

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด โดยใช้แบบสอบถามทำการสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบ SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด จำนวน 22 คน และนำผลที่ได้มาหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย โดยนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายเชิงพรรณนา ซึ่งแบ่งการนำเสนอผลการศึกษาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทัศนคติที่ได้จากการศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสารประกอบการประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานและการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของระบบงาน SAP

4.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้

4.2.4 ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้

4.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้จำแนกตาม

ความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไป

4.2.6 ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้จำแนกตามความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไป

4.1 ข้อมูลทัศนคติที่ได้จากการศึกษาหนังสือ วารสาร เอกสารประกอบการประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานและการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะเกิด

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตาม

พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม ต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัด ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ทั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ มีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ ในช่วงปี 2544 – 2548 กฟภ.มีการปรับโครงสร้างองค์กรเป็นเชิงธุรกิจ แยกธุรกิจหลักเป็นกลุ่มธุรกิจเครือข่ายระบบ

ไฟฟ้า และธุรกิจจำหน่ายและบริการ รวมทั้งปรับรูปแบบการบริหารจัดการ โครงการเป็นแบบครบวงจร ดังภาพ 4.1

ในการดำเนินงานเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ของ กฟภ. ได้มีการจัดวางเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ไว้ 3 แนวทางหลัก คือ (1) การรักษาความสามารถในการดำเนินธุรกิจหลักของ กฟภ. คือ การจัดหาและจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อนำผลกำไรจากการดำเนินงานไปลงทุนเพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการในธุรกิจเดิมและการพัฒนาธุรกิจใหม่ (2) การสร้างรายได้จากธุรกิจเสริมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก เพื่อเป็นการพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ของ กฟภ. ในภาพรวมและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) การพัฒนาความสามารถพนักงาน และกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กร กฟภ. ในภาพรวมสามารถที่จะดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ และเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551: 2)

แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions: SOD) มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน กฟภ.

1. พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
2. บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม
3. เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้ง ดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบกิจการ
4. มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมี ผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่ง รายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน
5. สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
6. มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากภาพ 4.1 โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มขึ้นตรง ผู้ว่าการ แบ่งเป็นสำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน สำนักกฎหมาย และสายงานบริหาร โครงการ กลุ่มธุรกิจเครือข่าย แบ่งเป็นสายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า และสายงานปฏิบัติการเครือข่าย กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ มีสายงานจำหน่ายและบริการภาค 1-4 กลุ่มพัฒนาองค์กร มีสายงานพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน แบ่งเป็นสายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา สายงานธุรกิจวิศวกรรม และสายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร และกลุ่มสนับสนุนและบริการ แบ่งเป็นสายงานนำนวยการ สายงานบัญชีและการเงิน และสายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงานของแต่ละกลุ่มแบ่งเป็นฝ่ายและกอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะแก (กฟส.คอยสะแก) เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสนองนโยบายตามมาตรการใช้ไฟฟ้าฟรีของรัฐบาล จากการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลนั้น ส่งผลให้จำนวนรายการค้าของ กฟส.คอยสะแก ซึ่งเดิมมีรายการค้าไม่มาก มีจำนวนลดลง เนื่องจากสภาพพื้นที่รับผิดชอบเป็นป่าที่ิบ ภูเขาสูง และแหล่งน้ำลำธาร ร้อยละ 70 เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ร้อยละ 20 และเป็นเขตที่อยู่อาศัย ร้อยละ 10 และจากการนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP มาใช้นั้น กฟส.คอยสะแกมีการกำหนดหน้าทำงานตามระบบงาน SAP ดังภาพ 4.2



ภาพ 4.2 โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะแกจำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบในระบบงาน SAP: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอยสะแก, 2553

จากภาพ 4.2 กฟส.คอยสะกืดมีการกำหนดหน้าที่งานตามระบบงาน SAP ตามแต่ละแผนก ดังนี้ แผนกบัญชีและการเงิน ปฏิบัติงานในระบบบัญชีแยกประเภท (GL) ระบบบัญชีบริหาร (CO) ระบบบริหารจัดการข้อมูลงบประมาณ (BUD) ระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร (AA) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (AP) ระบบบริหารการเงิน (CM) และระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (BN) แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ปฏิบัติงานในระบบบริหารงานโครงการ (PS) ระบบบัญชีบริหาร (CO) และระบบบริหารพัสดุ (MM) และแผนกก่อสร้างและปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานในระบบบริหารงานโครงการ (PS) ระบบบริหารพัสดุ (MM) ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์และอุปกรณ์ไฟฟ้า และระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน (TM)

4.1.2 การนำระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP มาใช้

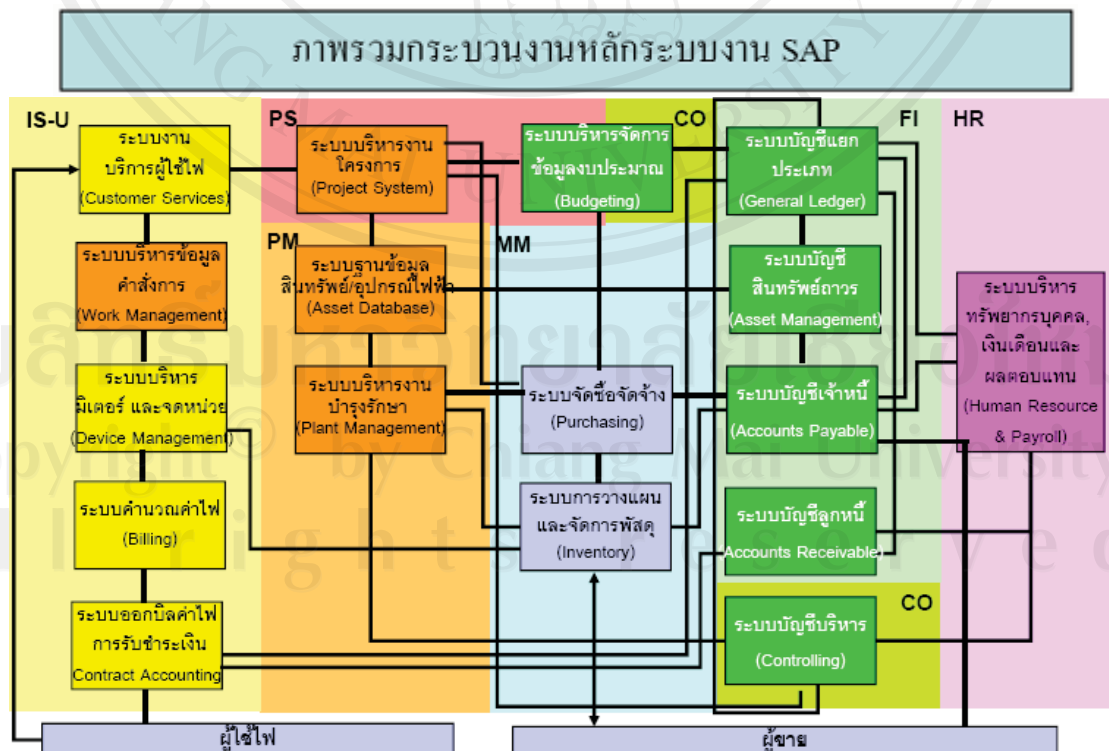
วิวัฒนาการทางด้านระบบสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มจากการบันทึกสิ่งต่างๆ ด้วยมือ (Manual) และเข้าสู่ยุคที่มีกรพัฒนาระบบต่างๆด้วยตนเอง ซึ่งแต่ละระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน เช่น ระบบรับคำร้อง ระบบมิเตอร์ ระบบจัดทำรายได้ค่าไฟฟ้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม ระบบเงินประกัน ระบบเงินสด และระบบที่เกี่ยวข้องอีกหลายระบบ ซึ่งข้อมูลในแต่ละระบบยังคงเชื่อมโยงกันไม่สมบูรณ์นัก ยังมีข้อผิดพลาดอยู่ ดังนั้น ในวันที่ 17 มีนาคม 2547 กฟภ. ได้ลงนามเช่าระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP (System Application Products in Data Processing) จากกลุ่มบริษัท ค้าร่วม SPIES ซึ่งอยู่ในแผนงานและโครงการด้านการบริหารจัดการของ กฟภ. สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและรองรับการดำเนินการเชิงธุรกิจ รวมทั้งการปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมไฟฟ้าของประเทศไทยในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการนำระบบ SAP มาใช้ เพื่อสนับสนุนกระบวนการปฏิบัติงานของ กฟภ. และการตัดสินใจของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถรองรับการปรับโครงสร้างของอุตสาหกรรมการผลิต และจำหน่ายไฟฟ้า โดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงระบบการทำงานทั่วทั้งองค์กร ได้อย่างอัตโนมัติ โดยประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ SAP คือ ลดการจ้างบุคลากรทดแทนผู้เกษียณอายุ ลดการทำงานล่วงเวลา ลดต้นทุนการอ่านมิเตอร์ ลดเวลาการออกใบแจ้งหนี้ และเก็บหนี้ได้เร็วขึ้น เพิ่มความแม่นยำของใบแจ้งหนี้และลดการลักลอบการใช้ไฟ ลดการลงทุน การบริหารสินทรัพย์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดพัสดุดคงคลัง เพิ่มความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันภายในองค์กร สามารถลดปริมาณของเอกสารและรายงานที่ใช้ในองค์กรได้ รวมถึงสามารถลดต้นทุนและระยะเวลาในการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเอง

ขั้นตอนการจัดทำและติดตั้งระบบ SAP (ขณะทำงานด้านการโอนย้ายข้อมูลของ กฟภ., 2550)

1. การออกแบบระบบโดยละเอียดและกำหนดข้อมูลตั้งต้นระบบงาน
2. การพัฒนาโปรแกรมระบบงาน
3. การเตรียมการทดสอบ
4. การวางแผนการโอนถ่ายข้อมูล
5. การเตรียมข้อมูลและการทดสอบการโอนถ่ายข้อมูล
6. การออกแบบและกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้
7. การทดสอบระบบงาน
8. การวางแผนการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
9. การฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบงาน
10. การเตรียมความพร้อมขั้นสุดท้าย
11. การโอนถ่ายข้อมูลและเปลี่ยนเข้าสู่ระบบงานใหม่
12. การสนับสนุนหลังการติดตั้งระบบงาน

ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ที่ กฟภ. นำมาใช้ประกอบด้วย 9 ระบบงาน โดยแต่ละระบบงานจะมีการเชื่อมโยงถึงกันในแบบเชื่อมโยงครบวงจร ดังภาพ 4.3



ภาพ 4.3 ภาพรวมกระบวนการหลักระบบงาน SAP: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2550

4.2 ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจข้อมูลตามคุณลักษณะเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุนาน ระดับตำแหน่งงาน การได้รับการฝึกอบรม การใช้งานระบบ SAP การได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งผลการศึกษาเป็นดังนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	68.18
หญิง	7	31.82
อายุ		
20-29 ปี	2	9.10
30-39 ปี	1	4.54
40-49 ปี	13	59.09
50 ปีขึ้นไป	6	27.27
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือ มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	10	45.45
อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.	8	36.37
ปริญญาตรี	4	18.18
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
สาขาที่ศึกษา		
การบัญชี	4	18.18
บริหารธุรกิจ	4	18.18
ไฟฟ้ากำลัง	5	22.73
อื่นๆ	9	40.91

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	2	9.10
5-10 ปี	-	-
11-20 ปี	10	45.45
20 ปีขึ้นไป	10	45.45
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานบัญชี	7	31.82
พนักงานช่าง	11	50.00
นักบัญชี	1	4.54
หัวหน้าแผนก	3	13.64

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.18 และเป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.82 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมามีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.27 และมีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.10 และ 4.54 ตามลำดับ

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า เป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา หรือ มัธยมศึกษา หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 45.45 ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวท.หรือ ปวส.และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.37 และ 18.18 ตามลำดับ ซึ่งจบการศึกษาในสาขาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 40.91 รองลงมาเป็นผู้ที่จบการศึกษาในสาขาไฟฟ้ากำลัง คิดเป็นร้อยละ 22.73 และจบการศึกษาในสาขาบัญชีและบริหารธุรกิจ มีจำนวน 4 รายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.18

ในด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า ทำงานในตำแหน่งพนักงานช่าง คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาทำงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 31.82 ทำงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 13.64 และทำงานในตำแหน่งนักบัญชีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.54 และมีอายุการทำงานระหว่าง 11-20 ปี และ ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.45 เท่ากัน รองลงมามีอายุการทำงานในตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.10 และไม่มีผู้ที่มีอายุการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ระหว่าง 5-10 ปี

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์		
เคยอบรม	22	100.00
ไม่เคยอบรม	-	-
รวม	22	100.00
การได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP		
เคยอบรม	16	72.73
ไม่เคยอบรม	6	27.27
รวม	22	100.00
การได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SAP *		
GL	1	4.54
AP	5	22.73
AA	2	9.09
BUD	1	4.54
CM	4	18.18
CO	2	9.09
BN	1	4.54
TM	4	18.18
PS	8	36.36
MM	2	9.09
PM	2	9.09
การทำงานในระบบงานในหน้าที่ประจำ *		
GL	1	4.54
AP	2	9.09
AA	2	9.09
BUD	1	4.54
CM	2	9.09
CO	2	9.09
BN	1	4.54
TM	4	18.18
PS	8	36.36
MM	2	9.09
PM	2	9.09

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรม(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ *	-	-
GL	3	13.64
AP	-	-
AA	-	-
BUD	1	4.54
CM	-	-
CO	2	9.09
BN	3	13.64
TM	1	4.54
PS	1	4.54
MM	1	4.54
PM		

*หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนได้รับการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และได้รับการอบรมการใช้งานระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 72.73 และไม่เคยได้รับการอบรมการใช้งานระบบ SAP คิดเป็นร้อยละ 27.27

ระบบงาน SAP ที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน พบว่า ได้รับการฝึกอบรมระบบงาน PS จำนวน 8 คน รองลงมาคือระบบงาน AP จำนวน 5 คน ระบบงาน CM และ TM จำนวน 4 คนเท่ากัน ระบบงาน CO AA PM และ MM จำนวน 2 คนเท่ากัน ระบบงาน BUD BN และ GL จำนวน 1 คนเท่ากัน

ด้านหน้าที่งานประจำ พบว่า ทำงานในระบบ PS มากที่สุด จำนวน 8 คน รองลงมาทำงานในระบบ TM จำนวน 4 คน และทำงานในระบบ AP AA CM CO MM และ PM จำนวน 2 คนเท่ากัน ส่วนระบบงาน BUD และ BN จำนวน 1 คนเท่ากัน และการทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ พบว่า ระบบ TM และ AP จำนวน 3 คน รองลงมาคือระบบงาน BN จำนวน 2 คน ส่วนระบบงาน PS PM CM และ MM จำนวน 1 คน แต่ระบบงาน GL AA BUD และ CO ไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้

4.2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของระบบงาน SAP

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP

ระบบงาน SAP R/3	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1. ระบบการบริหารการเงิน	87.08	มากที่สุด
2. ระบบการบริหารพัสดุ	66.67	ปานกลาง
3. ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	85.72	มากที่สุด
4. ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา	79.62	มาก
5. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ / อุปกรณ์ไฟฟ้า	83.33	มากที่สุด
รวม	80.48	มากที่สุด

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบ SAP 22 คน

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP ในภาพรวม ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 80.48 ได้แก่ ขั้นตอนการทำงานของระบบ บริหารการเงิน ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล และระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ / อุปกรณ์ไฟฟ้า มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 87.08 85.72 และ 83.33 ตามลำดับ ขั้นตอนการทำงานของระบบการบริหารงานบำรุงรักษามีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 79.62 ส่วนระบบการบริหารพัสดุมีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 66.67

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบการบริหารการเงิน

ระบบการบริหารการเงิน	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ระบบบัญชีการเงิน FI (Financial Accounting)						
1. ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีแยกประเภท GL						
1.1 การบันทึกปรับปรุงรหัสบัญชี	1	-	-	-	-	100.00
1.2 การบันทึกรายการที่เกิดขึ้นประจำ - รายได้รับล่วงหน้า, รายได้ค้างรับ - ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย, ค่าใช้จ่ายจ่ายล่วงหน้า	100.00	-	-	-	-	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีเจ้าหนี้ AP						
2.1 การบันทึกรายการตั้งหนี้	3	1	-	1	-	80.00
2.2 การบันทึกการจ่ายเงินด้วยเงินสด / เช็ค	90.47	71.43	-	57.14	-	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร AA						
3.1 การดำเนินการเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่ได้จากการซื้อ	1	-	1	-	-	80.00
3.2 การดำเนินการเกี่ยวกับสินทรัพย์ที่ได้จากการก่อสร้าง	100.00	-	60.00	-	-	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการทำงานของระบบงบประมาณ BUD						
4.1 การบันทึกข้อมูลงบประมาณ – งบประมาณทำการ	1	-	-	-	-	100.00
4.2 การบันทึกข้อมูลงบประมาณ – งบลงทุน	100.00	-	-	-	-	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการทำงานของระบบบริหารการเงิน CM						
5.1. การจ่ายเงินสดบนระบบ SAP	2	-	2	-	-	79.17
5.2. การจ่ายเช็คบนระบบ SAP	91.67	-	66.67	-	-	มาก
5.3. การกระทบยอดเงินฝากธนาคาร						

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบการบริหารการเงิน (ต่อ)

ระบบการบริหารการเงิน	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ระบบบัญชีบริหาร CO (Controlling)						
1. ขั้นตอนการบันทึกบัญชีเพื่อเปิดงาน	1	-	1	-	-	83.33
โครงการ	100.00	-	66.67	-	-	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการบันทึกบัญชีเพื่อปิดงาน						
โครงการ						
รวม	ระดับมากที่สุด =					87.08

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารการเงิน 6 คน

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ในขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีแยกประเภท GL ระดับคะแนน 100.00 ขั้นตอนการทำงานของระบบงบประมาณ BUD ระดับคะแนน 100.00 ระบบบัญชีบริหาร CO (Controlling) ระดับคะแนน 83.33 ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีเจ้าหนี้ AP และขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร AA ในระดับคะแนนที่เท่ากันคือ 80.00 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในขั้นตอนการทำงานของระบบบริหารการเงิน CM ระดับคะแนน 79.17

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบการบริหารพัสดุ

ระบบการบริหารพัสดุ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ขั้นตอนการตรวจรับพัสดุ	1	-	-	2	-	66.67
2. ขั้นตอนการตรวจรับงานจ้าง	100.00	-	-	50.00	-	ปานกลาง

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารพัสดุ 3 คน

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารพัสดุ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ระดับคะแนน 66.67

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ระบบทรัพยากรบุคคล BN (Benefit)						
1. ขั้นตอนการกำหนดสิทธิสวัสดิการ	1	-	-	-	-	100.00
2. ขั้นตอนการบันทึกการเบิกสวัสดิการ	100.00	-	-	-	-	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการส่งข้อมูลไประบบบัญชี เจ้าหน้าที่						
ระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน TM (Time)	3	-	-	4	-	71.43
	100.00	-	-	50.00	-	มาก
1. ขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเวลาการ ปฏิบัติงาน						
รวม				ระดับมากที่สุด=		85.72

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 8 คน จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจใน ขั้นตอนการทำงาน ระบบทรัพยากรบุคคล BN ระดับมากที่สุด ระดับคะแนน 100.00 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากใน ขั้นตอนการทำงานระบบบันทึกเวลาการปฏิบัติงาน TM

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา

ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ขั้นตอนการสร้างหมายเลขงาน (WBS)						
2. ขั้นตอนการขออนุมัติประมาณการ						
3. ขั้นตอนการเปิดงานก่อสร้าง	5	-	3	1	-	79.62
4. ขั้นตอนการบันทึกความคืบหน้าของงาน	93.33	-	66.67	50.00	-	มาก
5. ขั้นตอนการเบิกจ่ายพัสดุเข้างาน/การส่งคืนพัสดุที่เหลือจากงานก่อสร้าง/การส่งคืนพัสดุจากรีโอดอน						
6. ขั้นตอนการปิดงาน(เสร็จสิ้นทางเทคนิค)						

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานบำรุงรักษา 9 คน

จากตาราง 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนทำงานของระบบการบริหารงานบำรุงรักษา ในระดับมาก ระดับคะแนน 79.62

ตาราง 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP – ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ / อุปกรณ์ไฟฟ้า

ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ / อุปกรณ์ไฟฟ้า	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ขั้นตอนการสร้าง/จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้ในระบบสายส่งและระบบจำหน่าย	2 100.00	- -	- -	1 50.00	- -	83.33 มากที่สุด

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ / อุปกรณ์ไฟฟ้า 3 คน

จากตาราง 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการสร้าง/จัดเก็บข้อมูลรายละเอียดของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ใช้ในระบบสายส่งและระบบจำหน่าย ในระดับมากที่สุด (ระดับคะแนน 83.33)

4.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จที่เกิดจากการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดอยสะเก็ด ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัจจัยด้านข้อมูล ปัจจัยด้านโปรแกรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลากร	3.92	0.21	มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	3.79	0.23	มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	3.64	0.61	มาก
4. ด้านข้อมูล	3.92	0.58	มาก
5. ด้านโปรแกรม	3.89	0.30	มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	3.60	0.36	มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	3.61	0.74	มาก
รวม	3.77	0.38	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.9 แสดงระดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพบว่า ปัจจัยแต่ละด้านมีผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 ใน ด้านบุคลากรและ ด้านข้อมูล 3.89 ในด้านโปรแกรม ส่วนในด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านการ ควบคุมภายใน และด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย 3.79 3.64 3.61 และ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 4.10 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญงาน	- -	14 63.64	8 36.36	- -	- -	3.64 มาก
2. ผู้ใช้ระบบมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ	- -	13 59.09	9 40.91	- -	- -	3.59 มาก
3. ผู้ใช้ระบบมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	6 27.27	10 45.46	6 27.27	- -	- -	4.00 มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีเพียงพอ	5 22.73	14 63.63	3 13.64	- -	- -	4.09 มาก
5. ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบงาน SAP	2 9.10	12 54.54	8 36.36	- -	- -	3.73 มาก
6. ผู้ใช้ระบบได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังการฝึกอบรม	- -	21 95.46	1 4.54	- -	- -	3.95 มาก
7. ปริมาณงานของผู้ใช้ระบบมีปริมาณพอเหมาะ	- -	5 22.73	17 77.27	- -	- -	3.23 ปานกลาง
8. งานเฉพาะหน้าที่มีการระบุงานอย่างชัดเจน	- -	16 72.73	6 27.27	- -	- -	3.73 มาก
9. มีความรู้หลากหลายเมนู	- -	6 27.27	14 63.63	2 9.10	- -	3.18 ปานกลาง
10. มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานไว้อย่างต่อเนื่อง	5 22.73	14 63.63	3 13.64	- -	- -	4.09 มาก
11. มีการวางแผนในด้านการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	9 40.91	13 59.09	- -	- -	- -	4.41 มากที่สุด

ตาราง 4.10 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
12. ในการปฏิบัติงานในระบบ SAP สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ	- -	4 18.18	18 81.82	- -	- -	3.18 ปานกลาง
13. มีการชี้แจง แนะนำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กร ได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP	2 9.09	13 59.09	7 31.82	- -	- -	3.77 มาก
14. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	6 27.27	12 54.55	4 18.18	- -	- -	4.09 มาก
15. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ในองค์กร	2 9.09	12 54.55	8 36.36	- -	- -	3.73 มาก
รวม			ระดับมาก =			3.92

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ มีการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรม เพื่อเป็นการทดแทน ค่าเฉลี่ย 4.41

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับ มาก ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีเพียงพอ, มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้ระบบงานไว้อย่างต่อเนื่อง, เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.09 ผู้ใช้ระบบมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 4.00 ผู้ใช้ระบบได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังการฝึกอบรม เพื่อไม่ให้เกิดการลืม ค่าเฉลี่ย 3.95 มีการชี้แจง แนะนำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 3.77 ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบงาน SAP ทำงานเฉพาะหน้าที่มีการระบุงานอย่างชัดเจน การให้ความร่วมมือและสนับสนุนของเจ้าหน้าที่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.73 ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญงาน ค่าเฉลี่ย 3.64 ผู้ใช้ระบบมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.59

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ได้แก่ ปริมาณงานของผู้ใช้ระบบมีปริมาณพอเหมาะ ค่าเฉลี่ย 3.23 มีความรู้หลากหลายเมนู ในการปฏิบัติงานในระบบ SAP สามารถประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 3.18

ตาราง 4.11 แสดงจำนวนร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความคิดเห็นที่มีต่อการมีคู่มือของระบบงาน SAP		
มี	22	100.00
ไม่มี	-	-
การเคยอ่านคู่มือการใช้งานระบบ SAP		
เคยอ่าน	22	100.00
ไม่เคยอ่าน	-	-
ความคิดเห็นที่มีต่อความครบถ้วนของเมนูของคู่มือการใช้งานระบบ SAP		
ใช่	18	81.82
ไม่ใช่	4	18.18
ความคิดเห็นที่มีต่อการอ่านคู่มือการใช้งานระบบ SAP แล้วเข้าใจง่าย		
ใช่	22	100.00
ไม่ใช่	-	-
ความคิดเห็นที่มีต่อการมีคู่มือที่สามารถช่วยในกระบวนการทำงานกับระบบงาน SAP ได้เป็นอย่างดี		
ใช่	22	100.00
ไม่ใช่	-	-
ความคิดเห็นที่มีต่อการได้รับข้อมูลที่มีการปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบ SAP		
ใช่	18	81.82
ไม่ใช่	4	18.18

จากตาราง 4.11 พบว่า ผู้ใช้งานระบบ SAP ทุกคนทราบว่าระบบงาน SAP มีคู่มือการใช้งาน และทั้งหมดเคยอ่านคู่มือการใช้งานแล้ว ซึ่งมีความเห็นต่อความครบถ้วนของเมนูในคู่มือการใช้งานว่ามีความครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และมีความคิดเห็นว่าคู่มือการใช้งานมี เมนูการใช้งานไม่

ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 18.18 แต่ทุกคนมีความเห็นต่อคู่มือการใช้งานระบบ SAP ว่าเข้าใจง่าย และสามารถช่วยในกระบวนการทำงานกับระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี และยังทราบอีกว่ามีการปรับปรุงคู่มือการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 81.82 และไม่ได้รับข้อมูลที่มีการปรับปรุงคู่มือการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ซึ่งแปรผันตามจำนวนผู้ใช้งานที่มีความเห็นที่มีต่อความครบถ้วนของเมนูในคู่มือการใช้งานระบบ SAP

ตาราง 4.12 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านคู่มือปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีคู่มือการปฏิบัติงาน	9 40.91	13 59.09	- -	- -	- -	4.41 มากที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจง่าย	10 45.45	12 54.55	- -	- -	- -	4.45 มากที่สุด
3. คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน	- -	10 45.45	12 54.55	- -	- -	3.45 มาก
4. คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา	- -	6 27.27	16 72.73	- -	- -	3.27 ปานกลาง
5. คู่มือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	- -	8 36.36	14 63.64	- -	- -	3.36 ปานกลาง
รวม	ระดับมาก =					3.79

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ คู่มืออ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.45 และมีคู่มือการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.41

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานในระดับ มาก ได้แก่ คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 3.45

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.36 คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา ค่าเฉลี่ย 3.27

ตาราง 4.13 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านนโยบายของผู้บริหาร

ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP	6 27.27	9 40.91	4 18.18	3 13.64	- -	3.82 มาก
2. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	- -	17 77.27	5 22.73	- -	- -	3.77 มาก
3. ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ SAP	2 9.10	11 50.00	7 31.82	2 9.10	- -	3.59 มาก
4. ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	8 36.36	11 50.00	3 13.64	- -	- -	4.23 มากที่สุด
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี	- -	12 54.55	4 18.18	6 27.27	- -	3.27 ปานกลาง
6. ผู้บริหารให้ความสำคัญและความสนใจของรายงานที่ได้จากระบบ SAP	2 9.09	13 59.09	7 31.82	- -	- -	3.77 มาก
7. หน่วยงานต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	1 4.54	12 54.56	8 36.36	1 4.54	- -	3.59 มาก
8. การติดต่อประสานงาน ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกและรวดเร็ว	- -	10 45.45	9 40.91	3 13.64	- -	3.32 ปานกลาง
9. มีการศึกษาความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง	- -	10 45.45	10 45.45	2 9.10	- -	3.36 ปานกลาง
รวม	ระดับมาก =					3.64

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหารที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.23

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหารในระดับ มาก ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมการใช้ระบบงาน SAP ค่าเฉลี่ย 3.82 ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี , ผู้บริหารให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 3.77 ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ SAP, หน่วยงานต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.59

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหารในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการศึกษาความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง ค่าเฉลี่ย 3.36 การติดต่อประสานงาน ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความสะดวกและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.32 ผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.27

ตาราง 4.14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านข้อมูล

ปัจจัยด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน	4 18.18	10 45.46	8 36.36	-	-	3.82 มาก
2. ระบบการทำงานมีความเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร	16 72.73	6 27.27	-	-	-	4.73 มากที่สุด
3. การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง	5 22.73	11 50.00	6 27.27	-	-	3.95 มาก
4. เอกสารประกอบและใบสำคัญในการบันทึกบัญชีมีปริมาณพอเหมาะ ทำให้ง่ายในการเลือกข้อมูลที่จะบันทึกในระบบ SAP	6 27.27	11 50.00	5 22.73	-	-	4.05 มาก

ตาราง 4.14 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านข้อมูล (ต่อ)

ปัจจัยด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การออกรายงานต่างๆ รวดเร็วทันเวลา	4 18.18	9 40.91	7 31.82	2 9.09	- -	3.68 มาก
6. การนำเข้าข้อมูลในระบบสามารถทำได้รวดเร็ว	6 27.27	12 54.55	4 18.18	- -	- -	4.09 มาก
7. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	- -	16 72.73	4 18.18	2 9.09	- -	3.64 มาก
8. สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้	1 4.54	18 81.82	3 13.64	- -	- -	3.91 มาก
9. ผู้บริหารเรียกดูรายงานจากระบบ SAP ได้ทันที	2 9.09	13 59.09	7 31.82	- -	- -	3.77 มาก
10. รายงานที่ได้จากระบบ SAP สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้ทันที ไม่ต้องมีการจัดรูปแบบใหม่	1 4.54	10 45.46	11 50.00	- -	- -	3.55 มาก
รวม	ระดับมาก =					3.92

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านข้อมูลที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ ระบบการทำงานมีความเหมาะสม เป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.73

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านข้อมูลในระดับ มาก ได้แก่ การนำเข้าข้อมูลในระบบสามารถทำได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.09 เอกสารประกอบและใบสำคัญในการบันทึกบัญชีมีปริมาณพอเหมาะ ทำให้ง่ายในการเลือกข้อมูลที่จะบันทึกในระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 4.05 การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.95 สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้ ค่าเฉลี่ย 3.91 มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.82 ผู้บริหารเรียกดูรายงานจากระบบ SAP ได้ทันที ค่าเฉลี่ย 3.77 การออกรายงานต่างๆ รวดเร็ว ทันเวลา ค่าเฉลี่ย

3.68 วิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 3.64 รายงานที่ได้จากระบบ SAP สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารได้ทันทีไม่ต้องมีการจัดรูปแบบใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.55

ตาราง 4.15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านโปรแกรม

ปัจจัยด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร	2 9.09	17 77.27	3 13.64	- -	- -	3.95 มาก
2. ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3 13.64	12 54.55	6 27.27	1 4.54	- -	3.77 มาก
3. ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	1 4.54	10 45.46	10 45.46	1 4.54	- -	3.50 มาก
4. ระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย	3 13.64	14 63.63	5 22.73	- -	- -	3.91 มาก
5. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา	6 27.27	16 72.73	- -	- -	- -	4.27 มากที่สุด
6. มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูล	7 31.82	13 59.09	2 9.09	- -	- -	4.23 มากที่สุด
7. ใช้เวลาในการประมวลผลรวดเร็ว	6 27.27	12 54.55	4 18.18	- -	- -	4.09 มาก
8. ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	- -	15 68.18	3 13.64	4 18.18	- -	3.50 มาก
9. มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล	- -	16 72.72	3 13.64	3 13.64	- -	3.59 มาก
10. โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง	4 18.18	15 68.18	3 13.64	- -	- -	4.05 มาก

ตาราง 4.15 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านโปรแกรม (ต่อ)

ปัจจัยด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
11. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูลแล้วไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่	3	15	2	2	-	3.86
	13.64	68.18	9.09	9.09	-	มาก
12. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว	3	16	3	-	-	4.00
	13.64	72.72	13.64	-	-	มาก
รวม	ระดับมาก =					3.89

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน โปรแกรมที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ค่าเฉลี่ย 4.27 มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.23

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน โปรแกรมในระดับ มาก ได้แก่ ใช้เวลาในการประมวลผลรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.09 โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.05 สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.00 โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ค่าเฉลี่ย 3.95 ระบบงานมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน ค่าเฉลี่ย 3.91 รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูลแล้ว ไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ ค่าเฉลี่ย 3.86 ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 3.77 มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 3.59 ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ,ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 3.50

ตาราง 4.16 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน	5 22.73	17 77.27	- -	- -	- -	4.23 มากที่สุด
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ	5 22.73	13 59.09	4 18.18	- -	- -	4.05 มาก
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	3 13.64	17 77.27	2 9.09	- -	- -	4.05 มาก
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถได้	- -	4 18.18	18 81.82	- -	- -	3.18 ปานกลาง
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักไม่เกิดความล้มเหลว	3 13.64	4 18.18	15 68.18	- -	- -	3.45 มาก
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว	6 27.27	2 9.09	14 63.64	- -	- -	3.64 มาก
7. ระบบสามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้	- -	2 9.09	15 68.18	5 22.73	- -	2.86 ปานกลาง
8. ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN มีประสิทธิภาพ ทำงานได้รวดเร็ว	4 18.18	3 13.64	15 68.18	- -	- -	3.50 มาก
9. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงาน SAP มีการดูแลหลังการใช้ระบบ	- -	10 45.45	10 45.45	2 9.10	- -	3.36 ปานกลาง
10. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	4 18.18	8 36.36	10 45.46	- -	- -	3.73 มาก
รวม					ระดับมาก =	3.60

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมากที่สุด คือ มีคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.23

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในระดับ มาก ได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.05 การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 3.73 ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.64 ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN มีประสิทธิภาพ ทำงานได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.50 ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักไม่เกิดความล้มเหลว ค่าเฉลี่ย 3.45

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในระดับปานกลาง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงาน SAP มีการดูแลหลังการใช้ระบบเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.36) คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถได้ ค่าเฉลี่ย 3.18 ระบบสามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ ค่าเฉลี่ย 2.86

ตาราง 4.17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านการควบคุมภายใน

ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ MENU ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	4 18.18	11 50.00	4 18.18	3 13.64	- -	3.73 ปานกลาง
2. มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน	3 13.64	- -	16 72.72	3 13.64	- -	3.14 ปานกลาง
3. มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหาอุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น	3 13.64	15 68.18	4 18.18	- -	- -	3.95 มาก
รวม						ระดับมาก = 3.61

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการควบคุมภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมาก คือ มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.95

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการควบคุมภายในในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ MENU ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.73 มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ย 3.14

4.2.4 ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอคอสะเกตต์ ประกอบไปด้วย ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงาน ปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัญหาด้านข้อมูล ปัญหาด้านโปรแกรม ปัญหาด้านเทคโนโลยี และปัญหาด้านการควบคุมภายใน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ความคิดเห็นต่อ ปัญหาแต่ละด้านใน ภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลากร	1.98	0.23	น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.01	0.16	น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.15	0.25	น้อย
4. ด้านข้อมูล	1.92	0.47	น้อย
5. ด้านโปรแกรม	2.04	0.26	น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.25	0.56	น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	1.83	0.30	น้อย
รวม	2.03	0.19	น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.18 แสดงระดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาแต่ละด้าน ใน ภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และพบว่า ปัญหาแต่ละ ด้านอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.25 ใน ด้านเทคโนโลยี, ด้านนโยบายของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย 2.15 ส่วนในด้าน โปรแกรม ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านข้อมูล และด้านการควบคุม ภายใน มีค่าเฉลี่ย 2.04 2.01 1.98 1.92 และ 1.83 ตามลำดับ

ตาราง 4.19 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญงาน	-	-	6	16	-	2.27
	-	-	27.27	72.73	-	น้อย
2. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ	-	-	8	14	-	2.36
	-	-	36.36	63.64	-	น้อย
3. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	-	-	4	10	8	1.82
	-	-	18.18	45.46	36.36	น้อย
4. ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีไม่เพียงพอ	-	-	3	13	6	1.86
	-	-	13.64	59.09	27.27	น้อย
5. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ SAP	-	-	2	8	12	1.55
	-	-	9.09	36.36	54.55	น้อยที่สุด
6. ผู้ใช้ระบบไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม	-	-	1	19	2	1.95
	-	-	4.54	86.37	9.09	น้อย
7. ปริมาณงานของผู้ใช้ระบบมีปริมาณมากเกินไป	-	-	1	16	5	1.82
	-	-	4.54	72.73	22.73	น้อย
8. ทำงานหลายหน้าที่มีการระงวนไม่ชัดเจน	-	-	1	15	6	1.77
	-	-	4.54	68.19	27.27	น้อยที่สุด
9. มีความรู้เฉพาะเมนูเท่าที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น	-	1	9	10	2	2.14
	-	4.54	40.91	45.46	9.09	น้อย
10. ขาดการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ	-	-	11	10	1	2.45
	-	-	50.00	45.46	4.54	น้อย
11. ไม่ได้รับการร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร	-	-	2	14	6	1.82
	-	-	9.09	63.64	27.27	น้อย
12. เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการแก้ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์	-	-	1	13	8	1.68
	-	-	4.54	59.10	36.36	น้อย
รวม			ระดับน้อย =			1.98

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.19 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับน้อย คือ ขาดการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ค่าเฉลี่ย 2.45 ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 2.36 ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญงาน ค่าเฉลี่ย 2.27 มีความรู้เฉพาะเมนูเท่าที่ตนเองรับผิดชอบเท่านั้น ค่าเฉลี่ย 2.14 ผู้ใช้ระบบไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม ค่าเฉลี่ย 1.95 ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 1.86 ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ปริมาณงานของผู้ใช้ระบบมีปริมาณมากเกินไป ไม่ได้รับการร่วมมือจากบุคลากรในองค์กร ค่าเฉลี่ย 1.82 เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการแก้ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 1.68

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านบุคลากรในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ทำงานหลายหน้าที่มีการระบุงานไม่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 1.77 ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 1.55

ตาราง 4.20 แสดง จำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านคู่มือปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน	-	-	-	10	12	1.45
	-	-	-	45.45	54.55	น้อยที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจยาก	-	-	-	12	10	1.55
	-	-	-	54.55	45.45	น้อยที่สุด
3. คู่มือไม่ครบถ้วน มีตัวอย่างน้อยเกินไป	-	-	9	13	-	2.41
	-	-	40.91	59.09	-	น้อย
4. คู่มือไม่มีความละเอียดยากแก่การค้นหา	-	-	6	16	-	2.27
	-	-	27.27	72.73	-	น้อย
5. คู่มือไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	-	-	8	14	-	2.36
	-	-	36.36	63.64	-	น้อย
รวม	ระดับน้อย =					2.01

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.20 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับน้อย คือ คู่มือไม่ครบถ้วน มีตัวอย่างน้อยเกินไป ค่าเฉลี่ย 2.41 คู่มือไม่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 2.36 คู่มือไม่มีความละเอียดยากแก่การค้นหา ค่าเฉลี่ย 2.27

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ คู่มืออ่านเข้าใจยาก ค่าเฉลี่ย 1.55 ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 1.45

ตาราง 4.21 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัญหาด้านการนำระบบ SAP มาใช้ใช้ - ด้านนโยบายของผู้บริหาร

ปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP	-	1	6	9	6	2.09 น้อย
2. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	-	-	4	17	1	2.14 น้อย
3. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ SAP	-	1	8	11	2	2.36 น้อย
4. ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	-	-	2	12	8	1.64 น้อย
5. ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและไม่ให้การสนับสนุน	-	3	6	13	-	2.55 น้อย
รวม						ระดับน้อย = 2.15

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.21 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านนโยบายของผู้บริหารในการนำระบบ SAP มาใช้ อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและไม่ให้การสนับสนุน ค่าเฉลี่ย 2.55 ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 2.36 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

ค่าเฉลี่ย 2.14 ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป SAP
ค่าเฉลี่ย 2.09 ไม่สนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.64

ตาราง 4.22 แสดง จำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านข้อมูล

ปัญหาด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน	- -	- -	4 18.18	10 45.46	8 36.36	1.82 น้อย
2. ระบบการทำงานมีความผิดพลาด	- -	- -	2 9.09	8 36.36	12 54.55	1.55 น้อยที่สุด
3. การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความผิดพลาด	- -	- -	3 13.64	11 50.00	8 36.36	1.77 น้อยที่สุด
4. เอกสารประกอบในการบันทึกบัญชีมีปริมาณมากเกินไป ทำให้ยากต่อการเลือกข้อมูลที่จะบันทึกในระบบ SAP	- -	- -	4 18.18	12 54.55	6 27.27	1.91 น้อย
5. การออกรายงานต่างๆ ล่าช้า ไม่ทันเวลา	- -	1 4.54	6 27.27	10 45.46	5 22.73	2.14 น้อย
6. การนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ล่าช้า	- -	- -	2 9.09	12 54.55	8 36.36	1.73 น้อยที่สุด
7. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ยาก	- -	1 4.54	4 18.18	15 68.19	2 9.09	2.18 น้อย
8. ไม่สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้	- -	- -	4 18.18	10 45.46	8 36.36	1.82 น้อย
9. ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดูรายงานจากระบบ SAP ได้ทันที	- -	- -	12 54.54	7 31.82	3 13.64	2.41 น้อย
รวม					ระดับน้อย =	1.92

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.22 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านข้อมูลในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับน้อย คือ ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดูรายงานจากระบบ SAP ได้ทันที ค่าเฉลี่ย 2.41 วิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ยาก ค่าเฉลี่ย 2.18 การออกรายงานต่างๆ ล่าช้า ไม่ทันเวลา ค่าเฉลี่ย 2.14 เอกสารประกอบและใบสำคัญในการบันทึกบัญชีมีปริมาณมากเกินไป ทำให้ยากต่อการเลือกข้อมูลที่จะบันทึกในระบบ SAP ค่าเฉลี่ย 1.91 ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจน, ไม่สามารถบันทึกข้อมูลนำเข้าพร้อมกันในหน้าจอเดียวกันได้ ค่าเฉลี่ย 1.82

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านข้อมูลในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 1.77 การนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ล่าช้า ค่าเฉลี่ย 1.73 ระบบการทำงานมีความผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 1.55

ตาราง 4.23 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัญหาด้านการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านโปรแกรม

ปัญหาด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานยาก ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร	- -	- -	3 13.64	17 77.27	2 9.09	2.05 น้อย
2. การประมวลผลทำได้ล่าช้า ไม่ทันเวลา	- -	- -	2 9.09	15 68.18	5 22.73	1.86 น้อย
3. ระบบฯไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย	- -	1 4.54	2 9.09	12 54.55	7 31.82	1.86 น้อย
4. ระบบฯมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	- -	- -	7 31.82	11 50.00	4 18.18	2.14 น้อย
5. ไม่มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล	- -	- -	4 18.18	11 50.00	7 31.82	1.86 น้อย
6. ระบบไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการให้ต้องป้อนข้อมูลใหม่	- -	1 4.54	6 27.27	10 45.45	5 22.73	2.14 น้อย

ตาราง 4.23 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ – ด้านโปรแกรม (ต่อ)

ปัญหาด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. ใช้เวลานานในการประมวลผล	-	-	5	13	4	2.05
	-	-	22.73	59.09	18.18	น้อย
8. ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ยาก	-	4	4	13	1	2.50
	-	18.18	18.18	59.10	4.54	น้อย
9. ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล	-	3	3	16	-	2.41
	-	13.64	13.64	72.72	-	น้อย
10. โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้	-	-	4	8	10	1.73
	-	-	18.18	36.36	45.46	น้อยที่สุด
11. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมักผิดพลาด หากมีการแก้ไขข้อมูลแล้วไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่	-	1	2	14	5	1.95
	-	4.54	9.09	63.64	22.73	น้อย
12. การเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลมีความยุ่งยาก และล่าช้า	-	-	4	13	5	1.95
	-	-	18.18	59.09	22.73	น้อย
รวม					ระดับน้อย =	2.04

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.23 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านโปรแกรมในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการประมวลผลข้อมูลทำได้ยาก ค่าเฉลี่ย 2.50 ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 2.41 ระบบมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ระบบไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ ค่าเฉลี่ย 2.14 โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานยาก ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ใช้เวลานานในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 2.05 รายงานที่ได้จากการประมวลผลมักผิดพลาด หากมีการแก้ไขข้อมูลแล้ว ไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ การเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลมีความยุ่งยาก และล่าช้า ค่าเฉลี่ย 1.95 การประมวลผลทำได้ล่าช้า ไม่ทันเวลา ระบบฯไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย ไม่มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.86

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านโปรแกรมในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ค่าเฉลี่ย 1.73

ตาราง 4.24 แสดงจำนวนร้อยละและ ค่าเฉลี่ยของ ความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ ปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านเทคโนโลยี

ปัญหาด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน	- -	- -	- -	17 77.27	5 22.73	1.77 น้อยที่สุด
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เก่า ไม่มีคุณภาพ	- -	- -	4 18.18	12 54.55	6 27.27	1.91 น้อย
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ	- -	- -	2 9.09	17 77.27	3 13.64	1.95 น้อย
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถไม่ได้	- -	- -	16 72.73	5 22.73	1 4.54	2.68 ปานกลาง
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักเกิดความล้มเหลว	- -	- -	13 59.09	6 27.27	3 13.64	2.45 น้อย
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า	- -	- -	9 40.91	5 22.73	8 36.36	2.05 น้อย
7. ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้	- -	2 9.09	15 68.18	5 22.73	- -	2.86 ปานกลาง
8. ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN ทำงานช้า	- -	- -	13 59.09	5 22.73	4 18.18	2.41 น้อย
9. ปัญหาด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ SAP ล่าช้า	- -	- -	8 36.36	10 45.46	4 18.18	2.18 น้อย
10. ไม่มีเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน	- -	- -	10 45.45	7 31.82	5 22.73	2.23 น้อย
รวม						ระดับน้อย = 2.25

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.24 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับปานกลาง คือ ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ ค่าเฉลี่ย 2.86 ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า ค่าเฉลี่ย 2.68 ระบบฯมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ระบบไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ ค่าเฉลี่ย 2.14 โมดูลที่ใช้ในระบบ ใช้งานยาก ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ใช้เวลานานในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 2.05 รายงานที่ได้จากการประมวลผลมักผิดพลาด หากมีการแก้ไขข้อมูลแล้ว ไม่ได้ส่งลงบัญชีใหม่ การเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลมีความยุ่งยาก และล่าช้า ค่าเฉลี่ย 1.95 การประมวลผลทำได้ล่าช้าไม่ทันเวลา ระบบฯไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย ไม่มีระบบการตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.86

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีในระดับน้อย ได้แก่ ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักเกิดความล้มเหลว ค่าเฉลี่ย 2.45 ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN ทำงานช้า ค่าเฉลี่ย 2.41 ไม่มีเจ้าหน้าที่ คอยให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 2.23 ปัญหาด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ SAP ล่าช้า ค่าเฉลี่ย 2.18 ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า ค่าเฉลี่ย 2.05 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 1.95 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เก่า ไม่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 1.91

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยีในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่มีคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 1.77

ตาราง 4.25 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาในการนำระบบ SAP มาใช้ - ด้านการควบคุมภายใน

ปัญหาด้านการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ MENU ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	-	2	2	10	8	1.91
	-	9.09	9.09	45.46	36.36	น้อย
2. ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน	-	1	6	5	10	1.91
	-	4.54	27.27	22.73	45.46	น้อย
3. ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น	-	1	4	7	10	1.68
	-	4.54	18.18	31.82	45.46	น้อยที่สุด
รวม					ระดับน้อย =	1.83

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.25 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการควบคุมภายใน ในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับน้อย คือ มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ MENU ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบไม่ชัดเจน, ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ย 1.91

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการควบคุมภายใน ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 1.68

4.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้จำแนกตามความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไป

ตาราง 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
1. ด้านบุคลากร	3.93 มาก	3.91 มาก	3.92 มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	3.80 มาก	3.77 มาก	3.79 มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	3.99 มาก	2.89 ปานกลาง	3.64 มาก
4. ด้านข้อมูล	4.25 มากที่สุด	3.21 ปานกลาง	3.92 มาก
5. ด้านโปรแกรม	4.04 มาก	3.58 มาก	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	3.73 มาก	3.33 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	3.96 มาก	2.86 ปานกลาง	3.61 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 มาก	3.37 ปานกลาง	3.77 มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.26 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมใน การนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับเพศอยู่ในระดับมาก โดยเพศชายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 เพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37

เพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านข้อมูลมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.25 และในระดับมาก ได้แก่ ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 และด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.73

เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.91 ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.77 ด้าน โปรแกรม ค่าเฉลี่ย 3.58 และในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.33 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.21 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.89 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 2.86

ตาราง 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	อายุ				ค่าเฉลี่ยรวม
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	
1. ด้านบุคลากร	4.30 มากที่สุด	4.01 มาก	3.87 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	4.00 มาก	4.00 มาก	3.74 มาก	3.80 มาก	3.79 มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	4.39 มากที่สุด	4.22 มากที่สุด	3.85 มาก	2.83 ปานกลาง	3.64 มาก
4. ด้านข้อมูล	4.80 มากที่สุด	4.60 มากที่สุด	4.09 มาก	3.13 ปานกลาง	3.92 มาก
5. ด้าน โปรแกรม	4.38 มากที่สุด	4.33 มากที่สุด	3.95 มาก	3.54 มาก	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	4.30 มากที่สุด	4.20 มากที่สุด	3.58 มาก	3.32 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	5.00 มากที่สุด	5.00 มากที่สุด	3.67 มาก	2.78 ปานกลาง	3.61 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45 มากที่สุด	4.35 มากที่สุด	3.82 มาก	3.33 ปานกลาง	3.77 มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.27 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุอยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี และ 30-39 ปีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 4.35 ตามลำดับ ช่วงอายุ 40-49 ปีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33

อายุระหว่าง 20-29 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.30

อายุระหว่าง 30-39 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.60 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.33 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.22 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.20

ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.32 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.13 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.83 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 2.78

ตาราง 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	การศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม - มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	
1. ด้านบุคลากร	3.92 มาก	3.90 มาก	3.94 มาก	3.92 มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	3.98 มาก	3.40 มาก	3.75 มาก	3.79 มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	4.19 มาก	3.64 มาก	2.94 ปานกลาง	3.64 มาก
4. ด้านข้อมูล	4.39 มากที่สุด	4.00 มาก	3.29 ปานกลาง	3.92 มาก
5. ด้านโปรแกรม	4.09 มาก	3.92 มาก	3.64 มาก	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	3.91 มาก	3.38 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	4.10 มาก	3.67 มาก	2.96 ปานกลาง	3.61 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	3.70 มาก	3.41 มาก	3.77 มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.28 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมใน การนำระบบ SAP มาใช้ สัมพันธ์กับระดับการศึกษาอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.45 ระดับอนุปริญญาหรือปวส.ค่าเฉลี่ย 3.70 และระดับปริญญาตรี ค่าเฉลี่ย 3.41

ระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษา มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.39 และระดับอนุปริญญาหรือปวส. มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.38

ระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.29 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 2.96 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.94

ตาราง 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ สัมพันธ์กับสาขาที่ศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	สาขาที่ศึกษา				ค่าเฉลี่ยรวม
	การบัญชี	บริหารธุรกิจ	ไฟฟ้า	อื่นๆ	
1. ด้านบุคลากร	4.18 มาก	3.75 มาก	3.78 มาก	3.97 มาก	3.92 มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	4.00 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.71 มาก	3.79 มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	4.31 มากที่สุด	4.13 มาก	3.81 มาก	2.99 ปานกลาง	3.64 มาก
4. ด้านข้อมูล	4.70 มากที่สุด	4.20 มากที่สุด	4.05 มาก	3.36 ปานกลาง	3.92 มาก
5. ด้านโปรแกรม	4.27 มากที่สุด	3.97 มาก	3.94 มาก	3.67 มาก	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	4.23 มากที่สุด	3.74 มาก	3.40 มาก	3.34 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	4.75 มากที่สุด	3.67 มาก	3.67 มาก	3.04 ปานกลาง	3.61 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 มากที่สุด	3.92 มาก	3.73 มาก	3.44 มาก	3.77 มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.29 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมใน การนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับสาขาที่ศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่ศึกษาในสาขาการบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 และสาขาบริหารธุรกิจ สาขาไฟฟ้า สาขาอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.92 3.73 3.44 ตามลำดับ

ผู้ที่ศึกษาในสาขาการบัญชีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 4.75 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.70 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.23

ผู้ที่ศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.20 และผู้ที่ศึกษาในสาขาอื่นๆมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.36 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 3.04 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.99

ตาราง 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	อายุงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	น้อยกว่า 5 ปี	11-20 ปี	20 ปีขึ้นไป	
1. ด้านบุคลากร	4.30 มากที่สุด	3.82 มาก	3.95 มาก	3.92 มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	4.00 มาก	3.86 มาก	3.68 มาก	3.79 มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	4.39 มากที่สุด	4.07 มาก	3.06 ปานกลาง	3.64 มาก
4. ด้านข้อมูล	4.80 มากที่สุด	4.24 มากที่สุด	3.42 มาก	3.92 มาก
5. ด้านโปรแกรม	4.38 มากที่สุด	4.01 มาก	3.68 มาก	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	4.30 มากที่สุด	3.73 มาก	3.34 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	5.00 มากที่สุด	3.83 มาก	3.10 ปานกลาง	3.61 มาก

ตาราง 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ สัมพันธ์กับอายุงาน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	อายุงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	น้อยกว่า 5 ปี	11-20 ปี	20 ปีขึ้นไป	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.45	3.94	3.46	3.77
	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.30 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุงานอยู่ในระดับมาก โดยผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ผู้ที่มีอายุงานระหว่าง 11-20 ปี และ 20 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 3.46 ตามลำดับ

อายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 5.00 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.80 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.38 ด้านบุคลากรและด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.30

อายุงานระหว่าง 11-20 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด คือ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.24 และอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.34 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 3.10 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 3.06

ตาราง 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ สัมพันธ์กับระดับตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ระดับตำแหน่งงาน				ค่าเฉลี่ยรวม
	พนักงานบัญชี	พนักงานช่าง	นักบัญชี	หัวหน้าแผนก	
1. ด้านบุคลากร	4.02	3.88	3.93	3.84	3.92
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	4.00	3.65	3.80	3.80	3.79
	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	4.25	3.58	3.00	2.63	3.64
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

ตาราง 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ สัมพันธ์กับระดับตำแหน่งงาน (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	ระดับตำแหน่งงาน				ค่าเฉลี่ยรวม
	พนักงาน บัญชี	พนักงาน ช่าง	นักบัญชี	หัวหน้าแผนก	
4. ด้านข้อมูล	4.51 มากที่สุด	3.86 มาก	3.20 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	3.92 มาก
5. ด้านโปรแกรม	4.13 มาก	3.93 มาก	3.58 มาก	3.31 ปานกลาง	3.89 มาก
6. ด้านเทคโนโลยี	4.07 มาก	3.44 มาก	3.40 มาก	3.20 ปานกลาง	3.60 มาก
7. ด้านการควบคุมภายใน	4.29 มากที่สุด	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	2.33 น้อย	3.61 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 มาก	3.70 มาก	3.42 มาก	3.15 ปานกลาง	3.77 มาก

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.31 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก โดยตำแหน่งพนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.18 พนักงานช่าง ค่าเฉลี่ย 3.70 นักบัญชี ค่าเฉลี่ย 3.42 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และหัวหน้าแผนก ค่าเฉลี่ย 3.15 มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ตำแหน่งพนักงานบัญชีมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จมากที่สุด ได้แก่ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.51 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 4.29 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 4.25 และตำแหน่งนักบัญชีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.20 และด้านนโยบายของผู้บริหารและด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 3.00

ตำแหน่งหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 3.31 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 3.20 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.97 และด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.63 และในระดับน้อย คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 2.33

4.2.6 ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้จำแนกตามความสัมพันธ์กับข้อมูลทั่วไป

ตาราง 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับเพศ

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAPมาใช้	เพศ		ค่าเฉลี่ยรวม
	ชาย	หญิง	
1. ด้านบุคลากร	2.01 น้อย	1.93 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	1.93 น้อย	2.17 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.23 น้อย	2.00 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.16 น้อย	1.41 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	2.07 น้อย	1.99 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.58 น้อย	1.54 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	1.89 น้อย	1.71 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.12 น้อย	1.82 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.32 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับเพศอยู่ในระดับน้อย โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ย 2.12 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย 1.82

เพศชายมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในแต่ละด้านดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.58 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.23 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.16 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 2.07 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 2.01 ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 1.93 และด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.89

เพศหญิงมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อย ได้แก่ ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 2.17 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.00 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 1.99 ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 1.93 และมีความคิดเห็นต่อปัญหาด้านการควบคุมภายใน ด้านเทคโนโลยี ด้านข้อมูลในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 1.71 1.54 และ 1.41 ตามลำดับ

ตาราง 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุ

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้	อายุ				ค่าเฉลี่ย
	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50 ปีขึ้นไป	รวม
1. ด้านบุคลากร	2.13 น้อย	2.08 น้อย	1.96 น้อย	1.97 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.00 น้อย	2.00 น้อย	1.92 น้อย	2.20 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.60 ปานกลาง	2.40 น้อย	2.14 น้อย	2.00 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.72 ปานกลาง	2.56 น้อย	2.01 น้อย	1.37 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	2.04 น้อย	2.00 น้อย	2.09 น้อย	1.94 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.80 ปานกลาง	2.70 ปานกลาง	2.51 น้อย	1.43 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	2.33 น้อย	2.33 น้อย	1.77 น้อยที่สุด	1.72 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37 น้อย	2.30 น้อย	2.06 น้อย	1.81 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.33 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุอยู่ในระดับน้อย โดยช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปีมีค่าเฉลี่ย 2.37 อายุระหว่าง 30-39 ปีมีค่าเฉลี่ย 2.30 อายุระหว่าง 40-49 ปีมีค่าเฉลี่ย 2.06 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ย 1.81

อายุระหว่าง 20-29 ปีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.80 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.72 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.60 และอายุระหว่าง 30-39 ปีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.70

อายุระหว่าง 40-49 ปีมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.77 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.72 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.43 และด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.37

ตาราง 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับการศึกษา

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAPมาใช้	การศึกษา			ค่าเฉลี่ยรวม
	ประถม - มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	
1. ด้านบุคลากร	2.09 น้อย	1.85 น้อย	1.91 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.00 น้อย	1.75 น้อยที่สุด	2.15 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.36 น้อย	1.95 น้อย	2.00 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.31 น้อย	2.00 น้อย	1.40 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	1.99 น้อย	2.35 น้อย	2.05 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.69 ปานกลาง	2.40 น้อย	1.63 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	1.97 น้อย	1.83 น้อย	1.67 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.19 น้อย	2.02 น้อย	1.83 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.34 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับระดับการศึกษาอยู่ในระดับน้อย โดยระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษามีค่าเฉลี่ย 2.19 ระดับอนุปริญญาหรือปวส.มีค่าเฉลี่ย 2.02 และการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ย 1.83

ระดับประถมศึกษาหรือมัศึกษามีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.69 และระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. มีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 1.75

ระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.67 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.63 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.40

ตาราง 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับสาขาที่ศึกษา

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAPมาใช้	สาขาที่ศึกษา				ค่าเฉลี่ยรวม
	การบัญชี	บริหารธุรกิจ	ไฟฟ้า	อื่นๆ	
1. ด้านบุคลากร	2.10 น้อย	2.08 น้อย	1.94 น้อย	1.89 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.00 น้อย	2.00 น้อย	1.80 น้อย	2.11 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.50 น้อย	2.32 น้อย	1.95 น้อย	2.00 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.61 น้อย	2.13 น้อย	2.00 น้อย	1.47 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	1.98 น้อย	1.85 น้อย	2.17 น้อย	2.12 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.75 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.45 น้อย	1.70 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	2.33 น้อย	1.73 น้อยที่สุด	1.83 น้อย	1.67 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.33 น้อย	2.11 น้อย	2.02 น้อย	1.85 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.35 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับสาขาที่ศึกษาอยู่ในระดับน้อย โดยสาขาการบัญชีมีค่าเฉลี่ย 2.33 สาขาบริหารธุรกิจมีค่าเฉลี่ย 2.11 สาขาการไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ย 2.02 และสาขาอื่นๆมีค่าเฉลี่ย 1.85

สาขาการบัญชีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.75 และสาขาบริหารธุรกิจมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.60 และในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.73

สาขาอื่นๆมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.70 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.67 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.47

ตาราง 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุงาน

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAPมาใช้	อายุงาน			ค่าเฉลี่ยรวม
	น้อยกว่า 5 ปี	11-20 ปี	20 ปีขึ้นไป	
1. ด้านบุคลากร	2.13 น้อย	2.04 น้อย	1.89 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.00 น้อย	1.96 น้อย	2.06 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.60 ปานกลาง	2.24 น้อย	1.98 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.72 ปานกลาง	2.17 น้อย	1.52 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	2.04 น้อย	1.94 น้อย	2.14 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.80 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	1.78 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	2.33 น้อย	1.90 น้อย	1.67 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.37 น้อย	2.12 น้อย	1.86 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: คำนวณร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.36 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับอายุงานอยู่ในระดับน้อย โดยช่วงอายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีค่าเฉลี่ย 2.37 อายุงานระหว่าง 11-20 ปีมีค่าเฉลี่ย 2.12 และอายุงาน 20 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ย 1.86

อายุงานน้อยกว่า 5 ปีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.80 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 2.72 ด้านนโยบายของผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 2.60 และอายุงานระหว่าง 11-20 ปีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.61

อายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.78 ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.67 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.52

ตาราง 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยจำแนกตามปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับตำแหน่ง

ปัญหาที่มีในการนำระบบ SAP มาใช้	ระดับตำแหน่งงาน				ค่าเฉลี่ยรวม
	พนักงานบัญชี	พนักงานช่าง	นักบัญชี	หัวหน้าแผนก	
1. ด้านบุคลากร	2.10 น้อย	1.86 น้อย	1.83 น้อย	2.22 น้อย	1.98 น้อย
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	2.00 น้อย	1.95 น้อย	2.20 น้อย	2.20 น้อย	2.01 น้อย
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	2.46 น้อย	2.00 น้อย	2.01 น้อย	2.07 น้อย	2.15 น้อย
4. ด้านข้อมูล	2.44 น้อย	1.81 น้อย	1.44 น้อยที่สุด	1.30 น้อยที่สุด	1.92 น้อย
5. ด้านโปรแกรม	1.92 น้อย	2.18 น้อย	1.58 น้อยที่สุด	1.97 น้อย	2.04 น้อย
6. ด้านเทคโนโลยี	2.73 ปานกลาง	2.31 น้อย	1.50 น้อยที่สุด	1.17 น้อยที่สุด	2.25 น้อย
7. ด้านการควบคุมภายใน	2.10 น้อย	1.70 น้อยที่สุด	1.67 น้อยที่สุด	1.78 น้อยที่สุด	1.83 น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.25 น้อย	1.97 น้อย	1.75 น้อยที่สุด	1.81 น้อย	2.03 น้อย

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 22 คน

จากตาราง 4.37 ระดับความคิดเห็นต่อปัญหาแต่ละด้านในภาพรวมในการนำระบบ SAP มาใช้สัมพันธ์กับตำแหน่งงานอยู่ในระดับน้อย โดยตำแหน่งพนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ย 2.25 ตำแหน่งพนักงานช่างมีค่าเฉลี่ย 1.97 ตำแหน่งหัวหน้าแผนกมีค่าเฉลี่ย 1.81 และในระดับน้อยที่สุด คือ ตำแหน่งนักบัญชีมีค่าเฉลี่ย 1.75

ตำแหน่งพนักงานบัญชีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับปานกลาง คือ ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 2.73 และตำแหน่งพนักงานช่างมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.70

ตำแหน่งนักบัญชีมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 1.67 ด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 1.58 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.50 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.44

และตำแหน่งหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นต่อปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมภายใน
ค่าเฉลี่ย 1.78 ด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.30 ด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.17



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved