่งอาจจะไม่ประสบความสำเร็จในที่อื่นก็ได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน

9. การจูงใจ (Motivation) หมายถึงอำนาจในการทำให้เกิดพลัง และกระตุ้นพฤติกรรมส่วนบุคคลให้บรรลุเป้าหมาย อำนาจนี้อาจจะมาจากแหล่งภายนอก เช่น โอกาสที่จะได้โบนัส (Bonus) หรือรางวัลอื่นๆ ที่สำคัญและเป็นอำนาจที่มาจากภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งการจูงใจอาจใช้เป็นสาเหตุหลักในการอธิบายเรื่องการกระทำของคนได้

ลอว์ดอน (Laudon. 2002 : 351) กล่าวถึงองค์ประกอบของการนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างประสบความสำเร็จ มีดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบและข้อมูลข่าวสาร
2. การให้ความสนับสนุนของผู้บริหารในองค์กร
3. ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ โดยศึกษาจากขนาดขององค์กร โครงสร้างองค์กร และประสิทธิภาพของทีมงาน
4. การบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน ซึ่งต้องมีความสัมพันธ์กันของ การฝึกอบรม เพื่อให้สามารถใช้งานระบบและเข้าใจในความสามารถของระบบ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 : 115) ได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อบ่มงูสู่ความสำเร็จขององค์กร ควรมีลักษณะดังนี้

- ความเที่ยงตรง สารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงจะต้องไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- ทันต่อการใช้ ผู้ใช้จะต้องได้รับสารสนเทศเมื่อต้องการใช้ ในช่วงเวลาที่กำหนด
- ตรงตามความต้องการ ต้องตอบคำถามเหล่านี้ได้ ได้แก่ อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร
- สมบูรณ์ครบถ้วน แสดงข้อมูลต่างๆอย่างครบถ้วน
- ความเชื่อถือได้ วิธีการจัดเก็บและรวบรวมที่เชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบได้
- สะดวกต่อการเรียกใช้ ผู้ได้รับสิทธิ์สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วตามรูปแบบที่กำหนดไว้
- ความปลอดภัย ผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์จะไม่สามารถเรียกสารสนเทศใช้งานได้
- ความยืดหยุ่น สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้หลายวัตถุประสงค์
- เพียงพอต่อความต้องการ

ครรชิต มัลลียงษ์ (2540 : 5) ได้กล่าวถึง ลักษณะของระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายได้แก่ การเพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่าย ปรับปรุงการตัดสินใจให้มีคุณภาพมากขึ้น ไว้ดังนี้

- มีสื่อสารที่แม่นยำและราคาเขยาระหว่างผู้ที่อยู่ภายในและภายนอกองค์กร
- จัดเก็บสารสนเทศจำนวนมหาศาลไว้ได้อย่างประหยัดเนื้อที่ และค้นคืนได้ง่าย
- สามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมากที่จัดเก็บอยู่ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วและด้วยราคาประหยัด
- สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่คนที่ทำงานทั้งในสำนักงานเดี่ยวหรือต่างสำนักงาน
- ปรับการทำงานที่ใช้มือและกึ่งอัตโนมัติให้เป็นงานแบบอัตโนมัติ

ชาวลิต ประภาวนนท์ (2541 : 84) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ ดังนี้

- ระบบงานมีประสิทธิภาพ คุณภาพสูง และมีเอกสารของระบบให้แก่ผู้ใช้งานอย่างครบถ้วน

- ระบบงานมีความสะดวกสบายในการใช้งาน
 - มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารเพื่อการใช้ข้อมูลร่วมกัน ระหว่างการตลาด การผลิต การวิจัยและพัฒนาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการเพิ่มคุณค่าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์
 - มีการฝึกอบรมผู้ใช้ เพิ่มความรู้และทักษะในการใช้งานระบบงานอย่างต่อเนื่อง
 - สามารถขยายระบบงานเพื่อรวมการปฏิบัติการต่างๆ และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์
 - ปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสารทางการตลาดให้สามารถบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- จากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ สามารถสรุปลักษณะของสารสนเทศที่ดีที่มีผลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มมูลค่าให้กับกิจการขององค์กร ดังนี้
- ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน
 - ความน่าเชื่อถือ
 - ความสะดวกสบายในการใช้งาน
 - ความปลอดภัย

โดยนำลักษณะดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

บริษัทคาโอเริ่มก่อตั้งเป็นครั้งแรกที่โตเกียวในประเทศญี่ปุ่นในปี ค.ศ. 1887 โดยมร. โทมิโระ นากาเซ โดยได้เริ่มธุรกิจผลิตสบู่เป็นอันดับแรก และนับเป็นจุดเริ่มต้นของธุรกิจของบริษัทคาโอในการผลิตจำหน่ายสบู่คุณภาพสูง และเจริญเติบโตไปสู่ธุรกิจอื่นๆ เจกเชนตันไม้ใหญ่ที่แม่กิ่งก้านสาขาของบริษัทคาโอที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ไปทั่วโลก หนึ่งในประเทศที่ขยายการผลิตและจำหน่าย ก็คือประเทศไทย

คาโอ ประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2507 เพื่อดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายแชมพูและผงซักฟอก โดยในระยะเริ่มแรกได้ทำการผลิตแชมพูชนิดผงขึ้นภายใต้ชื่อยี่ห้อแฟซ่า และหลังจากนั้นก็ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้นและหลากหลายขึ้นในปัจจุบัน และในปี พ.ศ. 2515 ได้ตั้งโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์เพื่อจำหน่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ และคาโอประเทศไทย ได้มีการแบ่งบริษัทออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. บริษัท คาโอ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ชั้น 14-15 อาคารเวฟเพลส 55 ถนนวิบูลย์ ลุมพินี ประทุมวัน กรุงเทพฯ โดยบริษัทนี้จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ของคาโอ ซึ่งได้มาจากบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด และเป็นศูนย์กลางในการวางแผนการตลาด และการขายผลิตภัณฑ์คาโอ

2. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ 38 หมู่ 8 ลำโรงใต้ พระประแดง สมุทรปราการ โดยบริษัทนี้จะทำหน้าที่ผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล และเคมีภัณฑ์

นโยบายของบริษัท

ด้วยปณิธานที่จะสร้างสรรค์ความเป็นอยู่ของผู้บริโภคให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความสะอาด ความสวยงาม และสุขภาพที่ดี จากปณิธานนี้ได้กลายเป็นภารกิจของคาโอทั่วโลกขึ้น

ภารกิจของ คาโอ

ภารกิจของ คาโอ ทั่วโลก คือ “ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้บริโภค” ซึ่งหมายถึง การสร้างความพึงพอใจสูงสุด และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้บริโภคและพนักงานทั่วโลกของคาโอ โดยใช้จุดเด่นในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีคุณภาพสูงสุดโดยใช้ความคิดเห็นของผู้บริโภคเป็นหลัก ดังนั้นพนักงานคาโอทุกคนจึงทำงานร่วมกันอย่างเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว เพื่อสร้างความเชื่อถือจากผู้บริโภค ในจุดมุ่งหมายหลักของบริษัทในเรื่องความสะอาด ความสวยงาม และสุขภาพที่ดี รวมทั้งความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์ด้วย

สำหรับภารกิจของคาโอ ประเทศไทย นอกจากยึดมั่นในภารกิจเดียวกับคาโอทั่วโลกแล้ว ในขณะเดียวกัน ยังดำเนินงานสำหรับประเทศไทยโดยเฉพาะนั้นคือ “ คาโอ ประเทศไทย มีความปรารถนาที่จะนำความพึงพอใจและความสะอาดความสวยงามสูงสุดสู่ผู้บริโภคชาวไทยด้วยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพและนำสมัยภายใต้ชื่อและตราสินค้าคาโอ ”

นโยบายของบริษัทคาโอ ประเทศไทย

บริษัทคาโอ ประเทศไทย ได้เล็งเห็นถึงภารกิจอันสำคัญนี้ และเพื่อให้บรรลุภารกิจนี้ จึงได้มีการสร้างนโยบายของบริษัทดังนี้

- สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้บริโภค
- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ด้วยนวัตกรรมภายใต้แนวความคิดและเทคโนโลยีสูงสุด
- เพิ่มผลกำไรและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- เพิ่มพูนศักยภาพจากหน่วยงานเล็กเพื่อเป็นพลังรวมขององค์กร
- เป็นส่วนหนึ่งของสังคม บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมและชุมชน

โครงสร้างขององค์กร

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการจัดแบ่งโครงสร้างของหน่วยงาน ไว้ทั้งหมด 9 แผนกด้วยกันดังนี้ (เอกสารบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด : 2545)

1. แผนกกกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล สามารถจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆ อีก ดังนี้

1.1 แผนกผลิตและบรรจุของเหลว แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตและบรรจุผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเหลว ได้แก่ แชมพู, โฟมล้างหน้า, ครีมนวด, น้ำยาล้างจาน, น้ำยาปรับผ้านุ่ม และน้ำยาทำความสะอาดในครัวเรือน เป็นต้น

1.2 แผนกผลิตและบรรจุผง แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตและบรรจุผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะผง ได้แก่ ผงซักฟอง, ผงซักฟองสำหรับผ้าสีและผ้าขาว

1.3 แผนกผลิตผ้าอนามัย แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการผลิตผ้าอนามัย

2. แผนกกกลุ่มผลิตเคมีภัณฑ์ สามารถจะแบ่งเป็นแผนกย่อยๆอีก ดังนี้

2.1 แผนก SO₃ แผนกนี้จะทำการผลิตผลิตภัณฑ์พวกที่เกิดปฏิกิริยา Sulfonation เพื่อเป็นวัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง และสำหรับอุตสาหกรรมคอนกรีต

2.2 แผนก Ester แผนกนี้จะทำการผลิตผลิตภัณฑ์พวกที่เกิดปฏิกิริยา Esterification และ Emulsification เพื่อเป็นวัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องสำอางและเครื่องใช้ส่วนตัว, วัตถุดิบสำหรับอุตสาหกรรมหล่อเหล็ก และสำหรับอุตสาหกรรมสิ่งทออื่นๆ

3. แผนกวิศวกรและซ่อมบำรุง แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการปรับปรุงและดูแล ระบบเครื่องจักร ระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบไฟฟ้า ของเครื่องจักรที่ใช้ในโรงงาน

4. แผนกตรวจสอบคุณภาพ แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนของการผลิตจนกระทั่งกลายเป็นสินค้าสำเร็จรูป เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าที่จะส่งไปยังลูกค้าเป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยต่อผู้บริโภค

5. แผนกบุคคล แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการจัดอบรมสัมมนาพนักงาน, ติดต่อเอกสารและธุระกับทางราชการ, ทำหน้าที่ในการจ่ายเงินเดือน และค่าสวัสดิการต่างๆให้พนักงาน ฯลฯ

6. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนกนี้จะทำหน้าที่ในการดูแลระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของบริษัท

7. แผนกบัญชี ทำหน้าที่ในการดูแลงบของบริษัท

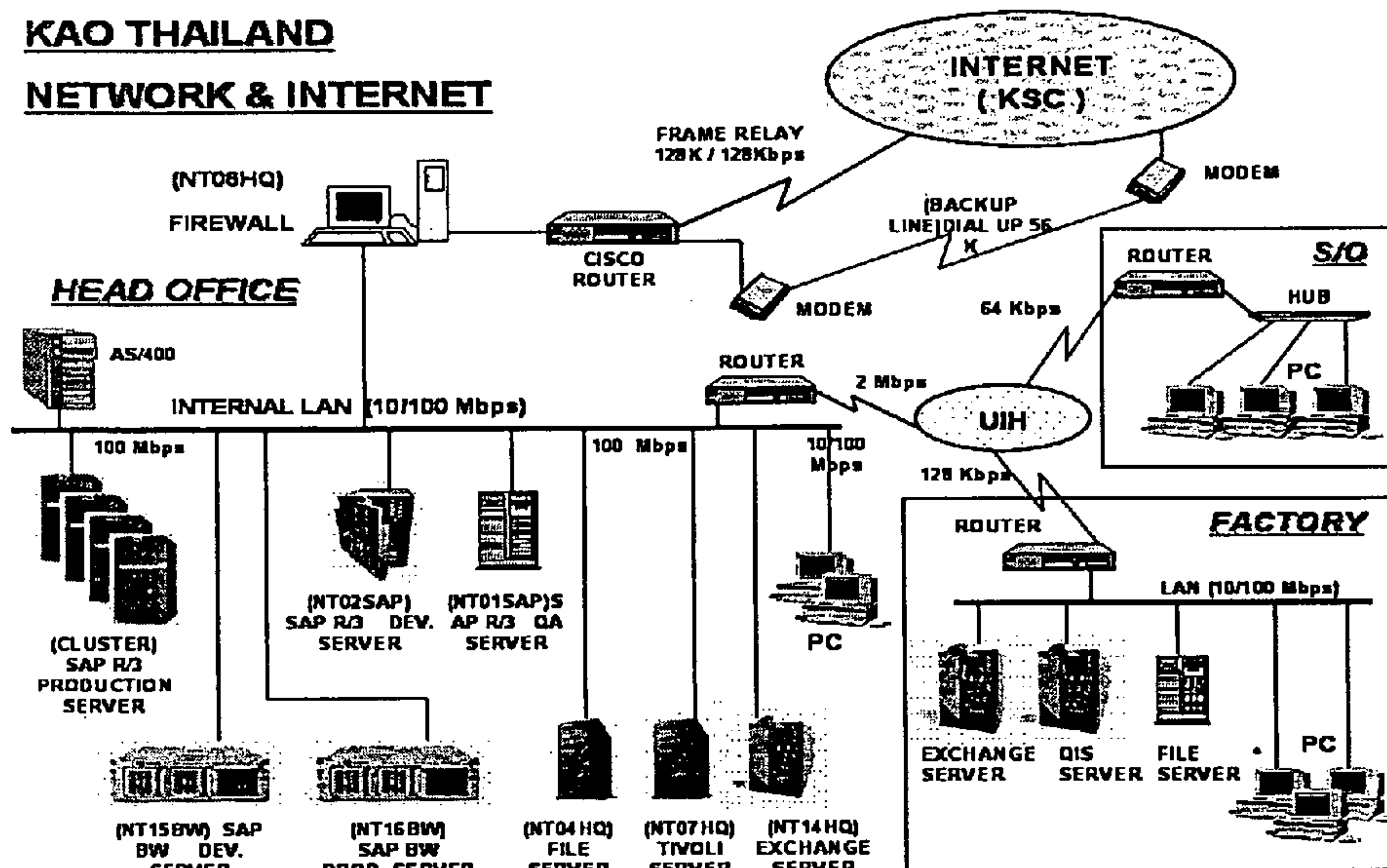
ส่วนหน่วยงานของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีการใช้ระบบสารสนเทศมีดังนี้

- แผนกกกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล
- แผนกกกลุ่มผลิตผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์
- แผนกวิศวกรและซ่อมบำรุง
- แผนกตรวจสอบคุณภาพ
- แผนกบุคคล
- แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนกบัญชี

ระบบสารสนเทศ ของ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด

KAO THAILAND

NETWORK & INTERNET



ภาพประกอบ 2 ระบบเครือข่าย สารสนเทศภายใน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ จำนวน 104 เครื่อง สำหรับช่วยอำนวยความสะดวกให้กับ พนักงานในการปฏิบัติงาน

ทางด้านโปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวกับการดำเนินงานทางธุรกิจ ทางบริษัทคาโอ คอร์ปอเรชั่น ซึ่งเป็น บริษัทแม่ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ญี่ปุ่นได้มีการตั้ง Global Network ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทในเครือ คาโอด้วยกัน ภายในภูมิภาคเอเชีย และมีการตั้งศูนย์กลาง SAP R/3 Server อยู่ที่เดียวกัน โดยทางบริษัทคา โอ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งอยู่ในประเทศญี่ปุ่นคอยดูแลการจัดการทางด้านฐานข้อมูลของระบบ โดยที่ทุก บริษัทในเครือคาโอ ซึ่งประจำอยู่ในภูมิภาคเอเชียจะมีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP R/3 เหมือนกัน โดยผ่าน Global Network เพื่อให้การทำงานของบริษัทเครือคาโอ ภายในภูมิภาคเอเชีย มีการทำงานไปในทิศทาง เดียวกัน และสามารถทำ Supply Chain Management ภายในเครือบริษัทคาโอด้วยกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาพ และประสิทธิผล

ส่วนระบบอื่น เช่น ระบบเครือข่าย, ระบบ E-mail และ ระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีการใช้งานภายใน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด นั้นจะเป็นความรับผิดชอบของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของ บริษัท โดยมีการจัดเตรียมระบบงานสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ใช้งาน ดังนี้

-ระบบการนำเสนอข้อมูลการปฏิบัติงานของโรงงาน แบบ Real Time ดำเนินการด้วย โปรแกรมสำเร็จ รูป SAP R/3 และ APO เป็นระบบงานจัดการฐานข้อมูลทางธุรกิจ ซึ่งมีการให้บริการผู้ใช้งานเกี่ยวกับ ระบบ

บัญชี การจัดซื้อ การบริหารคลังพัสดุ สินค้าคงคลัง ซึ่งจะช่วยในการวางแผนการผลิต และให้บริการข้อมูลการผลิตของโรงงานแก่ผู้ใช้งานด้านการผลิต

-ระบบ QIS-Quality Information System เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ภายในเครือข่าย ให้บริการในด้านการควบคุมคุณภาพของสินค้าให้อยู่ภายในมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งโปรแกรมนี้อยู่ในความรับผิดชอบของทางบริษัทคาโอ คอร์ปอเรชั่น โดยมีการให้บริการผ่านทาง Global Network เช่นเดียวกับ SAP R/3

-ระบบเครือข่ายภายในองค์กร ให้บริการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารข้อมูลระหว่างกัน หรือทำงานร่วมกันได้ตลอดเวลา

-ระบบ E-mail ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Outlook ให้บริการเกี่ยวกับการ รับ-ส่ง ข้อมูลเอกสารภายในและภายนอกองค์กร โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ที่บริษัทจัดเตรียมให้กับพนักงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามหน่วยงาน

-ระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการเชื่อมต่อ ข้อมูลข่าวสาร กับ ภายนอกบริษัท ซึ่งพนักงานที่ได้รับอนุญาตจะสามารถใช้ระบบนี้ในการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ได้

-ระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆของหน่วยงานในบริษัท คาโอ ประเทศไทย จำกัด ซึ่งในส่วนนี้อยู่ในระหว่างการพัฒนาอยู่

ประเภทของผลิตภัณฑ์

นับตั้งแต่ปี 2507 ที่คาโอ ประเทศไทย ได้ถูกก่อตั้งขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ก็เพื่อที่จะดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิต และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคล และเคมีภัณฑ์ต่างๆ ด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะขยายธุรกิจในแต่ละตลาดให้ออกไปสู่ผู้บริโภคให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงสุดแก่ผู้บริโภคและให้การจัดจำหน่ายดีเยี่ยมแก่ร้านค้าด้วย ซึ่งผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคลของ คาโอ แบ่งได้เป็นทั้งหมด 4 หมวดด้วยกันดังนี้

หมวดที่ 1 : ผลิตภัณฑ์ดูแลผิว

ผลิตภัณฑ์หมวดนี้บริษัท คาโอ ประเทศไทย ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ล้างหน้าและดูแลผิวหน้าขึ้น ด้วยการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปสู่นวัตกรรมใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของผู้บริโภคอย่างเหมาะสมและถูกต้อง ซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อ Bioera ทั้งหมด

หมวดที่ 2 : ผลิตภัณฑ์ดูแลเส้นผม

เนื่องจากผลิตภัณฑ์หมวดนี้บริษัทคาโอ ประเทศไทยมีประสบการณ์ด้านการตลาดมาเป็นเวลานาน และได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง ภายใต้การวิเคราะห์เจาะลึกถึงความต้องการของผู้บริโภคด้วย เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์คุณภาพในการดูแลเส้นผมแก่ผู้บริโภคในประเทศไทยได้พึงพอใจมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น แชมพู หรือครีมนวดก็ตามซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อ แพซ์ซ่า, ลาวินัส, คาโอ เอสเซลเซียลทั้งหมด

หมวดที่ 3 : ผลิตภัณฑ์เพื่อการซักผ้าและทำความสะอาด

เนื่องจากบริษัทคาโอ ประเทศไทย ต้องการที่จะขยายสายการผลิตสินค้าอุปโภคให้ครอบคลุม และหลากหลาย จึงมีความตั้งใจเป็นอย่างยิ่งที่จะเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อการซักผ้าและทำความสะอาดที่พัฒนาด้วยเทคโนโลยีอันทันสมัย เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระและช่วยประหยัดแรงในการทำมาสะอาด ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความสุขในชีวิตประจำวันมากขึ้น อันได้แก่ ผงซักฟอก น้ำยาปรับผ้านุ่ม น้ำยาซักผ้าสีและขาว น้ำยาล้างจาน

น้ำยาทำความสะอาดพื้น ห้องครัวและห้องน้ำ ซึ่งผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ชื่อยี่ห้อ แอทแทค, บิ๊ก, ไฮเตอร์, ฟูฟู, วันเตอร์ฟู, มาจิกลีน

หมวดที่ 4 : ผลิตภัณฑ์ผ้าอนามัย

เนื่องจากผลิตภัณฑ์ในหมวดนี้ เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานในเรื่องของความสบาย ความปลอดภัยและอนามัยของผู้บริโภค บริษัทคาโอ ประเทศไทย จึงได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพในการซึมซับสูงสุดด้วยแผ่นผ้าอนามัยที่มีขอบป้องกันการรั่วซึมและมีการซึมซับดีเยี่ยม ผลิตภัณฑ์ผ้าอนามัยของคาโอ ประกอบด้วย แบบผิวหน้าซึมซับแบบตาข่าย และแบบผิวหน้าซึมซับแบบผิวหน้านุ่ม ซึ่งได้รับการวิจัยแล้วว่า สามารถตอบสนองสรีระของผู้หญิงที่มีความต้องการและมั่นใจในเรื่องของความแห้งและความนุ่ม พร้อมให้ความสบายในการใช้ และรักษาสุขอนามัยได้เป็นอย่างดี

นอกจากผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดในครัวเรือนและส่วนบุคคลแล้วคาโอ ประเทศไทยก็ยังมีการผลิตเคมีภัณฑ์ต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย Sulfonation, Esterification, Food Additive, Glass Lining และ Blending Facilities สำหรับผลิตภัณฑ์เคมีภัณฑ์พิเศษสำหรับอุตสาหกรรมต่างๆ เช่น Superplasticizer สำหรับอุตสาหกรรมคอนกรีต หรือ Emulsifier สำหรับอุตสาหกรรมอาหาร เป็นต้น และยังเป็นวัตถุดิบสำหรับเครื่องสำอาง และเครื่องใช้ส่วนตัว เคมีสำหรับอุตสาหกรรมหล่อโลหะ และอุตสาหกรรมสิ่งทออื่นๆ ฯลฯ

ดังนั้นผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของคาโอ คือผลิตผลของความมุ่งมั่นในการพัฒนาการผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ถูกต้อง เช่นเดียวกับในทุกขั้นตอนของการผลิตที่มีระบบการผลิตที่ทันสมัยและมีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า ระบบการผลิตได้รับการพัฒนาเพื่อที่จะผลิตผลิตภัณฑ์ที่ดีเยี่ยมจากแนวทางและผลการวิจัยผู้บริโภคและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คาโอ ประเทศไทย มีความพยายามที่จะสร้างระบบการผลิตที่ยืดหยุ่นและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อตอบสนองความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาของผู้บริโภคในตลาดเมืองไทย

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้าน อินทราเน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตในทุกๆด้าน เพื่อให้ระบบมีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สถาพร แก้วจันทิก (2543) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลมี ปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเห็นว่าจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ในโรงพยาบาลมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงาน และความต้องการในการใช้งาน และโรงพยาบาลขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศ พยาบาลส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมด้านคอมพิวเตอร์มาก่อน ปัจจัยที่มีความ

สัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ การฝึกอบรมที่เพียงพอ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการใช้ปฏิบัติงาน และนโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจนและจริงจัง

กฤษฎา ทองอุดม (2544) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการจัดเส้นทางเก็บขนมูลฝอย กรณีศึกษา : เทศบาลตำบล ประชาธิปัตย์ จังหวัดปทุมธานี พบว่า การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อช่วยในการจัดเส้นทางเก็บขนมูลฝอยของเทศบาลตำบลประชาธิปัตย์ สามารถปรับปรุงการจัดเส้นทางให้เหมาะสมกับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ทำให้ได้เส้นทางที่สั้นที่สุด สามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน โดยปัจจัยด้านระยะทางเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของเส้นทาง ซึ่งการใช้งานขั้นต่อไปจะต้องนำปัจจัยด้านอื่นๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เส้นทางด้วย ได้แก่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสภาพการจราจร

สุทัศน์ กริ่งไกร (2542) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีและมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตและคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติปัญหาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ การขาดฝึกอบรมเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินทราเน็ต

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และ ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน พนักงานที่มี ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้งานแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศของ บริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด เพื่อรองรับระบบงานที่เพิ่มขึ้นจากการขยายกำลังการผลิต และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน โดยเฉพาะ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอของการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ โดยให้มีประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่ดีกว่าเดิม และให้มีการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อ ระบบงานสารสนเทศใหม่ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

วิฑูร พานทอง (2540) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีกองบัญชาการ กรมตำรวจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับชั้นประทวน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีงานที่รับผิดชอบเป็นงานธุรการ และมีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับปฏิบัติ มีความรู้ความสนใจ และเข้าใจการใช้งานปานกลาง การจูงใจต่อการใช้งานค่อนข้างต่ำ ส่วนการสนับสนุนของหน่วยงานต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยด้านอายุและรายได้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับ ส่วนความรู้ความสนใจและแรงจูงใจในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับคือ การขาดบุคลากรที่ช่วยในการแนะนำแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์และการขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับงาน

จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา และ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ และส่วนใหญ่ และระดับความรู้ความเข้าใจ ต่อ ระบบสารสนเทศ จะขึ้นอยู่กับเพียงพอของระบบสารสนเทศ ในด้าน จำนวนคอมพิวเตอร์ใช้งาน และการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง โดยปัญหาที่สำคัญ ได้แก่การให้การสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งองค์กรที่จะประสบความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ถึงแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการขององค์กร แต่การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรยังต้องการการผลักดันและความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ

บทที่3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนพนักงาน 203 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 :88) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 135 คน

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ} \quad n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อน} = 0.05 \end{aligned}$$

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{203}{[1 + (203)(0.05)^2]}$$

$$n = 135 \text{ ราย}$$

นำกลุ่มตัวอย่างมาใช้วิธีการสุ่มโดยมีขั้นตอน ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) (กัลยา 2545 : 18-20) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience) โดยเน้นที่ความสมัครใจของพนักงาน เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตามที่กำหนด

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด	203	135

ที่มา : ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2546 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 15 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก

6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับปานกลาง

0 – 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และ ความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศ จำนวน 15 ข้อ ได้กำหนดมาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ ตามแบบ Likert ซึ่งข้อความในแบบสอบถามมีอยู่ 2 ลักษณะ (ข้อความเชิงบวก และ ข้อความเชิงลบ) เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับลักษณะระบบ สารสนเทศ	การให้คะแนนข้อความเชิงบวก	การให้คะแนนข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับลักษณะระบบสารสนเทศ ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ตามแนวของ Best (1970 : 257) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่วัดความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ จำนวน 15 ข้อ ได้กำหนดมาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ ตามแบบ Likert ซึ่งข้อความในแบบสอบถามมีอยู่ 2 ลักษณะ (ข้อความเชิงบวก และ ข้อความเชิงลบ) เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับความสำเร็จขององค์กรในด้าน ต่าง ๆ	การให้คะแนนข้อความเชิง บวก	การให้คะแนนข้อความเชิง ลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ตามแนวของ Best (1970 : 257) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับน้อย

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของ การวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในของพนักงานที่มีต่อระบบสารสนเทศ ที่กำหนดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่จากสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาแล้ว
4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม เป็นฉบับร่างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด
5. นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างเสร็จทั้งฉบับ เสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา
6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานคาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach (Cronbach, 1972 : 126)
7. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานกับผู้จัดการและหัวหน้างานของแต่ละแผนก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามและแนบซองจดหมายเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน และทำรหัสไว้ที่แบบสอบถามและกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืน โดยใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
 2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended)
 3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS)) และ การแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
 4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้
 - 4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean)
 - 4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)
 - ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่
 - ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน
- กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher 's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)
- ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสมการความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regession) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (กัลยา วาณิชยปัญญา . 2545 : 302)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ใช้ในการอธิบาย ประกอบด้วย

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

- 1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean $\bar{x}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:40)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{x} \quad \text{แทน} \quad \text{คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X \quad \text{แทน} \quad \text{ผลรวมของคะแนนข้อมูล}$$

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 65)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha –Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2544 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3. ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปร เพศ และ ระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537 : 249)

สูตร

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-335)

สูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

3.3 ความสัมพันธ์ของตัวแปร ระหว่างระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน และลักษณะของระบบสารสนเทศ กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 302)

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + \dots + e \quad ; i = 1, 2, \dots, N$$

Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรอิสระ

β_0 = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย จะใช้สัญลักษณ์ b_0 สำหรับสมการตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากตัวอย่าง ระหว่างค่าจริง y และ ค่าที่ได้จากสมการ $\hat{y}$ (hat)

β_1 = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระตัวที่ i(x) และใช้สัญลักษณ์ b_1 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยคงที่ในรูปของสมการตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ความถดถอย
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ
p, Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
B	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวพยากรณ์
Beta	แทน	สัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน
R^2	แทน	สัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงซ้อน
Std.Error	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ความถดถอย
Std.Error of Estimate	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่า
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Adjusted R Square	แทน	ค่า R^2 ที่ได้ปรับแล้ว
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และ ความสะดวกในการใช้งาน ระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยนำเสนอในรูปของจำนวน ร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและตำแหน่งงาน

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	78	57.8
1.2 หญิง	57	42.2
รวม	135	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 26 ปี	17	12.6
2.2 26 – 35 ปี	76	56.3
2.3 36 – 45 ปี	36	26.7
2.4 46 ปีขึ้นไป	6	4.4
รวม	135	100.0

ตาราง 2 (ต่อ).

ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	43.7
3.2 ปริญญาตรี	66	48.9
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	10	7.4
รวม	135	100.0
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ต่ำกว่า 5 ปี	33	24.4
4.2 5 - 10 ปี	57	42.2
4.3 11 - 20 ปี	31	23.0
4.4 21 ปีขึ้นไป	14	10.4
รวม	135	100.0
5. ระดับตำแหน่งงาน		
5.1 ระดับปฏิบัติงาน	107	79.3
5.2 ระดับบริหาร	28	20.7
รวม	135	100.0

จากตาราง 2 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ พนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาเป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 78 คน และ 57 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 57.8 และ ร้อยละ 42.2ตามลำดับ

2. อายุ พนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 135 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นกลุ่มมีอายุ 26-35 ปี รองลงมาก็คือ กลุ่มผู้มีอายุ 36-45 ปี และ กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ตามลำดับ โดยมีจำนวน 76 คน, 36 คน และ 17คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 56.3, 26.7 และ 12.6 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 135 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาก็คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ โดยมีจำนวน 66 คน 59 คน และ 10 คน ตามลำดับ หรือ คิดเป็นร้อยละ 48.9,43.7 และ 7.4 ตามลำดับ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 135 คน พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี รองลง

มาคือ มีประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 20 ปี ตามลำดับ โดยมีจำนวน 57 คน, 33 คน และ 31 คน ตามลำดับ หรือ คิดเป็นร้อยละ 42.2, 24.4 และ 23.0 ตามลำดับ

5. ตำแหน่งงาน พนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 135 คน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ในระดับปฏิบัติงาน รองลงมาคือระดับบริหาร โดยมีจำนวน 107 คน และ 28 คน ตามลำดับ หรือ คิดเป็นร้อยละ 79.3 และ 20.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ ปรากฏตาม ตาราง 3

โดยการนำเสนอในรูปค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก

6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับปานกลาง

0 – 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ตาราง 3 แสดงระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	รู้	ไม่รู้
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) เป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ	131	4
	97.0%	3.0%
2. หากท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ท่านจะติดต่อฝ่ายประกันคุณภาพ	122	13
	90.4%	9.6%
3. ท่านต้องใช้คอมพิวเตอร์ ในการเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศ	126	9
	93.3%	6.7%
4. ระบบสารสนเทศ มีการสำรองข้อมูลในระบบเครือข่าย (LAN) อยู่เป็นประจำ	125	10
	92.6%	7.4%
5. ทุกคนสามารถเข้าไปใช้ข้อมูลในระบบเครือข่าย (LAN) ได้โดยไม่ต้องใช้ User id ในการ Log-on	125	10
	92.6%	7.4%
6. ท่านไม่สามารถใช้ E-mail (Outlook) รับ-ส่ง mail ติดต่อไปยังพนักงานที่ทำงานในบริษัทในเครือคาโอที่อยู่ต่างประเทศได้	106	29
	78.5%	21.5%
7. ท่านสามารถใช้ Outlook mail ติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล ได้	102	33
	75.6%	24.4%
8. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้จาก Internet	107	28
	79.3%	20.7%

ตาราง 3 (ต่อ).

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	รู้	ไม่รู้
9. SAP คือ โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Application) ที่ทางบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ใช้ช่วยในการจัดการข้อมูลทางธุรกิจ	126 93.3%	9 6.7%
10. ท่านสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN)	127 94.1%	8 5.9%
11. ท่านไม่สามารถแนบเอกสารที่มีขนาดมากกว่า 2 MB ไปกับ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้	76 56.3%	59 43.7%
12. ท่านสามารถดูผลวิเคราะห์ของผลิตภัณฑ์ โดยผ่าน QIS	123 91.1%	12 8.9%
13. บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มี Web site เป็นของตัวเอง คือ www.kao.co.th	47 34.8%	88 65.2%
14. APO ใน SAP ย่อมาจาก Advance Planning Optimizer	114 84.4%	21 15.6%
15. APO ใน SAP เป็นโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปที่ใช้ในการวางแผนการผลิต	118 87.4%	17 12.6%

จากตาราง 3 พบว่าจำนวนพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ในข้อ 1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) เป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ , ข้อ 10. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) , ข้อ 3. ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ในการเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศ และข้อ 9. SAP คือ โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Application) ที่ทางบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ใช้ช่วยในการจัดการข้อมูลทางธุรกิจ เป็นจำนวน 131 คน, 127 คน , 126 คน และ 126 คน โดยเป็นสัดส่วนเมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 97.0 , 94.1 , 93.3 และ 93.3 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ในข้อ 13.บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มี Web site เป็นของตัวเอง คือ www.kao.co.th ข้อ 11. ไม่สามารถแนบเอกสารที่มีขนาดมากกว่า 2 MB ไปกับ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้ ข้อ 7. สามารถใช้ Outlook mail ติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล ได้ เป็นจำนวน 47 คน , 76 คน และ 102 คน โดยมีสัดส่วนโดยเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีความรู้เรื่องดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 34.8 , 56.3 , และ 75.6 ตามลำดับ

จากการวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบสารสนเทศ พบว่า คะแนนสูงสุด คือ 15 คะแนน และ คะแนนต่ำสุด คือ 8 คะแนน โดยจัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. มีความรู้ และความเข้าใจในระดับน้อย (0 – 5 คะแนน) จำนวน 0 คน คิดเป็น 0 %
 2. มีความรู้ และความเข้าใจในระดับปานกลาง (6 – 10 คะแนน) จำนวน 15 คน คิดเป็น 11.11 %
 3. มีความรู้ และความเข้าใจในระดับมาก (11 – 15 คะแนน) จำนวน 120 คน คิดเป็น 88.89 %
- ดังนั้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และ ความสะดวกในการใช้งาน ระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จากพนักงานจำนวน 135 คน สามารถจำแนก ระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และ ความสะดวก โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ระดับน้อย

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเคยมีปัญหาในการส่งข่าวสารผ่าน E-mail (Outlook) ไปถึงมือผู้รับ มากน้อยเพียงใด	3.87	0.68	มาก
2. ท่านนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ในการวิเคราะห์มากน้อยเพียงใด	3.50	0.81	ปานกลาง
3. ท่านใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ในการประชุม มากน้อยเพียงใด	3.47	0.91	ปานกลาง
รวม	3.61	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาในการส่งข่าวสารผ่าน E-mail (Outlook) ไปถึงมือผู้รับ อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ในการวิเคราะห์ และการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ในการประชุม โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ		
	x	S.D.	แปลผล
1. ท่านเคยถูกผู้อื่นนำข้อมูลของท่านที่อยู่ในเครือข่าย (LAN Drive F:) ไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด	4.51	0.74	มาก
2. ท่านพบว่า มีผู้อื่นมาลบข้อมูลของท่านในระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) มากน้อยเพียงใด	4.52	0.66	มาก
3. ท่านเคยถูกผู้อื่นแอบใช้งาน E-mail (Outlook) ของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด	4.61	0.68	มาก
4. ท่านพบว่า มีผู้อื่นแอบใช้ชื่อท่านในการเข้า Internet โดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด	4.72	0.59	มาก
รวม	4.59	0.52	มาก

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความปลอดภัย ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ปัญหาที่พบมากกว่าด้านอื่นได้แก่การมีผู้อื่นแอบใช้ชื่อในการเข้า Internet โดยไม่ได้รับอนุญาต มีค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาได้แก่ เคยถูกผู้อื่นแอบใช้งาน E-mail (Outlook) โดยไม่ได้รับอนุญาต ผู้อื่นมาลบข้อมูลในระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) และเคยถูกผู้อื่นนำข้อมูลที่อยู่ในเครือข่าย (LAN Drive F:) ไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61, 4.52 และ 4.51 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความ สะดวกในการใช้งาน

ด้านความสะดวกในการใช้งาน	ระดับลักษณะของระบบสารสนเทศ		
	x	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้บ่อยตามที่ต้องการ	3.96	1.04	มาก
2. ท่านมีปัญหาในการ Login เข้าระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) เฉลี่ยต่อเดือนมากน้อยเพียงใด	4.05	0.86	มาก
3. ท่านสามารถเรียกใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็วเพียงใด	3.59	0.91	ปานกลาง
4. ท่านสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ได้สะดวกมากน้อยเพียงใด	3.56	0.83	ปานกลาง
รวม	3.79	0.67	มาก

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อบัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีปัญหาในการ Login เข้าระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) เฉลี่ยต่อเดือน สามารถใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้บ่อยตามที่ต้องการ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และ 3.96 ตามลำดับ ส่วนบัจจัยด้านลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเรียกใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ได้สะดวก โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ จากพนักงานจำนวน 135 คน สามารถจำแนกระดับความสำเร็จขององค์กรในด้านต่างๆ โดยนำเสนอในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับน้อย

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ระดับความสำเร็จขององค์กร		
	x	S.D.	แปลผล
1. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้งานประจำของท่านเสร็จเร็วขึ้น	3.70	0.76	มาก
2. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านเตรียมข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น	3.78	0.70	มาก
3. E-mail (Outlook) ช่วยให้ท่านติดต่อสื่อสาร กับคนภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	0.79	มาก
4. ระบบสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่าน ได้ดีขึ้น	3.53	0.85	ปานกลาง
รวม	3.72	0.60	มาก

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ E-mail (Outlook) ช่วยให้ท่านติดต่อสื่อสาร กับคนภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านเตรียมข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น และระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้งานประจำของท่านเสร็จเร็วขึ้น โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.78 และ 3.70 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่าน ได้ดีขึ้น โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตในการทำงานของพนักงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระดับความสำเร็จขององค์กร		
		S.D.	แปลผล
1. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น	3.41	0.83	ปานกลาง
2. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยลดงานซ้ำซ้อนของท่านได้	3.34	0.85	ปานกลาง
3. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านโอนสินค้าได้อย่างถูกต้อง	3.40	0.82	ปานกลาง
4. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านมีการวางแผนงานได้ง่ายขึ้น	3.50	0.78	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

5. ท่านทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น หากใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย	3.56	0.78	ปานกลาง
รวม	3.44	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิต อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น หากใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านมีการวางแผนงานได้ง่ายขึ้น ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านโอนสินค้าได้อย่างถูกต้อง และ ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยลดงานซ้ำซ้อนของท่านได้ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 3.50 3.41 3.40 และ 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จขององค์กรในด้านการตัดสินใจในการทำงานของพนักงาน

ด้านการตัดสินใจ	ระดับความสำเร็จขององค์กร		
		S.D.	แปลผล
1. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านตัดสินใจได้ง่ายขึ้น	3.56	0.71	ปานกลาง
2. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาของท่าน	3.45	0.73	ปานกลาง
3. ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น	3.69	0.75	มาก
4. สามารถพยากรณ์ความต้องการวัตถุดิบได้รวดเร็วขึ้น จากข้อมูลในระบบสารสนเทศ	3.41	0.89	ปานกลาง
รวม	3.53	0.66	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนปัจจัยด้านความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบสารสนเทศช่วย

ให้ท่านตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาของท่าน และสามารถพยากรณ์ความต้องการวัตถุดิบได้รวดเร็วขึ้น จากข้อมูลในระบบสารสนเทศ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 3.45 และ 3.41 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน

ความสำเร็จขององค์กรในด้าน	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.73	0.78	3.71	0.46	.107	132.02	.915
การเพิ่มผลผลิต	3.40	0.80	3.50	0.51	-.879	131.17	.381
การตัดสินใจ	3.52	0.71	3.54	0.58	-.242	133	.809
รวม	3.54	.63	3.58	.39	-.489	133	.626

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมแล้ว เพศหญิงมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.54 ตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent T-test พบว่า ค่า Probability (p) โดยรวม เท่ากับ .626 ซึ่งมากกว่า .05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และ การตัดสินใจ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .915 .381 และ .809 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) โดยอธิบายได้ว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 11 แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.463	3	.821	2.337	.077
	ภายในกลุ่ม	46.012	131	.351		
	รวม	48.475	134			
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	.313	3	.104	.215	.886
	ภายในกลุ่ม	63.421	131	.484		
	รวม	63.733	134			
-การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	.892	3	.297	.681	.565
	ภายในกลุ่ม	57.191	131	.437		
	รวม	58.083	134			

ตาราง 11 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.832	3	.277	.955	.416
	ภายในกลุ่ม	38.043	131	.290		
	รวม	38.876	134			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามอายุ โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ ทางสถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) โดยรวมเท่ากับ .416 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .077 .886 และ .565 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง โดยอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.953	2	.977	2.771	.066
	ภายในกลุ่ม	46.522	132	.352		
	รวม	48.475	134			
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	.316	2	.158	.329	.720
	ภายในกลุ่ม	63.417	132	.480		
	รวม	63.733	134			
การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.134	2	1.067	2.518	.084
	ภายในกลุ่ม	55.949	132	.424		
	รวม	58.083	134			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.529	2	.764	2.702	.071
	ภายในกลุ่ม	37.347	132	.283		
	รวม	38.876	134			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) โดยรวมเท่ากับ .071 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .066 .720 และ .084 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
ในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้
ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้
ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว
(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%
ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติ
ฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบ
เทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหา
ว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานที่มีผลต่อความ
สำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน

ด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	F- Prob
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.660	3	.887	2.535	.060
	ภายในกลุ่ม	45.815	131	.350		
	รวม	48.475	134			
การเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.091	3	.364	.761	.518
	ภายในกลุ่ม	62.642	131	.478		
	รวม	63.733	134			
การตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.188	3	.729	1.709	.168
	ภายในกลุ่ม	55.895	131	.427		
	รวม	58.083	134			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.362	3	.454	1.585	.196
	ภายในกลุ่ม	37.514	131	.286		
	รวม	38.876	134			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติค่าความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) โดยรวมเท่ากับ 0.196 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .060 .518 และ .168 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้าน

ด้าน	ระดับปฏิบัติ การ		ระดับบริหาร		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	3.64	0.56	3.91	0.57	-2.33	133	.021*
การเพิ่มผลผลิต	3.46	0.63	3.37	0.76	.608	133	.544
การตัดสินใจ	3.51	0.65	3.62	0.62	-.796	133	.427
รวม	3.54	.54	3.64	.55	-.877	133	.382

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน พบว่าโดยรวมแล้ว ตำแหน่งงานระดับบริหารมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มากกว่าระดับปฏิบัติการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.54 ตามลำดับ แต่เมื่อทดสอบด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent T-test พบว่า ค่า Probability (p) โดยรวม เท่ากับ .382 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานพบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.021 มีค่าน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนในด้านการเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ .544 และ .427 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ลักษณะของระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

H_1 : ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรความรู้ความเข้าใจของพนักงาน และลักษณะของระบบสารสนเทศ กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต

ชื่อตัวแปร	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2.893			
ความรู้ความเข้าใจ (X_1)	-0.111	0.035	-3.174	0.002
ลักษณะของระบบสารสนเทศ				
-ความสะดวกในการใช้งาน(X_2)	0.280	0.087	3.207	0.002
-ความน่าเชื่อถือ (X_3)	0.239	0.098	2.449	0.016
-ความปลอดภัย (X_4)	-0.065		-0.788	0.432
Adjusted R Square	0.143			
Std. Error of Estimate	0.638			
F-Value	8.437			
Sig.	0.000			

จากตาราง 15 พบว่า ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ตัวแปรความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ตัวแปรลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ตัวแปรความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ตัวแปรความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถแสดงด้วยสมการ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.893 - 0.111 (X_1) + 0.280 (X_2) + 0.239 (X_3)$$

เมื่อ $\hat{Y}$ = ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต

X_1 = ความรู้ความเข้าใจ

X_2 = ความสะดวกในการใช้งาน

X_3 = ความน่าเชื่อถือ

จากสมการดังกล่าว อธิบายได้ว่าความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่าคงที่เท่ากับ 2.893 และเมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตจะลดลง 0.111 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่ และเมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับความสะดวกในการใช้งานของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.280 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่ และเมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความน่าเชื่อถือของระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตจะเพิ่มขึ้น 0.239 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่

ทั้งนี้ผลจากค่า Adjusted R Square แสดงว่า ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรความสะดวกในการใช้งาน และตัวแปรความน่าเชื่อถือ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 14.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถสรุปได้ว่าสามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 6 และยอมรับสมมติฐานข้อที่ 7

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ชื่อตัวแปร	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	2.683			
ความรู้ความเข้าใจ (X_1)	0.138		1.642	0.103
ลักษณะของระบบสารสนเทศ				
-ความสะดวกในการใช้งาน(X_2)	0.273	0.074	3.666	0.000
-ความน่าเชื่อถือ (X_3)	0.078		0.906	0.366
-ความปลอดภัย (X_4)	0.048		-0.567	0.572
Adjusted R Square	0.085			
Std. Error of Estimate	0.575			
F-Value	13.437			
Sig.	0.000			

จากตาราง 16 พบว่า ตัวแปรลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ตัวแปรความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ตัวแปรความน่าเชื่อถือ ตัวแปรความปลอดภัย และตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถแสดงด้วยสมการ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 2.683 + 0.273 (X_2)$$

เมื่อ $\hat{Y}$ = ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

X_2 = ความสะดวกในการใช้งาน

จากสมการดังกล่าว อธิบายได้ว่าความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีค่าคงที่เท่ากับ 2.683 เมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับความสะดวกในการใช้งานของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จะเพิ่มขึ้น 0.273 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่

ทั้งนี้ผลจากค่า Adjusted R Square แสดงว่า ตัวแปรความสะดวกในการใช้งาน สามารถอธิบาย การเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 8.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถสรุปได้ว่าสามารถยอมรับสมมติฐาน ข้อที่ 7

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และลักษณะของระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้าน การตัดสินใจ

ชื่อตัวแปร	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std.Error		
(Constant)	3.174			
ความรู้ความเข้าใจ (X_1)	-0.068		-.843	0.401
ลักษณะของระบบสารสนเทศ				
-ความสะดวกในการใช้งาน(X_2)	0.427	0.079	5.420	0.000
-ความน่าเชื่อถือ (X_3)	0.145		1.792	0.075
-ความปลอดภัย (X_4)	-0.276	0.101	-2.717	0.007
Adjusted R Square	0.183			
Std.Error of Estimate	0.595			
F-Value	15.964			
Sig.	0.000			

จากตาราง 17 พบว่า ในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ตัวแปรความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ตัวแปรความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ตัวแปรความน่าเชื่อถือ และตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถแสดงด้วยสมการ ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 3.174 + 0.427 (X_2) - 0.276 (X_4)$$

เมื่อ $\hat{Y}$ = ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ

X_2 = ความสะดวกในการใช้งาน

X_4 = ความปลอดภัย

จากสมการดังกล่าว อธิบายได้ว่าความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ มีค่าคงที่เท่ากับ 3.174 และเมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับความสะดวกในการใช้งานของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจจะเพิ่มขึ้น 0.427 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่ และเมื่อพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจจะลดลง 0.276 หน่วย ในขณะที่ค่าอื่นคงที่

ทั้งนี้ผลจากค่า Adjusted R Square แสดงว่า ตัวแปรความสะดวกในการใช้งาน และตัวแปรความปลอดภัย สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลง ได้ร้อยละ 18.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถสรุปได้ว่า สามารถยอมรับสมมติฐานข้อที่ 7

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้ทำการวิจัยตระหนักถึงความน่าสนใจในการวิจัยว่าปัจจัยในด้าน ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน และลักษณะของระบบสารสนเทศที่พนักงานใช้อยู่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อทางบริษัทฯ ที่ผู้ทำการวิจัยเป็นพนักงานสังกัดอยู่ โดยทางแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำผลการวิจัยครั้งต่อไปประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้าน ความรู้ความเข้าใจ และลักษณะของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้าน ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศโดยศึกษาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความสะดวกในการใช้งาน ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. ประสบการณ์การทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
7. ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนพนักงาน 203 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 :88) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 135 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 15 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก

6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับปานกลาง

0 – 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศ ในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้านความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และ ความสะดวกในการใช้งาน ระบบสารสนเทศ จำนวน 15 ข้อ ได้กำหนดมาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ ตามแบบ Likert ซึ่งข้อความในแบบสอบถามมีอยู่ 2 ลักษณะ (ข้อความเชิงบวก และ ข้อความเชิงลบ) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่วัดความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยพิจารณาในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจ จำนวน 15 ข้อ ได้กำหนดมาตรวัด Rating Scale 5 ระดับ ตามแบบ Likert ซึ่งข้อความในแบบสอบถามมีอยู่ 2 ลักษณะ (ข้อความเชิงบวก และ ข้อความเชิงลบ) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33	หมายถึง ระดับน้อย

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานกับผู้จัดการและหัวหน้างานของแต่ละแผนก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามและแนบซองจดหมายเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน และทำรหัสไว้ที่แบบสอบถามและกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืน โดยใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 2 สัปดาห์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended)

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences (SPSS)) และ การแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean)

4.2 การวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

4.2.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA : F-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher 's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 161)

4.2.3 ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสมการความถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regession) ใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัว ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (กัลยา วานิชย์บัญชา . 2545 : 302)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 78 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาเป็นเพศหญิงจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ตามลำดับ

ด้านอายุส่วนใหญ่พนักงานเป็นกลุ่มมีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ กลุ่มผู้มีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 26.7 กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ร้อยละ 12.6 และ กลุ่มผู้มีอายุ 46 ปีขึ้นไป ร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

ส่วนในด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.7 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ทำงานพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 24.4 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 23 และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

ส่วนในด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานของ บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัดที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน ในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือระดับบริหาร คิดเป็นร้อยละ 20.7

2. ปัจจัยของการวัดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนสูงสุด 15 คะแนน และ คะแนนต่ำสุด คือ 8 คะแนน โดยจัดกลุ่มได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

- มีความรู้ และความเข้าใจในระดับน้อย (0 – 5 คะแนน) จำนวน 0 คน คิดเป็น 0 %
- มีความรู้ และความเข้าใจในระดับปานกลาง (6 – 10 คะแนน) จำนวน 15 คน คิดเป็น 11.11 %
- มีความรู้ และความเข้าใจในระดับมาก (11 – 15 คะแนน) จำนวน 120 คน คิดเป็น 88.89 %

3. ปัจจัยของลักษณะระบบสารสนเทศที่พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด ใช้นั้น พบว่าในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 ในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.59 ในด้านความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.79

4. ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด จากการวิจัยพบว่า ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ในด้านการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.53

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ 7 สมมติฐาน ผลการทดสอบปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า อายุของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญ

ทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบ สรุปได้ว่า โดยรวมแล้วตำแหน่งงานของพนักงานไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบโดยรวมมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบในด้านนี้มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง H_1 และปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0

สมมติฐานที่ 6 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 7 ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต พบว่า ตัวแปรความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 14.3

ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า ตัวแปรลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 8.5

ด้านการตัดสินใจ พบว่า ตัวแปรลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรตาม ได้ร้อยละ 18.3

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	การทดสอบ
1.	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4.	พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5.	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5.1	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
6.	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตามสมมติฐาน
7.	ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
7.1	ลักษณะของระบบสารสนเทศ ด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
7.2	ลักษณะของระบบสารสนเทศ ด้านความสะดวกในการใช้งาน และความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
7.3	ลักษณะของระบบสารสนเทศ ด้านความสะดวกในการใช้งาน และความปลอดภัย มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05	เป็นไปตามสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และ ตำแหน่งงาน โดยรวมไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการวิจัยดังกล่าว สามารถอภิปรายได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมแล้วไม่ขึ้นกับปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล อาจเนื่องมาจากว่าวัฒนธรรมขององค์กรไม่ได้แบ่งแยกเพศในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร เพราะว่าพนักงานทุกคนในองค์กรมีสิทธิในการใช้ระบบสารสนเทศทุกคน อีกทั้งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วมากจนองค์กรชั้นนำหลายหลายยอมรับว่าระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทั้งด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน จึงไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูร พานทอง (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีกองบัญชาการ กรมตำรวจ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ

หากพิจารณาจากสมมติฐานที่ 5 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยรวมไม่มีผลต่อ ความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แต่จากการวิเคราะห์ในรายด้านพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และ ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

2. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศ ในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่พนักงานเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานและดำเนินการตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมขององค์กร อาจไม่มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวลิต ประภาณนท์ (2541 : 84) ได้กล่าวว่า การที่องค์กรมีการฝึกอบรมผู้ใช้ เพิ่มความรู้และทักษะในการใช้งานระบบงานอย่างต่อเนื่องเป็นปัจจัยหนึ่งของความสำเร็จที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ

ส่วนในด้านลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความน่าเชื่อถือ เนื่องมาจากว่า ปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวดึงดูดให้พนักงานใช้ระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงาน และดำเนินการมากขึ้น ซึ่งการทำงานดังกล่าวจะช่วยให้เพิ่มผลผลิตมากขึ้นนั่นเอง ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540 : 5) ได้กล่าวถึง ลักษณะของระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยทำให้ธุรกิจบรรลุเป้า

หมาย การเพิ่มผลผลิต ได้แก่ การจัดเก็บสารสนเทศจำนวนมหาศาลไว้อย่างประหยัดเนื้อที่และค้นคืนได้ง่าย และสามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมากที่จัดเก็บอยู่ทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วและด้วยราคาประหยัด

3. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากว่าความสะดวกในการใช้งานนี้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดมีการใช้ระบบสารสนเทศได้มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้พนักงานมีความสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kenneth (2002 : 351) ได้กล่าวถึงระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างประสบความสำเร็จ และแนวคิดของ ครรชิต มัลลย์วงศ์ (2540 : 5) ได้กล่าวถึง ลักษณะของระบบสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่คนที่ทำงานทั้งในสำนักงานเดียวหรือต่างสำนักงาน

4. จากการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการตัดสินใจ จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับแนวคิดของ ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 : 115) ได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรควรมีลักษณะดังนี้ สะดวกต่อการเรียกใช้ และมีความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถรวบรวมแนวคิดจากข้อมูลวิจัยมาสรุป เป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. ผลของการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีต่อองค์กรแต่เมื่อมาคำนึงถึงความสัมพันธ์ ปรากฏว่าความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศ ในด้านการเพิ่มผลผลิต ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไของค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อไม่ให้พนักงานใช้ความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้มากที่สุด

2. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศทุกด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มผลผลิต, ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และด้านการตัดสินใจ นั้นหมายถึงว่าปัจจัยด้านนี้มีความสำคัญอย่างมาก ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีการวางระบบสารสนเทศให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อพนักงานในการนำไปใช้ อีกทั้งยังต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้กับพนักงานสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์กับองค์กรมากที่สุด

3. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศ ในด้านการเพิ่มผลผลิต และเมื่อมาพิจารณาว่าลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถือขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรที่จะมีส่วนช่วยสนับสนุนและผลักดันให้พนักงานมีการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรให้มากขึ้น อีกทั้งยังต้องคอยปรับปรุงและตรวจสอบระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่อย่างสม่ำเสมอว่ามีความเสถียรภาพมากน้อยเพียงใดเพิ่ม

4. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศ ในด้านการตัดสินใจ จากการวิเคราะห์ปัญหาที่เป็นอยู่ตอนนี้ก็คือพนักงานเป็นตัว

บอกรหัสผ่านของพนักงานให้พนักงานคนอื่นรู้ และเกิดการนำไปใช้งานที่ผิด ดังนั้นทางองค์กรเองควรที่จะเข้มงวดในเรื่องรหัสผ่านของพนักงานด้วย อีกประการหนึ่งก็คือทางองค์กรเองยังไม่ได้ให้พนักงานทุกคนใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างทั่วถึงนั่นเองซึ่งจะก่อให้เกิดมีการแบ่งปัน user name กันนั่นเอง อย่างเช่น Internet นั้นพนักงานก็ไม่สามารถใช้ได้กันทุกคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรให้มีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลหลากหลาย เพื่อมุ่งหาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร
2. ควรให้มีการศึกษาถึงปัจจัยความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นไปที่ทางองค์กรต้องการที่จะศึกษาหาข้อมูล และนำไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้สามารถตอบสนองต่อพนักงาน และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
3. ควรให้มีการศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการที่จะปรับปรุงพฤติกรรมในการใช้ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลอร สุวรรณกุล. (2540). "การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน," *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. 16(2) : 29-31.
- กรมทะเบียนการค้า. (2540). *การใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำและตรวจสอบบัญชี*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- กฤษดา ทองอุดม. (2544). *การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการจัดเส้นทางเก็บขนมูลฝอย กรณีศึกษา : เทศบาลตำบล ประชาธิปัตย์ จังหวัดปทุมธานี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลยา นิมสกุล. (2534). *ความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : หจก.สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- करणิต มัลย์วงศ์. (2535). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC).
- करणิต มัลย์วงศ์. (2540). *ทักษะไอที*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- จณิต แก้วก้างวาล. (2540). *วิศวกรรมซอฟต์แวร์*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).
- โจเซฟ เอ็ม พุดติ (เรียบเรียงโดย วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ) (2533). *เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์คลังวิชา จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้ สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ ช่อนาม. (2539). "การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและบุคลิกภาพที่ดี," *วารสารศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง*. 4(1) : 16-22.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545, มีนาคม). "การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน," *วารสารสายใจไฟฟ้า*. หน้า 21-23.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรภูมิ บุญยโสภณ. (2528). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.
- นราศรี ไวนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แน่นน้อย พงษ์สามารถ. (2519). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาวดี สืบสนธิ์. (2543). *สารสนเทศในบริบทสังคม*. กรุงเทพฯ : หจก.พีเอ็น การพิมพ์.

- ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และ คณะ. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนชัยการพิมพ์ จำกัด.
- พงศ์ หรดาล. (2534). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.
- พงศ์ หรดาล. (2539). *การวางแผนการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ : คณะอุตสาหกรรมศึกษา , สถาบันราชภัฏพระนคร.
- พฤษ คุโณปถัมภ์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิฑูการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2544). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มนีรัตน์ ธีระวิวัฒน์ และ นงรัก คุหากาญจน์. (2542). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามกระบวนการวางแผนพัฒนาตำบลด้านสาธารณสุขของหัวหน้าสถานีอนามัย จังหวัดกาญจนบุรี*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มนู อรติตลเชษฐ์ (2545). *การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์. (2537). *เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลานดา ดวงสิงห์. (2543). *เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกมลสมัย จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ. (2541). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมลสมัย จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาพร แก้วจันทิก. (2544). *ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- สลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล. (2546). *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด*. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท วิฑูการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุนันท์ ศลโกสม. (2524). *การประเมินผลทางการศึกษา*. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- อำนาจ แสงสว่าง. (2536). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : บริษัท อักษรพาณิชย์ จำกัด.
- อำไพ พรประเสริฐกุล. (2540). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2544). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

- Best, J.W. (1962). *Research in Education*. 3rd ed. Englewood cliff. New Jersey : Prentice Hall.
- Bloom, Thomas. B. (1956). *Handbook on Formative and Evalator of Student Learning*. New York : McGraw-Hill Book Company
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York : McGraw-Hill Book company.
- Good, Carter. V. (1973). *Dictionary of Education* . New York : McGraw-Hill Book Company .
- Hornby, A.S., Gatenby , E.V. and Wakefield, H. (1968). *The Advanced Learner's Dictionary of Current English*. 2nd ed. London : Oxford University Press.
- Laudon, Kenneth C. (2002). *Management Information Systems*. 7th ed. Prentice-Hall Inc.
- Parker, Charles and Case, Thomas. (1993). *Management information system : strategy and action*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง :

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งทำหน้าที่ควบคุม จัดการ และให้บริการพนักงานของบริษัทฯ ในด้าน

- ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN)
- ระบบอิเล็กทรอนิกส์เมล ภายในบริษัทฯ (Outlook)
- ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)
- ระบบ SAP
- QIS

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

การตอบแบบสอบถามนี้เป็นไปเพื่อการศึกษารวบรวมเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่มากที่สุด เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะไม่สมบูรณ์ หรือ นำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ไม่ได้

***** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม *****

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () เพียง 1 ช่องตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 26 ปี

() 26 - 35 ปี

() 36 - 45 ปี

() 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5 - 10 ปี

() 11 - 20 ปี

() 21 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

() ระดับปฏิบัติงาน (ตั้งแต่ Job Grade 4 ลงมา)

() ระดับบริหาร (ตั้งแต่ Job Grade 5 ขึ้นไป)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่(ถ้าท่านไม่ทราบให้พิจารณาที่ข้อนี้) โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้และความเข้าใจของท่าน เพียงช่องเดียวเท่านั้น

คำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	<u>ใช่</u>	<u>ไม่ใช่</u>
1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN) เป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ		
2. หากท่านมีปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ท่านจะติดต่อฝ่ายประกันคุณภาพ		
3. ท่านต้องใช้คอมพิวเตอร์ ในการเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศ		
4. ระบบสารสนเทศ มีการสำรองข้อมูลในระบบเครือข่าย (LAN) อยู่เป็นประจำ		
5. ทุกคนสามารถเข้าไปใช้ข้อมูลในระบบเครือข่าย (LAN) ได้โดยไม่ต้องใช้ User id ในการ Log-on		
6. ท่านไม่สามารถใช้ E-mail (Outlook) รับ-ส่ง mail ติดต่อไปยังพนักงานที่ทำงานในบริษัทในเครือคาโอที่อยู่ต่างประเทศได้		
7. ท่านสามารถใช้ Outlook mail ติดต่อกับบุคคลภายนอกบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล ได้		
8. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้จาก Internet		
9. SAP คือ โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Application) ที่ทางบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด ได้ใช้ช่วยในการจัดการข้อมูลทางธุรกิจ		
10. ท่านสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (LAN)		
11. ท่านไม่สามารถแนบเอกสารที่มีขนาดมากกว่า 2 MB ไปกับ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้		
12. ท่านสามารถดูผลวิเคราะห์ของผลิตภัณฑ์ โดยผ่าน QIS		
13. บริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด มี Web site เป็นของตัวเอง คือ www.kao.co.th		
14. APO ใน SAP ย่อมาจาก Advance Planning Optimizer		
15. APO ใน SAP เป็นโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปที่ใช้ในการวางแผนการผลิต		

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะของระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ด้าน ความ น่าเชื่อถือ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	ท่านเคยมีปัญหาในการส่งข่าวสารผ่าน E-mail (Outlook) ไปถึงมือผู้รับ มากน้อยเพียงใด					
2.	ท่านนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ในการวิเคราะห์ มากน้อยเพียงใด					
3.	ท่านใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ในการประชุม มากน้อยเพียงใด					
ด้านความปลอดภัย						
4.	ท่านเคยถูกผู้อื่นนำข้อมูลของท่านที่อยู่ในเครือข่าย (LAN Drive F:) ไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด					
5.	ท่านพบว่า มีผู้อื่นมาลบข้อมูลของท่านในระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) มากน้อยเพียงใด					
6.	ท่านเคยถูกผู้อื่นแอบใช้งาน E-mail (Outlook) ของท่านโดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด					
7.	ท่านพบว่า มีผู้อื่นแอบใช้ชื่อท่านในการเข้า Internet โดยไม่ได้รับอนุญาต มากน้อยเพียงใด					
ด้านความสะดวกในการใช้งาน						
8.	ท่านสามารถใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้บ่อยตามที่ต้องการ					
9.	ท่านมีปัญหาในการ Login เข้าระบบเครือข่าย (LAN Drive F:) เฉลี่ยต่อเดือนมากน้อยเพียงใด					
10.	ท่านสามารถเรียกใช้ E-mail (Outlook) ของบริษัทได้อย่าง สะดวกรวดเร็วเพียงใด					
11.	ท่านสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ มาใช้ได้สะดวก มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง : โปรดอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ	ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้งานประจำของท่านเสร็จเร็วขึ้น					
2.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านเตรียมข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น					
3.	E-mail (Outlook) ช่วยให้ท่านติดต่อสื่อสาร กับคนภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4.	ระบบสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับงานของท่าน ได้ดีขึ้น					
ด้านการเพิ่มผลผลิต						
5.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านควบคุมสินค้าคงคลังดีขึ้น					
6.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยลดงานซ้ำซ้อนของท่านได้					
7.	ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านโอนสินค้าได้อย่างถูกต้อง					
8.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านมีการวางแผนงานได้ง่ายขึ้น					
9.	ท่านทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น หากใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาช่วย					
ข้อ	ด้านการตัดสินใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านตัดสินใจได้ง่ายขึ้น					
11.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาของท่าน					
12.	ระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การประชุมเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น					
13.	ท่านสามารถพยากรณ์ความต้องการวัตถุดิบได้รวดเร็วขึ้น จากข้อมูลในระบบสารสนเทศ					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ ๕442

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายนิพนธ์ ลือภิตินันท์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รัฐ สาเรือง และ อาจารย์สุวรรณี ตรีวัฒนวงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายนิพนธ์ ลือภิตินันท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/1967



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓๐ ธันวาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายนิพนธ์ ลือภักตินันท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนธันวาคม 2546 - เมษายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นายนิพนธ์ ลือภักตินันท์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-3847384 - 8 มือถือ 01-8692771

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

อาจารย์รัฐ สาเรือง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์สุวรรณี ดรีวัฒนวงศ์

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายนิพนธ์ ลือภักตินันท์
วันเดือนปีเกิด	21 มิถุนายน พ.ศ. 2517
สถานที่เกิด	อำเภอบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	30/14 หมู่ 1 ถ.พระราม 2 แขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Senior System Analyst
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด 38 หมู่ 8 ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ