

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)
ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวปิยะพร อ่อนสว่าง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)
ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวปิยะพร อ่อนสว่าง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

๒๒๓๗๗๘

ปิยะพร อ่อนสว่าง. (2546).ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : อ.ดร. ศุภินญา ดัชนีภิรมย์.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้าน ความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) และความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 250 คน จำแนกเป็นพนักงานระดับตำแหน่งปฏิบัติการ จำนวน 184 คน พนักงานระดับบังคับบัญชา จำนวน 66 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 29 – 34 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 8 ปี ผลการศึกษาพบว่า

1.พนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)โดยรวมอยู่ในระดับดี มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นที่มีต่อความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับดี

2. พนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน และความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในการนำมาใช้ปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05

4. พนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในการนำมาใช้ปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน.

Employees' Opinion Toward Software Application Program (SAP) Accounting System
in The Jebson and Jessen Group (Thailand) Company Limited.

AN ABSTRACT

BY

MISS PIYAPORN ONSAWANG

Presented in partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2003

Piyaporn Onsawang. (2003). Employees' Opinion Toward Software Application Program (SAP) Accounting System in The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited. Master thesis, M.B.A.(Management). Bangkok
:Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr. Supinya Dachanabhirom.

This research had an aim to study and compare the perspectives of Employees' Opinion Toward Software Application Program (SAP) Accounting system in The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited. The research focused on their understanding about the accuracy and rapidity ,complexity of SAP Accounting system, in the Control and security system, knowledge and understandings about SAP program, in the training program classified by genders, age, marriage status, education, job position, and period of working in the position.

The sample size used in the research were a number of 250 employees of The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited. 184 of them position in Operation, 66 were in the division manager up level, with whom a questionnaire was used as means for collecting data. Data is analyzed by SPCC PC program on Personal Computer. Descriptive statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation. Test of difference used t-test and one-way variation analysis. Test of relationship used Pearson Correlation.

As the research result, it was found that employees were females more than males, single status, had the bachelor's degree education level, had the job position operation and had a period of working in the position of 5 – 8 years. As the study result, it was found that :

1. Employees' Opinion Toward Software Application Program (SAP) Accounting System in The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited had on their understanding about the accuracy and rapidity ,complexity of SAP Accounting system, in the Control and security system, knowledge and understandings about SAP program, in the training program aspects at good level.

2. Employees of The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited with different genders, ages, education, marriage status, positions of works, training program of The Jebesen and Jessen Group (Thailand) Company Limited employees affect their opinion toward Software Application Program (SAP) Accounting System with statistically significant different especially working status and fringe benefits, which the statistically significant different is 0.5

4. Number of working years toward Software Application Program (SAP) Accounting System of The Jebesen and Jessen Group (Thailand) employees affect their opinion no different. Knowledge and understandings toward Software Application Program (SAP) Accounting System of The Jebesen and Jessen Group (Thailand) employees affect their opinion no related.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
 สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์)

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

ประกาศขอบคุณ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อ.ดร.ศุภินญา ดัชฌาภิรมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลพนักงานของ บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อนๆ MBA (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ปิยะพร อ่อนสว่าง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	7
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
	สมมุติฐานในการศึกษา	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
	แนวคิดคุณภาพการบริการ.....	12
	แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม.....	13
	แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน.....	14
	ความเป็นมาและการดำเนินงานของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด.	15
	แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP).....	18
	แนวคิดการฝึกอบรม.....	19
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	23
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	23
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	24
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	28
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	28
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	63
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	64
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	64
	การวิเคราะห์ข้อมูล	65
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	65
	การอภิปรายผล	69
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	70
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	71
	บรรณานุกรม	72
	ภาคผนวก	
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	76
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	82
	ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	84
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	86

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด.....	4
2 แสดงการสัมพันธ์อย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน.....	5
3 แสดงจำนวนพนักงานในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด แยกตามสาขา.....	23
4 แสดงการสัมพันธ์อย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน	24
5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระดับตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน.....	34
6 แสดงข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ของเจ็บเซ่นแอนด์ เจ็สเซน (กรุป) ไทยแลนด์ จำกัด	36
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทเจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน (กรุป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสม โปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สำหรับพนักงานโดยรวม.....	38
8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	39
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม	38
10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม.....	39
11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	40
12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี.....	42
13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)ในด้านความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี.....	43
14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)ในด้านระบบการควบคุมและ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล.....	44
15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP).....	45
16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)จำแนกตาม เพศ ของพนักงานโดยรวม.....	46
17 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)โดย จำแนกตาม เพศ.....	47

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตามอายุ.....	48
19 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จำแนกตามอายุ ในด้านระบบการควบคุมและ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	49
20 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	51
21 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	52
22 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม สถานภาพสมรส ในด้านความยากง่ายในการใช้งาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	53
23 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม สถานภาพสมรส ในด้านระบบการควบคุมและ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	53
24 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	54
25 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม ระดับการศึกษาในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชีโดย เปรียบเทียบ เป็นรายคู่.....	55
26 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	56
27 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม อายุการปฏิบัติงาน.....	57
28 แสดงระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดย จำแนกตาม อายุการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	58
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มี ต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน.....	59
30 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการ ปฏิบัติงานด้านความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม	61
31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	68

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการประมวลผลข้อมูลกับปริมาณงานในการประมวลผล.....	2
2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
3 แสดงผังการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ.....	14
4 แสดงสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน.....	15

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

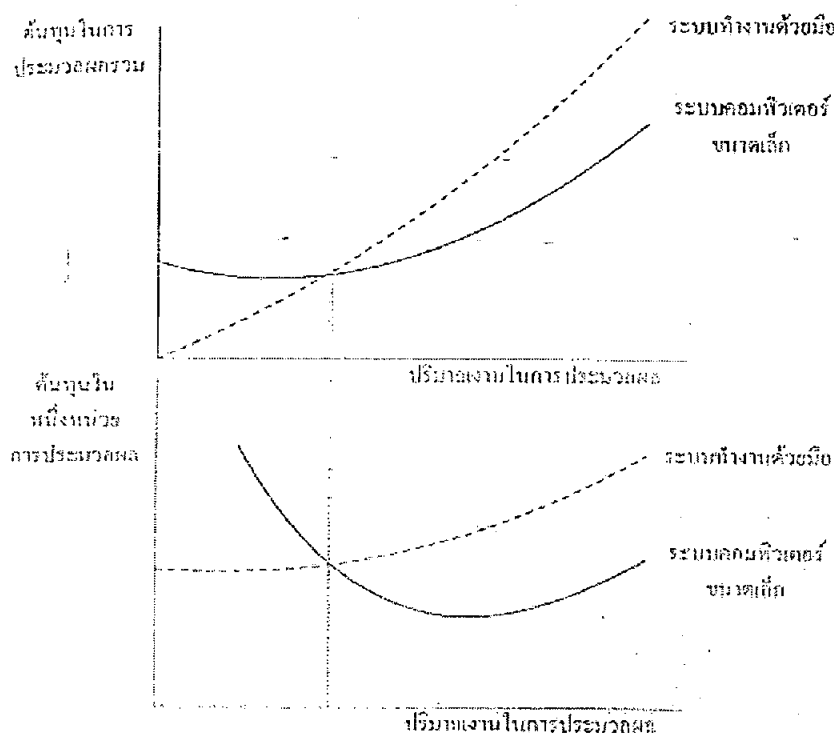
ทุกวันนี้องค์กรธุรกิจต่างๆ ทั้งขนาดใหญ่และเล็กไม่อาจจะปฏิเสธความสำคัญของระบบบัญชีได้ ระบบบัญชีนอกจากจะใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูลทางการเงินแล้ว ยังถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในด้านการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ และใช้เป็นหลักในการวางแผนในอนาคต (วิลโลว์ วีระ-ปรีย และ จงจิตต์ หลีกภัย . ระบบบัญชี . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536)

เนื่องจากปัจจุบันภาวะการแข่งขันในธุรกิจต่างๆ รุนแรงขึ้น ทุกธุรกิจต่างแสวงหาความได้เปรียบในด้านธุรกิจ เพื่อให้กิจการสามารถสร้างผลตอบแทนและอยู่รอดในปัจจุบัน ทั้งในรูปของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ การปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการให้บริการ รวมทั้งการวิจัยและการพัฒนาที่จะตอบสนองความต้องการ ของผู้บริโภคให้มากที่สุด การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology)มาใช้ในกิจการ เป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจอีกด้านหนึ่ง ที่จะทำให้องค์กรรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกกิจการ ทั้งทางด้านฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานของกิจการเอง และสามารถกระจายข้อมูลไปสู่บุคคลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และสามารถช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วขึ้นอีกด้วย เพื่อให้การจัดการข้อมูลทางการเงินขององค์กรเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและน่าเชื่อถือ สามารถจัดการงานด้านข้อมูลธุรกิจ และบัญชีช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนของระบบงานต่างๆ จึงได้มีการนำเอาวิวัฒนาการทางคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบบัญชี จนกระทั่งระบบคอมพิวเตอร์กลายเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการทางการเงิน(ระบบสารสนเทศทางการเงิน) และการบริหารข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร (ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ) ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ การพัฒนาองค์กรทางธุรกิจ โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เป็นกลไกสำคัญอันหนึ่ง ที่ช่วยนำทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด คอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก และมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นวัฏจักรหรืองานประจำวัน (พลพฐ ปิยวรรณ ระบบบัญชีโดยคอมพิวเตอร์ กรุงเทพฯ : บริษัท ดีไลท์จำกัด,2539) ช่วยให้นักบัญชีทำงานน้อยลงในขณะที่ความถูกต้องเพิ่มขึ้น (Zarowin S.CPA 2000 : What's ahead for Accounting software. Journal of Accountancy.1994 ; 177) ได้ชี้ให้เห็นว่า คอมพิวเตอร์จะช่วยทำให้นักบัญชีสามารถคัดเลือก แยกแยะ และวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ รวมทั้งการใช้ข้อมูลเหล่านั้นช่วยในการบริหารธุรกิจซึ่งการนำคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์บัญชีมาใช้ในธุรกิจ เพื่อให้ได้ประโยชน์ในแง่ของการบริหารนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางระบบต่างๆให้ดี มิฉะนั้นแล้วผลลัพธ์ที่ได้อาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร หรือบางครั้งอาจประสบความล้มเหลวในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานในองค์กร ระบบต่างๆที่จำเป็นต้องมีการออกแบบและจัดทำ เพื่อให้สอดคล้องและรองรับการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานได้แก่

1. ระบบข้อมูลและรหัสต่างๆ เช่น รหัสบัญชี, รหัสสินค้า, รหัสลูกค้า-เจ้าหนี้, รหัสพนักงาน ฯลฯ
2. ระบบเอกสาร ถูกออกแบบเพื่อรองรับข้อมูลต่างๆที่จำเป็นเหล่านั้นได้
3. ระบบการทำงาน ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ
 - 3.1 การไหลเวียนของเอกสารจากหน่วยงานหนึ่งสู่อีกหน่วยงานหนึ่ง
 - 3.2 การทำงานของพนักงาน เช่น การตรวจทาน , การเซ็นรับ, การจัดเก็บเข้าแฟ้ม, การสรุปรายงาน, การสำรองข้อมูล และการทำลาย ฯลฯ

4. ระบบรายงานผลว่าควรจะมีรายงานอะไรบ้างระบบรายงานผลที่ดีจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารงานเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (วารสาร ธรรมนิติ ฉบับเอกสารภาษีฉบับที่ 203,2451)

นอกจากนั้น แล้วการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหรือได้กำไรที่เป็นตัวเงินมากขึ้น



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการประมวลผลข้อมูลกับปริมาณงานในการประมวลผล ที่มา : Cushing, and Romney (12)

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนในการประมวลผลข้อมูล กับปริมาณงานในการประมวลผลพบว่า เมื่อปริมาณงานในการประมวลผลมีเพิ่มมากขึ้นต้นทุนที่ใช้ในการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์จะต่ำกว่าการทำงานด้วยมือ ในทางกลับกันจะเห็นว่าการทำงานด้วยมือจะเหมาะสำหรับการทำงานที่มีปริมาณน้อยๆ เท่านั้น

ในปัจจุบันพบว่าระบบคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในโลกของระบบสารสนเทศ ซึ่งระบบนี้จะให้ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับองค์กร สำหรับองค์กรยุคใหม่แล้วข้อมูลสารสนเทศถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่จะใช้ในการกำหนดทิศทาง และแผนเชิงกลยุทธ์หากจะเปรียบเทียบกับทรัพย์สินต่างๆ ในองค์กรซึ่งประกอบด้วยพนักงาน เงินทุน และอุปกรณ์อื่นๆ แล้ว พบว่าข้อมูลสารสนเทศทางบัญชีถือได้ว่ามีคุณค่าสูง เพราะสามารถนำไปใช้อธิบายความเป็นไปของทรัพย์สิน และทรัพยากรอื่นๆ ได้ทั้งหมด (MekeownPG, LeitechRA Management information systems: Managing with computers TX:The Dryden Press,1993.)

ดังนั้นบริษัทในเครือ เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการจัดหาระบบบัญชีดังกล่าว ซึ่งจากเดิมใช้โปรแกรมบัญชีระบบ AS/400 เป็นระยะเวลากว่า 15 ปีมาแล้ว โดยได้มีการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มเติมระบบบัญชีอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด แต่เนื่องจากคุณสมบัติโปรแกรมบัญชีของระบบ AS/400 ไม่สะดวกต่อการใช้งาน อาทิเช่น การเขียนโปรแกรมใช้ภาษา RPG,

COBAL ซึ่งเป็นลักษณะของ Text Mode ทำให้การเขียนโปรแกรมยากต่อการ Modify และการปรับเปลี่ยนในอนาคต ในส่วนของ Menu ระบบบัญชี AS/400 ใช้เป็นลักษณะของ Function Key ในการใช้งาน ซึ่งยากต่อการจดจำ และจากสภาพปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ประกอบกับธุรกิจของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด มีการขยายตัวอย่างมากและต่อเนื่อง ทำให้ระบบบัญชี AS/400 ไม่สามารถรองรับการขยายตัวดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการของบริษัท จึงได้มีการพิจารณาคัดเลือกสรรหาโปรแกรมสำเร็จรูประบบบัญชีขึ้น และได้พิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP R/3 โดยมีบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น มาร์เก็ตติ้ง (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นบริษัทนำร่อง ซึ่งเริ่มใช้งานจริง 1 พฤศจิกายน 1999 และมีบริษัท แมกนัส ประเทศไทย จำกัด เป็นที่ปรึกษาในการนำระบบดังกล่าวมาใช้งาน จากนั้นต่อมาได้นำระบบดังกล่าวมาใช้งานกับทุกบริษัทในเครือ เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ในเวลาต่อมา

ระบบบัญชี AS/400 หมายถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุป (ไทยแลนด์) ใช้งานเพื่อช่วยในการจัดทำระบบบัญชี ก่อนที่จะมีการเปลี่ยนมาใช้ ระบบบัญชี SAP Accounting System ซึ่งระบบบัญชี AS/400 มีคุณสมบัติในการทำงานดังนี้

- ทำการประมวลผลข้อมูลบัญชีที่ป้อนเข้าไปในรอบปิดบัญชีสิ้นเดือน
- การเขียนโปรแกรมใช้ภาษา RPG, COBAL
- ลักษณะของ Frontend เป็นจอสีเขียว
- MENU ของระบบบัญชี AS/400 ใช้ระบบ Function Key
- ในการใช้งาน มีบริษัท IBM เป็นที่ปรึกษา (ระบบงาน AS/400 บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ,2540)

องค์ประกอบ (Modules) หมายถึง องค์ประกอบต่างๆของระบบ SAP ที่ช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานของกิจการเป็นไปโดยอัตโนมัติ ข้อมูลต่างๆ จะถูกบันทึกเพียงครั้งเดียวและกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้อย่างรวดเร็ว และทันสมัยตลอดเวลา (Real Time) (อัญชลีพร วงศ์ทองศรี , ตุลาคม 2540)

SAP (Software Application Program) เป็นระบบงานสำเร็จรูปที่ถูกออกแบบมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับกิจการทุกประเภท ตั้งแต่ด้านการเงิน (Financials) การผลิต (Manufacturing) การขายและการจัดจำหน่าย (Sales and Distribution) ตลอดจนถึง ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) SAP สามารถแปลงข้อมูลที่ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบได้ 13 ภาษา สกุลเงินที่สามารถเลือกใช้ได้ถึง 27 สกุล คุณสมบัติเด่นของ SAP อีกประการหนึ่งคือสามารถที่จะเชื่อม (Link) เข้ากับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอื่นๆ ได้ง่าย และสะดวก ส่วนองค์ประกอบ (Modules) ต่างๆ ของ SAP ช่วยให้กระบวนการปฏิบัติงานของกิจการเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยข้อมูลต่างๆ จะถูกบันทึกเพียงครั้งเดียวและกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้อย่างรวดเร็ว ทำให้กิจการมีข้อมูลที่ต้องการแม่นยำและทันสมัยตลอดเวลา (Real – Time) นอกจากนี้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า และยังสามารถช่วยปรับปรุงการตัดสินใจของผู้บริหารได้อีกด้วย (อัญชลีพร วงศ์ทองศรี ,ตุลาคม 2540)

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม
3. รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด
2. ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกสรร ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใหม่ๆ ใน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรในอนาคตต่อไป
3. ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อช่วยเป็นแนวทางและมาตรฐานในการพัฒนาระบบบัญชีซอฟต์แวร์อื่นๆ ของบริษัท
4. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย คือ พนักงานในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด รวมทั้งสิ้น 661 คน ประกอบด้วยพนักงาน จากจำนวน 5 สาขา ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด

สาขา	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาเอกมัย	305
สาขาพระรามเก้า	195
สาขาบางนา	83
สาขาปทุมธานี	45
สาขายุทธยา	33
รวม	661

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด (24 ตุลาคม 2545)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานในบริษัทจำนวน 5 สาขา โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ยามาเน่(Yamane.1970 : 580-581) คำนวณจากจำนวนพนักงาน 661 คน ทั้ง 5 สาขา จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน บวกเพิ่ม 10% เพื่อป้องกันความผิดพลาด ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น จำนวน 275 คน ซึ่งขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Proportionate Stratified Sampling ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานทั้ง 5 สาขา ของบริษัทดังต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling)

สาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สาขาเอกมัย	305	127
สาขาพระรามเก้า	195	81
สาขาบางนา	83	35
สาขาปทุมธานี	45	19
สาขาอยุธยา	33	13
รวม	661	275

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยพิจารณาตามความสะดวก

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

ได้แก่ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้ง 3 สาขา โดยจำแนกได้ดังนี้

2.1.1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

- อายุ

- 1) ต่ำกว่า 21 ปี
- 2) 21-25 ปี
- 3) 26-30 ปี
- 4) 31-35 ปี
- 5) 36-40 ปี
- 6) 41 ปีขึ้นไป

- สถานภาพสมรส
 - 1) โสด
 - 2) สมรส
 - 3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- ระดับการศึกษาที่สำเร็จ
 - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2) ปริญญาตรี
 - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- ระดับตำแหน่งงาน
 - 1) ระดับปฏิบัติการ
 - 2) ระดับบังคับบัญชา
- ระยะเวลาปฏิบัติงาน
 - 1) น้อยกว่า 1 ปี
 - 2) 1-4 ปี
 - 3) 5-8 ปี
 - 4) 9-12 ปี
 - 5) 13-16 ปี
 - 6) 17 ปีขึ้นไป

2.1.2 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

2.1.3 ปัจจัยด้านความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงานในการใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยจำแนกตามด้านต่างๆ ดังนี้

- ระยะเวลาการฝึกอบรม
- ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม
- หลักสูตรในการฝึกอบรม
- เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

2.2 ตัวแปรตาม

ได้แก่ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี
- ความยากง่ายในการใช้งาน
- ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมาย หรือ คำจำกัดความของคำบางคำที่ควรทราบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่างๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หรือ ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของบุคคลเป้าหมาย ซึ่งเป็นสภาพทางกายภาพ (โสภณ พิสมัย, 2543 : 6) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ในสมมุติฐาน ซึ่งได้แก่

- เพศ หมายถึง สถานภาพที่ได้รับแต่กำเนิด จำแนกเป็นเพศชาย และเพศหญิง
- อายุ หมายถึง อายุเต็มของพนักงานนับตามปฏิทินจนถึงวันตอบแบบสอบถาม
- สถานภาพสมรส หมายถึง ลักษณะที่ดำรงอยู่ในสังคมซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย โสด, สมรส, หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- ระดับการศึกษาที่สำเร็จ หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงานแต่ละคน
- อายุการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่ได้ปฏิบัติงานมาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน (เศษเกิน 6 เดือนขึ้นไป ให้ถือเป็น 1 ปี)
- ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

2. พนักงานในระดับบังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่ง ในระดับผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่าย

3. พนักงานในระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งในระดับเจ้าหน้าที่ (Operation) ในแต่ละแผนก

4. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือ ความเข้าใจในระบบงานในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งพนักงานแต่ละคนก็อาจมีความเข้าใจแตกต่างกันออกไปโดยแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

- 4.1 มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย
- 4.2 มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
- 4.3 มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก

5. ความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม (Training) หมายถึง ความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมหลักสูตรในการเรียน การสอนต่างๆ ซึ่งในที่นี้จำแนกเป็น ความเหมาะสมในด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

6. ความคิดเห็นที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการประมวลผลของระบบบัญชี ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล บุคลากรที่ให้การฝึกอบรมการใช้งานของระบบบัญชี และความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แล้วแสดงออกมาในลักษณะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

7. ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี หมายถึง รายงานผลที่ได้จากการประมวลผลของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีความถูกต้อง และระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานของระบบมีความรวดเร็ว

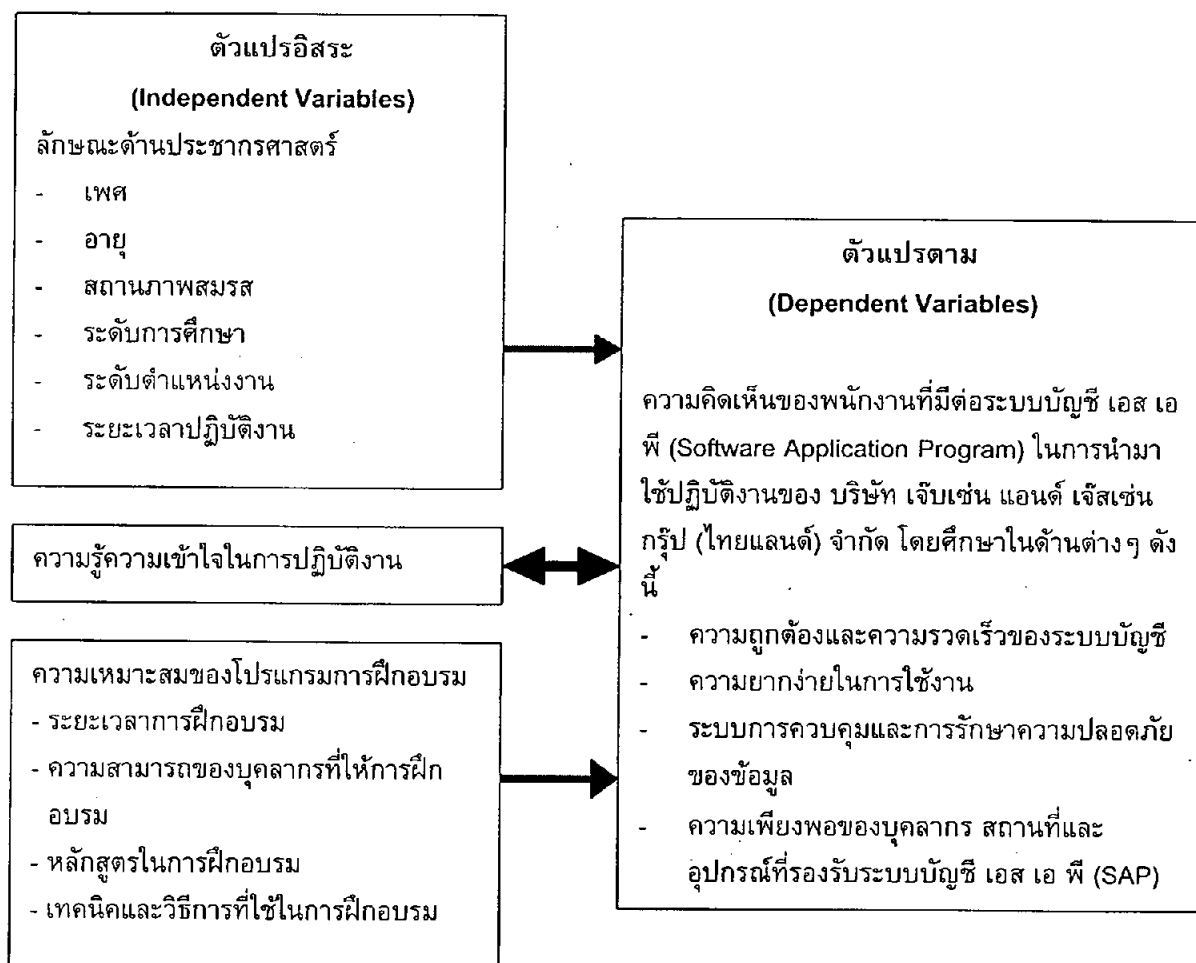
8. ความยากง่ายในการใช้งาน หมายถึง ขั้นตอนในการใช้งานของระบบบัญชีว่ามีขั้นตอนที่สะดวกต่อการใช้งาน หรือมีความซับซ้อนในการใช้งาน

9. ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

10. ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) หมายถึง ความเพียงพอด้านบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม สถานที่ อุปกรณ์ภายในบริษัทที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่จัดไว้ให้สำหรับพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (Software Application Program) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีกรอบในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการศึกษา

1. พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการ แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เพื่อที่จะได้นำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และสนับสนุนการศึกษาได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น (Opinion)
2. แนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)
3. แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)
4. แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure)
5. ความเป็นมาและการดำเนินงานของบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด
6. แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) (Software Application Program)
7. แนวคิดการฝึกอบรม (Training)
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่ง ที่เริ่มจากค่านิยมอันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้างๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไปจนกระทั่งถึงความคิดเห็น ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นความรู้อันเป็นกระบวนการสังคมกรรมที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ซึ่งในทฤษฎีต่างๆ เช่น ทฤษฎีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆ ของ Rogers กลุ่มตัวอย่างผู้มีการศึกษาหรือพื้นความรู้สูงจะยอมรับสิ่งใหม่ๆ ได้รวดเร็วกว่าผู้มีพื้นความรู้ต่ำ (อ้างถึงใน ขวัญใจ, 2524 : 8)

ฟอสเตอร์ (Foster. 1952 : 119) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ (Experiences) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นคุ้นเคยอาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง (Direct Experiences) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้รับพบเห็นของจริง ถือว่าเป็นประสบการณ์อ้อม
2. ระบบค่านิยมและการตัดสินค่านิยม (Value System and Judgement) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

เรนนอร์ (Renner. 1954 : 6-7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลางเฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบรังเกียจ ไม่เห็นด้วย

ไฮแลนด์ (พิชัย 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Hovland. 1971 : 53) ได้ให้ความแตกต่างของความคิดและทัศนคติไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกเป็นคำพูด (Verbalization) ทัศนคติเป็นจิตใต้สำนึก (Unconscious) และเป็นเหตุให้เกิดการตอบสนองของคำพูด

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3) กล่าวว่า “ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้น มักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”

ทวี เลรมัญญ (2520 : 7) กล่าวว่า “ความคิดเห็น” เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปได้ในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้

สวงน สุทธิเลิศอรุณ และคณะ (2522 : 99) ให้คำจำกัดความว่า “ความคิดเห็น” คือ การแสดงออกถึงวิจลณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติเพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Fact) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่เจตคติแสดงสภาพความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

* สุโท เจริญสุข (2525 : 58-59) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

กฤษณ์ มหาวีรพร (2531 : 37-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอน หรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปลความหมายของข้อเท็จจริง ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้ อาจจะได้รับปฏิกิริยาตอบรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2519 : 30-31) ให้ความเห็นว่า

ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับคือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคติเป็นความคิดอย่างลึกซึ้ง และติดตัวอยู่เป็นเวลานาน เป็นความคิดเห็นทั่วไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของคนทุกคน ความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้งและเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่างและมีอยู่เป็นเวลานานอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอต่อการพิสูจน์ มีความรู้สึกแห่งอารมณ์น้อย และเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว

สุชา จันทรเฒ่าและสุรางค์ จันทรเฒ่า (2520 : 104) ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ยากที่จะแยกออกจากเจตคติได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติมีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนกับเจตคติ

อรทิพย์ ลินะพัฒน์ (2535 : 15) หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้น โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพสิ่งแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็น อาจทำด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้

ความหมายตามพจนานุกรม เวบสเตอร์ (Webster. 1967 : 301) ได้สรุปไว้ว่า ความคิดเห็นคือความเชื่อถือที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็นและการลงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่ว่าจะตรงตามที่คิดไว้ต่างๆ กัน ดังนี้คือ

ชอร์ และ ไรท์ (Shaw และ Wright. 1967 : 320) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจ จากการประเมินค่า (Evaluation Judgement) หรือทรรศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

แองเจิล และ สเนวโกรบ (Engle และ Snellgrove. 1969 : 593) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นความรู้ที่มีอยู่

โคลาซา (Kolasa. 1969 : 386) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม (Circumstances) ต่างๆ หรือความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการลงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งในด้านข้อเท็จจริง

โคเลสนิค (Kolesnic. 1970 : 296) สรุปนิยามของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความคิดเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่บุคคลอื่นๆอาจไม่เห็นด้วยก็ได้

* กูด (Good. 1973 : 339) ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

* วอห์เมน (Wahlmen. 1973 : 34) ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิดความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

AK เบส (Best. 1977 : 169) กล่าวว่าความคิดเห็น คือการแสดงออกทางด้านความเชื่อและความรู้สึกของแต่ละบุคคลโดยการพูด

กัวลอลนิค (Guralnik. 1976 : 46) กล่าวว่าความคิดเห็นมีคำจำกัดความอยู่ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริงแต่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และมีเหตุผล หรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
2. การประเมินผล หรือ ความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคล หรือสิ่งต่างๆ
3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ
4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่างๆโดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

จากแนวความคิดทางทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยจึงสรุปว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ด้วยการพูดหรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่า ก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

ความสำคัญของความคิดเห็น

เฟรดแมน (Feldman. 1971 : 53) กล่าวว่าการศึกษาความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อ และความรู้สึกใดๆ ออกมาโดยการพูด การเขียนเป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่างๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน

รวมทั้งในการฝึกหัดการทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินการต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเป็นไปตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

 เบส (Best. 1997 : 171) กล่าวว่าในการศึกษาถึงความคิดเห็นต่างๆ ส่วนมากจะใช้วิธีแบบวิจัยตลาด ได้แก่ การซักถาม สอบถาม บันทึกไว้และรวบรวมไว้เป็นข้อมูลซึ่ง Best ได้เสนอแนะว่า วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร และจะได้สามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ หรือในการวางนโยบายใดๆก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ ในอันที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

ประเภทของความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1954 : 6-7) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประการด้วยกันคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นการความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจความคิดเห็นนั้นรุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่นความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

การเกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็น เกิดจาก การเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531 : 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่นความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่นๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันไป นอกจากประสบการณ์ของบุคคลจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้นความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการ และความเจริญเติบโตของคนนั้นๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง ดารา นักการเมืองและคนอื่นๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคม ที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ประกอบด้วย (ชาติชาย โทสินธิติ, 2529 : 15)

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่นๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล

2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กลุ่ม และสังคมนั้นๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง

3. วัฒนธรรมและประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม และประเพณีโดยอ้อมปฏิบัติไป วัฒนธรรม และประเพณีนั้นๆ และมักจะมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรม และประเพณีของคนไปในทางที่ดี

4. การศึกษา ระดับการศึกษามีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล

5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางด้านบวก และด้านลบได้

วิธีวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือบุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ที่จะตอบคำถามเลือกตอบตามแบบสอบถาม (Zadrozny, 1959 : 234)

การสัมภาษณ์ หรือการสอบถามจะดีกว่าการตอบแบบสอบถาม และถ้าใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนด (Morgan and King, 1967 : 536,750)

วิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็น คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร (Best, 1977 : 171)

การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบตอบว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวของ Likert ซึ่งวิธีนี้ เรนิส ลิเคอร์ท (Renis Likert) เป็นผู้เสนอขึ้น กระบวนการของการสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความคิดเห็นโดยการสร้างข้อความขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่จะศึกษา และกำหนดการให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์การเบี่ยงเบนมาตรฐานให้คะแนนช่วงความรู้สึกเท่า ๆ กัน เป็น 5 ช่วงแบบต่อเนื่อง ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆหรือไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 สำหรับข้อความทางบวก ส่วนข้อความทางลบในระดับความคิดเห็นเดียวกัน ให้คะแนนเป็น 1,2,3,4,5 ผู้ที่มีความคิดเห็นที่ดีต่อสิ่งใดก็ย่อมจะมีโอกาสตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อย ในทำนองเดียวกันผู้ที่มีความคิดเห็นที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น โอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นก็จะ มีน้อย และโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมามาก คะแนนผู้ตอบแต่ละคนได้จากการเอา คะแนนแต่ละข้อมารวมกัน (Summated Rating) แล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความคิดเห็นของผู้ตอบ ในแบบวัดความคิดเห็นว่าเป็นเช่นไร

การสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนของ Likert มีดังนี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526 : 45-48)

ขั้นที่ 1 พิจารณาว่าเราจะวัดความคิดเห็นของใครที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของความคิดเห็น และสิ่งที่จะวัดนั้นให้แน่นอน

ขั้นที่ 2 เมื่อตีความหมายของสิ่งที่จะวัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความในแต่ละหัวข้อนั้นๆ โดยให้คลุมเนื้อหา ในหัวข้อเหล่านั้น โดยหลักในการสร้างแบบสอบถามคือ

- ข้อความที่บรรจุในสเกลจะต้องประกอบด้วยข้อความที่เป็นบวก และลบคละกันไป
- ข้อความแต่ละข้อความจะต้องสั้น เข้าใจง่าย และชัดเจน

ในการสร้างข้อความนี้ขึ้นอยู่กับขอบเขตของแนวคิดหลัก หรือทฤษฎีพื้นฐานที่ผู้วิจัยมีเกี่ยวกับความคิดเห็น และขอบเขตของสิ่งที่เราจะศึกษา โดยจะต้องสร้างข้อความให้คลุมสิ่งที่เราต้องการวัด

ขั้นที่ 3 การทดลองใช้แบบสอบถาม (Pretest) เพื่อเลือกข้อความ โดยใช้แบบทดสอบกับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะพื้นฐานกับกลุ่มที่เราจะศึกษา ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความ และคัดเลือกข้อความ

2. แนวความคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality)

สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษา ระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้นโดยเสนอคุณภาพให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการที่ลูกค้า

ต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where)

ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพของการบริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541 : 342)

- (1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น แสดงเป็นภาพเพื่อสื่อให้ลูกค้าเข้าใจความหมายโดยไม่ต้องอ่านคำบรรยายการใช้
- (3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
- (4) ความเข้าใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ หรือ สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
- (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
- (6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- (7) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหา
- (8) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
- (8) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

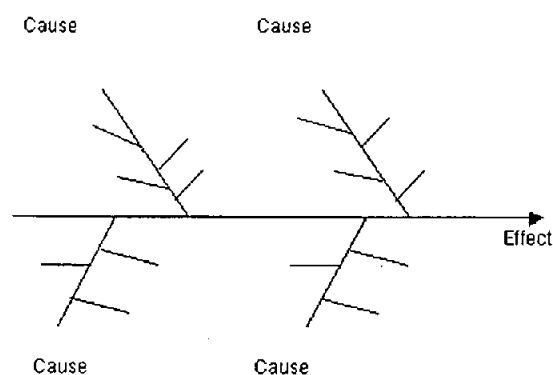
จากแนวคิดด้านคุณภาพของการให้บริการ นำไปใช้ประกอบการกำหนดคำถามด้านความคิดเห็น ของพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อบรม และใช้ในการอภิปรายผลการศึกษา

3. แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

ในการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มีการนำเครื่องมือ (Tools) และเทคนิค (Techniques) ต่างๆ มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งจะใช้ในแต่ละด้าน ได้แก่ในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลจะใช้ตารางเก็บข้อมูล (Check Sheet) ด้านการเลือกปัญหามาแก้ไขโดยใช้กราฟเพโด (Pareto Graph) และในด้านการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหา มีเครื่องมือและเทคนิคที่นิยมใช้อยู่ 5 เครื่องมือ เครื่องมือหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายได้แก่ ผังการวิเคราะห์สาเหตุ และผลกระทบ (Cause and effect diagram) (Oakland, John S.1993 : 215)

จากแนวความคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม นำไปใช้ประกอบการอภิปรายผลการศึกษาคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

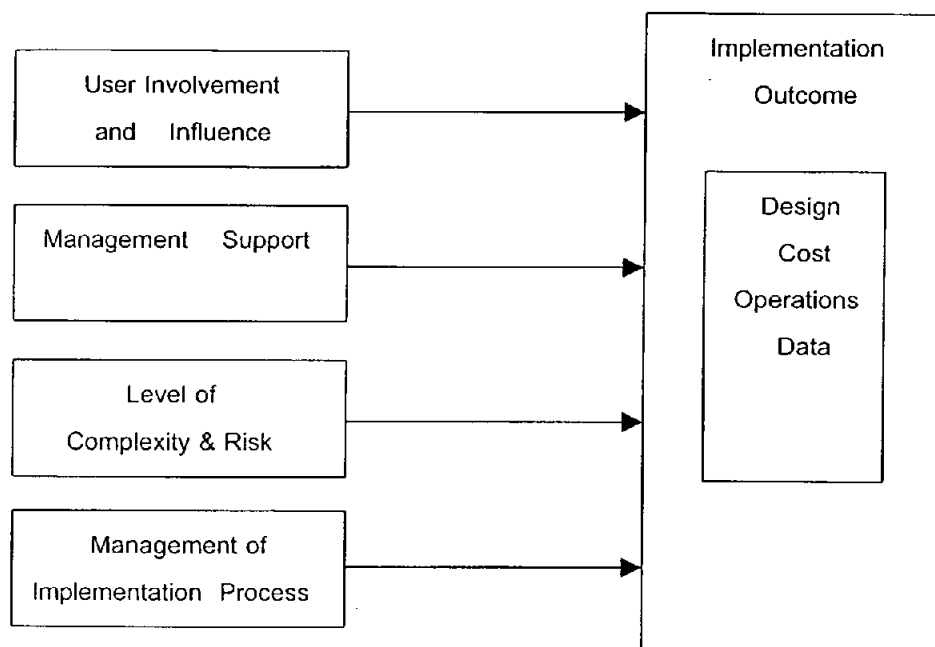
5.แนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure)



ภาพประกอบ 2 แสดงผังการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ

สาเหตุที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในการนำมาใช้งานได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับการกิจขององค์กรแล้วยังมีสาเหตุอื่นๆ มาจากสิ่งเหล่านั้น (Laudon, Denneth ; Laudon, P.,1998 : 406-411)

- 1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบและข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) ลดความแตกต่างระหว่างผู้ใช้นักออกแบบระบบ ในด้านพื้นฐานความรู้ ความสนใจ ลดความแตกต่าง ของระดับความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ ที่อาจทำให้การติดต่อสื่อสารและการแก้ไขปัญหาร่วมกันประสบปัญหา
- 2) การให้ความสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร (Management Support)
- 3) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity and Risk) โดยดูจากขนาดองค์กร โครงสร้างองค์กร และประสบการณ์ของทีมงานและคณะบริหาร
- 4) การบริหารในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) ซึ่งต้องให้บริการที่มีความระมัดระวังและสอดคล้องกัน มีการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานระบบ และเข้าใจในสามารถของระบบด้วย



ภาพประกอบ 3 แสดงสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน

จากแนวคิดของสาเหตุของความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน นำไปใช้ประกอบการกำหนดคำถามในด้านความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

5. ความเป็นมาและการดำเนินงานของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด

สำนักงานใหญ่ของบริษัท Jebesen & Jessen Group ตั้งขึ้นในปี 1895 ที่ประเทศเดนมาร์ก ชื่อบริษัท Jebesen & Co Ltd ระยะแรกเริ่มดำเนินการโดยเป็นตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางเรือ โดยบิดาของนาย Jacob Jessen มีเรือขนส่งจำนวน 14 ลำ เพื่อทำการขนส่งสินค้าจากประเทศในทวีปยุโรปไปยังประเทศจีน ขนส่งสินค้าประเภทอุตสาหกรรม เครื่องจักร เสื้อผ้า และวัสดุต่างๆ

บริษัท Jebesen & Jessen Group ของทวีปเอเชียก่อตั้งปี 1960 ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่อยู่ทางตอนใต้ของทวีปเอเชียประกอบธุรกิจด้านการค้า การบริการ การตลาดให้กับผู้บริโภคนัดตั้งโดย Mr.Jacob Jebesen และ Mr.Heinrich Jessen ได้เริ่มทำกิจการด้าน Shipping ในประเทศ ออสเตรเลียและในทวีปเอเชีย

ปัจจุบันบริษัท Jebesen & Jessen Group มีบริษัทในเครืออยู่ถึง 35 บริษัท และมีพนักงานกว่า 2,500 คน ทั้งในทวีปยุโรปและ ทวีปเอเชีย ซึ่งได้แก่ประเทศมาเลเซีย ประเทศญี่ปุ่น มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ไทยแลนด์ เป็นกลุ่มบริษัทที่มั่นคงมีธุรกิจที่เชื่อมโยงติดต่อซื้อขายกันระหว่างทวีปเอเชีย และทวีปยุโรป เป็นผู้นำในภูมิภาคเอเชียทางด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในอนาคตจะมีการลงทุนที่เพิ่มขึ้นอีกในแถบ ASEAN บริษัท Jebesen & Jessen Group เป็นบริษัทที่เน้นการบริการให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และเป็นผู้นำทางการตลาดที่มีชื่อเสียง จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานสูงและมุ่งรักษาสีงแวดล้อมให้กับโลก

โครงสร้างของบริษัท Jebesen & Jessen (SEA) Pte Ltd

เนื่องจากสภาวะแวดล้อมในปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันกันอย่างมาก บริษัทจึงได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรใหม่เพื่อให้สามารถรองรับกับลักษณะของธุรกิจที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยการแบ่งประเภทสินค้าของบริษัทออกเป็น 7 ประเภทดังนี้

- (1) ประเภท Chemical
- (2) ประเภท Communication
- (3) ประเภท Industrial Products
- (4) ประเภท Marketing
- (5) ประเภท Material Handling
- (6) ประเภท Packaging
- (7) ประเภท Process Technology

ซึ่งในแต่ละธุรกิจมีกลยุทธ์ในการจัดการดังนี้

(1) ประเภท Chemical

กลุ่มบริษัท Jebesen & Jessen (SEA) Pte Ltd และบริษัท Degussa AG (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น JJ-Degussa-Huls) ของประเทศเยอรมัน ได้ร่วมกันลงทุนในเดือน เมษายน ปี 1997 โดยถือหุ้นกันในอัตราส่วน 50:50 เพื่อให้เกิดความแข็งแกร่งทางด้านธุรกิจในกลุ่ม ASEAN โดยร่วมกันจัดการธุรกิจทางกลุ่มผลิตภัณฑ์ประเภทเคมีคอลโดยนำผลิตภัณฑ์มาจากสำนักงานใหญ่ของบริษัท Degussa AG ประเทศเยอรมันซึ่งเป็นผู้นำทางด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ประเภทเคมีคอล พลาสติก เรซิน กระดาษ อาหาร และโลหะที่ทำมาจากสารเคมีโดยมีพนักงานที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในเคมีภัณฑ์ต่างๆ อยู่กว่า 200 คน สาขาของบริษัท JJ-Degussa-Huls ในทวีปเอเชียมีสาขาดังนี้

-สิงคโปร์	: JJ-Degussa-Huls (S) Pte Ltd
-มาเลเซีย	: JJ-Degussa-Huls (M) Sdn Bhd
-ไทยแลนด์	: JJ-Degussa-Huls (T) Ltd
-อินโดนีเซีย	: P.T.Adhika Kimia Mitra
-ฟิลิปปินส์	: JJ-Degussa-Huls (P) Inc
-เวียดนาม	: JJ-Degussa-Huls (S) Pte Ltd

(2) ประเภท Communication

บริษัท Jebesen & Jessen Group ได้เล็งว่าถึงธุรกิจด้านการติดต่อสื่อสารมีการแข่งขันอย่างมาก เป็นที่ต้องการของผู้บริโภคทั้งทางด้าน เสียง ข้อมูลข่าวสาร ระบบ Network video conferencing และการติดต่อสื่อสารทางวิดีโอ จึงได้มีการจัดตั้งบริษัทในเครือที่ชื่อว่า Jebesen & Jessen Communications group service เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยมีการผลิตผลิตภัณฑ์ และการบริการด้านการติดต่อสื่อสารขึ้นในกลุ่ม ASEAN มีวิศวกรที่มีประสบการณ์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 150 คนในการดูแลและพัฒนาระบบต่างๆ สาขาของบริษัท Jebesen & Jessen Communications group service ในทวีปเอเชียมีสาขาดังนี้

-สิงคโปร์	: Jebesen & Jessen Communication (S) Pte Ltd
-มาเลเซีย	: Jebesen & Jessen Communication (M) Sdn Bhd

- ไทยแลนด์ : Jebson & Jessen Engineering (T) Ltd
- อินโดนีเซีย : P.T.Tiga Ikan Engineering
- ฟิลิปปินส์ : Jebson & Jessen (P) Inc

(3) ประเภท Industrial Products

เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ทางด้านอุตสาหกรรม อุปกรณ์ตัดเหล็ก บัมพ์น้ำ ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของน้ำ น้ำมัน สายไฟ สายเคเบิลที่มีมาตรฐานสูง โดยมีโกดังสำหรับเก็บผลิตภัณฑ์ไว้เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดส่งไปยังลูกค้าในแต่ละประเทศเป็นอย่างดี ซึ่งบริษัท Jebson & Jessen ได้มีการตั้งบริษัทในเครือโดยใช้ชื่อว่า Jebson & Jessen Industrial Product group สาขาของบริษัท Jebson & Jessen Industrial Product group ในทวีปเอเชียมีสาขาดังนี้

- สิงคโปร์ : Jebson & Jessen Engineering (S) Pte Ltd
- มาเลเซีย : Jebson & Jessen Industrial Product (M) Sdn Bhd
- ไทยแลนด์ : Jebson & Jessen Engineering (T) Ltd
- อินโดนีเซีย : P.T.Tiga Ikan Engineering
P.T. Danindo Pompa Perdana
- ฟิลิปปินส์ : Jebson & Jessen (P) Inc
- เวียดนาม : Jebson & Jessen Engineering (S) Pte Ltd

(4) ประเภท Marketing

เป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ทางเทคนิค เสื้อผ้า ชิ้นส่วนอะไหล่เครื่องยนต์ อุปกรณ์ที่ใช้ผลิตยา อุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ และทางการแพทย์ ได้มีการตั้งบริษัทในเครือโดยใช้ชื่อว่า Jebson & Jessen Marketing group โดยมีสาขาในทวีปเอเชียดังนี้

- สิงคโปร์ : Jebson & Jessen Marketing (S) Pte Ltd
- มาเลเซีย : Jebson & Jessen Marketing (M) Sdn Bhd
- ไทยแลนด์ : Jebson & Jessen Marketing (T) Ltd
- อินโดนีเซีย : P.T. Jebson & Jessen Export Services
P.T. Tiga Ikan
- เวียดนาม : Jebson & Jessen Engineering (S) Pte Ltd
- บังกลาเทศ : Jebson & Jessen Marketing (S) Pte Ltd

(5) ประเภท Material Handling

กลุ่มบริษัท Jebson & Jessen (SEA) Pte Ltd และบริษัท MHE-Dematic group ได้ร่วมกันลงทุนโดยถือหุ้นกันในอัตราส่วน 50:50 เป็นผู้นำด้านการผลิตเครน และ ฮอยส์ ระบบโลจิสติกส์ และชิ้นส่วนอะไหล่เครน โดยมีสาขาในทวีปเอเชียดังนี้

-สิงคโปร์	: MHE-Dematic (S) Pte Ltd
-มาเลเซีย	: MHE-Dematic (M) Sdn Bhd MHE-Dematic Logistics (M) Sdn Bhd MHE-Dematic Industries (M) Sdn Bhd
-ไทยแลนด์	: MHE-Dematic (T) Ltd
-อินโดนีเซีย	: P.T. MHE-Dematic Indonesia P.T. Katrolin
-เวียดนาม	: MHE-Dematic (S) Pte Ltd
-ฟิลิปปินส์	: MHE-Dematic (P) Inc
-ญี่ปุ่น	: MHE-Dematic (Japan) Inc

(6) ประเภท Packaging

จัดตั้งบริษัทโดยใช้ชื่อว่า Jebesen & Jessen Packaging group ซึ่งเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ในประเทศสิงคโปร์ และมาเลเซีย โดยทำการผลิตผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์ที่เป็นโพลีฟอร์ม และรับออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่ทำจากโฟม โดยมีลูกค้าส่วนใหญ่อยู่ที่ประเทศสิงคโปร์ และมาเลเซียมีระบบการขนส่งที่รวดเร็วและตรงเวลา เป็นบริษัทแรกในแถบทวีปเอเชียที่ผลิตผลิตภัณฑ์บรรจุภัณฑ์แล้วได้รับ ISO9000 ซึ่งมีสาขาในทวีปเอเชียดังนี้

-สิงคโปร์	: Jebesen & Jessen Packaging (S) Pte Ltd
-มาเลเซีย	: Jebesen & Jessen Packaging (M) Sdn Bhd Jebesen & Jessen Packaging (Johore) Sdn Bhd

(7) ประเภท Process Technology

จัดตั้งบริษัทโดยใช้ชื่อว่า Jebesen & Jessen Process Technology group ในปี 1970 เป็นอุตสาหกรรมที่ผลิต ผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับพวกปิโตรเคมีคอล ปิโตรเรียม แก๊ส โลหะ น้ำมัน พลังงานความร้อน ซึ่งมีสาขาในทวีปเอเชียดังนี้

-สิงคโปร์	: Jebesen & Jessen Eengineering (S) Pte Ltd
-มาเลเซีย	: Jebesen & Jessen Eengineering (M) Sdn Bhd JJE-Lurgi Engineering Sdn Bhd Handal Engineering Sdn Bhd
-ไทยแลนด์	: Jebesen & Jessen Engineering (T) Ltd
- อินโดนีเซีย	: P.T. Tiga Ikan Engineering

6. แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี (Software Application Program) การใช้งานในระบบบัญชี เอส เอ พี

ระบบบัญชี เอส เอ พี แบ่งแนวปฏิบัติงานภายในระบบตามองค์ประกอบ (Modules) ของระบบที่กำหนดไว้ทั้งหมด 4 องค์ประกอบได้แก่ (ระบบงาน SAP เครือซิเมนต์ไทย, 2544)

- (1) ระบบบัญชีด้านการเงิน (Financial Accounting (FI)) ได้แก่ ระบบใบสำคัญบัญชีทั่วไป ระบบใบสำคัญประมาณการ ระบบปิดบัญชี ระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบการล้างรายการบัญชีคงค้าง ระบบงานการเงิน ระบบเงินสดย่อย ระบบรายงานงบกระทบยอดเงินฝากธนาคาร และระบบงบประมาณ
- (2) ระบบการรายงานและควบคุมภายใน (Controlling (CO)) ได้แก่ ระบบรายงานเพื่อการบริหาร (Managerial Report) ระบบงบประมาณ และระบบงานรายงาน (Program Statement)
- (3) ระบบสินทรัพย์ถาวร (Asset Management (AM)) ได้แก่ ระบบการบันทึก บัญชีสินทรัพย์ถาวร ระบบการจัดการกลุ่มประเภทสินทรัพย์
- (4) ระบบการบริหารบัญชีพัสดุ (Material Management (MM)) ได้แก่ ระบบจัดซื้อ ระบบบริหารและบัญชีพัสดุ

คุณสมบัติของระบบบัญชี เอส เอ พี (Software Application Program)

ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP Accounting System) เป็นระบบงานสำเร็จรูปที่ถูกออกแบบมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะนำมาประยุกต์กับกิจการทุกประเภท ตั้งแต่ด้านการเงิน (Financials) การผลิต (Manufacturing) การขายและการจัดจำหน่าย (Sales and Distribution) ตลอดจนถึงทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคุณสมบัติดังนี้

- สามารถแปลงข้อมูลที่ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบได้ 13 ภาษา
- มีสกุลเงินที่สามารถเลือกใช้ได้ถึง 27 สกุล
- มี Help ที่เป็น Text และ Graphic ซึ่งใช้งานง่าย
- ข้อมูลที่ถูกบันทึกจะสามารถกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้อย่างรวดเร็ว
- ข้อมูลจะมีความถูกต้องแม่นยำและทันสมัยตลอดเวลา (Real – Time)
- มี Search Engine และ Index เป็นตัวช่วยเหลือในการค้นหา
- ใช้ภาษา ABAP/4 ในการเขียนโปรแกรม
- มี Tools ในการช่วยเหลือมาก Support หรือ Help desk มีหลากหลายรูปแบบทั้งทาง Help Menu , Call support ,OSS Note และ Internet
- มี Module & Function เสริมในการเขียนโปรแกรมมาก เช่น SAP BW , SAP KW, IXOS

ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคุณสมบัติเด่นอีกประการคือสามารถที่จะเชื่อม (Link) เข้ากับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปอื่นๆ ได้อย่างง่ายดาย (อัญชลีพร วงศ์ทองศรี,ตุลาคม 2540)

7. แนวคิดการฝึกอบรม (Training)

การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือสถานที่ทำงานก็ได้ (สมชาติ กิจยรรยง, 2537 : 13)

การฝึกอบรม (Training) แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. การฝึกอบรมภายนอกสำนักงาน (Off The Job Training) หรือบางแห่งเรียกว่า การส่งอบรมภายนอก (Public Training) ร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีรูปแบบต่างๆมากมาย
2. การฝึกอบรมในงาน (On The Job Training) ใช้คำย่อว่า OJT โดยให้หัวหน้างานเป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชานี้ สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ หลายวิธีการ

ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการอบรมภายนอกสำนักงานหรือการอบรมในงานโดยหัวหน้างานก็ตาม การพัฒนาบุคลากรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น

1. นโยบายของหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงการเห็นความสำคัญ สนใจใส่ใจจากผู้บริหารขององค์กร
 2. มีวิธีการคัดเลือกบุคลากรเข้าอบรมที่เหมาะสม
 3. องค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์และวางแผนในทิศทางขององค์กรในระยะยาว
 4. สามารถนำความรู้มาทำการฝึกอบรม หรือประยุกต์ใช้ต่อไปได้อย่างเหมาะสม
- เป้าหมายของการฝึกอบรมมีอยู่ 5 ข้อดังนี้

1. Achieve คือให้ได้รับ ให้บรรลุ ให้มีความสำเร็จในแง่ตัวบุคคล
2. Active คือให้มีความคล่องแคล่ว แข็งขัน รวดเร็ว กระตือรือร้น
3. Adapt คือให้สามารถนำไปปรับ ประยุกต์ ให้เหมาะกับหน้าที่ของตน
4. Advance คือ ให้ได้รับความก้าวหน้า ความก้าวหน้ากระโดด
5. Apply คือให้นำไปใช้ประโยชน์ได้ ให้มีความขยันหมั่นเพียร

ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานการจัดฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์รวมถึงฝ่ายบริหารการฝึกอบรมสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงาน และดำเนินการฝึกอบรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลีพร วงศ์ทองศรี (ตุลาคม ,2540) ผู้จัดการโครงการ STARS PROJECT ได้รายงานความก้าวหน้าของโครงการใน STARS PROJECT NEWSLETTER (VOL.5) ซึ่งนำเสนอระบบงานต้นแบบ (Prototype System) แก่กลุ่มตัวแทนของผู้ใช้ระบบงาน ซึ่งจากการที่ได้นำเสนอระบบงานต้นแบบดังกล่าว ทางคณะทำงานได้มีการวัดผลการสัมมนาและสรุปผลการสัมมนา พบว่าทางด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้ความคิดเห็นว่า มีความพอใจในระดับปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 85 ทางด้านวิธีการบันทึกข้อมูล ผู้เข้าร่วมสัมมนาให้ความคิดเห็นว่ามีความพอใจในระดับปานกลางและมาก คิดเป็นร้อยละ 82 และมีข้อคิดเห็นระบบงานด้านสินทรัพย์ในเรื่องการซื้อสินทรัพย์แบบเช่าซื้อ และการขายสินทรัพย์แบบขายฝากหรือผ่อนชำระ ที่ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จะสามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานได้หรือไม่ และระบบงานด้านการจัดซื้อในการใช้ Vender Master ร่วมกันทั้งเครือข่าย โดยให้หน่วยงานจัดซื้อแต่ละแห่งสามารถเปิด Vender Code ได้เองโดยใช้ TAX-ID เป็น Key ในการตรวจสอบว่าเป็น Vender ที่มีอยู่แล้วหรือไม่ อาจมีปัญหาในกรณีของบริษัทสาขา ที่ใช้ที่อยู่ต่างกัน แต่มี TAX-ID เดียวกัน และกรณีไม่ทราบ TAX-ID ของ Vender (บุคคลธรรมดา)

วิฒนชัย คล้ายจินดา (กันยายน ,2544) ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม มีค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยความเห็นในด้านการมีระบบป้องกันเมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับที่เห็นด้วย เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วเมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรมตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานบัญชีที่มีอายุการทำงานนานและ/หรือมีระดับการศึกษาสูง เห็นว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีความถูกต้องและรวดเร็วมากกว่าระบบเมนเฟรม ซึ่งความคิดเห็นโดยรวมแล้วมีความคิดเห็นว่ารระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ดีกว่าระบบเดิมโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า การออกแบบระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ได้ให้ผู้ใช้ระบบเข้าไปมีส่วนร่วมในการป้อนข้อมูล ตามความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและ

ความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน (Cause of Implementation Success and Failure) ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) (Laudon , Denneth C ; Laudon,P.,1998 : 406-411)

กรุณา ตั้งศรีสุข (มกราคม ,2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัท ฟรีเลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาในส่วนผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความซ้ำซากของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับระบบเดิม ส่วนผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับ ความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสำรองข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นด้วยส่วนด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับนั้นควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารและปฏิบัติงานให้มากขึ้น ในด้านปัญหาสำคัญที่พบและมีผลต่อการใช้งานโปรแกรมนั้น คือช่องทางการสื่อสารระบบดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวบ่อยครั้ง ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourt Shift MSS มีปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ในระบบที่ยังไม่มีเพียงพอ และปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าผิดพลาดและความล่าช้าบ่อยครั้ง จากกระบวนการปฏิบัติงานจริงในโรงงาน

วิชัย พัวรุ่งโรจน์ (ธันวาคม ,2540)ทำการศึกษาการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการบัญชี (Analysis and Design of Accountability Management Information System) ที่เหมาะสมสำหรับระบบงานโรงพิมพ์ โดยอาศัยข้อมูลทางการบัญชี วิธีการดำเนินงาน รวมทั้งข้อมูลด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของบริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช โดยการสังเกตการทำงาน และศึกษาการทำงานของบริษัท Geneus ที่ใช้บริษัท เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบระบบ ทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการที่เลือกใช้ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่ไม่เหมาะสม คือ ระบบ Geneus ที่ใช้เหมาะสำหรับธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไปเท่านั้น จึงไม่สามารถที่จะรองรับงานของระบบบัญชีสำหรับโรงพิมพ์ได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการออกเอกสารต่างๆทางการบัญชี ความถูกต้องของข้อมูล การจัดเก็บประวัติข้อมูล รวมถึงการสืบค้นข้อมูลทางการบัญชี นอกจากนั้นแล้วยังพบว่ามียางที่นักบัญชีต้องทำด้วยมือในปริมาณมาก ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ความไม่น่าเชื่อถือของข้อมูล ความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเกิดอุปสรรคในการทำงานระหว่างฝ่ายต่างๆในบริษัท ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ส่งผลกระทบอย่างมากต่อความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องที่จะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศทางบัญชีเพื่อให้สามารถแข่งขัน หรือเพื่อชิงความได้เปรียบจากคู่แข่งทางธุรกิจ การออกแบบซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่เหมาะสมกับลักษณะของกิจการจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ นอกจากนั้นยังช่วยให้นักบัญชีสามารถทำงานง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ลดการทำงานด้วยมือ รองรับปริมาณงานที่มากขึ้น ลดแรงงานพนักงาน ลดความผิดพลาดของข้อมูลและช่วยเพิ่มรายรับขององค์กร

จากแนวความคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ จะเห็นว่าการที่บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน อายุการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นต้น องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการแสดงความคิดเห็นของแต่ละบุคคล และทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลเหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้ การแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้นๆ ดังนั้นการวัดความคิดเห็นจะเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความรู้สึกใดๆออกมา โดยการพูด การเขียน การศึกษาความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตอบสนองความต้องการทั้งผู้แสดงและผู้รับความคิดเห็น และยังเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย การเปลี่ยนแปลงนโยบาย การวางแผนงาน และการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่างๆสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาความคิดเห็นในฐานะที่เป็นตัวแปรตาม โดยมีตัวแปรต้นปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจเป็นตัวแปรสำคัญที่คาดว่าจะมีผลต่อความคิดเห็น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวแปรที่พนักงานทุกคนมี แต่มีในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่า ปัจจัยดังกล่าวจะมีผลต่อความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นแนวทางในการตั้งและพิสูจน์สมมติฐานต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้ง 5 สาขา รวมทั้งสิ้น 661 คน ประกอบด้วยพนักงาน 5 สาขา ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนพนักงานในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด

สาขา	จำนวนพนักงาน (คน)
สาขาเอกมัย	305
สาขาพระรามเก้า	195
สาขางานา	83
สาขาปทุมธานี	45
สาขาอยุธยา	33
รวม	661

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจ็สเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด (24 ตุลาคม 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในบริษัท โดยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 กำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมดที่ต้องการ เนื่องจากรู้จำนวนประชากรในแต่ละสาขา โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก สูตร ยามาเน่ (Yamane.1970 : 580-581)

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

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง
(กรณีการวิจัยครั้งนี้ $e = 0.05$)

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 661 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ .05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามานะ จากประชากร 661 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน แทนค่าดังแสดงในสูตร

$$n = \frac{661}{1 + 661(.05)^2}$$

$$= 250 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Proportionate Stratified Sampling ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานทั้ง 5 สาขา ของบริษัท โดยใช้สูตร

$$\text{จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่มในแต่ละสาขา} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณจะได้สัดส่วนของพนักงานในแต่ละสาขา ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling)

สาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สาขาเอกมัย	305	120
สาขาพระรามเก้า	195	75
สาขาบางนา	83	30
สาขาปทุมธานี	45	15
สาขาอยุธยา	33	10
รวม	661	250

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยพิจารณาตามความสะดวก

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง เป็นคำถามปลายเปิด มีคำตอบให้เลือกอยู่แล้ว

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จำนวน 10 ข้อ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ลักษณะของคำถาม มีคำตอบให้เลือก 2 ตัวเลือก คือ ใช่และไม่ใช่ มีข้อที่ต้องการคำตอบว่า ใช่ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,2,5,6,8,9,10 ส่วนข้อที่ต้องการคำตอบว่า ไม่ใช่ ได้แก่ ข้อ 3,4,7 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคำตอบ	คะแนน
ไม่ใช่	0
ใช่	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พฤหัส คุโณปถัมภ์ 2543 : 43-44)

ค่าเฉลี่ย 0.51 - 1.00 หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.50 หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม สำหรับพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 4 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	คะแนน
ดีมาก	4
ดี	3
พอใช้	2
ควรปรับปรุง	1

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แบ่งเกณฑ์สำหรับแบ่งคะแนนความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ดีมาก ดี พอใช้ ควรปรับปรุง โดยใช้หลักการของบุญชม (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82) การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.75 คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

1.00 - 1.75	หมายถึง	ควรปรับปรุง
1.76 - 2.50	หมายถึง	พอใช้
2.51 - 3.25	หมายถึง	ดี
3.26 - 4.00	หมายถึง	ดีมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในการนำมาใช้ปฏิบัติงานในด้าน ความถูกต้องและรวดเร็ว ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล บุคลากรที่ให้การฝึกอบรมการใช้งานของระบบบัญชี ความเพียงพอของสถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ลักษณะคำถามในแบบสอบถามเป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบ ข้อคำถามเชิงบวกโดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ ได้แก่

คำถามเชิงบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

คำถามเชิงลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แบ่งเกณฑ์สำหรับแบ่งคะแนนความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยใช้หลักการของบุญชม (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 82) การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

แต่ละช่วงมีความหมาย ดังนี้

1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารบทความ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เพื่อให้ได้ตัวแปรที่จะศึกษา และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale 5 ระดับ ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

3. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

4. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับตัวอย่างที่จะทำการวิจัย แต่มีใช้กลุ่มเดียวกัน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Pre-Test จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อและในแต่ละส่วนของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ ด้วยสถิติ t-test ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวมทั้งฉบับ แล้วเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้คำถามในส่วนที่ 2,3,4 จำนวน 42 ข้อ

6. นำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ตามจำนวนสาขาที่กำหนดไว้
2. ติดต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด แต่ละสาขาที่กำหนด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่จะแจกแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1.1 ยื่นหนังสือแนะนำตัวต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ตามจำนวนสาขาที่กำหนดไว้

4.2 ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำการตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างโดยสอบถามพนักงานในบริษัทก่อนว่าได้ใช้ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในการปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้าใช่จึงให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถามต่อไป

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ หลังจากนั้น ดำเนินการลงรหัสแล้วจึงข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้การคำนวณค่าสถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

-วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระดับตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน โดยการใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

-วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และรายข้อ ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
2.61 - 3.40	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วย
4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

- การทดสอบค่าสถิติ t-test เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
 - การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทิศทางเดียว (One way Analysis of Variance) เป็นการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม
 - การทดสอบค่าสถิติค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด นำมาแจกแจงความถี่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้กับคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1-6 โดยแยกหาร้อยละเป็นรายข้อประกอบการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการใช้ร้อยละ เพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

2. การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.2540 : 53)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540 : 53)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

4 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Croanbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

1. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

5.1 ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบค่าที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 213-218)

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

เมื่อ	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

5.2 ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) (บุญชม ศรีสะอาด.2541 : 266-268) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

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

เมื่อ F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
MS_b	=	$\frac{SS_b}{k-1}$
MS_w	=	$\frac{SS_w}{n-k}$
SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k - 1)	Degree of freedom	สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
(n - k)	Degree of freedom	สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

5.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson

สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (สุนี รักษาเกียรติศักดิ์.2539 : 117)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (รายชื่อ Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (รายชื่อ Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (วินัส ฤชัย 2543 : 2-14, 2-17)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

และระดับความสัมพันธ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (วิรัช วรรณรัตน์, 2535 : 238)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – ขึ้นไป	หมายถึง สัมพันธ์สูงมาก
0.70 – 0.89	หมายถึง สัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	หมายถึง สัมพันธ์ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	หมายถึง สัมพันธ์ต่ำ
0.00	หมายถึง ไม่สัมพันธ์

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบประเภท Test of Difference และ Test of Association การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้คือ

สมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 - พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน - พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน - พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน - พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน - พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test ONE-WAY ANOVA ONE-WAY ANOVA ONE-WAY ANOVA ONE-WAY ANOVA
สมมติฐานที่ 2 - ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 - พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ONE-WAY ANOVA

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานใน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม โดยแยกพิจารณาในด้าน ระยะเวลาการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) และข้อเสนอแนะ

โดยแยกพิจารณาในด้าน ความถูกต้อง และความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ระดับตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระดับตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	64	25.6
1.2 หญิง	186	74.4
รวม	250	100.0
2. อายุ		
2.1 17 - 22 ปี	42	16.8
2.2 23 - 28 ปี	57	22.8
2.3 29 - 34 ปี	99	39.6
2.3 35 - 40 ปี	28	11.2
2.4 41 ปีขึ้นไป	24	9.6
รวม	250	100.0
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	138	55.2
3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน	104	41.6
3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	8	3.2
รวม	250	100.0
4. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	14.0
3.2 ปริญญาตรี/เทียบเท่า	161	64.4
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	54	21.6
รวม	250	100.0

ตาราง 5 (ต่อ) จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับตำแหน่งงาน.		
5.1 ระดับปฏิบัติการ	184	73.6
5.2 ระดับบังคับบัญชา	66	26.4
รวม	250	100.0
6. อายุการปฏิบัติงาน.		
6.1 น้อยกว่า 1 ปี	18	7.2
6.2 1 - 4 ปี	86	34.4
6.3 5 - 8 ปี	90	36.0
6.4 9 - 12 ปี	29	11.6
6.5 13 - 16 ปี	11	4.4
6.6 17 ปีขึ้นไป	16	6.4
รวม	250	100.0

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจสเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า พนักงานเพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 74.4

2. อายุ เมื่อพิจารณาตาม อายุ พบว่ามีพนักงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 17-22 ปี มีจำนวน 42คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 พนักงานที่มีอายุ 23-28 ปีมีจำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 22.8 พนักงานที่มีอายุ 29-34 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 พนักงานที่มีอายุ 35-40 ปี มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 9.6

3.สถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมี จำนวน 138คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 41.6 พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

4. ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 14 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6

5. ระดับตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 พนักงานพนักงานในระดับบังคับบัญชา มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 พนักงาน

6. อายุการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามอายุการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 พนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน 1 - 4 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และพนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน 5-8 ปี มีจำนวน 90 คนคิดเป็นร้อยละ 36.0 พนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน 9 – 12 ปี มีจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 11.6 พนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน 13 - 16 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และพนักงานที่มี อายุการปฏิบัติงาน 17 ปีขึ้นไป มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ของ บริษัท เจ็บ เซ็น แอนด์ เจส เซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ของ เจ็บ เซ็น แอนด์ เจส เซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	ถูก	ผิด	S.D.	ระดับความรู้
1. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สามารถแปลงข้อมูลที่ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบได้ 13 ภาษา	165 66%	85 34%	.47	มาก
2. ข้อมูลที่ถูกบันทึกในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จะกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้ ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา (Real Time)	204 81.6%	46 18.4%	.39	มาก
3. ปัจจุบันระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่บริษัท เจ็บ เซ็น แอนด์ เจส เซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้คือ Version 4.2 d	124 49.6%	126 50.4%	.50	น้อย
4. พนักงานที่มี User ID สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทุก Module ตามที่ต้องการ	190 76%	60 24%	.43	มาก
5. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใช้ภาษา ABAP/4 ในการเขียนโปรแกรม	154 61.6%	96 38.4%	.49	มาก
6. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สามารถเลือกใช้สกุลเงินได้ 27 สกุล	157 62.8%	93 37.2%	.48	มาก
7. บริษัทที่เป็นที่ปรึกษา (Consult) ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ให้กับบริษัท เจ็บ เซ็น แอนด์ เจส เซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) คือ บริษัท Price Water House Co.,Ltd	157 62.8%	93 37.2%	.48	มาก
8. การตั้งรหัสผ่าน (Password) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงรหัสใหม่ทุกๆ 3 เดือน	196 78.4%	54 21.6%	.41	มาก
9. การตั้งรหัสผ่าน (Password) ต้องมีการตั้งรหัสโดยใช้ตัวเลข หรือ ตัวอักษรอย่างน้อย 6 หลักในการตั้งรหัสผ่าน	145 58%	105 42%	.49	มาก
10. ระบบการบันทึกข้อมูลไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลย้อนหลังได้หากได้มีการปิดบัญชีแล้ว	180 72%	8 28%	.45	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวม	6.68			
สรุป ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเอส เอ พี (SAP)	167 66.8%	83 33.1%	.33	มาก

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจ็สเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเอส เอ พี ที่สามารถเรียกดูข้อมูลที่ถูกบันทึกในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา (Real Time) มีระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ.82 เกี่ยวกับการตั้งรหัสผ่าน (Password) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 78) เกี่ยวกับ User ID ของพนักงานที่ใช้ในการเรียกข้อมูล มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ.76 เกี่ยวกับการแก้ไขข้อมูล ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ.72 เกี่ยวกับการแปลงภาษาในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระดับมีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 66 เกี่ยวกับสกุลเงินที่ใช้ในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) และ รู้จักบริษัทที่เป็นที่ปรึกษา (Consult) ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ63 เกี่ยวกับการใช้ภาษาในการเขียนโปรแกรม มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 62 เกี่ยวกับการตั้งรหัสผ่าน (Password) มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 58 เกี่ยวกับ Version ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้ มีระดับระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ที่ร้อยละ 50 จากแบบสอบถามเรื่องความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเอส เอ พี (SAP) ทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งจากจำนวนพนักงานที่ตอบทั้งหมด 250 คน คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ที่พนักงานตอบถูกทั้งหมดอยู่ที่ระดับ 7 คะแนน จากคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งสรุปได้ว่า พนักงานบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด มีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเอส เอ พี (SAP) อยู่ในระดับเข้าใจมาก.

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สำหรับพนักงาน รายข้อและผลรวม ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไป

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สำหรับพนักงาน โดยรวม

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สำหรับพนักงาน	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	2.47	.69	พอใช้
ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม	2.47	.78	พอใช้
หลักสูตรในการฝึกอบรม	2.61	.75	ดี
เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม	2.70	.70	ดี
รวม	2.56	.73	ดี

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X}=2.70$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ในด้านหลักสูตรในการฝึกอบรมเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 2.70$) ในด้านเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 2.70$) ในด้านความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 3.16$) ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมอยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 3.10$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับแต่ละหลักสูตร	2.42	.72	พอใช้
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการกำหนดการฝึกอบรมแต่ละวัน	2.40	.70	พอใช้
3. การรักษาเวลาของวิทยากรในการฝึกอบรม	2.60	.64	พอใช้
รวม	2.47	.69	พอใช้

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับแต่ละหลักสูตร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.42$) เกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาในกำหนดการฝึกอบรมแต่ละวัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.40$) เกี่ยวกับการรักษาเวลาของวิทยากรในการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.60$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม

ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความรู้และความชำนาญของวิทยากรที่ฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	2.38	.82	พอใช้
2. ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจ	2.52	.71	ดี
3. ความสามารถของวิทยากรในการตอบปัญหา และการให้คำปรึกษาเมื่อเกิดข้อสงสัย	2.50	.82	พอใช้
รวม	2.47	.78	พอใช้

จากตาราง 9 พบว่าพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 2.52$) เกี่ยวกับ ความสามารถของวิทยากรในการตอบปัญหา และการให้คำปรึกษาเมื่อเกิดข้อสงสัย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.50$) เกี่ยวกับความรู้และความชำนาญของวิทยากรที่ฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ พอใช้ ($\bar{X} = 2.38$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม

หลักสูตรในการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประโยชน์และ เนื้อหาสาระของหลักสูตรต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน	2.46	.79	พอใช้
2. ความรู้ความเข้าใจของท่านในแต่ละหลักสูตรหลังการฝึกอบรม	2.65	.70	ดี
3. ระดับความเหมาะสมของเนื้อหาในแต่ละหลักสูตร	2.72	.76	ดี
รวม	2.61	.75	ดี

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน หลักสูตรในการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความเหมาะสมของเนื้อหาในแต่ละหลักสูตร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.72$) เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของท่านในแต่ละหลักสูตรหลังการฝึกอบรม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.17$) เกี่ยวกับประโยชน์และ เนื้อหาสาระของหลักสูตรต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใช้ ($\bar{X} = 2.46$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระดับความเหมาะสม		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในการถ่ายทอด	2.65	.68	ดี
2. ลักษณะท่าทางและน้ำเสียงในการบรรยาย	2.70	.72	ดี
3. การใช้สไลด์ทัศนูปกรณ์ประกอบการบรรยาย	2.74	.69	ดี
รวม	2.70	.70	ดี

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานบริษัท บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การใช้สไลด์ทัศนูปกรณ์ประกอบการบรรยาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.74$) เกี่ยวกับลักษณะท่าทางและน้ำเสียงในการบรรยาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.70$) เกี่ยวกับ เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในการถ่ายทอด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 2.78$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจัสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี

ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีระบบการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.78	.74	เห็นด้วย
2. มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว*	2.39	.88	ไม่เห็นด้วย
3. การเรียกคู่มือการใช้งาน (Help) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใช้เวลาในการเรียกใช้เร็ว*	3.24	.62	ไม่แน่ใจ
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลแต่ละครั้งมีความรวดเร็ว และไม่เกิดความผิดพลาด (Error) ในระหว่างรอการประมวลผล*	2.95	.76	ไม่แน่ใจ
5. การ Down load ข้อมูลไปยัง Microsoft Word และ Microsoft Excel ใช้เวลา Down Load เร็ว*	2.84	.89	ไม่แน่ใจ
รวม	3.04	.78	ไม่แน่ใจ

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจัสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.78$) เกี่ยวกับระบบการสืบค้นข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 2.39$) การเรียกคู่มือการใช้งาน (Help) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใช้เวลาในการเรียกนาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.24$) เกี่ยวกับ ระยะเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลแต่ละครั้งมีความรวดเร็ว และไม่เกิดความผิดพลาด (Error) ในระหว่างรอการประมวลผล มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.95$) เกี่ยวกับ การ Down load ข้อมูลไปยัง Microsoft Word และ Microsoft Excel ใช้เวลา Down Load เร็ว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.84$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิส เซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี

ความความยากง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระบบการทำงานเหมือน Microsoft Windows โดยมีสัญลักษณ์ต่างๆที่ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน	3.32	.91	ไม่แน่ใจ
2. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคำศัพท์ทางเทคนิคน้อย ทำให้พนักงานไม่เกิดความสับสนในการใช้งาน*	3.43	.88	ไม่เห็นด้วย
3. ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log on) และการออกจากระบบ (Log off) มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน	4.02	.64	เห็นด้วย
4. ระบบการบันทึกข้อมูลมีขั้นตอนการบันทึกน้อยขั้นตอน ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน*	3.44	.83	ไม่เห็นด้วย
5. ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เป็นระบบบัญชีที่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้กับท่าน*	2.88	.99	ไม่แน่ใจ
รวม	3.42	.85	เห็นด้วย

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิส เซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log on) และการออกจากระบบ (Log off) ที่ง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.02$) เกี่ยวกับระบบการบันทึกข้อมูลที่มีขั้นตอนการบันทึกน้อยขั้นตอน ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน (Help) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.44$) เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคำศัพท์ทางเทคนิคน้อย ทำให้พนักงานไม่เกิดความสับสนในการใช้งาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.43$) ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีระบบการทำงานเหมือน Microsoft Windows โดยมีสัญลักษณ์ต่างๆที่ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานได้ง่ายสะดวกต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.32$) เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เป็นระบบบัญชีที่ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้กับพนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.88$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การที่ให้พนักงาน 1 คน มี 1 User ID	3.82	.90	เห็นด้วย
2. การที่พนักงานพิมพ์รหัสผ่าน (Password) ผิดติดต่อกัน 3 ครั้งเครื่องจะทำการ Log Passwordทันที	3.64	.96	เห็นด้วย
3. ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง Authorization ของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ ที่รับผิดชอบอยู่	4.09	.80	เห็นด้วย
4. มีระบบการป้องกันและระบบเตือนภัย (Warning) ที่ดีเพื่อแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อเกิดการทำงานที่ผิดพลาด	4.00	.71	เห็นด้วย
5. การเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ทุกๆ 3 เดือน ไม่ทำให้เกิดความสับสน ในการจดจำ*	3.54	.97	ไม่เห็นด้วย
รวม	3.82	.87	เห็นด้วย

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง Authorization ของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ ที่รับผิดชอบอยู่ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 4.09$) เกี่ยวกับระบบมีการป้องกันและระบบเตือนภัย (Warning) ที่ดีเพื่อแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อเกิดการทำงานที่ผิดพลาด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.00$) เกี่ยวกับบริษัทควรให้พนักงาน 1 คน มี 1 User ID มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.82$) เกี่ยวกับ การที่พนักงานพิมพ์รหัสผ่าน (Password) ผิดติดต่อกัน 3 ครั้งเครื่องจะทำการ Log Passwordทันที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$) เกี่ยวกับการเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ทุกๆ 3 เดือนไม่ทำให้เกิดความสับสนในการจดจำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.54$)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เจ็บเซนแอนด์ เจสเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จำนวนคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ประกอบการใช้งานมีความเพียงพอ กับจำนวนพนักงาน	2.57	.94	ไม่เห็นด้วย
2. จำนวน User Id มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน*	3.33	.85	ไม่แน่ใจ
3. จำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีจำนวนที่เพียงพอ*	3.99	.87	ไม่เห็นด้วย
4. บริษัทมีความพร้อมในด้านการติดตั้ง Program ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) กับเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	3.41	.79	เห็นด้วย
5. จำนวนคู่มือการใช้งานที่ทางบริษัทจัดให้มีปริมาณเพียงพอ กับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน*	3.33	.92	ไม่แน่ใจ
รวม	3.33	.87	ไม่แน่ใจ

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 15 พบว่าพนักงานบริษัท เจ็บเซนแอนด์ เจสเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวม อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีจำนวนเพียงพอ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99$) เกี่ยวกับบริษัทมีความพร้อมในด้านการติดตั้ง Program ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) กับเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 3.41$) เกี่ยวกับจำนวน User Id มีจำนวนเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละ หน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.33$) เกี่ยวกับ จำนวนคู่มือการใช้งานที่ทางบริษัทจัดให้ มีปริมาณเพียงพอ กับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.33$)

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์

จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม โดยแยกพิจารณาในด้าน ระยะเวลาการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม และต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยแยกพิจารณาในด้าน ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของวิทยากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน และผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จำแนกตาม เพศ ของพนักงานโดยรวม

ความคิดเห็นในด้าน	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	3.01	.34	ไม่แน่ใจ	3.04	.33	ไม่แน่ใจ
ความยากง่ายในการใช้งาน	3.37	.43	ไม่แน่ใจ	3.43	.41	เห็นด้วย
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.70	.44	เห็นด้วย	3.85	.54	เห็นด้วย
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	3.29	.40	ไม่แน่ใจ	3.33	.32	ไม่แน่ใจ
รวม	3.34	.25	ไม่แน่ใจ	3.41	.24	เห็นด้วย

จากตาราง 16 พบว่าพนักงาน บริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เพศชาย มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$) และในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี อยู่ในระดับต่ำสุด คืออยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 2.98$)

สำหรับพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.41$) และในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี อยู่ในระดับต่ำสุด คือ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ($\bar{X} = 3.04$)

โดยพนักงาน เพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในทุกด้าน สูงกว่าพนักงาน เพศชาย

สมมติฐานที่ 1

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นด้าน	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	3.01	0.34	3.04	0.33	-.582	248	.561
ความยากง่ายในการใช้งาน	3.37	0.43	3.43	0.41	-.967	248	.335
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.70	0.44	3.85	0.54	-2.051*	248	.041
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	3.29	0.40	3.33	3.25	-.582	248	.561
รวม	3.34	0.25	3.41	0.24	2.03*	248	0.04

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 17 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

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 18 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตาม อายุ

ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	.995	4	0.249	2.217	0.068
	ภายในกลุ่ม	27.485	245	0.112		
	รวม	28.480	249			
ความยากง่ายในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	0.551	4	0.138	0.792	0.531
	ภายในกลุ่ม	42.604	245	0.174		
	รวม	43.155	249			
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	7.011	4	1.753	6.983*	0.001
	ภายในกลุ่ม	61.504	245	0.251		
	รวม	68.515	249			
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	ระหว่างกลุ่ม	0.330	4	.689	0.676	0.609
	ภายในกลุ่ม	29.926	245	0.122		
	รวม	30.256	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.618	4	0.155	2.623*	0.035
	ภายในกลุ่ม	14.439	245	5.890		
	รวม		249			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .035 น้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน

ส่วนด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .068 .531 และ .609 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้าน ความเพียงพอของการฝึกอบรม และ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ แตกต่างกันในรายการใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายการโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุ ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเปรียบเทียบเป็นรายการ

อายุ		21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.83	3.93	3.79	4.01	3.35
21-25 ปี	3.83	-	-9.874 (.333)	-4.012 (.664)	.176 (.151)	.4798* (.005)
26-30 ปี	3.93		-	.138 (.097)	7.744 (.504)	.5785* (.005)
31-35 ปี	3.79			-	-.216* (.045)	.4396* (.005)
36-40 ปี	4.01				-	-.6560* (.005)
41 ปีขึ้นไป	3.35					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กลุ่มอายุ 21-25 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 26-30 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มอายุ 31-35 ปี มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ กลุ่มอายุ 36-40 ปีและ กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับอายุในระดับอื่น มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

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 20 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตาม สถานภาพสมรส

ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	.711	2	0.355	3.161*	0.044
	ภายในกลุ่ม	27.769	247	0.112		
	รวม	28.480	249			
ความยากง่ายในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.486	2	0.743	4.403*	0.013
	ภายในกลุ่ม	41.67	247	0.169		
	รวม	43.155	249			
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.271	2	2.136	8.210*	0.005
	ภายในกลุ่ม	64.244	247	0.260		
	รวม	68.515	249			
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี(SAP)	ระหว่างกลุ่ม	2.426	2	1.21	0.099	0.906
	ภายในกลุ่ม	30.232	247	0.122		
	รวม	30.256	249			
	ระหว่างกลุ่ม	0.536	2	0.268	4.556*	0.011
	ภายในกลุ่ม	14.522	247	5.870		
	รวม	15.057	249			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรส ของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .044 .013 และ .005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน

ส่วนด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.906 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกันใน รายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทย แลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ ด้วยกัน	หม้าย/ หย่าร้าง
	$\bar{X}$	2.99	3.09	3.15
โสด	2.99	-	-.1015* (.021)	-.1572 (.198)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.09		-	-5.5769 (.651)
หม้าย/หย่าร้าง	3.15			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี แตกต่างกับ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส ในด้านความยากง่ายในการใช้งาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
	$\bar{X}$	3.38	3.48	3.07
โสด	3.38	-	-9.284 (.083)	.3149* (.036)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.48		-	.4077* (.007)
หม้าย/หย่าร้าง	3.07			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี แตกต่างกับ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

สถานภาพสมรส		โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หม้าย/หย่าร้าง
	$\bar{X}$	3.84	3.83	3.10
โสด	3.84	-	9.838 (.882)	.7464* (.005)
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.83		-	-.7464* (.005)
หม้าย/หย่าร้าง	3.10			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ กับ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแบบอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

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 24 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซนแอนด์ เจิสเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	.900	2	0.450	4.030*	0.019
	ภายในกลุ่ม	27.580	247	0.112		
	รวม	28.480	249			
ความยากง่ายในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	.755	2	0.377	2.198	0.113
	ภายในกลุ่ม	42.40	247	0.172		
	รวม	43.155	249			
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	0.809	2	0.404	1.475	0.231
	ภายในกลุ่ม	67.707	247	.274		
	รวม	68.515	249			
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี(SAP)	ระหว่างกลุ่ม	0.211	2	0.105	0.866	0.422
	ภายในกลุ่ม	30.046	247	0.122		
	รวม	30.256	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.405	2	0.202	3.413*	0.035
	ภายในกลุ่ม	14.652	247	5.932		
	รวม	15.057	249			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา ของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .019 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี แตกต่างกัน

ส่วนด้านความง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ความง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ไม่แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.18	3.01
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.18	.171* (.006)	.177* (.015)
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.01		6.280 (.905)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.01		

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 25 พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชีเอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชีแตกต่างกันกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจ็สเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความคิดเห็นด้าน	ปฏิบัติการ		บังคับบัญชา		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	3.01	0.29	3.04	0.43	-.152	248	.879
ความยากง่ายในการใช้งาน	3.43	0.42	3.36	0.39	1.317	248	.189
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.89	0.55	3.60	0.36	4.004*	248	.005
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	3.34	0.33	3.26	0.37	1.523	248	.129
รวม	3.41	0.250	3.31	0.214	3.172*	248	0.002

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 26 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจ็สเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.6 พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

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 27 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	.792	5	.158	1.395	0.227
	ภายในกลุ่ม	27.688	244	0.113		
	รวม	28.480	249			
ความยากง่ายในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	1.566	5	0.313	1.837	0.106
	ภายในกลุ่ม	41.590	244	0.170		
	รวม	43.155	249			
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	4.371	5	.874	3.326*	0.006
	ภายในกลุ่ม	64.144	244	0.263		
	รวม	68.515	249			
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	ระหว่างกลุ่ม	.582	5	0.116	0.956	0.445
	ภายในกลุ่ม	29.675	244	0.122		
	รวม	30.256	249			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.275	5	5.505	0.909	0.476
	ภายในกลุ่ม	14.785	244	6.058		
	รวม	15.057	249			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .476 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .227 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านระบบการความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ไม่แตกต่างกัน

ด้านความยากง่ายในการใช้งาน พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .106 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความยากง่ายในการใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .445 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลักและ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ไม่แตกต่างกัน

ด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็น ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานของพนักงานบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจ็สเซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม อายุการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุการปฏิบัติ งาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 1 ปี	1-4 ปี	5-8 ปี	9-12 ปี	13-16 ปี	17 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	2.88						
		2.88	3.07	3.00	3.10	3.09	3.07
น้อยกว่า 1 ปี	2.88		.1052 (.430)	-.6.222 (.639)	.206 (.182)	-.1253 (.524)	.426* (.016)
1-4 ปี	3.07			-.1674* (.031)	.101 (.360)	2.008 (.903)	.321* (.022)
5-8 ปี	3.00				.268* (.015)	.187 (.253)	.488* (.001)
9-12 ปี	3.10					-8.087 (.656)	.220 (.169)
13-16 ปี	3.09						.301 (.135)
17 ปีขึ้นไป	3.07						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 17 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อความการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 5-8 ปี และอายุการปฏิบัติงาน 17 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 9-12 ปี มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล แตกต่างกับ พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน 5-8 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน			
	ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ความยากง่ายในการใช้งาน	ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)
Person Correlation	-2.65*	-.010	-.078	-.076
Sig. (2-tailed)	.005	.875	.217	.231
n	250	250	250	250

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .005 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -2.65 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับมาก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก จะมีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีการประมวลผลช้า

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความยากง่ายในการใช้งาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .875 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความยากง่ายในการใช้งาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .217 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .231 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ ต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

สมมติฐานที่3.พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 30 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เจ็บเซ็นแอนด์ เจ็สเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของพนักงานในด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	8.785	21	0.418	4.829*	0.005
	ภายในกลุ่ม	19.579	226	8.663		
	รวม	28.364	247			
ความยากง่ายในการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5.448	21	0.259	1.570	0.058
	ภายในกลุ่ม	37.355	226	0.165		
	รวม	42.802	247			
ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	ระหว่างกลุ่ม	18.764	21	0.894	4.059*	0.005
	ภายในกลุ่ม	49.751	226	.220		
	รวม	68.515	247			
ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)	ระหว่างกลุ่ม	6.675	21	0.322	3.103*	0.005
	ภายในกลุ่ม	23.459	226	0.220		
	รวม	30.224	247			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษา ของพนักงานเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่มีต่อมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านความยากง่ายในการใช้งาน พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .058 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก และ ยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ ระบบบัญชี เอส เอ พี ใน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน เลือกสรร ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใหม่ๆ ใน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรในอนาคตต่อไป และเพื่อช่วยเป็นแนวทาง มาตรฐานในการพัฒนาระบบบัญชีซอฟต์แวร์อื่นๆของบริษัท รวมทั้งเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป.

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม
3. รวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด
2. ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเลือกสรร ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใหม่ๆ ใน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรในอนาคตต่อไป
3. ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อช่วยเป็นแนวทางและมาตรฐานในการพัฒนาระบบบัญชีซอฟต์แวร์อื่นๆ ของบริษัท
4. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย คือ พนักงานในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) (ไทยแลนด์) จำกัด รวมทั้งสิ้น 661 คน ประกอบด้วยพนักงาน จากจำนวน 5 สาขา
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ พนักงานในบริษัทจำนวน 5 สาขา โดยใช้วิธีการ เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก สูตร ยามาเน่ (Yamane.1970 : 580-581) คำนวณจากจำนวนพนักงาน 661 คน ทั้ง 5 สาขา จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

สมมุติฐานในการศึกษา

1. พนักงานที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงาน
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกอบรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง เป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกอยู่แล้ว

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่สำเร็จ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม สำหรับพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 4 ระดับ และนำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .86

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน ความถูกต้อง และความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Likert Scale ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ และนำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .82

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ตามจำนวนสาขาที่กำหนดไว้
2. ติดต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด แต่ละสาขาที่กำหนด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่จะแจกแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.1 ยื่นหนังสือแนะนำตัวต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ตามจำนวนสาขาที่กำหนดไว้

4.2 ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำการตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างโดยสอบถามพนักงานในบริษัทก่อนว่าได้ใช้ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในการปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้าใช่ จึงให้ดำเนินการกรอกแบบสอบถาม และผู้วิจัยเป็นผู้รับแบบสอบถามคืน.

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน 250 ชุดมาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science)

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ

3. วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยใช้การคำนวณหาค่าความถี่ และร้อยละ

4. การวิเคราะห์ความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม โดยแยกพิจารณาในด้าน ระยะเวลาการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของ พนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด สรุปได้ดังนี้.

ส่วนที่ 1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่าพนักงานทั้งหมด จำนวน 250 คน ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 64 คน เพศหญิง 186 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 29-34 ปี และมีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 5-8 ปี

ส่วนที่ 2. ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่าโดยรวมพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม สำหรับพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่า โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) อยู่ในระดับดี

ส่วนที่ 4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน ความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และ การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท เจ็บเซ็น แอนด์ เจิสเซ็น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้าน ความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีความถูกต้อง และ ความรวดเร็ว

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัทเจ็บบีแซนแอนด์ เจ็สแซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้าน ความยากง่ายในการใช้งาน พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคำศัพท์ทางเทคนิคค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในการใช้งาน และมีขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบกับขั้นตอนการบันทึกข้อมูลหลายขั้นตอน ซึ่งทำให้ยากต่อการใช้งาน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัทเจ็บบีแซนแอนด์ เจ็สแซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นว่า ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง ขอบเขตการเข้าไปใช้งาน ในแต่ละ Module ของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีความเห็นว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระบบการป้องกันและระบบเตือนภัย (Warning) ที่ดี

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของ พนักงาน บริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับ ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจว่า บริษัทมีบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับ ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) อย่างเพียงพอ โดยมีความคิดเห็นในระดับที่ไม่แน่ใจว่าบริษัท จำนวน User Id และจำนวนคู่มือการใช้งานเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละ หน่วยงาน และมีความคิดเห็นในระดับที่เห็นด้วยว่า จำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีน้อยเกินไป

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ความยากง่ายในการใช้งานระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรม และ ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี และ 41ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่าพนักงาน บริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสโสด สมรสอยู่ด้วยกัน และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บบีแซน แอนด์ เจ็สแซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่า

ปริญญาตรี ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือ สูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่าง กัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี 1-4 ปี 5-8 ปี 9-12 ปี 13-16 ปี และ 17 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี ที่ระดับนัยสำคัญ .005 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านต่างๆพบว่า ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ได้แก่ ด้านความยากง่ายในการใช้งาน ระบบการควบคุม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

8. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	การทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
	1.6 พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2	ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3	พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีโปรแกรมการฝึกแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็สเซน กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด. ที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้าน ปัญหาการใช้ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ข้อควรปรับปรุงแก้ไข ความต้องการในด้านอื่นๆ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

พบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยมีความเห็นว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีศัพท์เทคนิคค่อนข้างมาก ทำให้เกิดความสับสนและยากต่อการใช้งาน

ส่วนข้อควรปรับปรุงแก้ไข พนักงานมีความเห็นว่าควรมีการเพิ่ม Authorization ของพนักงาน ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน และจำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งาน มีจำนวนไม่เพียงพอ

ความต้องการของพนักงานในด้านอื่นๆ พนักงานต้องการให้เพิ่มคู่มือในการใช้งานให้มากขึ้น และต้องการจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) อย่างสม่ำเสมอ

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้.

1.ความคิดเห็นของพนักงาน ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1ด้านความถูกต้อง และ ความรวดเร็วของระบบบัญชี พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีความถูกต้อง และรวดเร็ว ทั้งนี้ เพราะวาระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ของบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด มีอยู่หลาย Module ซึ่งอาจจะมีจำนวนรายการและขั้นตอนในการบันทึกแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ความเร็วของระบบบัญชีขึ้นอยู่กับจำนวนรายการที่บันทึกในระบบ ซึ่งผู้ที่ตอบแบบสอบถามนั้นมาจากหลายแผนกด้วยกัน จึงทำให้อาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันทำให้ผลโดยรวมออกมาอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจ

1.2 ด้านความยากง่ายในการใช้งานพนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่เห็นด้วยว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ยากต่อการใช้งาน เนื่องจากมีคำศัพท์ทางเทคนิคค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในการใช้งาน และมีขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบกับขั้นตอนการบันทึกข้อมูลหลายขั้นตอน จึงทำให้ยากต่อการใช้งาน

1.3.ด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่เห็นด้วย โดยมีความคิดเห็นว่า ทางบริษัทควรมีการเพิ่ม และปรับปรุง Authorization ของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทั้งนี้เพราะปัจจุบัน ทางบริษัท มี Authorization ไม่เพียงพอกับพนักงาน จึงให้พนักงานใช้ Authorization ร่วมกัน เนื่องจากว่ามีราคาแพงมาก จึงทำให้มี Authorization ไม่เพียงพอกับพนักงาน

1.4.ด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับ ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พนักงานมีความคิดเห็น อยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจว่า บริษัทมีบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ ที่รองรับ ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) อย่างเพียงพอ โดยมีความคิดเห็นในระดับที่ไม่แน่ใจว่าบริษัทจำนวน User Id และจำนวนคู่มือการใช้งานเพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละ หน่วยงาน เนื่องจากบางหน่วยงานมีคู่มือ อุปกรณ์ และบุคลากรเพียงพอ แต่บางหน่วยงานมีไม่เพียงพอ

ซึ่งสอดคล้องกับ วัฒนชัย คล้ายจินดา (2544 : 130) พบว่า เมื่อแยกพิจารณาตามระดับความคิดเห็นในด้านความยากง่ายในการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง สรุปได้ว่าพนักงานเห็นด้วยว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีขั้นตอนในการบันทึกบัญชี ที่ซับซ้อนและยุ่งยากต่อการใช้งาน และเห็นด้วย ว่าระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระบบการป้องกัน ได้แก่ ระบบการเตือน (Warning) และแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดได้เป็นอย่างดี

และ ขวลิต ประภวนนท์ (2541 : 84) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ ได้แก่ การที่ระบบงานมีประสิทธิภาพ คุณภาพสูง ระบบงานมีความสะดวกสบายในการใช้งาน มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารเพื่อการใช้ข้อมูลร่วมกัน ระหว่างการตลาด การผลิต การวิจัยและพัฒนาให้เป็น ปัจจุบัน เพื่อสนับสนุนการเพิ่มคุณค่าและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และ มีการฝึกอบรมผู้ใช้ เพิ่มความรู้และทักษะในการใช้งานระบบงานอย่างต่อเนื่อง

2.ด้านความคิดเห็นของพนักงานที่จำแนกตามเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลแตกต่างกัน จากพนักงานที่มีวุฒิต่างกัน จะส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสอดคล้องกับ วิฑูร พานทอง (2540) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีกองบัญชาการ กรมตำรวจ พบว่าปัจจัยด้านอายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

และพบว่าพนักงานที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ ระดับตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.ด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงาน เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด จำกัด ได้นำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้งานแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ซึ่งสอดคล้องกับ พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้านอินทราเน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศอยู่ใน ระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา และ ลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่

4.ด้านความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมพนักงาน จากการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับที่เหมาะสมดี ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า หลักสูตรในการฝึกอบรม กับเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม อยู่ในระดับที่เหมาะสมดี

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน (Cause Of Implementation Success and Failuer) ในด้านการบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) (Laudon, Denneth C.;Laudon,P., 1998:406-411) พบว่า การจัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี และเข้าใจในความสามารถของระบบมีความเหมาะสมในด้านระยะเวลา และความถี่ ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องเข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้พนักงานสามารถทำงานในแต่ละโมดูล (Moduel) ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของ บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น (กรุ๊ป) ไทยแลนด์ จำกัด ที่มีต่อความคิดเห็นในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ดังนี้

1. ควรให้มีการสอบถามข้อมูลจากพนักงานเกี่ยวกับความต้องการในหลักสูตรที่จะจัดอบรม เพื่อให้การอบรมเป็นไปตามความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม โดยมีการวัดผลการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง และควรมีแบบสอบถามสอบถามความพึงพอใจและลักษณะความเพียงพอของการอบรม

2. จากการสำรวจในด้านความเพียงพอของการฝึกอบรม พบว่าการฝึกอบรมสามารถช่วยให้พนักงานลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการฝึกอบรม ควรเน้นลักษณะเชิงปฏิบัติ (work shop) เพื่อให้พนักงานที่เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการใช้งานระบบงานตามหลักสูตรนั้นๆ ได้อย่างเป็นผลสำเร็จ

3. จากการสำรวจในด้านความเพียงพอของบุคลากร ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) พบว่าจำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีไม่เพียงพอ ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาที่เกิดจากการที่แต่ละหน่วยงานไม่ได้รับการให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึงนั้น จึงควรจัดให้แต่ละหน่วยงานมีพนักงานตัวแทน ของหน่วยงานนั้นๆ คอยประสานงานกับหน่วยงานกลาง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับหน่วยงานของตนเองก่อน

4. เพื่อเป็นการเพิ่มระบบการควบคุมภายในให้ดียิ่งขึ้น ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีรหัสผ่านเข้าไปใช้งานในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่เป็นรหัสส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้สามารถควบคุมระบบความปลอดภัยในการใช้งานด้านอื่นๆ ที่พนักงานไม่ได้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารoundต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1.ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน โดยทำการเปรียบเทียบระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) กับระบบบัญชีแบบเดิม คือระบบบัญชี AS400 เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆเมื่อเทียบกับระบบบัญชีแบบเดิม ให้ดียิ่งขึ้น

2.ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านผลของการใช้ระบบงานใหม่ๆ ผลของการอบรม ลักษณะการใช้งานของระบบบัญชี เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน

3.ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศด้านอื่นๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายหลังจากที่ได้มีการทดลองใช้ไปแล้ว เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

4.ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับบริษัทอื่น เพื่อเป็นการหาข้อแตกต่างและประเมินถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจของบริษัท และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆของระบบบัญชีให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ มหาวิรุฬห์. (2531). *ทัศนะในการดำเนินงานเบื้องต้นของประธานกรรมการหมู่บ้าน ตามโครงการปิ่นรงค์*
คุณภาพชีวิตและความจำเป็นพื้นฐาน ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กลยา วาณิชบัญชา. 2546. *การวิเคราะห์สถิติ;สถิติเพื่อการตัดสินใจฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
- "คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์บัญชี," (2541, มีนาคม). *วารสารธรรมนิติ*. ปีที่10(ฉบับที่203) : 15.
- ชาติชาย ไทสินธิติ. (2529). *ความคิดเห็นของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในการจัดตั้งสถานคาสโนขึ้นในเขตพื้นที่ทุ่ง*
กุลาร้องไห้. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาสังแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ทวี เลรามัญ. (2520). *ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิช.
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. (2544). *บริษัทเจ็บบี แอนด์ เจ็บบี กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด*.
- พลพฐ ปิยวรรณ. (2539). *ระบบบัญชีโดยคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : บริษัทไอนด์ จำกัด.
- พฤต คุโณปถัมภ์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งาน*
ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาลังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- ลาวันย์ จักรานุวัฒน์. (2540). *ความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษาปริญญาโทภาคพิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ*
(MBA) สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ต่อการจัดการศึกษาภาคพิเศษ. วิทยานิพนธ์
กศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย กล้ายจินดา. (2544). *ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมน*
เฟรมในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย พัวรุ่งโรจน์. (2540). *การวิเคราะห์และการออกแบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการบัญชี*. วิทยานิพนธ์ วิทยา
ศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วิล วีระปรี และ จงจิตต์ หลีกภัย. (2536). *ระบบบัญชี*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช วรรณรัตน์. *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการ
ศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.
- ศักดิ์ สุนทรเสณิ. (2531). *เจตคติ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รุ่งวัฒนา.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัทวีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สุชา จันทรเฒ และ สุรางค์ จันทรเฒ. (2520). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : แพร่วิทยา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดวงสุวรรณ, และ จิตติพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). *เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุโท เจริญสุข. (2525). *หลักจิตวิทยาและการพัฒนาของมนุษย์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช จำกัด.
- อรทัย ลีนะพัฒน์. (2535). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนประจำต่องานสังคมสงเคราะห์ในโรงเรียน : ศึกษาเฉพาะโรงเรียนประจำสังกัดคณะกรรมการการศึกษาเอกชน*. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สส.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลีพร วงศ์ทองศรี. (2540). *ระบบบัญชี เอส เอ พี (Software Application Program)*. กรุงเทพฯ : ระบบงาน SAP เครือซิเมนต์ไทย.
- อุทัย หิรัญโต. (2519). *สังคมวิทยาประยุกต์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- Best J.W. (1977). *Research in Education*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Engle T.L. and L.S Engle. (1996). *Psychology : its Princillies and Application*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Feldman M.P. (1971). *Psychology in the Industrial Environment*. London : Butterworth and Co., (Publishers) Ltd.
- Foster. C.R. (1952). *Psychology for Life Adjustment*. Chicago : American Technical Ssociety.
- Good C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Guralnik, D.B. (1976). *Webster's New World Dictionary of the American Language*. Ohio : William Collins and World Publishing Company.
- Laudon. Kenneth C and Laudon , Jane P. (1998). *Management Information System*.
- MekeownPG. (1993). *Leiteh RA. Management information systems : Managing with computers*. TX : The Dryden Press.
- Morgan, Chifford T and King. (1967). *Richard A. Introduction to Psychology*. Tokyo : McGraw-Hill.
- Renner. H.H. (1954). *Introduction to Opinion and Attitude Measurement*. New York : Harper And Brothers Publisher.
- Shaw M.E. and J.M.Wright. (1967). *Scale for the Measurement of Attitude*. New York : McGraw-Hall Book Company.
- Wahlmen B.B. (1973). *Dictionary of Behavior Science*. New York : Litton Education Publishing
- Zadrozny John Thomas. (1959). *Dictionary of Social Science*. Washington D.C. : Public Affairs Press.

Website

<http://WWW.sap-eus.cementhai.co.th/sapsystem/sapsystem.html>

<http://WWW.sap-eus.cementhai.co.th/manual/manual.html>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใน
บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็บเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการพิเศษคณะสังคมศาสตร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็บเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้้นำผลไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ซึ่งจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะโดยรวมเท่านั้น

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ส่วนที่ 3

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมสำหรับพนักงาน เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้าน :

- ความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี
- ความง่ายในการใช้งาน
- ระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- ด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

ส่วนที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 21-25 ปี
☐ 26-30 ปี
☐ 31-35 ปี
☐ 36-40 ปี
☐ 41 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาที่สำเร็จ

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
☐ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

- ☐ ระดับปฏิบัติการ
☐ ระดับบังคับบัญชา

6. อายุการปฏิบัติงาน

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
☐ 1-4 ปี
☐ 5-8 ปี
☐ 9-12 ปี
☐ 13-16 ปี
☐ 17 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สามารถแปลงข้อมูลที่ถูกบันทึกเข้าสู่ระบบได้ 13 ภาษา		
2	ข้อมูลที่ถูกบันทึกในระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จะกระจายไปสู่บุคคลที่ต้องการใช้ ได้อย่างรวดเร็วและทันสมัยตลอดเวลา (Real Time)		
3	ปัจจุบันระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ที่บริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจสเซน กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด ใช้คือ Version 4.2 d		
4	พนักงานที่มี User ID สามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทุก Module ตามที่ต้องการ		
5	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใช้ภาษา ABAP/4 ในการเขียนโปรแกรม		
6	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) สามารถเลือกใช้สกุลเงินได้ 27 สกุล		
7	บริษัทที่เป็นที่ปรึกษา (Consult) ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ให้กับบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจสเซน กรุป (ไทยแลนด์) คือ บริษัท Price Water House Co.,Ltd		
8	การตั้งรหัสผ่าน (Password) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงรหัสใหม่ทุกๆ 3 เดือน		
9	การตั้งรหัสผ่าน (Password) ต้องมีการตั้งรหัสโดยใช้ตัวเลข หรือ ตัวอักษรอย่างน้อย 6 หลักในการตั้งรหัสผ่าน		
10	ระบบการบันทึกข้อมูลไม่สามารถทำการแก้ไขข้อมูลย้อนหลังได้หากได้มีการปิดบัญชีแล้ว		

ส่วนที่ 3 ความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมสำหรับพนักงานเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม หลักสูตรในการฝึกอบรม เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม หรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความเหมาะสม			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมสำหรับแต่ละหลักสูตร				
2	ความเหมาะสมของระยะเวลาในการกำหนดการฝึกอบรมแต่ละวัน				
3	การรักษาเวลาของวิทยากรในการฝึกอบรม				
4	ความรู้และความชำนาญของวิทยากรที่ฝึกอบรมระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)				
5	ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจ				
6	ความสามารถของวิทยากรในการตอบปัญหา และการให้คำปรึกษาเมื่อเกิดข้อสงสัย				
7	ประโยชน์และ เนื้อหาสาระของหลักสูตรต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน				
8	ความรู้ความเข้าใจของท่านในแต่ละหลักสูตรหลังการฝึกอบรม				
9	ระดับความเหมาะสมของเนื้อหาในแต่ละหลักสูตร				
10	เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในการถ่ายทอด				
11	ลักษณะท่าทางและน้ำเสียงในการบรรยาย				
12	การใช้สไลด์ทศนุอุปกรณ์ประกอบการบรรยาย				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการฝึกอบรม โดยจำแนกเป็นแต่ละด้านดังนี้

- ระยะเวลาในการฝึกอบรม

- ความสามารถของวิทยากรที่ให้การฝึกอบรม

- หลักสูตรในการฝึกอบรม

- เทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี					
1	มีระบบการประมวลผลข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็ว					
2	มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว					
3	การเรียกคู่มือการใช้งาน (Help) ของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ใช้เวลาในการเรียกใช้นาน					
4	ระยะเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลแต่ละครั้งมีความล่าช้าและมักเกิดความผิดพลาด (Error) ในระหว่างรอการประมวลผล					
5	ในการ Down Load ข้อมูลจากระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ไปยัง Microsoft Word และ Microsoft Excel ใช้เวลา Down Load นาน					
	ด้านความยากง่ายในการใช้งาน					
1	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีระบบการทำงานเหมือน Microsoft Windows โดยมีสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ช่วยให้พนักงานสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน					
2	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีคำศัพท์ทางเทคนิคค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในการใช้งาน					
3	ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log on) และการออกจากระบบ (Log off) มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน					
4	ระบบการบันทึกข้อมูลมีขั้นตอนการบันทึกหลายขั้นตอน ทำให้ยากต่อการใช้งาน					
5	ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) เป็นระบบบัญชีที่ช่วยเพิ่มขั้นตอนในการทำงานให้กับท่าน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	<u>ด้านระบบการควบคุมและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล</u>					
	การที่ให้พนักงาน 1 คน มี 1 User ID					
	การที่พนักงานพิมพ์รหัสผ่าน (Password) ผิดติดต่อกัน 3 ครั้งเครื่องจะทำการ Log Passwordทันที					
	ทางบริษัทควรมีการปรับปรุง Authorization ของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
	มีระบบการป้องกันและระบบเตือนภัย (Warning) ที่ดีเพื่อแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อเกิดการทำงานที่ผิดพลาด					
2	<u>ด้านความเพียงพอของบุคลากร สถานที่ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP)</u>					
	จำนวนคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ประกอบการใช้งานมีความเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
	จำนวน User Id มีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน					
	จำนวนบุคลากรที่ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มีน้อยเกินไป					
	บริษัทมีความพร้อมในด้านการติดตั้ง Program ระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) กับเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
3	จำนวนคู่มือการใช้งานที่ทางบริษัทจัดให้ มีปริมาณไม่เพียงพอกับจำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน					

- ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ที่ ทม 1012/ 0096



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มกราคม 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจัสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปิยะพร อ่อนสว่าง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจัสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด" โดยมี อาจารย์สุกัญญา คัชฌาภิรมย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจัสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์ เจัสเซ่น กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปิยะพร อ่อนสว่าง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากต้องการสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-943-0037 กด 1

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปิยะพร อ่อนสว่าง
วันเดือนปีเกิด	12 ตุลาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	95/511 ถ.รามอินทรา แขวงคันนายาว เขตคันนายาว กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Senior Analysis Budget & Reporting
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ส่วนบัญชีและการเงิน ฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์
พ.ศ. 2541	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ