

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	1
- วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
- สถานที่ทำการศึกษา	4
- ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	
- แนวคิดคุณภาพด้านบริการ	5
- แนวคิดสาเหตุของความล้มเหลวหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศ มาใช้งาน	7
- แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพโดยรวม	8
- แนวทางปฏิบัติงานระบบบัญชี เอส เอ พี	8
- ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
- นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
- ขอบเขตการศึกษา	12
- แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	13
- กลุ่มตัวอย่าง	13
- การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือและสถิติที่ใช้	14
- การวัดระดับของความคิดเห็น	15

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบัญชี	17
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี	24
- สรุปข้อเสนอแนะ	128
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
- สรุปผลการศึกษา	130
- อภิปรายผลการศึกษา	133
- ข้อค้นพบ	137
- ข้อเสนอแนะ	137
บรรณานุกรม	138
ภาคผนวก แบบสอบถาม	139
ประวัติผู้เขียน	148

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชีจำแนกตามเพศ	17
ตารางที่ 2	แสดงถึงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชี จำแนกตามช่วงอายุ	18
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชี จำแนกตามการศึกษาชั้นสูงสุด	19
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชีจำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด (CPAC)	20
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชีจำแนกตามตำแหน่งงาน	21
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชีจำแนกตามหน้าที่งานหลักด้านบัญชีในปัจจุบัน	22
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบัญชีจำแนกตามงานด้านบัญชีที่พนักงานเคยผ่านแล้วทั้งสิ้น	23
ตารางที่ 8	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม	24
ตารางที่ 9	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม	26
ตารางที่ 10	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบ เอส เอ พี	28
ตารางที่ 11	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร	30
ตารางที่ 12	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานบัญชีได้รับเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี	32
ตารางที่ 13	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านอื่น ๆ	34
ตารางที่ 14	ระดับความคิดเห็นการปรับปรุงเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี (SAP) ที่พนักงานบัญชีอยากให้มีการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ	36

	หน้า	
ตารางที่ 15	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม จำแนกตามอายุของพนักงาน	38
ตารางที่ 16	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	40
ตารางที่ 17	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม จำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	42
ตารางที่ 18	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	44
ตารางที่ 19	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม จำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	45
ตารางที่ 20	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรมจำแนกตามอายุของพนักงาน	48
ตารางที่ 21	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรมจำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด	50
ตารางที่ 22	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรมจำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	52
ตารางที่ 23	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรมจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	54

	หน้า	
ตารางที่ 24	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านความซับซ้อนของระบบ เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบแมนเฟรมจำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	56
ตารางที่ 25	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามอายุของพนักงาน	60
ตารางที่ 26	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	63
ตารางที่ 27	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	66
ตารางที่ 28	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	69
ตารางที่ 29	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	71
ตารางที่ 30	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุของพนักงาน	76
ตารางที่ 31	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	78
ตารางที่ 32	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	80
ตารางที่ 33	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	82
ตารางที่ 34	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านบุคลากร จำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	84

		หน้า
ตารางที่ 35	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามอายุของพนักงาน	88
ตารางที่ 36	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	91
ตารางที่ 37	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	93
ตารางที่ 38	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	96
ตารางที่ 39	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี จำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	98
ตารางที่ 40	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านอื่น ๆ จำแนกตามอายุของพนักงาน	102
ตารางที่ 41	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านอื่น ๆ จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	105
ตารางที่ 42	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านอื่น ๆ จำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	107
ตารางที่ 43	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านอื่น ๆ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	110
ตารางที่ 44	ระดับความคิดเห็นของพนักงานบัญชี ที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านอื่น ๆ จำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	112
ตารางที่ 45	ระดับการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ของพนักงานบัญชีจำแนกตามอายุของพนักงาน	117

		หน้า
ตารางที่ 46	ระดับการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ของพนักงานบัญชีจำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด	119
ตารางที่ 47	ระดับการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ของพนักงานบัญชีจำแนกตามอายุงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด	121
ตารางที่ 48	ระดับการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ของพนักงานบัญชีจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	123
ตารางที่ 49	ระดับการปรับปรุงในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ของพนักงานบัญชีจำแนกตามจำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ	125

สารบัญภาพ

	หน้า	
ภาพที่ 1	แสดงสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน	7
ภาพที่ 2	แสดงผังการวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบ	8
ภาพที่ 3	แสดงองค์ประกอบต่างๆ ภายในระบบบัญชี เอส เอ พี	9
ภาพที่ 4	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ	17
ภาพที่ 5	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ	18
ภาพที่ 6	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามการศึกษา	19
ภาพที่ 7	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุงาน	20
ภาพที่ 8	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	21
ภาพที่ 9	แสดงจำนวนของพนักงานจำแนกตามหน้าที่งาน	22
ภาพที่ 10	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามจำนวนงานที่เคยผ่าน	23
ภาพที่ 11	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบฯ	25
ภาพที่ 12	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความซับซ้อนของระบบฯ	27
ภาพที่ 13	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้รองรับระบบฯ	29
ภาพที่ 14	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านบุคลากร	31
ภาพที่ 15	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ	33
ภาพที่ 16	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	35
ภาพที่ 17	แสดงค่าระดับความต้องการให้ปรับปรุงของพนักงานในด้านต่างๆ	37
ภาพที่ 18	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบฯ จำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ	47
ภาพที่ 19	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านความซับซ้อนของระบบฯ จำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ	59
ภาพที่ 20	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้รองรับระบบฯ จำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ	75

		หน้า
ภาพที่ 21	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านบุคลากร จำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ	87
ภาพที่ 22	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ จำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ	101
ภาพที่ 23	แสดงค่าระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำแนกตาม เกณฑ์ต่างๆ	116
ภาพที่ 24	แสดงค่าระดับความต้องการให้ปรับปรุงของพนักงานในด้านต่างๆ จำแนกตาม เกณฑ์ต่างๆ	127
ภาพที่ 25	ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของความล้มเหลวในการนำระบบมาใช้ในบริษัทฯ	135
ภาพที่ 26	ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของความสำเร็จในการนำระบบมาใช้ในบริษัทฯ	135