

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินในเขตภาค 5

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1: แบบสอบถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP และข้อเสนอแนะทั่วไป

ตอนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาของท่าน

กรุณาตอบแบบสอบถามแต่ละข้อตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่านพร้อมนี้ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่ได้รับจากท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

- หญิง
 ชาย

2. อายุ _____ ปี

3. การศึกษา

- มัธยมศึกษา หรือ ปวช. สาขา _____
 อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. สาขา _____
 ปริญญาตรี สาขา _____
 ปริญญาโท สาขา _____

4. ตำแหน่งหน้าที่

- ผู้จัดการสาขา
 พนักงานบัญชีสาขา (ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านบัญชี)
 ผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา (ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยปฏิบัติงานด้านบัญชี)

5. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว

- น้อยกว่า 1 ปี (เริ่มทำงานกับการทดลองใช้ระบบ โปรแกรม SAP ทันที)
 1-2 ปี (เริ่มทำงานพร้อมกับเริ่มทดลองใช้ระบบ โปรแกรม SAP)
 2-3 ปี (เริ่มทำงานตั้งแต่ก่อนทดลองใช้ระบบ โปรแกรม SAP)

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และข้อเสนอแนะทั่วไป

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามความคิดเห็นของท่าน

1. หลังจากการทดลองใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ท่านคิดว่ามีปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ **มากที่สุด** คือข้อใด
 - ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์
 - ปัญหาด้านซอฟต์แวร์หรือระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP
 - ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)
 - ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)
 - ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ
 - ปัญหาอื่น ๆ _____

2. ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวน ไม่เพียงพอ
 - เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ
 - เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้
 - ปัญหาอื่น ๆ _____
 - ไม่มีปัญหา

3. ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา
 - ระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย
 - ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
 - ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน
 - ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
 - ระบบมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก
 - ระบบมีรูปแบบรายงานข้อมูลทีประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจยาก

- ระบบมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า(Input) ที่เข้าใจยาก
- ระบบมีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output) ที่เข้าใจยาก
- ระบบไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึกเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด
- ปัญหาอื่น ๆ _____
- ไม่มีปัญหา

4. ปัญหาในด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network) มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า
- ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล้มเหลว
- การแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า
- ปัญหาอื่น ๆ _____
- ไม่มีปัญหา

5. ปัญหาที่เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯอย่างเพียงพอ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบฯ
- จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม
- ปัญหาอื่น ๆ _____
- ไม่มีปัญหา

6. ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) ในตัวระบบฯ
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) ในตัวระบบฯ
- มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) แต่อ่านเข้าใจยาก

ปัญหาอื่น ๆ _____

ไม่มีปัญหา

7. จากปัญหาในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ไขปัญหายังไงบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ
- ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ
- เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์
- แนวทาง อื่น ๆ _____
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

8. จากปัญหาในด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ปัญหายังไงบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น
- ปรับปรุงระบบ ให้มีความยืดหยุ่นโดย _____
- แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งานโดย _____
- ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
- ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output) ที่เข้าใจง่าย
- ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย
- แนวทางอื่น ๆ _____
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

9. จากปัญหาในด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network) ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ไขปัญหายังไงบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงโดย _____
- ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลว อย่างรวดเร็วทันเวลา
- ให้มีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงาน ตามภาค เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลให้สาขา
- แนวทางอื่น ๆ _____
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

10. จากปัญหาในด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ท่านคิดว่ามีแนวทางในการแก้ไข
ปัญหาอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ
- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ
- ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ทุก ๆ คน
- เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ที่ไม่เพียงพอ
- ให้ผู้ใช้ระบบฯ ทดลองใช้ระบบทันทีหลังจากการอบรม
- แนวทางอื่น ๆ _____
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

11. จากปัญหาในด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ไข
ปัญหาอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)ในตัวระบบฯ
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) เกี่ยวกับระบบฯ
- จัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual) ที่อ่านเข้าใจง่ายขึ้น
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) ครบทุกระบบงาน
- ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของสาขา
- ขอให้เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ
- ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานและช่วยเหลือแนะนำเมื่อเกิด
ปัญหาการใช้ระบบฯ
- แนวทางอื่น ๆ _____
- ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ

12. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรม

สำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาของท่าน

คำชี้แจง : การตอบคำถามแต่ละข้อ จะมีอัตราความแตกต่างของระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อ แล้วตัดสินใจเลือกทำเครื่องหมาย / ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ตามความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	ไม่สำคัญ
ด้านบุคลากร					
1. หัวหน้าหน่วยงาน/ผจส.ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2. สาขาควรมีผู้ปฏิบัติงาน (พนักงานบัญชีและผู้ช่วยพนักงานบัญชี) อย่างเพียงพอ					
3. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯเป็นอย่างดี					
4. มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถไ้ใช้ระบบงานไว้อย่างต่อเนื่อง					
5. มีการวางแผน ในด้านการจัดหา การฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
6. มีการชี้แจง แนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP					
7. พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
8. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา					

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา	สำคัญ มากที่สุด	สำคัญ มาก	ปาน กลาง	สำคัญ น้อย	ไม่ สำคัญ
<u>ด้านเทคโนโลยีของระบบ</u>					
9. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมี อย่างเพียงพอ					
10. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อย ๆ					
11. บริษัทคู่สัญญา มีระบบบริการหลังการขายที่ดี					
12. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีการดูแล รักษาง่าย ไม่ยุ่งยาก					
13. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมี ประสิทธิภาพ					
14. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทัน เวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย					
<u>ด้านโปรแกรมระบบข้อมูล</u>					
15. โปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
16. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ได้					
17. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของ การป้อนข้อมูลนำเข้า(Input) ที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน					
18. ผลลัพธ์(Output)หรือรายงานที่ได้จาก โปรแกรม ระบบงาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย					
19. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ โปรแกรม มีความรวดเร็ว แน่นนอน ไม่ติดขัด					
20. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการ ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง สมบูรณ์					

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ปานกลาง	สำคัญน้อย	ไม่สำคัญ
21.สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว					
<u>ด้านเอกสาร วัสดุและสถานที่</u>					
22.จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเป็นสัดส่วน และสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
23. วัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน สำหรับใช้ในการปฏิบัติมืออย่างเพียงพอ					
24. สามารถจัดส่งวัสดุ เอกสาร สำหรับการใช้งานที่สาขาเบิกใช้ได้ถูกต้อง รวดเร็ว					
25. ได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุ เอกสาร และอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
<u>ด้านการบริหาร/การจัดการ</u>					
26. ผู้บริหารของธนาคารฯ เห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี					
27. หน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
28.การติดต่อประสานงาน ระหว่างสาขากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกและรวดเร็ว					
29.มีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณ ก่อนการปฏิบัติงานจริง					
30. ผู้บริหารสาขา ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี					
31. มีการควบคุมติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงานของสาขา เพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบฯให้ดียิ่งขึ้น					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาววาสนา วงศ์สิทธิ์
วัน เดือน ปี เกิด	15 พฤษภาคม 2512
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนสตรีศรีน่าน จังหวัดน่าน ปีการศึกษา 2526 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น วิทยาลัยเทคนิคน่าน ปีการศึกษา 2529 ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ(การบัญชี) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ ปีการศึกษา 2534
ประวัติการทำงาน	พนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารออมสินภาค 5 พ.ศ. 2534 – 2538 พนักงานอำนวยการสินเชื่อ ธนาคารออมสินสาขาเวียงสา จังหวัดน่าน พ.ศ. 2539 – 2540 พนักงานบัญชีสาขาสันป่าตอง ธนาคารออมสินสาขา สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2541 – 2542 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาแมริม ธนาคารออมสินสาขาแมริม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2543 - ปัจจุบัน