

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
วิธีการศึกษา	3
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	3
คำนิยามศัพท์	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
บทที่ 2 การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา ความเป็นมา	6
การปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา	9
ระบบงานย่อยของโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่นำมาใช้กับธนาคารออมสินสาขา	14
บทที่ 3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดระบบสารสนเทศและแนวคิดด้านการสื่อสารข้อมูลทางคอมพิวเตอร์	28
ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	37
ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรม สำเร็จรูป SAP ของสาขาและแนวทางแก้ปัญหา	50
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา	69

บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
การสรุปผลการศึกษา	111
ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	123
ประวัติผู้เขียน	133

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ	48
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่งาน	49
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	49
4	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาพิจารณาตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	50
5	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	51
6	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	52
7	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	54
8	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบฯ)ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	55
9	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	57
10	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	59
11	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตัวระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปSAPที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	60
12	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	62
13	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAPของสาขา	63

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา	65
15	แสดงสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาที่ช่วยสนับสนุนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้นมากที่สุด	67
16	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านหัวหน้างานให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	69
17	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาไว้อย่างเพียงพอ	70
18	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯเป็นอย่างดี	71
19	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการมีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานไว้อย่างต่อเนื่อง	72
20	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการวางแผนในด้านการจัดการฝึกอบรมเพื่อทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	73
21	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการชี้แจง แนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP	74
22	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการมีขวัญกำลังใจที่ดีของพนักงานผู้ปฏิบัติงานและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	75
23	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา	76
24	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านบุคลากร	77
25	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีไว้อย่างเพียงพอ	79
26	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อย ๆ	80

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบริษัทคู่สัญญาที่มีระบบบริการหลังการขายที่ดี	81
28	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีการดูแลรักษาง่ายไม่ยุ่งยาก	82
29	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	83
30	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย	84
31	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านเทคโนโลยีของระบบ	85
32	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้งานในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	87
33	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน โปรแกรมที่ใช้งานในระบบมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	88
34	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน โปรแกรมที่ใช้งานในระบบมีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน	89
35	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลลัพธ์ (Output) ที่ได้จากโปรแกรมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	90
36	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นนอน ไม่ติดขัด	91
37	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและสมบูรณ์	92
38	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน โปรแกรมระบบงานสามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	93
39	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านโปรแกรมระบบข้อมูล	94
40	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วนและสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	96

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดเตรียมวัสดุ เอกสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานให้มีอย่างเพียงพอ	97
42	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการจัดส่งวัสดุ เอกสารที่สาขาเบิกใช้ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	98
43	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดสรรงบประมาณด้านวัสดุ เอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	99
44	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปSAPมาใช้ในสาขาด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่	100
45	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี	102
46	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีจากหน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	103
47	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	104
48	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง	105
49	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี	106
50	แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจัดให้มีการควบคุมติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานตามระบบฯให้ดียิ่งขึ้น	107
51	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปSAPมาใช้ในสาขาด้านการบริหาร/การจัดการ	108
52	แสดงสรุปค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูปSAPมาใช้ในสาขาในด้านต่าง ๆ	110

สารบัญภาพ		
ภาพที่		หน้า
2.1	ระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน	7
2.2	โปรแกรมการทำงานของธนาคารออมสินแบบสาขา On-line	12
2.3	โปรแกรมการทำงานของธนาคารออมสินแบบสาขา Stand Alone	13
2.4	ภาพรวมลักษณะงานระบบบัญชีเข้าหนี้	17
2.5	ภาพรวมลักษณะงานระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร	20
2.6	ขั้นตอนการป้อนข้อมูลเข้าระบบงบประมาณ	22
2.7	ภาพรวมลักษณะงานระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป	27
3.1	การเปลี่ยนข้อมูลในเป็นสารสนเทศในระบบสารสนเทศ	29
3.2	ระบบสารสนเทศทางการบัญชี	37
3.3	วงจรบัญชี	38