

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ : กรณีศึกษาพนักงาน
บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

STATUS AND PROBLEM OF SOFTWARE USING : A CASE STAFF OF
KRUNG THAI GENERAL BUSINESS SERVICES CO.,LTD.



ศึกษาในชั้นเรียนที่ร่วมหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (สกลนคร)

ศาสตราจารย์ ดร. อรุณพร อรุณพร

จากบัณฑิตวิทยาลัย ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-214-127

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ : กรณีศึกษาพนักงาน

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

STATUS AND PROBLEM OF SOFTWARE USING : A CASE STAFF OF
KRUNG THAI GENARAL BUSINESS SERVICES CO.,LTD.



อุทุมพร ประดิษฐ์ค่าย
UTOMPRON PRADITKAY

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....105215
วัน เดือน ปี.....1.7.พ.ย. 2552

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

KMITL-2009-ED-M-214-127

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**STATUS AND PROBLEM OF SOFTWARE USING : A CASE STAFF OF
KRUNG THAI GENARAL BUSINESS SERVICES CO.,LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-ED-M-214-127

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

Status and Problem of Software Investigation Staff of Khung Thai Genaral Business Services Co., Ltd.

นักศึกษา นางสาวอุทุมพร ประดิษฐ์ค่าย

รหัสประจำตัว 50063931

ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา การศึกษาวินยาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.เลิศลักษณ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.กิติพงศ์	มะโน	
รศ.ดร.รวิวรรณ	ชินะตระกูล	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	
ผศ.ไพฑูริย์	พิมพ์ดี	
ดร.เชื่น	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แก้วยศ	

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 20 พฤษภาคม 2552 เวลา 08.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ ๒๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ : กรณีศึกษา

พนักงาน บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

นักศึกษ

นางสาวอุทุมพร ประดิษฐ์คำย

รหัสประจำตัว

50063931

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

พ.ศ.

2552

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ไมโครซอฟต์ วินโดว์ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ประกอบด้วย 16 โมดูล ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 จำนวน 150 คน ใช้เป็นกรณีศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ซึ่งมีความเที่ยงเท่ากับ .92

ผลการวิจัยพบว่าสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ไมโครซอฟต์วินโดว์ และ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านฮาร์ดแวร์ของพนักงานมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์พนักงานส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้เป็นบางครั้งและสอบถามเพื่อนร่วมงานที่ชำนาญกว่าเพื่อใช้แก้ปัญหา ส่วนสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ในแต่ละโมดูล ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นดังนี้ มี 12 โมดูล ที่พนักงานเห็นว่ามีความสะดวกในการใช้งาน มี 10 โมดูล ที่พนักงานเห็นว่าตอบสนองความต้องการในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มี 12 โมดูล ที่พนักงานเห็นว่าคำตอบของระบบกับผู้ใช้งานเข้าใจง่าย มี 10 โมดูล ที่พนักงานเห็นว่ามีความสะดวกมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม มี 11 โมดูล ที่พนักงานเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน ฯลฯ ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของระบบเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาอื่นๆ เมื่อศึกษาถึงการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุในเมนู/กรอกข้อมูล และขั้นตอนการดำเนินการของเมนูในแต่ละโมดูลพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความยุ่งยาก

Thesis	Status and Problem of Software Using : A Case Staff of Krung Thai General Business Services Co.,Ltd.
Student	Miss Utompron Praditkay
Student ID	50063931
Degree	Master of Science
Programme	Science Education (Computer)
Year	2009
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Ravewan Shinatrakool
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Lertlak Khinhom

ABSTRACT

The research aimed to study about the status and problem of Microsoft Windows, Microsoft Office and Enterprise Resource Planning (ERP) software. According to a case study, it consists of 16 modules of 150 Krung Thai General Business Services Co.,Ltd. staff (2552) as well as using a questionnaire of Status and Problem of Software Investigation as a research instrument. The obtained reliability was at .92

The results obtained from the study revealed the ability of the staff in solving either software and hardware problems more or less the same at a moderate level. When facing the problem, the staff can fix it themselves or else they can ask their colleague for better solutions. As for ERP modules, the results of the study are as the following; there are 12 modules which are best practical and applicable, while 10 modules are moderate in responsive with users' demanding. The 12 modules are simple in responsive with the system; 10 modules are more comfortable in use than the previous system respectively. In addition, there are 11 modules which are effective in system, etc. When compared to the problems, the validity of system is the most happening nowadays. Furthermore, when studying in items / recorded data and the process of each module, there is no trouble in use among the staff.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องมาจากการได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วีวรรณ ชินะตระกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้ข้อคิด แนวทางการดำเนินการ ให้การดูแลเรื่องของการรอบคอบ ความละเอียดถี่ถ้วนในการทำงาน รวมถึงให้ความช่วยเหลือผู้วิจัย เป็นอย่างดียิ่งตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.เซ็น แก้วยศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมติ และผู้ช่วย ศาสตราจารย์ กิติพงศ์ มะโน คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งมีความกรุณาให้คำแนะนำเพื่อมา ปรับปรุง และแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอาจารย์ศักดิ์ชัย เพชรสุวรรณ อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ให้คำแนะนำและคอยให้คำปรึกษาดูแลเรื่อง ความละเอียดรอบคอบในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ คุณสุนันท์ กิยะแพทย์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ให้คำแนะนำและรายละเอียดเกี่ยวกับระบบบริหารองค์กร (ERP) ขอขอบพระคุณ คุณสรเวทย์ ราวรา หัวหน้าส่วนสนับสนุนสารสนเทศ คุณอัจฉราพรรณ ทองเพชร หัวหน้าส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ประเมินความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับข้อความในแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ บิคา มารดา ผู้ให้กำเนิด ให้การศึกษา และญาติ ๆ ที่ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อย่างสูงยิ่งตลอดมา ขอขอบคุณที่ ๆ และเพื่อน ๆ สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ ทุกคน รวมไปถึง พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่ทำงานแห่งเดียวกันกับผู้วิจัย ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และตลอดจนบุคคล ที่ผู้วิจัยไม่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือ มีความห่วงใย และให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และสำนักงานบริหาร วิชาการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้การสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ คุณค่า ประโยชน์ และบุญกุศลอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบานิสงส์นั้นแด่ผู้มีพระคุณ ทุกท่าน

อุทุมพร ประดิษฐ์คำย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญรูปภาพ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VII
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ.....	8
2.2 ซอฟต์แวร์.....	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากร.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.1 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	85
5.2 อภิปรายผล.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	94
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	127

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด.....	9
2.2 หน้าจอเดสก์ทอป (Desktop) ของ Microsoft Windows XP.....	14
2.3 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Word.....	16
2.4 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Excel.....	17
2.5 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft PowerPoint.....	18
2.6 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Access.....	20
2.7 ซอฟต์แวร์ ERP ที่เป็นภาพสะท้อนของกระบวนการธุรกิจหลักขององค์กร.....	23
2.8 การปฏิรูปวัฒนธรรมและวิถีขององค์กร.....	38
2.9 หน้า Login ของระบบบริหารองค์กร ERP บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด.....	39
2.10 หน้าหลักของระบบบริหารองค์กร ERP บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด.....	39
3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามตามที่ใช้ในการวิจัย.....	47

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พุทธศักราช 2552 จำแนกตามฝ่าย	42
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน	51
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Windows ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552	52
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุง ไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552	53
4.4 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัญหา การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหา	54
4.5 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะในการแก้ไขปัญหา	55
4.6 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับความสะดวกในการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหาร องค์กรERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	56
4.7 จำนวน และร้อยละ พนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพุทธศักราช 2552 เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการใช้งาน ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของ จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	58
4.8 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการโต้ตอบของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ต่อผู้ใช้ จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการเปรียบเทียบการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP กับระบบงานเดิม จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.....	61
4.10 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ. 2552 เกี่ยวกับประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ที่ใช้งานในปัจจุบัน จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP..	63
4.11 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.	64
4.12 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552เกี่ยวกับความต้องการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.....	66
4.13 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับความถูกต้องในการพิมพ์ของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.....	67
4.14 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552เกี่ยวกับความยืดหยุ่นต่อการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.....	68
4.15 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP.....	70
4.16 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับการเลือกข้อมูลจากรายการและการกรอกข้อมูลและขั้นตอนของการดำเนินการของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามเมนูของแต่ละโมดูล.....	75
4.17 เหตุผลของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP.....	83

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของเรานั้นยิ่งมากขึ้นเรื่อย ๆ ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มขึ้น และราคาที่ลดลง ประกอบกับได้รับการส่งเสริมเป็นอย่างดี จากภาครัฐโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ใน โครงการคอมพิวเตอร์เพื่ออาทรขึ้น ทำให้ประชาชนมีโอกาสที่เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง และมีราคาถูกลงได้ง่ายขึ้น

คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ทั้งคอมพิวเตอร์แบบพกพา คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ เช่น คอมพิวเตอร์เมนเฟรม หรือซูเปอร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใดก็ตาม คอมพิวเตอร์ก็คือ เครื่องคำนวณ ในรูปของ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถรับข้อมูล และคำสั่ง ผ่านอุปกรณ์รับข้อมูล แล้วนำข้อมูลและคำสั่ง นั้นไปประมวลผลด้วยหน่วยประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และแสดงผลผ่านอุปกรณ์ แสดงผล ตลอดจนสามารถบันทึกการต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้งานได้ด้วยอุปกรณ์บันทึกข้อมูลสำรอง

ประสงค์ ปราณิตพลกรัง (2541 : 131) ได้กล่าวว่าอย่างไรก็ตามคอมพิวเตอร์คงมีอาจ ทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ คอยทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเราสามารถแบ่งซอฟต์แวร์ตาม สภาพการทำงานได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software)

ซอฟต์แวร์ระบบประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ 2 ประเภท คือ ระบบปฏิบัติการ (Operating System) และตัวแปลภาษาคอมพิวเตอร์ (Translator) โดยที่ระบบปฏิบัติการ (Operating System) หมายถึง ชุดของโปรแกรมที่อยู่ระหว่างฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ มีหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงาน ของฮาร์ดแวร์ และสนับสนุนคำสั่งสำหรับควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ประยุกต์ ตัวอย่างของ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เช่น MS - DOS, UNIX, Windows XP, และ Mac System เป็นต้น ในส่วนของซอฟต์แวร์ระบบที่เป็นตัวแปลภาษาคอมพิวเตอร์ นั้นหมายถึง ภาษาของ เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์โดย โปรแกรมเมอร์เป็นคนเขียนโปรแกรม และโปรแกรมที่ได้ถูกเรียกว่า โปรแกรมต้นฉบับ หรือ ซอร์สโคด (Source code) ซึ่งมนุษย์สามารถอ่าน โปรแกรมต้นฉบับนี้ได้แต่คอมพิวเตอร์จะไม่เข้าใจคำสั่งเหล่านั้น เนื่องจากคอมพิวเตอร์เข้าใจแต่ ภาษาเครื่อง (Machine Language) ซึ่งประกอบขึ้นจากรหัสฐานสองเท่านั้น จึงต้องมีการใช้โปรแกรม ตัวแปลภาษาคอมพิวเตอร์ (Translator) (ดุจใจ เรื่องเวหา และคณะ. 2548)[Online]

เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดนั้นจะมีกระแสไฟฟ้าจ่ายให้กับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะทำงานตาม โปรแกรมทันที โปรแกรมแรกที่สั่งคอมพิวเตอร์ทำงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซอฟต์แวร์ระบบอาจเก็บไว้ในซีดีรอม หรือฮาร์ดดิสก์ หากไม่มีซอฟต์แวร์ระบบ คอมพิวเตอร์จะไม่สามารถทำงานได้ ซอฟต์แวร์ระบบยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ และยังรวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาต่าง ๆ

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานทางด้านต่าง ๆ ออกมาจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็นสองกลุ่ม คือ ซอฟต์แวร์สำเร็จ และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานเฉพาะด้าน ซอฟต์แวร์สำเร็จในปัจจุบันมีมากมาย เช่น ซอฟต์แวร์ประมวลคำ ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน เป็นต้น (สำนัก บริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

ส่วนซอฟต์แวร์ระบบที่เราคุ้นเคยและจำเป็นต้องใช้งานอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ Microsoft Windows ซึ่งยังคงครองใจผู้ใช้งานส่วนใหญ่ตลอดมา ส่วนซอฟต์แวร์ในกลุ่มของ ซอฟต์แวร์ ประยุกต์ นั้นมีอยู่มากมาย แต่ที่ได้รับความนิยม และเกือบจะต้องมีประจำในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นคือ Microsoft Office ซึ่งประกอบด้วยซอฟต์แวร์หลายตัวที่จำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กร ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP เป็นต้น ซึ่งก็จำเป็นต่อการใช้งานเช่นกัน ในกรณีที่ต้องกรณั้น ๆ มีขนาดใหญ่จึงมีความจำเป็นที่ต้องเก็บข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP เป็นซอฟต์แวร์ประเภทหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารองค์กรซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุน เวลา และขั้นตอนการทำงานได้

ด้วยเหตุที่ซอฟต์แวร์ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใช้ ดังนั้นความรู้และความเข้าใจถึงปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์จึงจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากความสามารถต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์ที่มีอยู่อย่างมากมายมิได้ถูกนำมาใช้หรือถูกนำมาใช้อย่างผิด ๆ อันจะส่งผลให้ ซอฟต์แวร์มิได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างแท้จริง ทั้งยังเป็นการเพิ่มภาระให้แก่ตัว ผู้ใช้งานเอง และผู้คอยให้การช่วยเหลืออีกด้วย ในภาวะการแข่งขันอันสูงยิ่งขององค์กรทางธุรกิจในปัจจุบัน ระบบและความสามารถของ คอมพิวเตอร์ ถูกนำไปใช้ในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างกว้างขวาง รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือใน การสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งอีกทางหนึ่งด้วย

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2540 โดย บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2540 ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านต่าง ๆ คือ การขนส่งทรัพย์สิน งานด้านบริหาร และรวมไปถึงงานด้านบริการด้านอื่น ๆ เช่น รักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด ฯลฯ ให้กับ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ธนาคารทหารไทย ธนาคารออมสิน และบริษัทในเครือ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีพบว่าผู้ใช้งานมักประสบปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์อยู่เสมอและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ และงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) และมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการทางด้านคอมพิวเตอร์ และสารสนเทศ จึงสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เพื่อนำผลการศึกษามา เป็นแนวทางในการจัดเตรียมแผนการ และงบประมาณในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นการลดภาระของพนักงานผู้ให้บริการรวมทั้งผลประโยชน์สูงสุดต่อ ผู้ใช้งาน ภายหลังจากซอฟต์แวร์ได้ถูกใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์กร และลูกค้าอีกทางหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด
2. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ผู้วิจัยได้ยึดเอาโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด และของ นพพล จันทสร (2547 : 3) มาสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้แก่ ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ได้ ดังนี้

1. ซอฟต์แวร์ทั่วไป นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ 3 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านการพัฒนาความรู้
 - 1.2 ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์
 - 1.3 ด้านฮาร์ดแวร์

2. ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้แก่

- 2.1 ความสะดวกในการใช้งาน
- 2.2 การตอบสนองความต้องการในการใช้งาน
- 2.3 การเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม
- 2.4 ประสิทธิภาพของระบบ
- 2.5 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ
- 2.6 ความยืดหยุ่นของระบบ
- 2.7 ความยุ่งยากของระบบ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 150 คน

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป กรณีศึกษาพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่ง ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟต์วินโดวส์ และซอฟต์แวร์สำนักงาน ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และ ด้านฮาร์ดแวร์

2. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบสนองความต้องการในการใช้งาน การเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ประสิทธิภาพของระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ และความยุ่งยากของระบบ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นจริงในปัจจุบัน และอุปสรรคอันเกิดจากการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) รวมถึงการได้รับการบริการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ซอฟต์แวร์ทั่วไป หมายถึง ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows และ ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ที่ใช้งานในบริษัท กรุงเทพมหานครธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

3. ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows หมายถึง ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซึ่งจัดตามสภาพการทำงานอยู่ในกลุ่มของซอฟต์แวร์ระบบ

4. ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office หมายถึง ซอฟต์แวร์ Microsoft Office ซึ่งประกอบด้วยซอฟต์แวร์ย่อย Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint และ Microsoft Access หากจัดตามสภาพการทำงานจะอยู่ในกลุ่มของซอฟต์แวร์ประยุกต์

5. การพัฒนาความรู้ หมายถึง การได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ของตัวพนักงานเองโดยวิธีการต่าง ๆ ที่สามารถจะกระทำได้

6. การใช้งานซอฟต์แวร์ หมายถึง การนำซอฟต์แวร์มาใช้งานของบริษัท กรุงเทพมหานครธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ การตอบสนองความต้องการในใช้งาน เวอร์ชันซอฟต์แวร์ ความยุ่งยากในการใช้งาน และการติไวรัสของซอฟต์แวร์ ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน

7. ฮาร์ดแวร์ หมายถึง ส่วนที่ประกอบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ที่เราสามารถมองเห็นและสัมผัสได้ เช่น ตัวเครื่อง จอภาพ คีย์บอร์ด และเมาส์ เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์

8. ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ทำงานอยู่ในกลุ่มของซอฟต์แวร์ประยุกต์ พัฒนาเพื่อการวางแผนทรัพยากรขององค์กร ในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ของบริษัท กรุงเทพมหานครธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 โดยส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยโมดูลหลัก ๆ ดังนี้

8.1 ระบบข้อมูลเบื้องต้น หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กรุงเทพมหานครธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 รวมไปถึงข้อมูลที่น่าเอามาใช้ในระบบงานต่าง ๆ โดยผู้ใช้งานแต่ละระบบงานสามารถเลือกข้อมูลมาใช้งานได้จากปุ่ม POPUP ในระบบ เช่น ข้อมูลประเภทวัสดุ ข้อมูลเพิ่มประเภทหน่วยงาน กลุ่มผู้ขาย/รับจ้าง เป็นต้น

8.2 ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุและครุภัณฑ์ภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.3 ระบบบุคลากร หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.4 ระบบงบประมาณ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานงบประมาณภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.5 ระบบบัญชีการเงิน หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบัญชีการเงินภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.6 ระบบบัญชีการเงิน-รายจ่าย หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบัญชีการเงิน-รายจ่ายภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.7 ระบบบริหารงานด้านการบริการ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านการบริการภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.8 ระบบบริหารงานยานยนต์ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานยานยนต์ภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.9 ระบบบริหารงานคลังเอกสาร หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานคลังเอกสารภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.10 ระบบบริหารคลังพัสดุ หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานบริหารคลังพัสดุภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.11 ระบบบริหารงานขนส่ง หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานขนส่งภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

8.12 เมฆูสอบถาม หมายถึง เมฆูที่เกี่ยวกับการสอบถามการบริหารงานของแต่ละโมดูลภายในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

9. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ทำงานในสำนักงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 และใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

10. บริษัท หมายถึง บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านต่าง ๆ คือการขนส่งทรัพย์สิน งานด้านบริหาร และรวมไปถึงงานด้านบริการด้านอื่นๆ เช่น รักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด ฯลฯ ให้กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย บมจ.ธนาคารทหารไทย ธนาคารออมสิน และบริษัทในเครือ เป็นต้น

11. ความสะดวกในการใช้งาน หมายถึง การดำเนินการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูลได้สะดวกไม่มีอุปสรรค

12. การตอบสนองความต้องการในการใช้งาน หมายถึง การใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูลสามารถตอบสนองความต้องการในการทำงานให้เสร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์
13. ระบบงานเดิม หมายถึง ระบบงานที่เคยปฏิบัติโดยไม่พึ่งพาระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
14. ประสิทธิภาพของระบบ หมายถึง ชีตความสามารถของระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูล ที่สามารถทำให้งานให้สำเร็จลุล่วงตรงตามวัตถุประสงค์
15. ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ หมายถึง อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูล ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่วางไว้
16. ความยืดหยุ่นของระบบ หมายถึง การนำเข้าข้อมูลและขั้นตอนการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูล มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน
17. ความยุ่งยากของระบบ หมายถึง การใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงานในการเลือกข้อมูลจาก POPUP / กรอกข้อมูลที่ไม่มีขั้นตอนที่สลับซับซ้อน
18. เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง พนักงานผู้ซึ่งทำงานอยู่ในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 และ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ซอฟต์แวร์

2.2.1 ความหมายของซอฟต์แวร์

2.2.2 ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows

2.2.3 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office

2.2.4 ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 และ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 จัดตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการ ธนาคารกรุงไทยซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2540 ทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 60 ล้านบาท โดยเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2540 และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 140 ล้านบาทในเดือนพฤศจิกายน 2545 บริษัทดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันบริษัทให้บริการแก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารออมสิน และบริษัทในเครือ เป็นต้น โดยให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

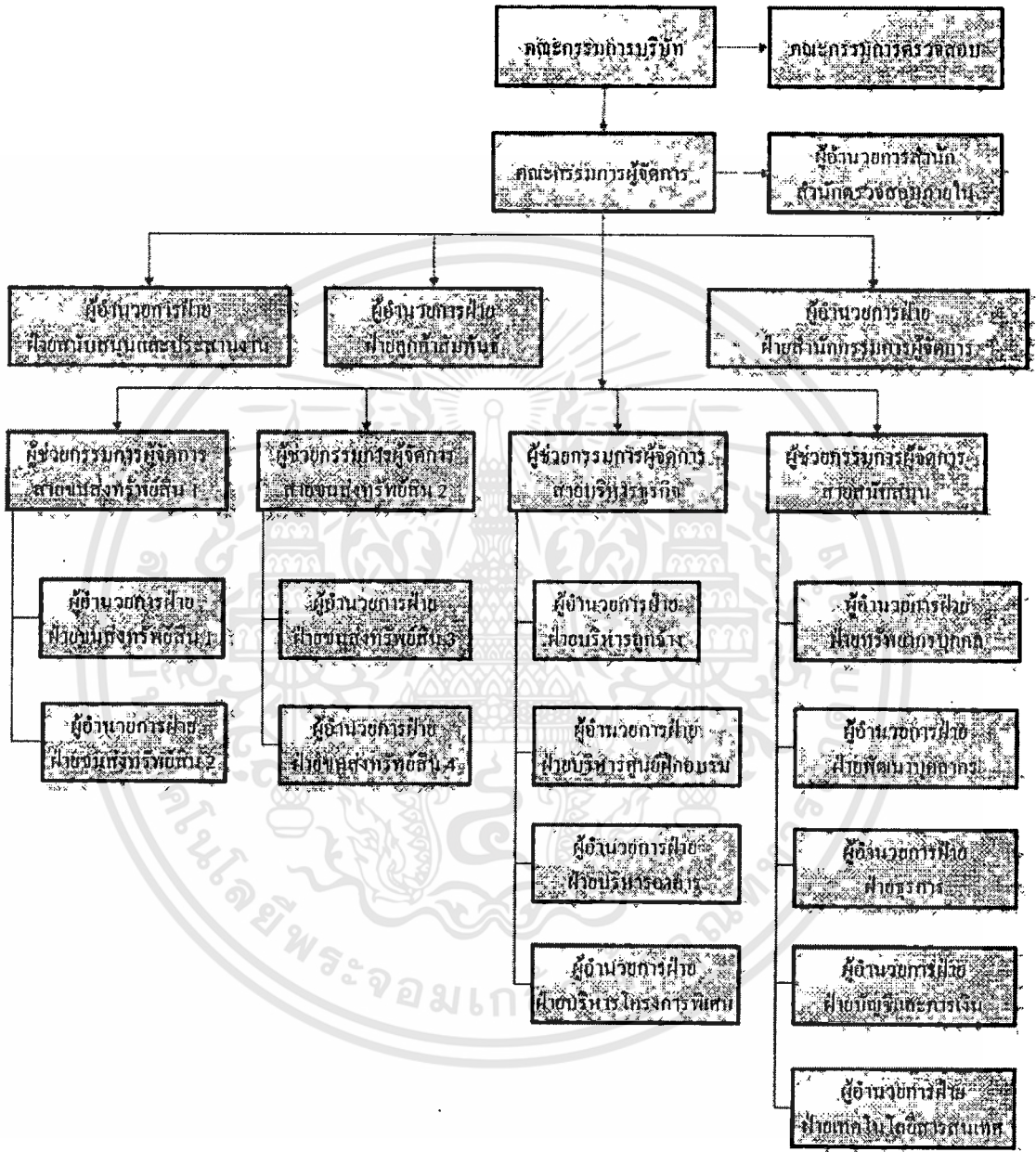
(1) ด้านขนส่งทรัพย์สิน เช่น ขนส่งทรัพย์สิน โดยรถยนต์นิรภัย ขนส่งตราสารทางการเงิน และ ATM

(2) งานด้านบริหาร เช่น บริหารอาคารสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย บริหารอาคารบริหาร ศูนย์ฝึกอบรม และบริหารคลังเอกสารและคลังพัสดุ

(3) งานด้านบริการ เช่น รักษาความปลอดภัย ทำความสะอาด ส่งเอกสาร และขับรถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 มีโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีโครงสร้างขององค์กร ดังนี้ (บริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด 2551) [Online]



รูปที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 สามารถแบ่งรายละเอียดของงานออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ ให้คำแนะนำ ปรีกษา และซ่อมบำรุง ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพวง ติดตั้ง โปรแกรม พร้อมทั้งจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานฝ่ายต่าง ๆ และวางระบบเครือข่าย ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) พร้อมทั้งซ่อมบำรุงให้ใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

(2) ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีหน้าที่ พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้เฉพาะงานของแผนกต่าง ๆ ศึกษาวิเคราะห์ ควบคุม ดูแล กำกับ การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ ภายในบริษัทฯ ให้เกิดประสิทธิภาพ

2.2 ซอฟต์แวร์

2.2.1 ความหมายของซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จึงหมายถึงลำดับขั้นตอนการทำงานที่เขียนขึ้นด้วยคำสั่งของคอมพิวเตอร์ คำสั่งเหล่านี้ เรียงกันเป็น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ จากที่ทราบมาแล้วว่าคอมพิวเตอร์ทำงานตามคำสั่งการทำงาน พื้นฐานเป็นเพียงการกระทำกับข้อมูลที่เป็นตัวเลขฐานสอง ซึ่งใช้แทนข้อมูลที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร รูปภาพ หรือแม้แต่เป็นเสียงพูด

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้สั่งงานคอมพิวเตอร์จึงเป็นซอฟต์แวร์ เพราะเป็นลำดับขั้นตอน การทำงานของคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งทำงานแตกต่างกันได้มากมายด้วยซอฟต์แวร์ที่แตกต่างกัน ซอฟต์แวร์จึงหมายรวมถึง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทุกประเภทที่ทำให้คอมพิวเตอร์ ทำงานได้ การที่เราเห็นคอมพิวเตอร์ทำงานให้กับเราได้มากมาย เพราะว่ามีผู้พัฒนาโปรแกรม คอมพิวเตอร์มาให้เราสั่งงานคอมพิวเตอร์ ร้านค้าอาจใช้คอมพิวเตอร์ทำบัญชีที่ยุ่งยากซับซ้อน บริษัทขายตัวใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในระบบการจองตั๋ว คอมพิวเตอร์ช่วยในเรื่องกิจการงานธนาคารที่มีข้อมูลต่าง ๆ มากมาย คอมพิวเตอร์ช่วยงานพิมพ์เอกสารให้สวยงาม เป็นต้น การที่คอมพิวเตอร์ ดำเนินการให้ประโยชน์ได้มากมายมหาศาลจะอยู่ที่ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์จึงเป็นส่วนสำคัญของ ระบบคอมพิวเตอร์ หากขาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซอฟต์แวร์จึงเป็นสิ่งที่ จำเป็น และมีความสำคัญมาก และเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้ระบบสารสนเทศเป็นไปได้ตามที่ ต้องการ (สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีผู้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานกับคอมพิวเตอร์ มีมากมาย ซอฟต์แวร์เหล่านี้อาจได้รับการพัฒนาโดยผู้ใช้งานเอง หรือผู้พัฒนาระบบ หรือผู้ผลิตจำหน่าย หากแบ่งแยกชนิดของซอฟต์แวร์ตามสภาพการทำงาน สามารถแบ่งแยกซอฟต์แวร์ได้เป็นสอง ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) (สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

1. ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบหน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบ คือดำเนินงานพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่นรับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ จัดการข้อมูลในระบบแฟ้มข้อมูลบนหน่วยความจำสำรอง เมื่อเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทันทีที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะทำงานตามโปรแกรมทันที โปรแกรมแรกที่สั่งคอมพิวเตอร์ทำงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซอฟต์แวร์ระบบอาจเก็บไว้ในซีดีรอม หรือในแผ่นจานแม่เหล็กหากไม่มีซอฟต์แวร์ระบบคอมพิวเตอร์ จะทำงานไม่ได้ ซอฟต์แวร์ระบบยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ และยังรวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาต่าง ๆ (สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย หน่วยรับเข้า หน่วยส่งออก หน่วยความจำ และหน่วย ประมวลผล ในการทำงานของคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีการดำเนินงานกับอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็น ดังนั้นจึงต้องมีซอฟต์แวร์ระบบเพื่อใช้ในการจัดการระบบ หน้าที่หลักของซอฟต์แวร์ระบบ ประกอบด้วย

1. ใช้ในการจัดการหน่วยรับเข้าและหน่วยส่งออก เช่น รับการกดแป้นต่าง ๆ บนแผงแป้นอักขระ ส่งรหัสตัวอักษรออกทางจอภาพหรือเครื่องพิมพ์ ติดต่อกับอุปกรณ์รับเข้า และส่งออกอื่น ๆ เช่น เมาส์ อุปกรณ์สังเคราะห์เสียง

2. ใช้ในการจัดการหน่วยความจำ เพื่อนำข้อมูลจากแผ่นบันทึกมาบรรจุยังหน่วยความจำหลัก หรือในทำนองกลับกันคือนำข้อมูลจากหน่วยความจำหลักมาเก็บไว้ในแผ่นบันทึก

3. ใช้เป็นตัวเชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้งานกับคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น เช่น การขอรายการในแผ่นบันทึก การทำสำเนาแฟ้มข้อมูล

ซอฟต์แวร์ระบบพื้นฐานที่รู้จักกันทั่วไป แบ่งออกเป็นระบบปฏิบัติการ และตัวแปลภาษา ซอฟต์แวร์ทั้งสองประเภทนี้ทำให้เกิดพัฒนาการประยุกต์ใช้งานได้ง่ายขึ้น (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

(1) ระบบปฏิบัติการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่าโอเอส (Operating System : OS) เป็นซอฟต์แวร์ใช้ใน การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะต้องมีซอฟต์แวร์

ระบบปฏิบัติการนี้ ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมากและเป็นที่ยุติกันดีเช่น Dos (Disk Operating System : DOS) วินโดวส์ (Windows) โอเอสทู (OS/2) ยูนิกซ์ (UNIX)

- Dos เป็นซอฟต์แวร์จัดระบบงานที่พัฒนามานานแล้ว การใช้งานจึงใช้คำสั่งเป็นตัวอักษร Dos เป็นซอฟต์แวร์ที่ยุติกันดีในหมู่ผู้ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์

- Windows เป็นระบบปฏิบัติการที่พัฒนาต่อจาก Dos เพื่อเน้นการใช้งานที่ง่ายขึ้น สามารถทำงานหลายงานพร้อมกันได้ โดยงานแต่ละงานจะอยู่ในกรอบช่องหน้าต่างที่แสดงผล บนจอภาพ การใช้งานเน้นรูปแบบกราฟิก ผู้ใช้งานสามารถใช้เมาส์เลื่อนตัวชี้ตำแหน่งเพื่อเลือกตำแหน่งที่ปรากฏบนจอภาพ ทำให้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ง่าย Windows จึงได้รับความนิยมในปัจจุบัน

- Operating System 2 เป็นระบบปฏิบัติการแบบเดียวกับ Windows แต่บริษัทผู้พัฒนาคือบริษัทไอบีเอ็ม เป็นระบบปฏิบัติการที่ให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้หลายงานพร้อมกัน และการใช้งานก็เป็นแบบกราฟิกเช่นเดียวกับ Windows

- Unix เป็นระบบปฏิบัติการที่พัฒนามาตั้งแต่ใช้กับเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ Unix เป็นระบบปฏิบัติการที่สามารถใช้งานได้หลายงานพร้อมกัน และทำงานได้ หลาย ๆ งานในเวลาเดียวกัน Unix จึงใช้ได้กับเครื่องที่เชื่อมโยงและต่อกับเครื่องปลายทางได้หลายเครื่องพร้อมกัน ระบบปฏิบัติการยังมีอีกมากโดยเฉพาะระบบปฏิบัติการที่ใช้ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกันเป็นระบบ เช่น ระบบปฏิบัติการเน็ตเวิร์ก Windows NT

(2) . ตัวแปลภาษา ในการพัฒนาซอฟต์แวร์จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาระดับสูง เพื่อ แปลภาษาระดับสูงให้เป็นภาษาเครื่อง ภาษาระดับสูงมีหลายภาษา ภาษาระดับสูงเหล่านี้สร้างขึ้น เพื่อให้ผู้เขียน โปรแกรมเขียนชุดคำสั่งได้ง่าย เข้าใจได้ ตลอดจนถึงสามารถปรับปรุงแก้ไข ซอฟต์แวร์ในภายหลังได้ ภาษาระดับสูงที่พัฒนาขึ้นมาทุกภาษาจะต้องมีตัวแปลภาษาสำหรับ แปลภาษา ภาษาระดับสูงซึ่งเป็นที่รู้จักและนิยมกันมากในปัจจุบัน เช่น ภาษาปาสคาล ภาษาเบสิก ภาษาซี และภาษาโลโก

2. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการ ของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรงปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์มาใช้งานทางด้านต่าง ๆ ออกจำหน่ายมากมาย การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย อาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็นสองกลุ่มคือ ซอฟต์แวร์สำเร็จ และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น ใช้งานเฉพาะ ซอฟต์แวร์สำเร็จในปัจจุบันมีมากมาย เช่น ซอฟต์แวร์ประมวลคำ ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน ฯลฯ (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550)[Online]

(1) ซอฟต์แวร์สำเร็จ ในส่วนของซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีใช้กันทั่วไป ซอฟต์แวร์สำเร็จ (Package) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความนิยมนำมาใช้งาน ซอฟต์แวร์สำเร็จเป็นซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้น แล้วนำออกมาจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานซื้อไปใช้ได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์อีก ซอฟต์แวร์สำเร็จที่มี จำหน่ายในท้องตลาดทั่วไป และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้มี 5 กลุ่มใหญ่

ได้แก่ ซอฟต์แวร์ประมวลคำ (Word Processing Software) ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน (Spread Sheet Software) ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล (Database Management Software) ซอฟต์แวร์นำเสนอ (Presentation Software) และ ซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูล (Data Communication Software)

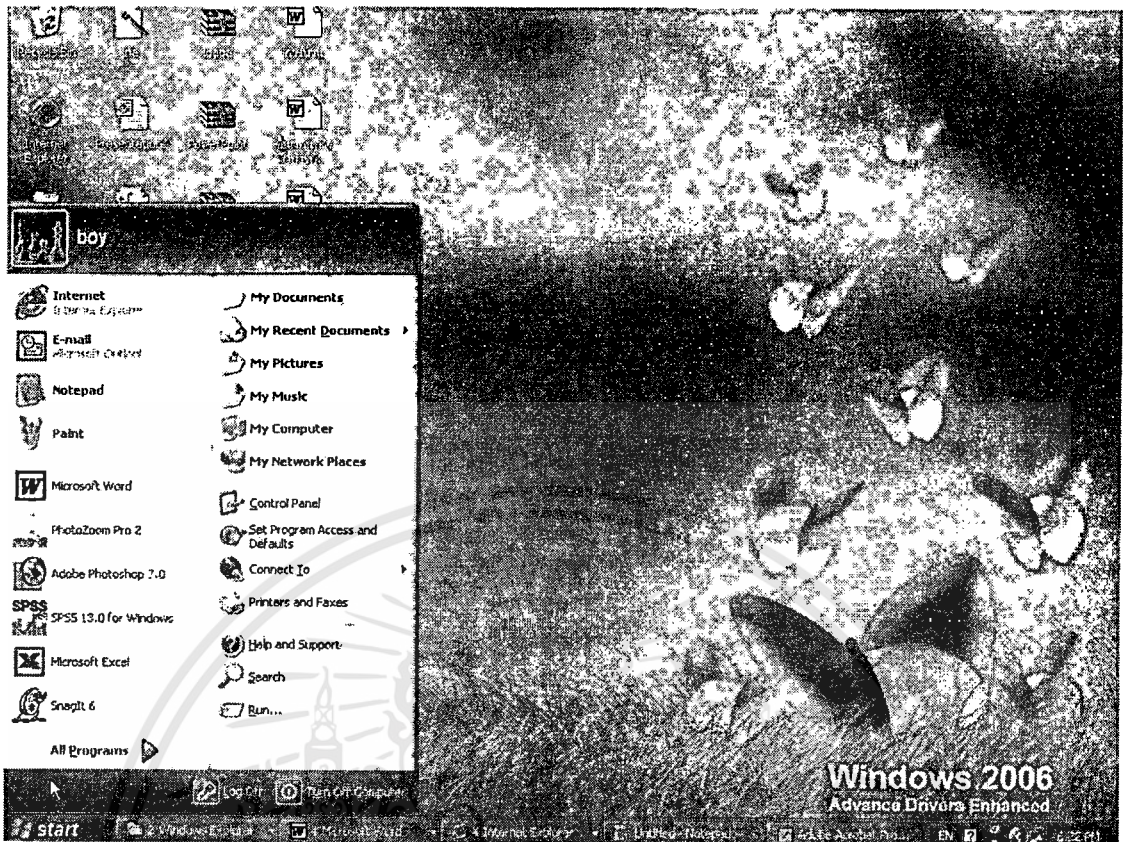
(2) ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะ การประยุกต์ใช้งานด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จมักจะเน้นการใช้งานทั่วไป แต่อาจจะนำมาประยุกต์โดยตรงกับงานทางธุรกิจบางอย่างไม่ได้ เช่น ในกิจการธนาคาร มีการฝากถอนเงิน งานทางด้านบัญชี หรือในห้างสรรพสินค้าเกี่ยวกับงานการขายสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน การควบคุม สินค้าคงคลัง ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะสำหรับงานแต่ละประเภทให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละราย ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะมักเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้พัฒนาต้องเข้าไปศึกษารูปแบบการทำงาน หรือความต้องการของธุรกิจนั้น ๆ แล้วจัดทำขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นซอฟต์แวร์ที่มีหลายส่วนรวมกัน เพื่อร่วมกันทำงาน

ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะที่ใช้กันในทางธุรกิจ เช่น ระบบงานทางด้านบัญชี ระบบงานจัดจำหน่าย ระบบงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริหารการเงิน และการเช่าซื้อ ความต้องการของการใช้คอมพิวเตอร์ในงานทางธุรกิจยังมีอีกมาก ดังนั้นจึงต้องมีความต้องการ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะต่าง ๆ อีกมากมาย (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550) [Online]

2.2.2 ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows

บริษัท Microsoft ได้เริ่มพัฒนาระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ตั้งแต่ปี ค.ศ.1985 โดยเน้นการใช้งานที่ง่ายขึ้น สามารถทำงานหลายงานพร้อมกันได้โดยงานแต่ละงานจะอยู่ในกรอบหน้าต่างที่แสดงผลบนจอภาพ การใช้งานเน้นรูปแบบกราฟฟิก ผู้ใช้งานสามารถใช้เมาส์เลื่อนตัวชี้ตำแหน่งเพื่อเลือกตำแหน่งที่ปรากฏบนจอภาพ ทำให้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ง่าย จึงได้รับความนิยมอย่างยิ่งในปัจจุบัน โดยรุ่นล่าสุดคือ Microsoft Windows XP ซึ่งมีความสวยงามและมีความสามารถด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นอย่างมาก

โดยภาพรวมสำหรับ Windows XP ไม่แตกต่างมากเมื่อเทียบกับ Windows 98, ME ที่เห็นเด่นชัดก็คือการปรับตำแหน่ง การจัดหมวดหมู่ของโปรแกรมใหม่ รวมทั้งการปรับปรุงเวอร์ชันของโปรแกรมภายในใหม่ ๆ เช่น Windows Media Player, Internet Explorer เป็นต้น แต่ถ้าจะเปรียบเทียบกับความน่าเชื่อถือในการใช้งาน ย่อมดีกว่า (ไอที ไกด์. 2550) [Online]



รูปที่ 2.2 หน้าจอเดสก์ทอป (Desktop) ของ Microsoft Windows XP

จากรูปที่ 2.2 หน้าจอเดสก์ทอป (Desktop) ของ Microsoft Windows XP เมื่อคลิกปุ่ม Start รายละเอียดในแต่ละส่วน ดังนี้

- ด้านบนสุดจะมีชื่อ Boy หมายถึงชื่อของผู้ใช้ Windows XP ในขณะนั้น
- คอลัมน์ด้านซ้ายมือ จะมีรายชื่อโปรแกรมที่เราใช้งานบ่อย ๆ สามารถปรับเปลี่ยน หรือเพิ่มได้
- คอลัมน์ด้านขวามือ จะมีชื่อ My Documents, My Recent Documents, My Pictures, My Music, My Computer, My Network Places ซึ่งเป็นแหล่งรวมข้อมูลที่เราจัดเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน
- Control Panel เป็นจุดรวมการ Setup ต่าง ๆ ของ Windows
- Connect To เป็นที่เก็บ Dial-up เข้าไปยัง Internet รวมทั้งระบบ Network
- ถัดลงมาจะมี Printers and Fax เป็นที่เก็บรายชื่อเครื่องพิมพ์ และ Fax เราสามารถรับ-ส่ง Fax ผ่านทาง Windows XP ได้ทันที โดยไม่ต้องซื้อโปรแกรมเพิ่มเติม

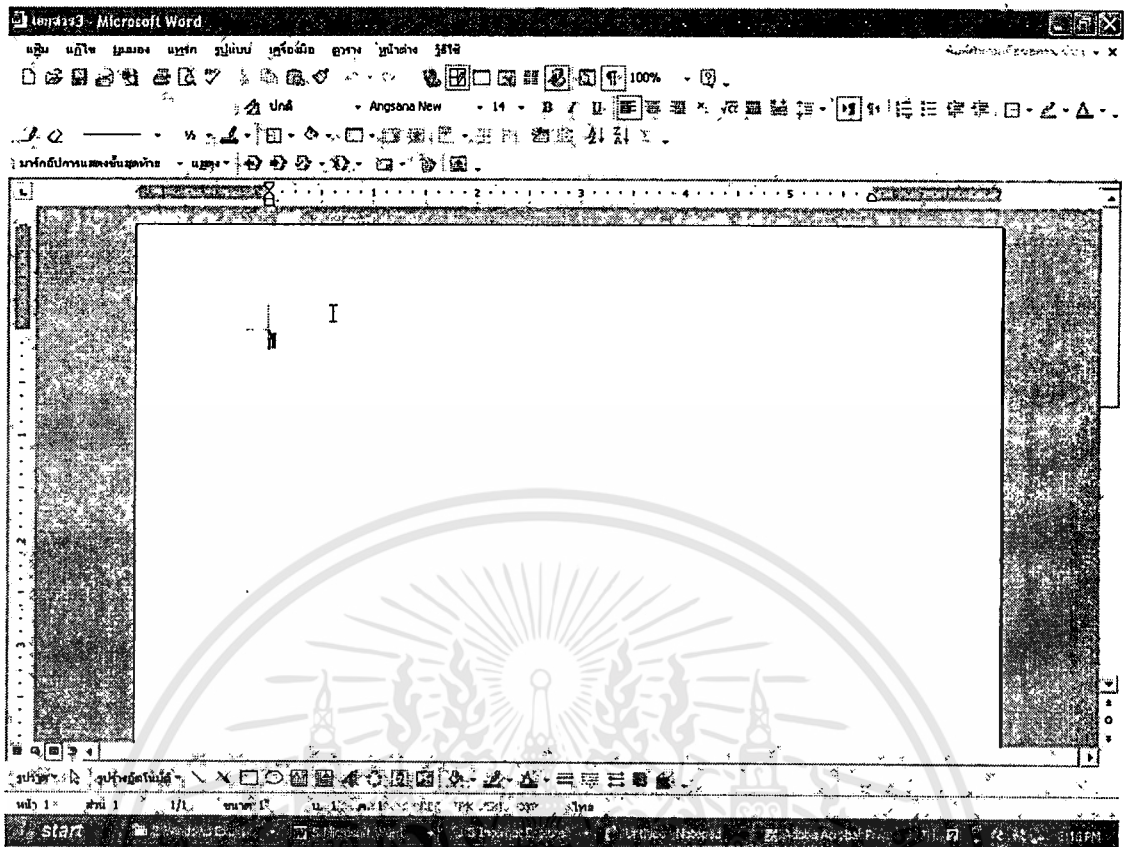
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้าไปมีบทบาทในงานสำนักงานแทบทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน เพื่อให้สำนักงานนั้นเป็นสำนักงานอัตโนมัติ กล่าวคือการดำเนินงานในสำนักงานเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำหรับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่นิยมนำมาใช้ งานในสำนักงานส่วนใหญ่มิ 4 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประเภทประมวลผลคำ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประเภทตารางงาน ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประเภทการจัดการฐานข้อมูลและซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประเภทนำเสนอผลงาน ซึ่งก็มีให้เลือกใช้อย่างหลากหลาย แต่ซอฟต์แวร์ที่เป็นที่นิยมและมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก ได้แก่ ซอฟต์แวร์ Microsoft Office ของบริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่ง ประกอบไปด้วยซอฟต์แวร์ Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint และ Microsoft Access (นันทวัน ปันบุญชู.2545 : 17)

1. ซอฟต์แวร์ Microsoft Word ไมโครซอฟต์เวิร์ด (Microsoft Word) เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้เพื่อประมวลผลคำหรือ พิมพ์เอกสาร ซึ่งผลิตโดยไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโปรแกรมประมวลผล คำที่ใช้กันภายใต้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows จึงทำให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วไม่จำเป็นต้องจดจำคำสั่งต่าง ๆ เหมือนโปรแกรมเวิร์ดอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถตกแต่งเอกสารได้อย่าง สวยงาม และหลากหลายรูปแบบ ทั้งแบบพิมพ์ข้อความธรรมดา และแบบจัดเอกสารเป็นกรณีพิเศษ เช่น มีภาพประกอบ หรือการจัดแบ่งคอลัมน์เป็นต้น ดังนั้นในสำนักงานทั่วไปจึงนิยมใช้โปรแกรม สำเร็จรูปของไมโครซอฟต์ ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมด้านตารางงาน ด้านฐานข้อมูล และด้านประมวลผลคำ ซึ่งจะได้ศึกษาโดยละเอียดต่อไป ไมโครซอฟต์เวิร์ด เป็นโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนามาโดยตลอด ตั้งแต่รุ่นแรก หรือเวอร์ชัน (Version) 1.0, 2.0, 6.0 ตามลำดับ จนกระทั่งมาเป็นรุ่นเวิร์ด 95, 97, 2003 XP และ 2007 ซึ่งตลอดระยะเวลาของการพัฒนา ไมโครซอฟต์เวิร์ด ได้ปรับปรุง โฉมหน้าและความสามารถในการ ทำงานให้ก้าวหน้ามากขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้สำนักงานทั่วไปยอมรับในเรื่องคุณภาพ และประสิทธิภาพของโปรแกรม

โดยพื้นฐานการใช้งานแล้วก็ไม่แตกต่างกันมากนัก ความสามารถหลัก ๆ ของโปรแกรมคือการใช้สำหรับพิมพ์เอกสารหรือจดหมาย สำหรับเวอร์ชันใหม่ ๆ ส่วนใหญ่จะเน้นพัฒนาให้มีความสามารถด้านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น และโดยเฉพาะการผสมผสานโปรแกรมในชุด Office ให้สามารถใช้งานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (ไอที โกลด์. 2550) [Online] ในการใช้งาน Microsoft Word หลัก ๆ มี ดังนี้ เช่น การตกแต่งเอกสาร การแทรกภาพในเอกสาร การสร้าง WordArt การสร้าง Template ด้วยตนเอง สร้างตารางและการคำนวณ ผู้ช่วยในการทำจดหมายเวียน Mail Merge



รูปที่ 2.3 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Word

2. ซอฟต์แวร์ Microsoft Excel การทำงานในสำนักงาน เช่น บริษัท ห้างร้าน องค์กรเอกชน หรือ องค์กรรัฐบาลทั่วไป นอกจากการพิมพ์เอกสารแล้ว บางครั้งยังต้องทำงานด้านการคำนวณตัวเลข เช่น สรุปยอดขายรายเดือน การคำนวณเงินเดือนพนักงาน ค่าทำงานล่วงเวลา การคิดโบนัส และการทำบัญชีการเงิน เป็นต้น ซึ่งงานเหล่านี้ไม่ใช่การพิมพ์ข้อความเป็นหน้า ๆ หรืองานประเภทเวิร์ดโปรเซสซึ่ง หากแต่เน้น ไปที่การทำงานกับตัวเลข และการคำนวณเป็นหลัก การจัดการด้านการคำนวณในสำนักงานจะใช้โปรแกรมประเภทที่เรียกว่า งานด้านการคำนวณ (Spreadsheet) เช่น โปรแกรมโลตัส (Lotus) และ โปรแกรมเอ็กเซล (Excel) เป็นต้น ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับว่าสำนักงานนั้นมีความพร้อม หรือถนัดที่จะเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปชนิดใด หรือว่าจะใช้โปรแกรมที่สร้างขึ้นมาใช้เฉพาะในหน่วยงานเองก็ได้ โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการคำนวณหรือกระดาศทำการที่กำลังได้รับความนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในงานสำนักงานปัจจุบันคือ โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล (Microsoft Excel) ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่อยู่ในชุดไมโครซอฟท์ออฟฟิศ มีจุดเด่นอยู่ที่การใช้งานได้ง่าย มีสูตรการคำนวณให้เลือกจำนวนมาก และสามารถตกแต่งเอกสารได้อย่างสวยงามไม่ด้อยไปกว่าโปรแกรมเวิร์ด การใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ในงานสำนักงานทั่วไป ได้แก่

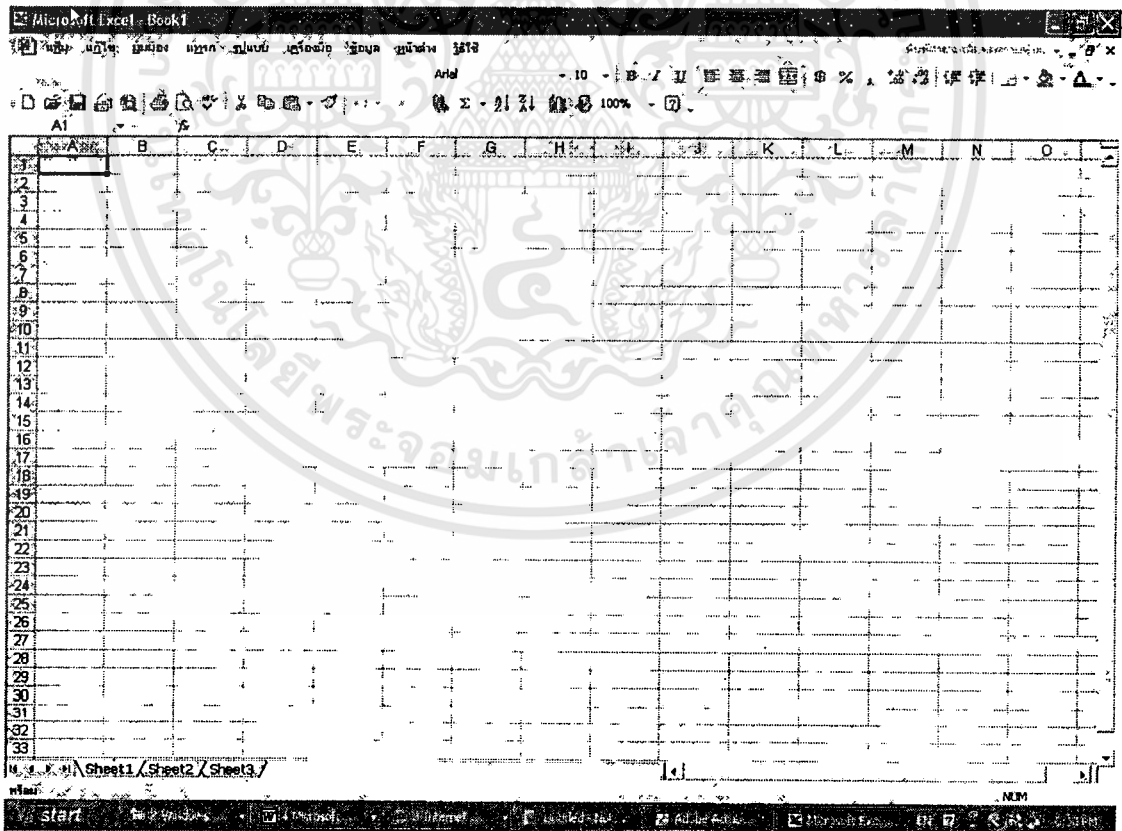
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- งานด้านการคำนวณ (Spreadsheet) โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล มีความสามารถจัดการด้านการคำนวณให้หลายรูปแบบ เริ่มจากงานง่าย ๆ คือ การบวก ลบ คูณ หาร และนอกจากนี้ยังมีสูตรคำนวณ หรือฟังก์ชันให้เลือกอีก มากกว่า 500 รายการ เช่น ฟังก์ชันด้านการเงิน ฟังก์ชันด้านการสถิติ ฟังก์ชันด้านฐานข้อมูล และ ด้านตรรกศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งแต่ละฟังก์ชันมีวิธีการใช้ง่าย ๆ เพียงแต่แทนค่าข้อมูลที่ต้องการคำนวณ ก็จะได้รับคำตอบทันที

- งานด้านการสร้างกราฟ (Chart) โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล มีจุดเด่นอีกประการหนึ่ง คือ การนำเอาข้อมูลที่สร้างไว้มา นำเสนอเป็นชาร์ตหรือกราฟแบบต่าง ๆ เช่น กราฟแท่ง กราฟวงกลม เป็นต้น โดยวิธีการทำที่ไม่ยุ่งยาก แต่ให้ภาพ หรือกราฟที่สวยงาม

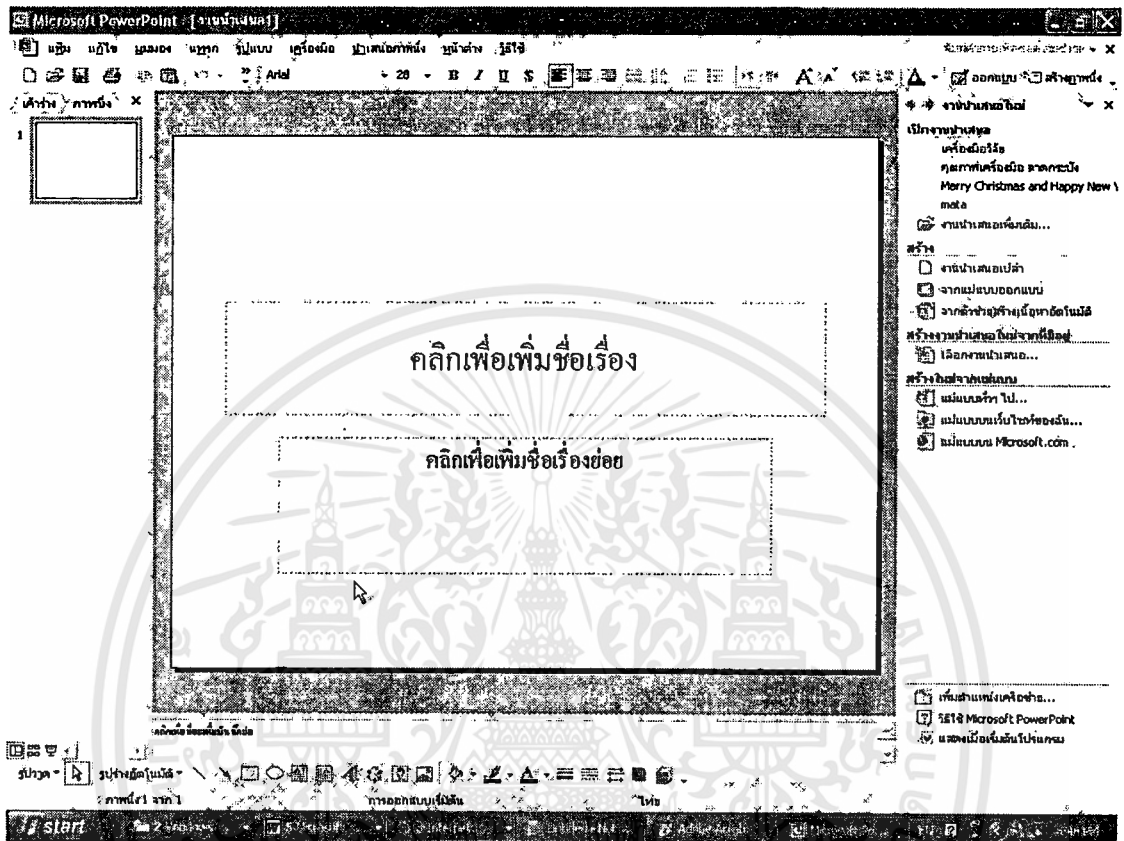
- งานด้านฐานข้อมูล (Database) โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล สามารถสร้างฐานข้อมูลได้ในระดับที่ค่อนข้างดี กล่าวคือ สามารถจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ จัดเรียงข้อมูล ค้นหาข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลได้

นอกจากนี้ โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล ยังมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการคำนวณอีกจำนวนมาก เช่น การจัดตัวอักษร การแทรกภาพประกอบ การระบายสีและแรเงา และการใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่น เป็นต้น



รูปที่ 2.4 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Excel

3. ซอฟต์แวร์ Microsoft PowerPoint เป็นโปรแกรมที่ใช้นำเสนองาน โดยแสดงเหมือนแผ่นใสหรือสไลด์แต่ละแผ่น เมื่อเปิดโปรแกรม Power Point ขึ้นมา ก็จะแสดงสไลด์หน้าแรกว่าง ๆ ให้เริ่มทำงานได้ทันที



รูปที่ 2.5 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Power Point

ในโปรแกรมจะแสดงสไลด์ได้หลายรูปแบบหรือมุมมอง ซึ่งเหมาะกับงานแต่ละอย่าง วิธีเลือกว่าจะแสดงแบบใดทำได้โดยคลิกปุ่มที่มุมล่างซ้ายของหน้าจอ ดังนี้

- มุมมองปกติ (Normal View) เป็นมุมมองหลักที่แสดงเมื่อเปิดโปรแกรม ซึ่งใช้ในการทำงานหลัก ๆ เช่น พิมพ์ข้อความ ใส่ภาพหรือแผนภูมิ ออกแบบการนำเสนอ โดยปกติจะแบ่งพื้นที่ทำงานออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน

- มุมมองตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง (Slide Sorter View) แสดงภาพตัวอย่างขนาดเล็กของสไลด์แต่ละแผ่น ช่วยให้เห็นภาพรวมของงานที่ทำทั้งหมด รวมถึงช่วยให้การแก้ไขปรับแต่งงานทั้งหมดทำได้ง่ายขึ้น โดยจะมีแถบเครื่องมือ ตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง (Slide Sorter) ให้ใช้เปลี่ยนลำดับสไลด์และกำหนดลูกเล่นขณะฉาย

- มุมมองการนำเสนอภาพนิ่ง (Slide Show) แสดงสไลด์เต็มหน้าจอ ใช้เพื่อฉายสไลด์หรือแสดงงานนำเสนอ ถ้ามีการคลิกเมาส์หรือกดปุ่ม Enter ขณะฉายสไลด์ ก็จะเปลี่ยนไปฉายสไลด์แผ่นถัดไปที่ละแผ่นจนกว่าจะครบ แล้วกลับเข้าสู่หน้าจอของโปรแกรม PowerPoint ตามเดิม หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้ฉายสไลด์ตามเวลาที่กำหนดให้สไลด์แต่ละแผ่นจนครบ (เมื่อฉายสไลด์จนหมด จอภาพจะเปลี่ยนเป็นสีดำ มีข้อความด้านบนว่า จบการนำเสนอภาพนิ่ง คลิกเพื่อจบการทำงาน (End of slide show, click to exit.) ให้คลิกเมาส์อีกครั้งเพื่อออกจากการนำเสนอ) แต่ถ้าเปลี่ยนใจยกเลิกการฉายสไลด์ก่อนที่จะจบ ให้กดปุ่ม Esc แทน (กองบรรณาธิการ บริษัท โปรวิชั่น. 2546 : 152 - 153)

4. ซอฟต์แวร์ Microsoft Access เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่อยู่ในกลุ่มระบบจัดการฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้รับการพัฒนาภายใต้ไมโครซอฟต์ Windows มีอยู่เป็นจำนวนมาก แต่ละโปรแกรมก็มีความสามารถในการทำงานในระดับที่น่าพอใจ แต่ยังไม่มีการใดที่ได้รับการยอมรับในการใช้งานที่เด่นชัด จนกระทั่งตอนต้นปี 2537 ก็ได้มีโปรแกรมสำเร็จรูประบบจัดการฐานข้อมูลออกมาใหม่อีกโปรแกรมหนึ่ง คือ โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซสสำหรับ Windows (Microsoft Access for Windows) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีความสามารถโดดเด่น การออกแบบเป็นไปตามหลักการระบบจัดการฐานข้อมูลสัมพันธ์และอิงมาตรฐาน และเตรียมการรองรับเพื่อเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายฐานข้อมูล ทำให้เป็นที่น่าสนใจของผู้ใช้โปรแกรม จึงมีผู้คนนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งนี้เพราะมีจุดเด่นหลายประการคือ

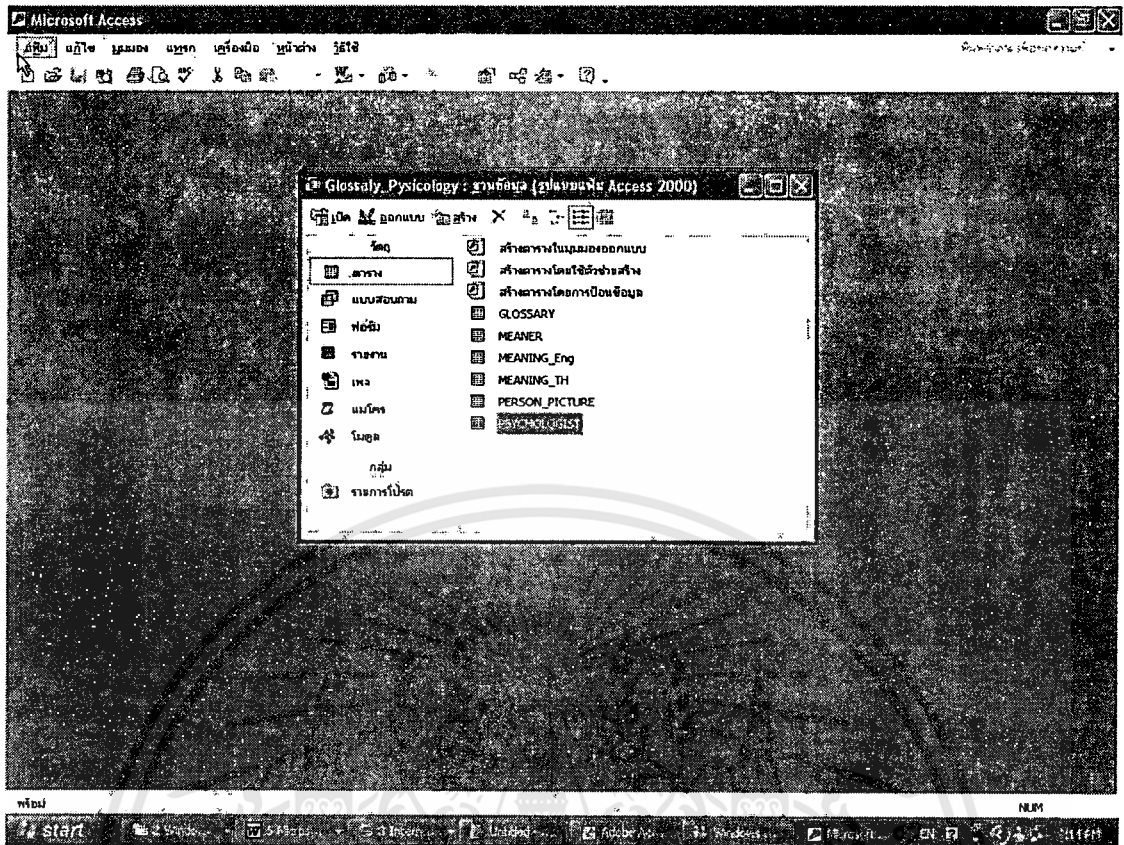
(1) เป็นโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูลที่ง่ายในการใช้มีเครื่องมือในการทำงานครบถ้วนผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม ก็สามารถสร้างและใช้งานระบบฐานข้อมูลได้

(2) มีระบบฐานข้อมูลภายใน ขณะเดียวกันจะต้องสามารถเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลของโปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ได้รับความนิยม เช่น แฟ้มข้อมูลในตระกูล xBASE ได้ เช่น dBASE, Paradox, FoxBASE หรือ Btrieve เป็นต้น ทั้งเรียกใช้และเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลในแฟ้มข้อมูลตั้งต้นได้

(3) ระบบจัดการฐานข้อมูล เป็นไปตามแนวทางของระบบฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational Database Management) อย่างถูกต้อง มีวิธีการสืบค้นที่เป็นมาตรฐาน อาทิเช่น ภาษา SQL (Structured Query Language) และ QBE (Query By Example)

(4) ใช้ความสามารถต่าง ๆ ของ Windows ในการเชื่อมโยง หรือส่งผ่านวัตถุของโปรแกรมต่าง ๆ บน Windows ได้ครบถ้วน เช่น สามารถใช้งาน OLE (Object Linking and Embedding) เป็นต้น

(5) เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเชื่อมต่อกับระบบจัดการฐานข้อมูลที่อยู่ในลักษณะเครือข่ายข้อมูล (Network) ได้ เช่น เชื่อมกับ Microsoft SQL Server และ Relational Database ของมินิคอมพิวเตอร์ (Minicomputer) และเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer)



รูปที่ 2.6 ลักษณะทั่วไปของ Microsoft Access

2.2.4 ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

ในยุคที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น เจ้าของธุรกิจหลายรายต้องดิ้นรนเพื่อสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและผลิตภัณฑ์ของตน ตลอดจนการสร้างคุณค่าและลดต้นทุนการผลิต การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อช่วยบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นสิ่งที่แต่ละองค์กรให้ความสำคัญคือ ระบบบริหารองค์กร หรือ ERP (Enterprise Resource Planning) (นารินทร์ แจ่มใส. 2547. : 5) การนำระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) เข้ามาใช้เพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีความสัมพันธ์กัน ไปจนถึงระดับภายในขององค์กร ซึ่งระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับโครงสร้างขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามองค์กรอาจจะได้รับผลกระทบของการนำเอา ระบบบริหารองค์กรมาใช้งาน (Grant. 2003. : 1) ซึ่งปัจจุบันนี้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ถูกนำมาใช้งานกันอย่างแพร่หลายใน โรงงานอุตสาหกรรม ทำให้มีผลิตภัณฑ์ในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับจัดการระบบดังกล่าวอยู่มากมายทั้งที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ และที่พัฒนาขึ้นในประเทศ แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นในประเทศนั้น ไม่สามารถรองรับการใช้งานอุตสาหกรรมได้ทั้งหมด ดังนั้น โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ทั่วไปจึงนิยมใช้โปรแกรมแบบครบวงจรที่เป็นของต่างประเทศ ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขดัดแปลง โปรแกรมให้สอดคล้องกับลักษณะการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงาน และกฎเกณฑ์ของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบบัญชีที่ส่วนใหญ่จะมีการปรับเปลี่ยนโปรแกรมหรือรายงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกรมสรรพากร เช่น ระบบภาษี เป็นต้น (กรรณิการ์ จิรเจริญจิตต์. 2545 : 1)

1. ประวัติศาสตร์ของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

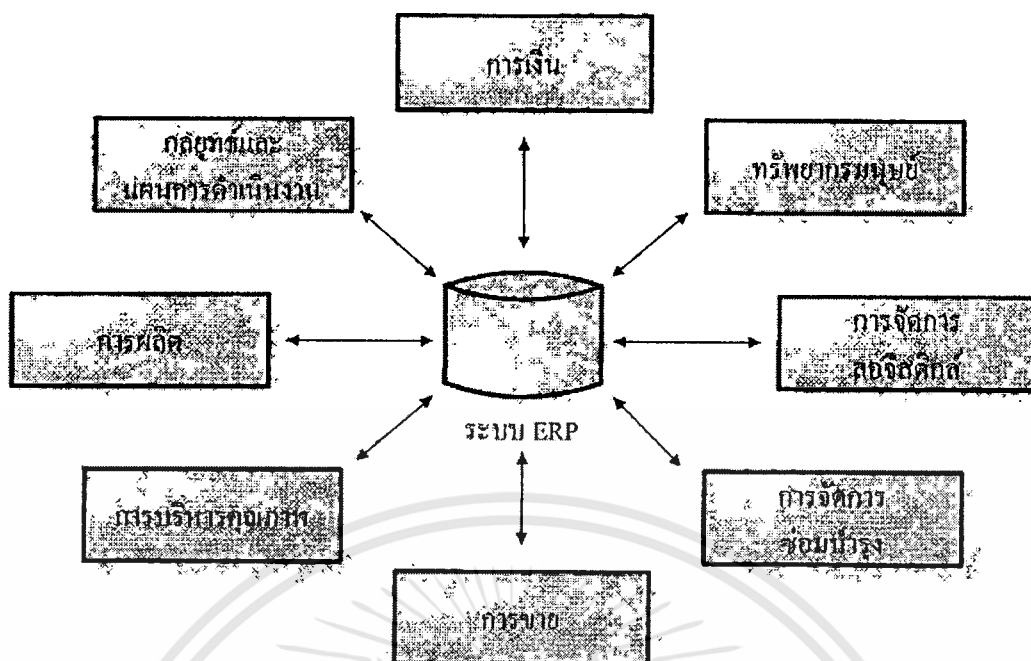
ในวงการอุตสาหกรรม ประมาณช่วงทศวรรษ 1960 ได้มีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิตทางด้านการคำนวณความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต หรือที่เรียกเป็นทางการว่าระบบ Material Requirement Planning (MRP) นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารและจัดการในส่วนของวัตถุดิบหรือ Material ที่ใช้ในการผลิตเท่านั้นต่อมาในช่วงประมาณทศวรรษ 1970 ระบบการผลิตในอุตสาหกรรมมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จึงมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในส่วนของการผลิตในด้านของเครื่องจักร (Machine) และส่วนของเรื่องการเงิน (Money) นอกเหนือไปจากส่วนวัตถุดิบ ซึ่งเราจะเรียกระบบงานเช่นนี้ว่า Manufacturing Resource Planning (MRPII) จากจุดนี้เราพอจะมองเห็นภาพคร่าว ๆ ของการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการทางด้าน Material ส่วนระบบ MRP II นั้นจะเข้ามาช่วยในการจัดการใน M อีกสองตัวนอกเหนือจาก Material ก็คือ Machine และ Money ช่วงที่ผ่านมาได้สัมผัสระบบ MRP II ตัวหนึ่งชื่อ TIMS ของประเทศนิวซีแลนด์ ถ้าดูจากหน้าจอ Main Menu จะพบว่า มีเมนูหลักของ Module อยู่ 3 Module หลัก ๆ ด้วยกัน คือ Financial Accounting, Distribution และ Manufacturing และใน Module ของ Manufacturing จะมีส่วนของ MRP รวมอยู่ด้วยจะเห็นได้ว่าการนำเอาระบบ MRP II เข้ามาช่วยในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น จะยังไม่สามารถที่จะ Support การทำงานทั้งหมดในองค์กรในลักษณะของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ได้นอกจากนี้ในส่วนของการจัดการทางด้านทรัพยากรบุคคลนั้น ซึ่งเป็นที่มาของระบบ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) โดยที่นิยามของคำว่า ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นี้เกิดขึ้นในยุคต้นทศวรรษที่ 1990 โดย Gartner Group ซึ่งจะรวมเอาส่วนของ M ตัวสุดท้ายคือ Manpower เข้าไปไว้ในส่วนของระบบงานที่เรียกตัวเองว่าระบบบริหารองค์กร ERP นั่นเองดังนั้นระบบ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จึงเป็นระบบที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรทั้งหมดในองค์กร (Enterprise Wide) หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะเป็นระบบที่ใช้ในการจัดการ 4 M ในองค์กร ซึ่งจะประกอบไปด้วย Material, Machine, Money และ Manpower ดังนั้นถ้าเข้าไปดูที่เมนูหลักของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะพบว่าเมนูของทั้ง MRP และ MRP II รวมอยู่ด้วยเพราะระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มีต้นกำเนิดมาจากระบบ MRP และ MRP II นั่นเอง (คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2550) [Online]

2. ความหมายของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) คือ ระบบบริหารองค์กร หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) คือ ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร เป็นระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบแลนต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชี และการเงิน ระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยในการวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานได้ (ARIP. 2550) [Online]

ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีการรวมตัวในส่วนของฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือที่มีการเชื่อมโยงในส่วนประกอบ (Module) ของทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะของ Real Time และ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นั้น จะถูกสร้างขึ้นมาจากลักษณะของ Based on Best Practice in Industry (พื้นฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสม) คือมีการกำหนดในส่วนของกระบวนการของธุรกิจ (Business Process) ที่มีการทดสอบและสำรวจมาแล้วว่าเป็นระบบงานวางแผนที่ดีที่สุด (Best Practice) ในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไว้ในตัวของ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) (คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2550) [Online]

นอกจากนั้นระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ในปัจจุบันมักจะมีระบบประมวลข้อมูลสำหรับผู้บริหาร เช่น Executive Information System (EIS) หรือ Business Intelligence (BI) เป็นต้น รวมทั้งสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-Customer Relationship Management) ซึ่งจัดการกระบวนการทางธุรกิจทั้งก่อนการขายและหลังการขาย ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นระบบ Back Office ซึ่งหมายถึงระบบหลังบ้าน (Front Office) จะหมายถึงระบบ CRM และเมื่อเรียกรวมกันมักจะเรียกว่า Extended ERP ซึ่งหมายถึง ERP (Enterprise Resource Planning) (ปรีชา พันธุมสินชัย. 2547 : 14-15) ในมุมมองของระบบแล้ว ERP (Enterprise Resource Planning) จึงเป็นการบูรณาการของการออกแบบทางซอฟต์แวร์และกระบวนการที่สนับสนุนต่อธุรกรรมทางธุรกิจ และมีความยืดหยุ่นต่อการบูรณาการระหว่างองค์ประกอบของธุรกิจ เช่น กระบวนการสั่งซื้อ สามารถถูกผนวกกับกระบวนการผลิตและเชื่อมโยงโดยตรงกับระบบการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นการกระจายสารสนเทศที่สำคัญสู่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องและมีการปรับปรุงข้อมูลแบบ Real time ซึ่งช่วยในกระบวนการตัดสินใจดังแสดงในรูปที่ 2.7 (ยีน ภู่วรรณ. 2546 : 135-136)



รูปที่ 2.7 ซอฟต์แวร์ ERP ที่เป็นภาพสะท้อนของกระบวนการธุรกิจหลักขององค์กร

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ามีหลายธุรกิจที่มีการนำเอาวิธีการ (Implement) ในส่วนของ ระบบบริหาร องค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ก็เพื่อผลในการปรับปรุงธุรกิจ (Business Reengineering) เพราะต้องการปรับเปลี่ยนการทำงานของธุรกิจ (Business Process) ขององค์กรให้เป็นไปตามขั้นตอนที่เป็นในอุตสาหกรรม โดยที่ซอฟต์แวร์ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นั้น จะมี ส่วนที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรนั้น หรือที่เรียกกันว่าส่วนการ แก้ไขตามคำสั่งหรือข้อกำหนด Customizing หรือ Configuration หรืออาจกล่าวได้ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ก็คือซอฟต์แวร์พิเศษที่ได้จัดเตรียมในส่วนของการทำงานแก้ไข ตามคำสั่งหรือข้อกำหนด Customizing ในแต่ละองค์กร ทำการปรับแต่งซอฟต์แวร์ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ให้เข้ากับลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งในทางทฤษฎีได้ แบ่งซอฟต์แวร์สำเร็จรูปออกเป็น 2 ประเภท คือ โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Package) กับ โปรแกรม สำเร็จรูปใช้แก้ไขตามคำสั่ง (Customizing Software Package) ข้อแตกต่างของซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทั้ง สองประเภท คือ

(1) โปรแกรมสำเร็จรูป (Software Package) นั้นเราไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนระบบงาน ในซอฟต์แวร์นั้นได้ตามความต้องการของแต่ละธุรกิจ ถ้าต้องการปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ให้เข้ากับ ธุรกิจนั้น ๆ ก็อาจจำเป็นที่จะต้องทำการแก้ไขโปรแกรมได้แก่ แหล่งที่มาของข้อมูล (Source Code) ของซอฟต์แวร์สำเร็จรูปตัวนั้น

(2) โปรแกรมสำเร็จรูปใช้แก้ไขตามคำสั่ง (Customizing Software Package) ระบบของซอฟต์แวร์นั้นได้เตรียมส่วนที่เรียกว่า Customizing ไว้ให้เราในการปรับเปลี่ยนการทำงานของซอฟต์แวร์ให้เข้ากับรูปแบบในการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ ถ้าจะกล่าวถึงเทคโนโลยี หลักที่ผลักดันให้เกิดซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ขึ้นมาก็คือเทคโนโลยีทางด้านฐานข้อมูล (Database System) และผู้ใช้บริการ (Client/Server) นั่นเองเพราะระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นั้น เป็นระบบที่มีการรวมตัว (Integrate) ในส่วนของฟังก์ชันงานทั้งหมดขององค์กร ดังนั้นข้อมูลจึงจำเป็นที่จะต้องเก็บอยู่ในรูปของข้อมูลที่รวมตัวเหมือนกัน (Common Database) ด้วยส่วนผู้ใช้บริการ Client/Server นั้นเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของกรเก็บข้อมูล (Data Entry) จากระบบเดิมที่เคยทำงานในส่วนของ Back Office มาเป็นรูปแบบในการทำงานในส่วนของ Front Office ดังนั้น Client/Server จึงสามารถสนองตอบใน ส่วนความต้องการในเทคโนโลยีด้านนี้ได้ ซึ่งหากศึกษาถึงประวัติศาสตร์ของระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจ แล้วจะเห็นว่าในอดีตช่วงต้นของทศวรรษ 1970 นั้นผู้ที่อยู่ในทีมงานของการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับองค์กรต่าง ๆ มีความต้องการที่จะพัฒนาระบบที่เป็น Integrated Software Package แต่ด้วยเทคโนโลยีทางด้านฐานข้อมูล Database System ที่ยังมาไม่ถึง รูปแบบของซอฟต์แวร์ในลักษณะนี้จึงเกิดขึ้นไม่ได้ ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) พอที่จะสรุปแนวคิดได้ ดังนี้

1. ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นซอฟต์แวร์ที่ Integrate ในส่วนของฟังก์ชันงานทั้งหมด ในองค์กรในลักษณะของเครือข่ายบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ไม่ใช่ระบบ Information System ที่สนับสนุนการทำงานเฉพาะส่วนของ Business Function เหมือนในสมัยก่อนซึ่ง ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะสนับสนุนรูปแบบการทำงานในส่วนของ Business Process ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานในหลาย ๆ Functional Areas

2. ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มีการเก็บข้อมูลทั้งหมด อยู่ใน Common Database

3. ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มีการทำงานในแบบ Real-Time

4. พัฒนาขึ้นมาตามมาตรฐานที่เป็น Best Practice ในอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ไม่ใช่เป็นแค่เพียงซอฟต์แวร์แพ็คเกจ แต่มันเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจหรือที่เรียกว่าเป็นหนทางของการดำเนินธุรกิจ The way of doing Business (คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2550) [Online]

3. บทบาทของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

สภาพธุรกิจที่มีขนาดใหญ่และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เป็นผลทำให้เกิดการเชื่อมโยงของกิจกรรมสร้างมูลค่าให้กับลูกค้า ของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความซับซ้อน และเมื่อความเชื่อมโยงของกิจกรรมต่าง ๆ ขยายใหญ่และซับซ้อนขึ้น ถ้าไม่มีระบบข้อมูลในการจัดการที่ดี โอกาสที่จะเกิดปัญหาในการรับรู้สภาพการเชื่อมโยงของกิจกรรมย่อมทำได้ยาก และผลที่ตามมาคือ มีข้อมูลหลากหลายแต่ไม่รู้ว่าจะข้อมูลไหนที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะลงทุนและบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพได้

ดังนั้นระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ก็คือ เครื่องมือที่นำมาใช้ในการบริหารธุรกิจเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ในเชิงบริหารที่เกิดขึ้นดังกล่าว อีกทั้งจะช่วยให้สามารถวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กร โดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (TD-STAR. 2550) [Online]

4. ประโยชน์ของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

1. เกิดการปฏิรูปการทำงานในองค์กร

- การเพิ่มประสิทธิภาพและความเหมาะสมให้กับกระบวนการทางธุรกิจ
- การทำให้การบริหารงานได้รวดเร็ว ivotต่อเหตุการณ์
- การลดลงของค่าใช้จ่ายโดยรวมขององค์กร

2. เกิดการปฏิรูปการบริหารธุรกิจ

- ความสามารถในการรับรู้สภาพการณ์โดยรวมของการบริหาร ได้แบบเรียลไทม์
- ความสามารถในการปรับเปลี่ยนเพื่อให้องค์กรโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด
- ความสามารถในการตัดสินใจได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

3. เกิดการปฏิรูปวัฒนธรรมและวิถีขององค์กร

- การเป็นตัวเอ่งและความกระตือรือร้นของพนักงาน
- การใช้ความสามารถของพนักงานให้เกิดผลสำเร็จ
- การใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในการบริหารองค์กรให้เกิดผลสำเร็จ

(TD-STAR. 2550) [Online]

ส่วนประโยชน์ที่องค์กรได้จากการใช้ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรได้มีการอิมพลีเมนต์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) อย่างสมบูรณ์และระบบงานต่าง ๆ เข้าที่เข้าทางแล้ว โดยประโยชน์หลัก ๆ ของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ได้แก่

- ผู้บริหารองค์กรสามารถเรียกดูข้อมูลผลการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็น รายได้ ยอดขายกำไร ค่าใช้จ่ายหรือข้อมูลอื่น ๆ ขององค์กรได้ในเวอร์ชันเดียวด้วยความสามารถในการจัดการและรวมศูนย์ข้อมูลของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำ พร้อมสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งต่างจากเดิมที่แต่ละหน่วยงานเก็บแตกต่างกัน

- สร้างรูปแบบกระบวนการการผลิตที่เป็นมาตรฐาน ภายใต้ระบบคอมพิวเตอร์ และ ฐานข้อมูลระบบเดียวกัน ด้วยความสามารถของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จึงสามารถประหยัดเวลาและเพิ่มผลิตภาพให้กับองค์กรได้เป็นอย่างดี

- สร้างมาตรฐานข้อมูลด้านบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีหน่วยธุรกิจหลายแห่งอาจเป็นการยากที่ฝ่ายบริหารบุคคลจะสามารถตรวจสอบ หรือแจ้งข้อมูล ด้านสวัสดิการได้ทั่วถึงแต่ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) สามารถจัดการเรื่องดังกล่าวได้ เช่น ประโยชน์ของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่เกี่ยวกับการสั่งซื้อของลูกค้ามีขั้นตอนดังนี้ เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้า คำสั่งซื้อสินค้าดังกล่าวจะถูกป้อนเข้าระบบซึ่งจะมีความได้เปรียบเรื่องของการส่งผ่านและความถูกต้องของข้อมูลมากกว่าการใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นกระดาษ ซึ่งจะมีการป้อนคำสั่งเข้าและส่งต่อในระบบที่แตกต่างกันภายในองค์กร และส่วนมากแล้วเมื่อคำสั่งซื้อดังกล่าวถูกส่งผ่านระหว่างแผนกภายในองค์กรมักจะมีปัญหาขึ้น ซึ่งเมื่อลูกค้าต้องการทราบถึงสถานภาพของสินค้าจึงเป็นการยากที่ใครในองค์กรจะสามารถให้คำตอบที่ถูกต้องได้ ด้วยการใช้ระบบ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ โดยลูกค้าสามารถตรวจสอบดูสถานภาพของการสั่งซื้อสินค้าของตนว่าอยู่ในขั้นตอนใดพร้อมทั้งสามารถตรวจได้ว่าสินค้าที่ส่งออกมาแล้วอยู่ที่ใด โดยทั้งหมดนี้อยู่ภายใต้เงื่อนไขของการติดตั้งระบบ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่สมบูรณ์และการ ป้อนคำสั่งซื้อในระบบดังกล่าวเป็นไปอย่างถูกต้อง

5. การติดตั้งระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) หรือการ Implement ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

การ Implement หรือเรียกเป็นภาษาไทยว่าการวางระบบ จริงๆ แล้วคำว่า Implement ที่ใช้กันจะครอบคลุมตั้งแต่งานการวาง โครงสร้างพื้นฐานคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย การติดตั้งและการปรับค่าของระบบให้กับงานขององค์กร การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

แม้ว่าระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ที่เลือกใช้นั้นจะเป็นระบบที่ดีแค่ไหนก็ตามการ Implement ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) อย่างถูกต้องมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวมากกว่าครึ่ง เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และประสบการณ์เป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านกระบวนการธุรกิจ (Business Process) และทางเทคนิค ซึ่งแตกต่างกันอย่างมากกับซอฟต์แวร์เล็ก ๆ เช่น ซอฟต์แวร์ระบบบัญชี โดยระบบ ERP (Enterprise Resource Planning)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีความสลับซับซ้อนสูง สาเหตุเนื่องจากจำนวนระบบงานที่เกี่ยวข้องมีจำนวนมาก การกระทำที่เกิดขึ้นจากส่วนใดส่วนหนึ่งจะกระทบต่อเนื่องไปถึงส่วนอื่น เช่น การขาย 1 รายการจะกระทบไปถึงลูกค้า คลังสินค้า การขนส่ง การสั่งซื้อสินค้าจากผู้ค้า หรือส่งผลิต ภาษี ฯลฯ เนื่องจากถ้าเทียบแล้วระบบบัญชีเป็นเพียงโมดูลย่อยๆ ประมาณ 1 ใน 1-10 ส่วนของระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) แล้วแต่ว่าเป็นระบบใหญ่หรือเล็ก ดังนั้นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นไปอย่างทวีคูณ

การวางระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ไม่ใช่งานที่ง่ายหรือราบรื่น ผู้จัดการโครงการและนักวิเคราะห์ระบบจะต้องเผชิญปัญหา ไม่เพียงแต่ทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังคงประสบกับปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานภายในองค์กร ปัญหาเรื่องข้อจำกัดของระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เอง โดยที่ ERP (Enterprise Resource Planning) แต่ละยี่ห้อมีความเหมาะสมแตกต่างกันไปอย่างมากในแต่ละธุรกิจ ทำให้ ERP (Enterprise Resource Planning) หลายยี่ห้อไม่สามารถปรับแต่งให้เข้ากับระบบเงินเดือนหรือระบบภาษีของไทยได้ มีคนจำนวนน้อยมากที่มีความรู้หลายด้านในแนวกว้างและเชิงลึกพร้อม ๆ กัน เช่น รู้ทั้งกระบวนการผลิต กระบวนการจัดจำหน่าย การเงินการบัญชี และการบริหารงานบุคคล ที่ว่ารู้นั้นหมายถึงความรู้ในระดับของผู้วางระบบที่ต้องเข้าใจอย่างลึกซึ้งในรายละเอียด รวมถึงคาดการณ์และเก็บเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้นอกเหนือไปจากเหตุการณ์ปกติ เช่น หากการผลิตเกิดต้องลัดคิวจะต้องทำอย่างไร ผลที่เปลี่ยนแปลงจะกระทบกับระบบบัญชี ต้นทุนอย่างไรบ้าง ปกติแล้วทีม Implement จึงประกอบด้วยหลายคนที่มีความชำนาญแต่ละด้าน เวลาวางระบบจริงต้องประชุมกัน เพื่อกำหนดข้อตกลงต่าง ๆ เช่น เลขที่เอกสาร การลงบัญชี การจัดแบ่งโครงสร้างองค์กร เป็นต้น

สิ่งสำคัญผู้วางระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จักต้องมีความรับผิดชอบและใส่ใจกับระบบ โดยพื้นฐานแล้วระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จะทำมาพร้อมกับความยืดหยุ่นในระดับหนึ่ง คือมีหน้าจอสําหรับให้ตั้งค่าต่าง ๆ ให้ตรงกับลักษณะงาน ประเด็นนี้เป็นส่วนที่ไม่ยุ่งยาก สำคัญที่การวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกใช้ค่าที่เหมาะสมถูกต้องกับองค์กร ซึ่งจะตอบสนองกับความต้องการได้แล้วในระดับหนึ่ง และผู้วางระบบส่วนใหญ่นิยมทำกัน กล่าวคือ ให้ระบบทำงานได้ ไม่เกิดข้อผิดพลาด หน้าจอจำนวนมากอาจถูกปิดไว้ไม่ได้ใช้ เนื่องจากอาจจะไม่ได้เหมาะกับกิจการนั้น ๆ บางส่วนก็ไม่ได้อยู่ในขอบเขตการ Implement อาจถูกเปิดใช้เพียงแค่ตารางราคาของแต่ละสินค้าเท่านั้น ซึ่งผู้ว่าจ้างจะไม่ทราบว่างานลักษณะนี้ก็สามารถทำได้ด้วย ดังนั้นจึงควรเลือกผู้วางระบบที่มีความรับผิดชอบและอธิบายรายละเอียดให้ชัดเจน จากประสบการณ์แล้วไม่สำคัญว่าผู้วางระบบจะมาจากบริษัทใหญ่หรือเล็ก บริษัทใหญ่ ๆ ราคาอาจจะแพงกว่าและไม่ค่อยสนใจลูกค้า ขณะที่บริษัทเล็ก ๆ ก็มีความเสี่ยงจะแก้ปัญหาไม่ได้หรืองานไม่เสร็จ บริษัทขนาดกลาง ๆ น่าจะดีคือดูแล้วยพยายามจะแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่ ทำให้คิดราคาไม่แพง พยายามสร้างชื่อเสียงจะตั้งใจทำงานกว่า ทีมงานวางระบบของบริษัทขนาดกลางจะมีอยู่ประมาณ 10-30 คน (อนิวัชรรัตน์ สมานวิวัฒน์.2546 : 142-145)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากการ Implement ตามปกติที่เป็นการปรับตาม Config ที่โปรแกรมมีมาให้แล้ว ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ยังเปิดช่องให้ปรับแต่งได้อีกระดับ ก็ระดับของการ Customization ซึ่งตรงนี้จะเปิดมากน้อยแตกต่างกันไป บางยี่ห้อเล็ก ๆ มีเพียงภาษา Script ให้ปรับแต่งได้ไม่มาก แต่ระบบใหญ่ ๆ นอกจากจะมีภาษา Programming ของตนเอง ยังอาจมีเครื่องมือช่วยในการสร้างหน้าจอ หรือกำหนดกระบวนการงานใหม่ ๆ ขึ้นเองได้ตามต้องการ ซึ่งการแก้ไขในระดับนี้ทำให้สามารถปรับแก้ไขตรงความต้องการได้ลึกซึ้ง ถึงขั้นตัดแปลงคุณลักษณะที่โปรแกรมมีอยู่เดิม ทำให้ตอบสนองลักษณะเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันในแต่ละธุรกิจได้ดีกว่า อย่างไรก็ตามผู้วางระบบส่วนใหญ่ไม่นิยมแก้ไขตรงจุดนี้ให้องค์กร เนื่องจากยุ่งยาก เสี่ยงกับความผิดพลาดเสียหาย ทำให้อัปเดตยาก และสิ้นเปลือง

กระบวนการ Implement ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บ Requirement เป็นการรวบรวมความต้องการขององค์กร แต่ละองค์กรมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนกัน ถึงแม้จะขายหรือผลิตสินค้าชนิดเดียวกันก็ตาม ก็ยังมีความแตกต่างกันในรายละเอียด ระบบงาน กลุ่มลูกค้า นโยบายต่าง ๆ ขั้นตอนนี้หากไม่มีการเก็บอย่างละเอียดจะทำให้มีปัญหาในระยะยาว งานออกมาไม่ตรงความต้องการ ขอบเขตงาน ไม่ชัดเจน
2. ทำตัวอย่างและข้อเสนอเพื่อพิจารณาอนุมัติ หลังจากได้ Requirement จากองค์กรแล้ว จะนำมาทำข้อมูลตัวอย่างส่งให้ลูกค้าดูและพิจารณาแต่ละส่วนเมื่อได้ข้อสรุปแล้วจึงปรับแต่งระบบในส่วนนั้น ๆ ขั้นตอนนี้มีประโยชน์เนื่องจากทำเสียเวลาน้อยกว่าเพื่อทำตัวอย่างก่อนลงมือทำจริง เพราะหากแก้ไขเปลี่ยนแปลงภายหลังอาจจะเสียหายมากกว่า
3. ปรับแต่งระบบให้ตรงกับงานขององค์กร ส่วนใหญ่แล้วผู้ Implement ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ทั่วไปจะทำผ่านหน้าจอ Config เท่านั้น ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงแก้ไขโค้ดในระบบ Code เนื่องจากมีความยุ่งยากกว่าและค่าใช้จ่ายสูง แต่การทำแบบนี้จะให้คุณภาพและความยืดหยุ่นของงานต่ำกว่า
4. บันทึกข้อมูล โดยทำการโอนย้ายข้อมูลต่าง ๆ ในองค์กรทั้งหมดเข้าสู่ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ขั้นตอนนี้แม้จะไม่ยาก แต่ก็ยังเป็นขั้นตอนที่สิ้นเปลืองคนและใช้เวลานาน หรือหากต้องโอนย้ายข้อมูลย้อนหลังสัก 1 ปี ทั้งรายการสินค้า ลูกค้า ผู้จำหน่าย เอกสาร บิลต่าง ๆ การบัญชี รายรับรายจ่าย เป็นต้น สำหรับองค์กรขนาดกลาง ๆ ข้อมูลที่ได้ก็ถึงหลักแสนรายการ
5. ทดลองใช้งานระบบ โดยให้ทำงานคู่ขนานกับงานเดิมไปก่อน ปกติจะใช้เวลา 3-6 เดือน จนกว่าจะแน่ใจจึงจะยกเลิกระบบงานเอกสารหรือซอฟต์แวร์เดิมที่ใช้อยู่ เพื่อตัดความเสี่ยงและเก็บปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้น

6. ผีกรอบมการใช้งาน ส่วนมากจะแบ่งเป็นส่วนของผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ
7. ติดตั้งระบบเพื่อใช้งานจริง สำหรับงานเล็ก ๆ นั้นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ช่วงทดลองอาจเป็นเครื่องเดียวกันกับเครื่องที่ใช้งานจริง
8. ใช้งานจริง ซึ่งช่วงนี้มักเป็นช่วงระยะเวลารับประกันการใช้งาน หากเกิดปัญหาผู้วางระบบจะเข้ามาแก้ไขปัญหาให้
9. ช่วงปิดงาน เป็นช่วงที่ระทึกใจมากที่สุด ปัญหาต่าง ๆ มักจะปูดออกออกมาให้เห็นในช่วงนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าช่วงแรกของโครงการนั้นเก็บ Requirement ไม่ละเอียด เมื่อผู้ใช้ทดลองใช้ก็จะไม่ยอมรับ ไม่ตรงกับความต้องการ บางครั้งอาจจะมีบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้รับผิดชอบดูแลส่วนนั้น ๆ ตั้งแต่ต้นเข้ามาเกี่ยวข้องแล้วก็วิจารณ์ ทางที่ดีหากทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบได้ตรวจสอบเป็นระยะจะช่วยลดปัญหาได้ (อนิวรรณ สมาริวัฒน์.2546 : 142-145)

6. ระยะเวลาดำเนินการติดตั้งระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

การ Implement ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) จะใช้เวลาประมาณ 2 ปี กว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการ Implement มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับจำนวน โมดูลที่ต้องการจะวางระบบ งานวางระบบซอฟต์แวร์ไม่มีแบบแปลนชัดเจนเหมือนงานก่อสร้าง ดังนั้นเวลาจะหมดไปกับการเก็บรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ ทั้งกับผู้บริหาร ผู้ใช้นำมาวิเคราะห์ แจกจ่ายงาน ทดสอบใช้งาน แก้ไข บางครั้งต้องรอข้อมูลหรือข้อสรุปจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งกว่าจะสรุปได้ว่าจะตั้งค่าการใช้งานตามวิธีไหนก็เสียเวลาเป็นสัปดาห์ในแต่ละจุด บริษัทผู้วิจัยซอฟต์แวร์ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ได้พยายามทำต้นแบบสำเร็จรูปออกมา เพื่อช่วยลดเวลาในการ Implement ให้เหลือเพียง 6 เดือน ในทางปฏิบัติจริงนั้นเป็นเพียงการ Implement อย่างหยาบ ๆ ตามค่ามาตรฐานที่อุตสาหกรรมนั้น ๆ นิยมทำกัน แต่อาจจะไม่ได้งานที่ตรงกับธุรกิจนั้นจริง (อนิวรรณ สมาริวัฒน์.2546 : 142-145)

การติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำการใช้ซอฟต์แวร์นั้น ๆ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ระยะเวลาของการอบรมการใช้ซอฟต์แวร์จะอยู่ที่ประมาณ 3-6 เดือน ซึ่งถือเป็นระยะเวลาที่สั้นพอสมควร (ในความเป็นจริงแล้ว ระยะเวลา 6 เดือนนั้นก็ถือว่าสั้นมากต่อการทดลองใช้ 1 ซอฟต์แวร์) แต่อาจจะเป็นไปได้ในกรณีที่บริษัทค่อนข้างจะมีขนาดเล็ก หรือว่าใช้ซอฟต์แวร์นั้น ๆ ในแผนกเล็ก ๆ หรือบางฝ่ายของบริษัทเท่านั้น หรือแม้กระทั่งใช้เฉพาะส่วนของบริษัท อาทิ ระบบการเงินของบริษัท เป็นต้น

สิ่งที่สำคัญไม่ได้อยู่ที่เวลาใช้ในการติดตั้งหรืออิมพลีเมนต์โดยทั่วไปแล้วใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 1-3 ปี นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานที่ได้รับการอบรมนั้นมีความเข้าใจระบบมากน้อยเพียงใดที่จะนำระบบ บริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบริษัทได้ (ARIP. 2550) [Online]

ความต้องการของระบบ ฮาร์ดแวร์โดยส่วนใหญ่แล้วผู้พัฒนาจะพัฒนาโปรแกรมบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ทำให้ความต้องการของระบบและซอฟต์แวร์ ที่สำนักงานใหญ่ต้องใช้เครื่องแม่ข่ายที่มีความเร็วสูง มีพื้นที่ว่างบนฮาร์ดดิสก์อย่างน้อย 20 กิกะไบต์ และใช้ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลแบบ SQL สำหรับสาขาย่อยไม่ต้องการเครื่องลูกข่ายที่มีประสิทธิภาพสูงนัก แต่มีหน่วยความจำ 64 เมกะไบต์ และใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ไม่ว่าจะเป็น 95, 98, NT 2000, XP หรือ Vista สามารถใช้งานได้

การโอนถ่ายข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขาย่อยนั้น โปรแกรมได้รองรับการจัดการ โดยจะมีการโอนถ่ายข้อมูลที่รับมาใหม่ หรือที่ได้รับการคัดแปลงเท่านั้น เพื่อลดโหลดในการถ่ายข้อมูล ซึ่งถูกคำนวณตามระยะเวลาของการโอนถ่ายข้อมูลได้อย่างสะดวก ไม่ว่าจะเป็นรายชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือแล้วแต่ตามที่ลูกค้าต้องการก็ได้ (ARIP. 2550) [Online]

7. การนำระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มาช่วยแก้ไขและปรับปรุงบริษัทมีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

1. ช่วยรวบรวมข้อมูลทางการเงินของบริษัท เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจถึงภาพรวมของฐานะทางการเงินและการดำเนินงานของบริษัทซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ โดยระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะเข้ามาช่วยรวบรวมข้อมูลชุดเดียวซึ่งจะตอบคำถามและข้อสงสัยทุกคนได้เพราะว่าทุกคนได้ใช้ระบบเดียวกัน

2. ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ยังรวบรวมข้อมูลการสั่งซื้อของลูกค้า ตั้งแต่การสั่งซื้อของลูกค้าผ่านตัวแทนขายจนกระทั่งขั้นตอนของการส่งสินค้าและเก็บเงิน โดยจะทำให้บริษัทดำเนินการต่าง ๆ ได้ง่าย รวมถึงการสื่อสารกันระหว่างภายในได้ง่ายขึ้น และยังสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะเป็นการประสานกันระหว่างกระบวนการตั้งแต่ การผลิตการเก็บรักษาสินค้า จนถึงการขนส่งสินค้าให้ลูกค้าไปยังที่หมายปลายทางที่ต่างกันในเวลาเดียวกันได้

3. สร้างมาตรฐานและเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการผลิต ซึ่งบริษัทผู้ผลิตที่ใช้ระบบต่าง ๆ กันสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและสื่อสารกันได้ โดยที่ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ได้เข้ามาช่วยสร้างมาตรฐานดังกล่าวในกระบวนการผลิต แต่ละขั้นตอนในระบบคอมพิวเตอร์ระบบเดียว ทำให้ประหยัดเวลาเพิ่มผลผลิตการผลิต และลดต้นทุนต่อหน่วยได้เป็นอย่างดี

4. ลดภาระด้านสินค้าคงคลัง ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะช่วยให้กระบวนการผลิตเป็นไปอย่างราบรื่นและยังเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิตด้วยยอดการสั่งซื้อที่เป็นจริง ทำให้ช่วยลดสินค้าคงคลังได้ และยังช่วยในการวางแผนในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า ซึ่งจะช่วยลดสินค้าขั้นสุดท้ายในระบบคงคลังของการขนส่งได้เป็นอย่างดี

5. ช่วยจัดและสร้างระบบมาตรฐาน ในเรื่องข้อมูลทางด้านบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริษัทที่มีหลายหน่วยธุรกิจ ซึ่งระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะสามารถจัดปัญหาการสื่อสารเรื่องผลประโยชน์ และบริหารจัดการ ไปยังพนักงานทุกคนได้ (ARIP. 2550) [Online]

8. ข้อคำนึงในการเลือกใช้ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

การพิจารณาปัจจัยต่างๆก่อนที่องค์กรจะตัดสินใจเลือกใช้ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) นั้นมีความสำคัญมากเนื่องจากที่ได้เคยนำเสนอไปแล้วว่า องค์กรจะต้องลงทุนสูงมากในทรัพยากรต่าง ๆ ในการอิมพลีเมนต์ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ดังนั้นปัจจัยหลัก ๆ ที่ควรคำนึงถึง ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มี ดังนี้

1. ฟังก์ชันการทำงานของ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ควรกับระบบงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ถ้าระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มีความใกล้เคียงหรือเหมาะสมกับองค์กรได้มากเท่าไร ก็จะทำให้เกิดความราบรื่นในการติดตั้งและใช้งาน ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มากขึ้นเท่านั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าถ้าองค์กรปรับเปลี่ยนระบบการทำงานได้น้อยเท่าไรจากการติดตั้งระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ก็จะเป็นการง่ายต่อการดำเนินงาน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ระบบงานและให้ผลตอบแทนคืนกลับมาให้องค์กรได้เร็วขึ้นเท่านั้น

2. ระบบต้องมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับการใช้งานได้ทุกรูปแบบหากระบบไม่มีลักษณะดังกล่าวแล้วอาจสร้างผลเสียให้กับองค์กรและอาจทำให้เสียลูกค้าได้ อย่างเช่นในกรณีที่มีการสั่งสินค้าเป็นร้อยเป็นพันคำสั่งซื้อในแต่ละวัน หากระบบไม่สามารถรองรับคำสั่งซื้อดังกล่าวได้ อาจสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า และส่งผลเสียต่อผลการประกอบการของบริษัทในที่สุด

3. ระบบต้องไม่ซับซ้อนและผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานได้ง่าย ถ้าหากระบบมีความซับซ้อนและองค์กรต้องเสียทั้งเงิน และเวลาจำนวนมากไปในการอบรมพนักงานเพื่อให้ใช้งานระบบดังกล่าวได้

4. ต้องเป็นระบบที่ใช้ระยะเวลาในการอิมพลีเมนต์สั้น นั่นหมายถึงองค์กรสามารถติดตั้งระบบได้รวดเร็ว อบรมพนักงานได้รวดเร็ว และได้ผลตอบแทนจากการลงทุนใช้ระบบดังกล่าวระยะเวลาอันสั้น

5. มีความจำเป็นที่ระบบต้องสามารถอัปเดตได้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานได้มากขึ้น ซึ่งผู้พัฒนาระบบดังกล่าวส่วนใหญ่จะมีการอัปเดตระบบเป็นประจำแต่หากเป็นระบบที่ถูกปรับเปลี่ยนให้เข้ากับองค์กรมากอาจต้องใช้เวลาในการอัปเดตเป็นเวลานาน

6. จะต้องมีสำนักงานตัวแทนในพื้นที่ที่องค์กรตั้งอยู่หากเกิดปัญหาขึ้นกับระบบระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) องค์กรสามารถขอความช่วยเหลือได้ทันที

7. องค์กรอาจจำเป็นต้องไปเยี่ยมชมองค์กรต่าง ๆ ที่มีการใช้ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่องค์กร กำลังพิจารณาอยู่เพื่อให้ได้ทราบถึงข้อมูลและความคิดเห็นจากองค์กรเหล่านั้น และเพื่อเป็นประโยชน์ในการเลือกใช้และติดตั้ง ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ต่อไป

8. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดใน ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะต้องรวมถึงค่าใช้จ่ายลิขสิทธิ์ ค่าอบรม ค่าอิมพีลเม้นต์ ค่าบำรุงรักษาระบบและค่าปรับเปลี่ยนระบบให้เข้ากับระบบงานขององค์กรและฮาร์ดแวร์ (ARIP. 2550) [Online]

9. ปัญหาที่พบอยู่เสมอในช่วงวางระบบ

1. ความไม่ชัดเจน เกิดขึ้นได้ตลอดช่วงระยะเวลาการ Implement แต่ช่วงที่เริ่มต้นเก็บ Requirement สำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นช่วงที่ตกลงรายละเอียดในแต่ละส่วน โดย SA (System Analysis) ที่มีประสบการณ์จะทราบดี และจะจดหรืออัดเทปทุก ๆ เรื่องที่สนทนากัน เก็บบันทึกเป็นรายงานการประชุมเพื่อให้ทุกฝ่ายลงลายมือชื่อเสมอ เนื่องจากมีคนที่เกี่ยวข้องหลายคน กรรมการที่ตรวจรับก็อาจจะมีหลายคนด้วยแต่ละคนอาจมีความเห็น ไม่ตรงกัน บางคนที่ไม่เข้าฟังหรือร่วมตกลงตั้งแต่ต้นอาจจะไม่เห็นด้วยในสิ่งที่ได้ลงมือทำไปแล้ว ต้องการจะมาตามแก้ไขทีหลัง ซึ่งผู้ Implement ก็ไม่ต้องการจะแก้ไขให้ เพราะนอกจากจะทำให้ Man day ที่ใช้สูงขึ้น ยังอาจจะทำให้โครงการล่าช้าไม่ทันกำหนดการทำทุกอย่างให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีแบบฟอร์มต่าง ๆ ให้กรอก เช่น ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขแต่ละส่วนจะช่วยให้แต่ละคนที่เกี่ยวข้องรอบคอบขึ้นในการคิดหรือตัดใจแต่ละครั้ง และนำมายืนยันได้เมื่อเกิดข้อโต้แย้งขึ้น

2. ปัญหาการสื่อสาร เนื่องจากมีหลายคนที่เกี่ยวข้องกับงานนี้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบก็ไม่เหมือนกัน ฝ่ายผู้ใช้งานเข้าใจงานที่ตนเองทำอยู่เป็นอย่างดี และคาดหวังว่าระบบจะออกมาอย่างที่ต้องการ ส่วนฝ่ายผู้วางระบบก็เข้าใจ Business Process ของระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งเรื่องใดที่ตัวเองเข้าใจเป็นอย่างดีอยู่แล้วก็มักจะละเอียดที่จะกล่าวถึงให้อีกฝ่ายเข้าใจ บางครั้งเรื่องเล็ก ๆ กลายเป็นประเด็นสำคัญขึ้นมา เช่น บางครั้งมีการแบ่งงานกันไปทำ พอมารวมกันก็ไปคนละแนวทางทั้ง ๆ ที่ประชุมกำหนดแนวทางกันมาแล้ว วิธีการหนึ่งที่ช่วยแก้ปัญหาได้ก็คือทำทุกอย่างเป็นเอกสารที่ปรับให้เรียบเรียงง่ายแล้ว บางบริษัทก็ใช้ซอฟต์แวร์มาช่วยในการประสานงาน

3. ข้อจำกัดของระบบ ทุกระบบมีจุดเด่น จุดด้อย และข้อจำกัดในตัวเองที่แตกต่างกันไป แต่สำหรับผู้ใช้งานแล้วอาจไม่ได้เข้าใจเช่นนั้น บางคุณลักษณะเป็นคุณลักษณะที่มีในระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) อื่น เช่น จุดเด่นของระบบ ERP (Enterprise Resource

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Planning) ที่ทำงานบนเว็บมีหลายอย่างแต่ในบางส่วนอาจจะต้องการให้มีการลาก / วางวัตถุนบนหน้าเว็บได้ เช่น ส่วนของแผนการผลิต ซึ่งระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ยี่ห้อนึงอาจทำได้เพราะใช้ Java Applet หรือ ActiveX แต่ระบบที่เลือกซื้ออาจจะทำไม่ได้ อาจจะทำไม่ได้ทำให้ฝ่ายผู้ใช้งานเกิดความไม่เข้าใจมองว่าระบบเกีย่งงานหรือไร้ฝีมือ ข้อจำกัดที่พบบ่อยมีอยู่มากมาย เช่น เรื่องเมนูภาษาไทย การทำ Drill Down Report เป็นต้น ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) บางระบบกำหนดสิทธิ์โดยใช้ระบบความปลอดภัยของ Database ซึ่งไม่เพียงพอ ผลก็คือทำให้เกิดการแก้ไขงานจำนวนมาก ยิ่งกว่านั้นระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หลายระบบ (ส่วนใหญ่) เช่น SAP, JD Edwards ยังมีบั๊ก (Bug) ซึ่งแม้จะตรวจพบก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ต้องรอให้บริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ออก Patch มาก่อน

4. บางอย่างที่ระบบไม่มี ยังมีเรื่องของความต้องการบางอย่างที่ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ไม่ได้มีมาให้เป็นมาตรฐานเช่น บริษัทอาจจะต้องการให้มีระบบ POS (Point of Sales) สำหรับจุดขายแต่ละสาขา แต่ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หลายยี่ห้อไม่มีตรงส่วนนี้ หรือต้องการให้เชื่อมต่อกับซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่เดิม เนื่องจากต้องการได้แรงงานผู้ขายก็พยายามนำเสนอในลักษณะที่จะมีการเขียน โปรแกรมเพิ่มเติมเชื่อมต่อเข้าไปให้ ซึ่งลักษณะการเชื่อมต่อกับระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) แบบนี้ยากที่จะทำงานได้สมบูรณ์บางกรณีเป็นงานประกวดราคา เนื่องจาก TOR ถูกเขียนขึ้นโดยฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งบ่อยครั้งเป็นการนำจุดเด่นของ ERP (Enterprise Resource Planning) หลาย ๆ ยี่ห้อมารวมกัน ในทางปฏิบัติแล้วลักษณะเช่นนี้จะต้องมีปัญหาแน่นอน เพราะ ERP (Enterprise Resource Planning) แต่ละยี่ห้อไม่ได้มีฟังก์ชันการทำงานครบตามที่เขียน และเกินวิสัยที่ผู้ Implement จะปรับแต่งให้มีขึ้นมาได้เพราะไม่ใช่เจ้าของเทคโนโลยี นอกจากระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) นั้น ๆ จะมีซอร์สโค้ดให้มาด้วยเท่านั้น

5. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือ เมื่อมีการนำระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เข้าไปใช้จะมีผู้ใช้ส่วนกลุ่มพอใจและไม่พอใจกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างานอาจจะพอใจมากกว่าเมื่อสามารถดูรายงาน ได้ทันที และละเอียดขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถกำกับควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่บางคนอาจเคยชินกับระบบงานแบบเก่า และรู้สึกว่าการ ERP (Enterprise Resource Planning) เข้ามาทำให้งานของเขายุ่งยากขึ้น มีเรื่องที่ต้องรายงานมากขึ้น ต้องมาเรียนรู้ใหม่ระบบอาจจะดีกรอบกระบวนการงานให้เดิน ทำให้ไม่อิสระเหมือนเดิม บางคนรู้สึกว่าบทบาทอำนาจหน้าที่น้อยลง กลัวระบบจะทำให้ตัวเองตกงาน ผู้ใช้บางส่วนอาจจะชอบระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) แต่ไม่มีเวลาให้รายละเอียดเกี่ยวกับส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ บางโครงการต้องประสบปัญหาภายในองค์กรเมื่อระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ทำให้ระบบงานตรวจสอบแต่ละฝ่าย เช่น จัดซื้อ การเงิน โปร่งใสมากขึ้น ปัญหาที่กล่าวมาทำโครงการไม่เสร็จตามกำหนด หรืออาจแยะขนาดที่ทำให้โครงการปิดไม่ลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. งบประมาณและงานบานปลาย โอกาสที่โครงการเสร็จก่อนกำหนด แต่ถ้าดูจากสถิติแล้วมีน้อยมาก จำนวนกว่าครึ่งของการ Implement จะล่าช้าออกไปตั้งแต่ 1.5-2 เท่าของระยะเวลาที่ตกลงตามสัญญา โดยธรรมชาติของงานประเภทนี้มีความไม่ชัดเจนสูงและประเมินต้นทุนโครงการได้ยาก ในตอนแรกที่ตกลงทำสัญญากันเนื้อหาตามข้อเสนอ หรือสัญญามักจะมีน้อยมากเมื่อเทียบกับรายละเอียดงานที่ต้องทำจริง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการกำหนดสเปก (Specification) ประกวดราคา บางที่รายละเอียดตาม TOR มีให้เพียง 5-10 หน้าซึ่งค่าบางค่า เช่น กำหนดสิทธิความปลอดภัยมีเนื้อหาเพียงบรรทัดเดียว แต่ตีความลงลึกเป็นเนื้อหาและต้นทุนที่แตกต่างกัน 1-10 เท่าว่าจะต้องการ Implement ละเอียดขนาดไหน ระบบหน้าจอ ระดับผู้ใช้งาน หรือ ระดับ Field เช่น โอนย้ายข้อมูลเดิมเข้าสู่ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) (Data Migration) มักมีปริมาณงานมากกว่าที่คาดคิดไว้ อาจจะต้องใช้คนจำนวนมากบันทึกข้อมูลส่วนต่าง ๆ ย้อนหลัง ซึ่งอาจมีความแตกต่างหลายเท่าและข้อมูลอาจไม่เป็นระบบหรือรูปแบบเดียวกัน ทำให้พนักงานบันทึกข้อมูลทำงานได้ลำบาก ปัญหาเหล่านี้ทำให้โครงการต้องล่าช้าออกไป และหากในสัญญามีค่าปรับเกิดขึ้น ข่อมมีแนวโน้มที่ผู้วางระบบจะขอมละทิ้งงาน ซึ่งข่อมจะไม่เกิดประโยชน์กับฝ่ายใดเลย (อนิวรรณ สมาริวัฒน์.2546 : 142-145)

10. ปัจจัยความสำเร็จการจัดการโครงการ ERP (Enterprise Resource Planning)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนิน โครงการ ERP (Enterprise Resource Planning) เพื่อปรับปรุงกับกระบวนการธุรกิจอย่างมีแบบแผนสามารถจัดทำโครงการและประสานกับกลุ่มงานต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในขององค์กร ได้อย่างราบรื่นเพื่อบริหารทรัพยากรในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจาก ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นการบูรณาการระบบงานจากทุกฝ่ายงานขององค์กร ดังนั้นทุกคนภายในองค์กรจึงควรที่จะมีส่วนร่วมในโครงการ เพื่อให้การจัดการโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย แต่นั่นไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะต้องหยุดการทำงานประจำวัน โครงการจะมีผู้สนับสนุน (Sponsor) ที่ได้รับการแต่งตั้งจากองค์กรให้เป็นผู้นำโครงการที่มักเป็น CIO (Chief Information Officer) และมีตัวแทนอย่างน้อยหนึ่งคนจากแต่ละฝ่ายเป็นผู้ประสานงานกับสมาชิกในทุกระดับ เพื่อลดแรงต่อต้านจากความเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและผู้บริหารควรจะต้องทำความเข้าใจถึงรูปแบบการทำงานของระบบใหม่ และความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นก่อนที่โครงการดังกล่าวจะเริ่มขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. หัวหน้าโครงการ (Project leader) เป็นปัจจัยที่สำคัญของโครงการ ดังนั้นจึงควรสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ในการบริหารโครงการ เพื่อรับผิดชอบต่อโครงการ สามารถปฏิบัติการได้เต็มเวลา ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ยากต่อองค์กรในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเพียงพอ สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันของกรอบเวลาที่กำหนด แต่ทางผู้บริหารระดับสูงควรจะเป็นผู้สนับสนุนที่สำคัญคือ Project leader ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2. ทีมงานโครงการ (Project team) ควรประกอบด้วยทีมงานอย่างน้อย 3 คนที่สามารถทำงานเต็มเวลา กับสมาชิกที่ทำงานบางเวลาจากหน่วยงานต่าง ๆ โดยทีมงานจะมีบทบาทในการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือวิสัยทัศน์องค์กรและต้องทำความเข้าใจถึงซอฟต์แวร์โมดูลกับระบบงานธุรกิจ

3. ทีมงานปฏิบัติการที่ประกอบด้วยทีมงาน 5-6 คนปฏิบัติงานบางเวลา โดยมุ่งในการติดตั้งระบบในแต่ละพื้นที่ และมีการประชุมกัน 2-4 ชั่วโมงในทุกสัปดาห์โดยจะได้รับการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกจากสมาชิกของทีมงานโครงการ รวมทั้งร่วมในการวางแผนและการฝึกอบรม ซึ่งพื้นที่ที่สำคัญในการปฏิบัติการของทีมงานมี ดังนี้

3.1 การขายและการวางแผนปฏิบัติการ (Sale and operations planning) ในการร่วมวางกำหนดการหลัก (Master schedule) ร่วมกับผู้บริหาร ดังนั้นทีมงานดังกล่าวจึงเป็น Steering committee ทำหน้าที่ในการดูแลทั้งโครงการ

3.2 การบริหารงานด้านความต้องการ (Demand management) ที่มีฝ่ายขายเป็นแกนนำ โดยมีหน้าที่หลักในการประสานระหว่างลูกค้าและองค์กร ดังนั้นทีมงานจะต้องทำความเข้าใจความต้องการ เพื่อทำการพยากรณ์ถึงปริมาณความต้องการ และจัดทำกำหนดการหลัก

3.3 การวัดสมรรถนะ (Performance measure) โดยฝ่ายการเงิน เพื่อทำการตรวจสอบติดตามและวัดผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานของระบบใหม่

3.4 ความแม่นยำในด้านการบันทึกสต็อก (Stock record accuracy) ที่ดำเนินการโดยสมาชิกอาวุโสในทีม (Senior team member) ที่มีความรับผิดชอบอย่างใกล้ชิดกับการควบคุมสต็อก โดยมีเป้าหมายของความแม่นยำที่ 100 % ภายใน 3 เดือน

3.5 โครงสร้างผลิตภัณฑ์ (Product structure) โดยฝ่ายงานวิศวกรรมที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานรายละเอียดของวัสดุที่ใช้ ตัดสินใจในการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การออกแบบเพื่อปรับโครงสร้างที่เหมาะสมของผลิตภัณฑ์

3.6 กระบวนการการผลิต (Manufacturing) โดยฝ่ายการผลิตมีบทบาทสำคัญต่อการทำความเข้าใจกับทุกคนที่เกี่ยวข้องให้ทราบ (New scheduling process) รวมทั้งการวางแผนในเรื่องการผลิต (Capacity requirement planning) ซึ่งพนักงานฝ่ายผลิตจะประสานงานกับทีมปฏิบัติการของโครงการ เพื่อจัดทำ Work flow การหาแนวทางลดเวลาการผลิต เป็นต้น

3.7 การจัดซื้อ (Purchasing) เป็นเรื่องที่ทีมงานปฏิบัติการของโครงการควรมีบทบาทในการหาวิธีจัดซื้อแบบใหม่ เช่น การจัดซื้อผ่านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แบบ B2B เป็นต้น การให้ความรู้กับทีมงาน (Education) สำหรับสมาชิกทุกคนในทีมงานควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางที่ดีที่สุด (Best practice) อย่างดีด้วยการเข้าร่วมในหลักสูตรอบรม โดยอาจแบ่งเป็นการฝึกอบรมทั่วไป (Overview course) เพื่อทำความเข้าใจในภาพรวม แล้วจึงเข้ารับการอบรมแบบ Specialist course ที่สัมพันธ์กับส่วนงานที่รับผิดชอบ ซึ่งการฝึกอบรมดังกล่าวจะช่วยให้ทีมงานโครงการและทีมปฏิบัติการมีความรู้ และมองเห็นภาพของระบบงานชัดเจนขึ้น

4. การอบรมซอฟต์แวร์ (Software training) โดยที่ทีมงานโครงการควรได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 3 วันเต็มเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในแต่ละโมดูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

5. ห้องประชุมนำร่อง (Conference room pilots) โดยการจัดทำโครงการนำร่องในช่วง 3 เดือนแรก ภายในห้องที่ประกอบด้วยเทอร์มินัล (Terminal) ประมาณ 6 เครื่อง เพื่อทำการจำลอง (Simulation) หน้าที่การทำงานตั้งแต่การพยากรณ์ การรับคำสั่งซื้อ ตลอดจนกระบวนการจัดส่ง และการทำรายงานทางการเงิน (Financial reporting) ซึ่งทีมงานโครงการจะเป็นผู้ริเริ่มโครงการนำร่อง แล้วนำแบบจำลองดังกล่าวไปใช้ในการฝึกอบรม เพื่อเริ่มต้นใช้งานและพัฒนาเป็นต้นแบบที่ซับซ้อนขึ้น

6. เวลาดำเนินโครงการ (Time scale) โดยทั่วไปจะมีช่วงเวลาระหว่าง 6-18 เดือน ขึ้นกับลักษณะของโครงการว่าเป็นโครงการในการปรับปรุงระบบเดิม (Existing system) หรือการจัดทำโครงการใหม่ ๆ รวมทั้งความพร้อมของทรัพยากร (โกศล ดีศีลธรรม, 2546 : 147-148)

11. ความล้มเหลวของโครงการติดตั้งระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

โดยทั่วไปแล้ว ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) จะเป็น Best practice ที่ดีที่สุดของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบไปด้วยหน้าที่ ที่ต่างกันภายในแต่ละบริษัท เพื่อที่บริษัทจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจาก ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) บริษัทต้องให้พนักงานปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้กับ โปรแกรมซึ่งหากมีพนักงานฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่เห็นถึงความจำเป็นในการใช้ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) และไม่นำไปใช้งาน จุดนี้อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บริษัทประสบความล้มเหลวในการใช้ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ได้นอกจากนี้การปรับเปลี่ยน โปรแกรมเพื่อให้เข้ากับระบบการทำงานเดิมของบริษัทจะต้องทำให้ต้องจ่ายเพิ่มในการปรับ โปรแกรมในราคาที่แพงขึ้นแล้ว โปรแกรมที่มีการปรับเปลี่ยนไปอาจไม่เสถียรพอ และอาจดูแลได้ยากเมื่อมีการเปิดใช้ระบบ แต่โดยทั่วไปแล้วแผนกไอทีส่วนใหญ่ สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันท่วงที อีกทั้งบริษัทขนาดใหญ่ บางบริษัทพยายามหลีกเลี่ยงที่จะปรับเปลี่ยนระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ให้กับระบบงานของตนเอง จึงสันนิษฐานกันว่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในบริษัทต่าง ๆ

ในการที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของพนักงานมากกว่าซึ่งหากเกิดการต่อต้านขึ้นในบริษัทอาจส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวออกมา (ARIP. 2550) [Online]

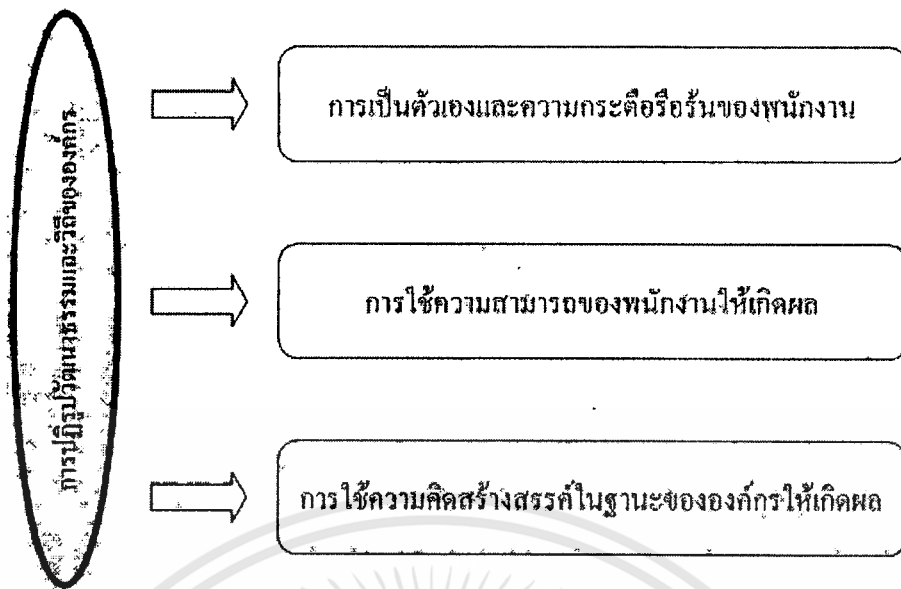
12. ทศนคติในการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)

ลักษณะการใช้งานของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ในองค์กร จะต้องไม่ซับซ้อนเข้าใจง่ายต่อการลงมือปฏิบัติ หากระบบไม่ซับซ้อนผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่ายก็ทำให้ผู้ใช้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายไม่เกิดการต่อต้าน ซึ่งถ้าระบบมีความซับซ้อนมากเกินไป ผู้ใช้งานไม่เข้าใจในระบบก็อาจเกิดการต่อต้าน ไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงอะไรใหม่ที่เกิดขึ้นกับองค์กร

นอกจากจะมีระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่เกิดขึ้นกับองค์กรแล้ว ต้องทำความเข้าใจกับพนักงานในองค์กร และจัดอบรมให้กับพนักงานตามเวลาที่เหมาะสม หากพนักงานยังไม่เข้าใจต้องมีผู้ดูแลระบบให้ความช่วยเหลือเข้าไปแนะนำวิธีการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานจะได้ไม่รู้สึกว่าย ผู้บริหารนำความยุ่งยาก ผู้ใช้ทำงานได้ไม่สะดวกรวดเร็วเหมือนก่อน เนื่องจาก ไม่มีผู้มีความรู้คอยให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหา และอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้า ผู้ใช้อาจจะไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งาน อาจส่งผลให้การพัฒนาศักยภาพขององค์กรไม่ประสบความสำเร็จได้ (อิทธิ ฤทธิธรรม และคณะ. 2537)

จากพื้นฐานทางการศึกษาของผู้ใช้งาน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้งานในบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ซึ่งผู้ใช้งานบางท่านมีพื้นฐานทางการศึกษาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์มาก่อนจึงมีทัศนคติที่ดีกับการทำงานที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมากกว่า ผู้ที่ไม่ได้ร่ำเรียนศึกษาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์มาก่อน ฉะนั้นการผู้ใช้งาน จะต้องไม่ยึดติดกับสถานภาพปัจจุบันของงานที่องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินอยู่ และพิจารณาทบทวนตั้งแต่รากฐาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องไม่ยึดติดแม้แต่ ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต ฉะนั้นการปฏิรูปร่างโดยการนำระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้นั้น หากคาดหวังว่าจะเกิดจากการสะสมการปรับปรุงจากระดับล่างโดยพนักงานภายในองค์กรเป็นหลักจะทำให้การนำระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) มาใช้ไม่สามารถลืบทิ้งได้ ดังนั้นในการปฏิรูปการทำงาน มีความจำเป็นต้องแก้ไขรูปแบบโครงสร้างองค์กร แบบดั้งเดิมที่แบ่งแยกในแนวตั้งตามฟังก์ชันและมีชั้นมากมาย โดยจะต้องปฏิรูปโครงสร้างให้เป็นแนวราบ ซึ่งสามารถครอบคลุมห่วงโซ่ของกิจกรรมเพิ่มมูลค่าตลอดแนวนอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลง โครงสร้างองค์กรแบบนี้จะส่งผลให้เกิดการปฏิรูปวัฒนธรรมและวิถีขององค์กร

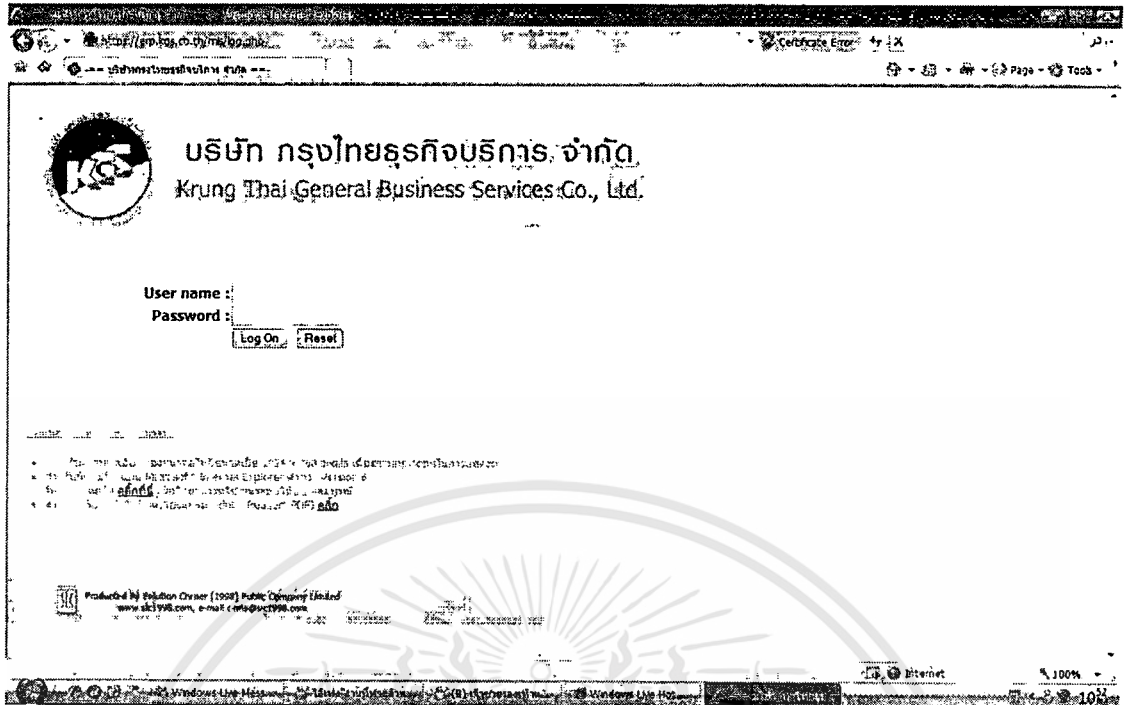


รูปที่ 2.8 การปฏิรูปวัฒนธรรมและวิถีขององค์กร

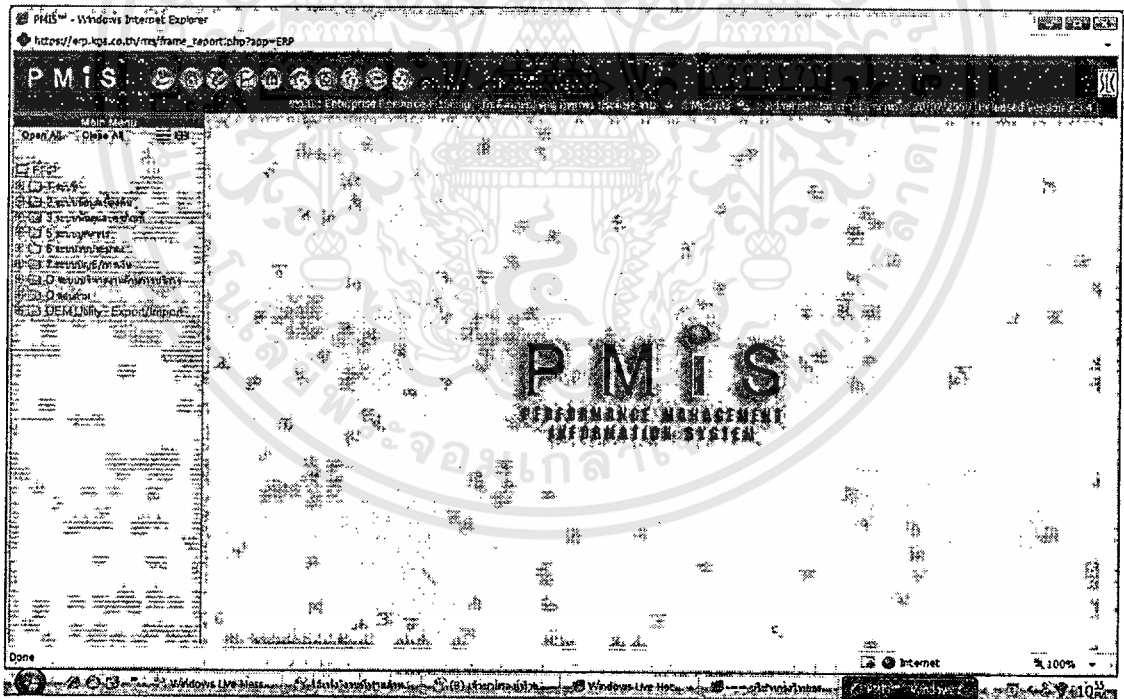
ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จัดตั้งขึ้นตามมติคณะกรรมการ ธนาคารกรุงไทย บริษัทดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันบริษัทให้บริการแก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคาร ออมสิน และบริษัทในเครือ เป็นต้น และบริษัทมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เป็นผลทำให้เกิดการเชื่อมโยงของกิจกรรมสร้างมูลค่าให้กับลูกค้า ของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยาวและซับซ้อน และเมื่อความเชื่อมโยงของกิจกรรมต่าง ๆ ขยายใหญ่และซับซ้อนขึ้น หากไม่มีระบบข้อมูลในการจัดการที่ดี โอกาสที่จะเกิดปัญหาในการรับรู้สภาพการเชื่อมโยงของกิจกรรมย่อมทำได้ยาก และส่งผลกระทบต่อให้ข้อมูลเพิ่มขึ้นและไม่ทราบถึงข้อมูลใดที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจที่จะลงทุนและบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพได้ ดังนั้นบริษัทจึงได้นำ ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) เข้ามาใช้ในการบริหารองค์กรซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดต้นทุน เวลา และขั้นตอนการทำงาน (บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด 2550) [Online]



รูปที่ 2.9 หน้า Login ของระบบบริหารองค์กร ERP บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด



รูปที่ 2.10 หน้าหลักของระบบบริหารองค์กร ERP บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพพล จันทสร (2547 : I-II) ทำการศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำที่ทำงานในสำนักงานของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ และใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ปี พ.ศ.2547 จำนวน 148 คน ซึ่ง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาความรู้ และ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 45 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ t-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

พนักงานประจำที่ทำงานในสำนักงานของบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่และใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ปี พ.ศ. 2547 มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ในแต่ละด้าน คือ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และรวมทุกด้าน อยู่ในระดับน้อย

ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านการพัฒนาความรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาซอฟต์แวร์ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกันด้วยความเชื่อมั่น 95% เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างของปัญหาการใช้งาน ซอฟต์แวร์ในด้านการพัฒนาความรู้ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้วยความ เชื่อมั่น 95%

สรญา สาโรวาท (2543 : I-II) ได้วิจัยเรื่อง สภาพปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตใน ราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มอาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ จำนวน 61 คน นักศึกษาปริญญาตรีโปรแกรมวิชาคอมพิวเตอร์ จำนวน 345 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย การหา ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้งาน อินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตของอาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ สถาบันราชภัฏกลุ่ม รัตนโกสินทร์ มีระยะเวลาเริ่มใช้งานจนถึงปัจจุบันเป็นเวลามากกว่า หนึ่งถึงสามปี วัตถุประสงค์ใน การใช้งาน อินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ เพื่อการวิจัยและการค้นหาข้อมูลเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป สำหรับด้าน อินเทอร์เน็ต ใช้เพื่อการเรียนการสอนมากที่สุด ปัญหาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ อาจารย์ที่พบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งานส่วนสภาพการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา สถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ สภาพการใช้งานอินเทอร์เน็ตตั้งแต่เริ่ม ใช้งานถึงปัจจุบัน มีระยะ หนึ่งถึงสามปีมากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ค้นหาข้อมูล ปัญหาจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่พบมากที่สุดคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอกับการใช้งานส่วนสภาพการใช้งาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ภูมิศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด(สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 150 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ 2552 จำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR)	20	13.30
ฝ่ายพัฒนาบุคลากร (HRD)	6	4.00
ฝ่าย KPD	1	.70
ฝ่ายบริหาร โครงการพิเศษ	5	3.30
ฝ่ายธุรการ	18	12.00
ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์	5	3.30
ฝ่ายขนส่งทรัพย์สิน 1, 2, 3, 4	16	10.70
ฝ่ายตรวจสอบ	9	6.00
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	2.70
ฝ่ายบริหารลูกค้า	15	10.00
ฝ่ายบริหารอาคาร	2	1.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ฝ่าย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	19	12.70
ฝ่ายบริหารศูนย์ฝึกอบรมเขาใหญ่	1	.70
ฝ่ายสนับสนุนและประสานงาน	17	11.30
ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการ	12	8.00
รวม	150	100.00

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อความมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับส่วน / ฝ่าย ที่ปฏิบัติงาน เพศ อายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ซอฟต์แวร์ทั่วไปของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์มากที่สุด เกิดอุปสรรคมากที่สุดจนไม่สามารถ ดำเนินการใด ๆ ได้ ต้องรีบแก้ไขเร่งด่วน

4 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์มาก ปัญหาค่อนข้างรุนแรง ต้องรีบแก้ไข ถ้าปล่อยไว้จะเกิดผลเสียหายต่อการใช้งานซอฟต์แวร์มาก

3 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ปานกลาง พอที่จะใช้งานได้ ถ้ารีบแก้ไขก็จะทำให้เกิดผลดี

2 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์น้อย สามารถดำเนินการได้ดี แต่ถ้าได้รับการแก้ไขจะทำให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

1 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยที่สุด หรือ ไม่มีปัญหาเลยสามารถใช้งานได้ดีอยู่แล้ว

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และปลายเปิด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด สามารถแบ่งย่อยตามโมดูลของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่พนักงานใช้อยู่ในปัจจุบันได้ ดังนี้

ตอนที่ 4.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบข้อมูลเบื้องต้น”

ตอนที่ 4.2 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”

ตอนที่ 4.3 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบุคลากร”

ตอนที่ 4.4 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบงบประมาณ”

ตอนที่ 4.5 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบงานการเงิน-รายรับ”

ตอนที่ 4.6 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”

ตอนที่ 4.7 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบเงินสดย่อยและเงินทดลองจ่าย”

ตอนที่ 4.8 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“บัญชีทั่วไป”

ตอนที่ 4.9 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”

ตอนที่ 4.10 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)”

ตอนที่ 4.11 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”

ตอนที่ 4.12 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานยานยนต์”

ตอนที่ 4.13 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”

ตอนที่ 4.14 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”

ตอนที่ 4.15 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานขนส่ง”

ตอนที่ 4.16 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “เมนูสอบถาม”

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 รวมทั้ง เอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย งานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงประสบการณ์ของผู้วิจัย ในการทำงานด้าน คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. วางแผนการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบบตรวจสอบรายการ และข้อคำถามแบบปลายเปิด ให้ครอบคลุมปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์ทั่วไป และ ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ตามที่กำหนดไว้

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงในครั้งแรก ดังนี้

(1) การออกแบบ แบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในหัวข้ออายุ และหัวข้อระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงาน เดิมเป็นแบบตรวจสอบรายการ เปลี่ยนเป็นแบบเติมคำในช่องว่าง

(2) แบบสอบถาม ในส่วนของสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป เดิมมีการสอบถามเฉพาะด้านการพัฒนาความรู้ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ จากประสบการณ์การใช้งานซอฟต์แวร์ผู้วิจัยเห็นว่าฮาร์ดแวร์มีส่วนที่ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ได้ จึงเพิ่มด้านฮาร์ดแวร์ขึ้น

(3) แบบสอบถามในส่วนของสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จากการศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท เดิมผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานเพียง 12 โมดูล เมื่อศึกษาระบบบริหารองค์กร ERP อย่างละเอียดพบว่ามีโมดูลอื่นอีก ที่พนักงานใช้งานเป็นประจำจึงปรับแบบสอบถามในส่วนนี้เป็น 16 โมดูล

หลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามในขั้นแรกเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งจากนั้น นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับข้อความในแบบสอบถาม ครอบคลุมเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ มีรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์

อาจารย์ประจำภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. นายสรเวทย์ ราวร

หัวหน้าส่วนสนับสนุนสารสนเทศ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

3. นางสาวอัจฉราพรรณ ทองเพชร หัวหน้าส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศ
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

4. นำคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ในแต่ละข้อ มาหาคำนีความสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับข้อความในแบบสอบถาม ดังสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ IOC = หมายถึง คำนีความสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัยกับข้อความในแบบสอบถาม

$\sum R$ = หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด

N = หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการคำนวณหาค่า IOC ได้ค่า IOC = 0.44 – 1.00

5. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 ไปแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และหาคำนีความสอดคล้องอีกครั้ง ได้ค่า IOC = 0.55 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม พิจารณาอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-Out) กับ พนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

8. หาคุณภาพของแบบสอบถามเฉพาะตอนที่ 2 โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (รวิวรรณ ชินะตระกูล. 2540 : 178)

$$\alpha = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \left(\frac{\sum s_i^2}{s^2} \right) \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

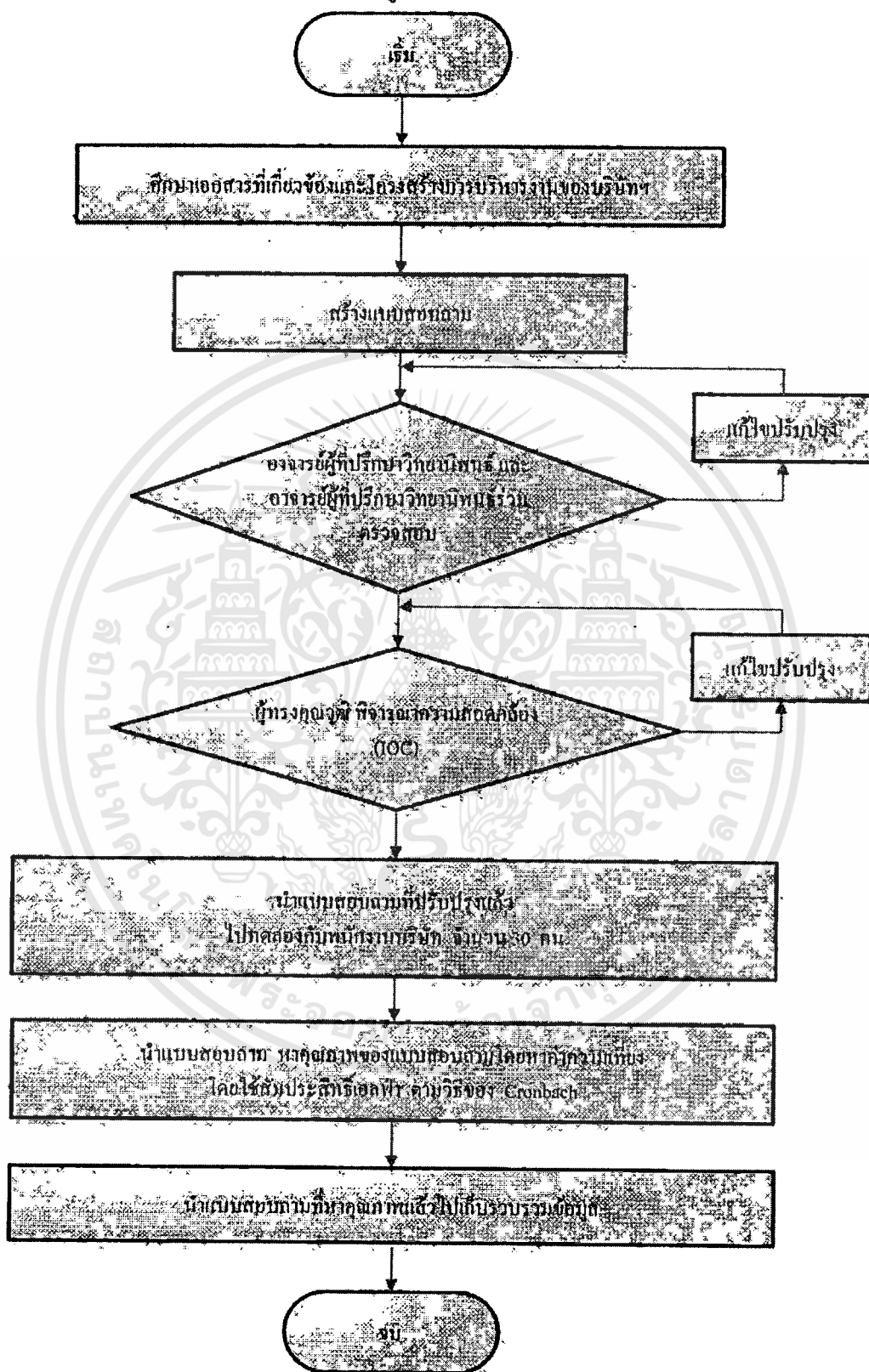
k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

s_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ

s^2 แทน ค่าของความแปรปรวนของแบบสอบถาม

จากการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .92

9. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้วเพื่อไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ซึ่งรายละเอียด และขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามแสดงไว้ดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 แผนผังการสร้างแบบสอบถามตามที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากงานบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้ช่วยกรรมการบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 150 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น มาตรวจให้คะแนนและ วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้สถิติและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปโดยหาความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 มาวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) โดยหาความถี่และร้อยละ และบรรยายความเรียงของข้อคำถามที่เป็นปลายเปิด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งแบ่งย่อยตามโมดูลของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) โดยหาความถี่และร้อยละ และบรรยายความเรียงของข้อคำถามที่เป็นปลายเปิด

3.4.1 การแปลความหมายข้อมูล

นำค่าเฉลี่ยที่หาได้มาแปลความหมายระดับของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไปได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ของพนักงาน บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
4.50 - 5.00	มากที่สุด
3.50 - 4.49	มาก
2.50 - 3.49	ปานกลาง
1.50 - 2.49	น้อย
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด

3.4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้สูตร (วิไลพร วรจิตตานนท์. 2547 : 52-53)

$$\mu = \frac{\sum X}{N} \quad (3.3)$$

เมื่อ

- μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร
 X แทน ข้อมูลของแต่ละคน
 N แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

2. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (วิไลพร วรจิตตานนท์. 2547 : 52-53)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum (X - \mu)^2}{N}} \quad (3.4)$$

เมื่อ

- σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร
 μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร
 X แทน ข้อมูลของแต่ละคน
 N แทน จำนวนข้อมูลของประชากร

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ทัศนศึกษา พนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป และเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ทัศนศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 จากประชากรที่ใช้งานซอฟต์แวร์ดังกล่าวจริงจำนวน 150 คน ผู้วิจัยเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

4.1 ลำดับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เป็นการนำเสนอข้อมูลจำนวน ร้อยละของ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.1

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไปของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เป็นการนำเสนอ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหา การใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป ได้แก่ Microsoft Windows และ Microsoft Office รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.2–4.3

ตอนที่ 3 การแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เป็นการนำเสนอข้อมูลจำนวน และร้อยละของการแก้ไขปัญหา การใช้งานฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และลักษณะในการแก้ไขปัญหา รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.4–4.5

ตอนที่ 4 สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เป็นการนำเสนอข้อมูลจำนวน ร้อยละเกี่ยวกับ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบสนอง ความต้องการในการใช้งานการเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ประสิทธิภาพของระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ และความยุ่งยากของระบบ รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 4.6–4.17

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด
(สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงาน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	98	65.30
ชาย	52	34.70
รวม	150	100.00
อายุ		
20 – 25 ปี	16	10.70
26 – 30 ปี	65	43.30
31 – 35 ปี	48	32.00
36 – 40 ปี	13	8.70
41 ปีขึ้นไป	8	5.30
รวม	150	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
1 – 5 ปี	119	79.30
6 – 10 ปี	28	18.70
ไม่ระบุประสบการณ์ทำงาน	3	2.00
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 65.30 มีอายุในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 5 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30

4.2.2 สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไปของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Windows ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	μ	σ	ระดับปัญหา
Microsoft Windows			
ด้านการพัฒนาความรู้			
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์	3.07	.62	ปานกลาง
2. เอกสารอ้างอิง / คู่มือการใช้งานซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ	3.10	.59	ปานกลาง
3. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม	3.12	.70	ปานกลาง
4. ไม่สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเรียนรู้หรือฝึกอบรม	2.99	.69	ปานกลาง
5. เครื่องมือและสื่อในการอบรมไม่เพียงพอ	2.99	.69	ปานกลาง
รวม	3.06	.48	ปานกลาง
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์			
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานด้อยประสิทธิภาพ	2.84	.63	ปานกลาง
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่ตอบสนองความต้องการ	2.94	.76	ปานกลาง
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในปัจจุบันไม่ทันสมัย	2.88	.72	ปานกลาง
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน	2.80	.73	ปานกลาง
5. ซอฟต์แวร์ติด / โคนรบกวนจากไวรัส	2.89	.76	ปานกลาง
รวม	2.87	.54	ปานกลาง
ด้านฮาร์ดแวร์			
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสเปกต่ำ	2.93	.81	ปานกลาง
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสื่อมคุณภาพ	2.91	.78	ปานกลาง
3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่	2.81	.74	ปานกลาง
รวม	2.88	.71	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.94	.45	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Windows ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และรวมทุกด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 3.06 2.87 2.88 2.94 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เท่ากับ .48 .54 .71 .45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจ บริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office	μ	σ	ระดับปัญหา
ด้านการพัฒนาความรู้			
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์	3.02	.58	ปานกลาง
2. เอกสารอ้างอิง / คู่มือการใช้งานซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ	2.95	.60	ปานกลาง
3. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม	3.00	.70	ปานกลาง
4. ไม่สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเรียนรู้หรือฝึกอบรม	2.87	.69	ปานกลาง
5. เครื่องมือและสื่อในการอบรมไม่เพียงพอ	2.82	.70	ปานกลาง
รวม	2.93	.50	ปานกลาง
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์			
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานด้อยประสิทธิภาพ	2.74	.78	ปานกลาง
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่ตอบสนองความต้องการ	2.74	.74	ปานกลาง
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในปัจจุบันไม่ทันสมัย	2.78	.79	ปานกลาง
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน	2.85	.68	ปานกลาง
5. ซอฟต์แวร์ติด / โคนรบกวนจากไวรัส	2.93	.81	ปานกลาง
รวม	2.81	.63	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office	μ	σ	ระดับปัญหา
ด้านฮาร์ดแวร์			
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสเป็คต่ำ	2.86	.78	ปานกลาง
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสื่อมคุณภาพ	2.81	.75	ปานกลาง
3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่	2.80	.68	ปานกลาง
รวม	2.82	.66	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	2.86	.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งาน ซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และรวมทุกด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 2.93 2.81 2.82 2.86 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เท่ากับ .50 .63 .66 .47 ตามลำดับ รายข้อ

4.2.3 การแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามปัญหา การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหา	ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์			
	ด้านฮาร์ดแวร์		ด้านซอฟต์แวร์	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แก้ไขปัญหาได้ทุกครั้ง	22	14.70	16	10.70
แก้ไขปัญหาได้เป็นบางครั้ง	106	70.70	107	71.30
แก้ไขปัญหาไม่ได้	19	12.70	24	16.00
ไม่ตอบ	3	2.00	3	2.00
รวม	150	100.00	150	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.4 พบว่าเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ พนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ได้เป็นบางครั้ง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 70.70 และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ได้เป็นบางครั้ง มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 รองลงมาพนักงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ได้ทุกครั้ง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70 และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ได้ทุกครั้ง มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 มีจำนวนน้อยสุดที่แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ไม่ได้มีจำนวน 19 คน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 2.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะในการแก้ไขปัญหา

ลักษณะในการแก้ไขปัญหา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	117	24.70
สอบถามเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญกว่า	126	26.60
สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ	108	22.80
ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมาแก้ปัญหา	113	23.80
เลิกทำทันที	10	2.10
รวม	474	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ พนักงาน วิทยาลัยศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่สอบถามเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญกว่าเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 รองลงมาพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 มีจำนวนน้อยสุดที่เลิกทำทันทีเมื่อเจอปัญหา มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

4.2.4 สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับความสะดวกในการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	ความสะดวกในการใช้งาน				รวม	
	สะดวก		ไม่สะดวก			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	6	40.00	9	60.00	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	87	72.50	33	27.50	120	100.00
3. ระบบบุคคล	33	84.60	6	15.40	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	57	47.90	62	52.10	119	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	12	66.70	6	33.30	18	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	14	77.80	4	22.20	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย	12	66.70	6	33.30	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	8	47.10	9	52.90	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	16	94.10	1	5.90	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	8	47.10	9	52.90	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	14	82.40	3	17.60	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	116	95.10	6	4.90	122	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	73	72.30	28	27.70	101	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	62	68.10	29	31.90	91	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	10	58.80	7	41.20	17	100.00
16. สอบถาม	125	96.20	5	3.80	130	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความสะดวกในการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน วิทยาลัยฯ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่คิดว่ามีความสะดวกในการใช้งานมี 12 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีความสะดวกในการใช้งานมี 4 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบงบประมาณ บัญชีทั่วไป และระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)



ตารางที่ 4.7 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน บริษัท กูรูไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การตอบสนองความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP													
	มาก			ปานกลาง			น้อย			ไม่ตอบสนอง			รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบข้อมูลเบื้องต้น	2	13.30	6	40.00	7	46.70	-	-	-	-	15	100.00		
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	40	33.30	67	55.80	12	10.00	1	0.80			120	100.00		
3. ระบบบุคคล	13	33.30	23	59.00	3	7.70	-	-			39	100.00		
4. ระบบงบประมาณ	20	16.70	69	57.50	30	25.00	1	0.80			120	100.00		
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	9	50.00	8	44.40	1	5.60	-	-			18	100.00		
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	8	44.40	9	50.00	1	5.60	-	-			18	100.00		
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย	5	27.80	7	38.90	6	33.30	-	-			18	100.00		
8. บัญชีทั่วไป	3	17.60	10	58.80	2	11.80	2	11.80			17	100.00		
9. บันทึกปลอมมีดยกเลิก	15	88.20	2	11.80	-	-	-	-			17	100.00		
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	5	29.40	10	58.80	2	11.80	-	-			17	100.00		
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	10	58.80	7	41.20	-	-	-	-			17	100.00		
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	64	52.00	54	43.90	5	4.10	-	-			123	100.00		
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	38	38.60	48	47.50	14	13.90	-	-			101	100.00		
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	32	35.20	48	52.70	9	9.90	2	2.20			91	100.00		
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	6	35.30	10	58.80	1	5.90	-	-			17	100.00		
16. สอดถาม	64	48.90	57	43.50	9	6.90	1	0.80			131	100.00		

จากตารางที่ 4.7 พบว่าซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ตอบสนองความต้องการต่อการใช้งาน ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมี 9 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย บัญชีทั่วไป ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ และระบบบริหารงานขนส่ง ส่วนการตอบสนองความต้องการ ต่อการใช้งานของพนักงานอยู่ในระดับมาก มี 5 โมดูล ได้แก่ ระบบงานการเงิน-รายรับ บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ และสอบถาม และมีเพียง 1 โมดูล ที่ตอบสนองความต้องการ ต่อการใช้งานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น



ตารางที่ 4.8 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 เกี่ยวกับการโต้ตอบของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ต่อผู้ใช้ จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การโต้ตอบ				รวม	
	เข้าใจง่าย		ไม่เข้าใจ			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	85	70.80	35	29.20	120	100.00
3. ระบบบุคคล	32	82.10	7	17.90	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	52	43.00	69	57.00	121	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	13	72.20	5	27.80	18	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	11	61.10	7	38.90	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย	7	38.90	11	61.10	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	8	47.10	9	52.90	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	17	100.00	-	-	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	10	58.80	7	41.20	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	14	82.40	3	17.60	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	115	93.50	8	6.50	123	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	69	67.60	33	32.40	102	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	58	63.00	34	37.00	92	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	10	58.80	7	41.20	17	100.00
16. สอบถาม	114	88.40	15	11.60	129	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 พบว่าการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ส่วนใหญ่พนักงานคิดว่าการ ใ้ตอบ ของระบบฯ เข้าใจง่ายมี 12 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบงานการเงิน- รายรับ ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทศรองจ่าย บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบการ ประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบ บริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการ ใ้ตอบของระบบฯ เมื่ออ่านข้อความแล้วไม่เข้าใจมี 4 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบ งบประมาณ บัญชีทั่วไป และระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)

ตารางที่ 4.9 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2552 เกี่ยวกับการเปรียบเทียบการใ้ใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหาร องค์กร ERP กับระบบงานเดิม จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเปรียบเทียบการใ้ใช้งาน				รวม	
	สะดวกมากขึ้น		ไม่แตกต่าง จากเดิม			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	69	59.00	48	41.00	117	100.00
3. ระบบบุคคล	29	74.40	10	25.60	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	52	44.40	65	55.60	117	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	12	66.70	6	33.30	18	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	9	50.00	9	50.00	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทศรองจ่าย	5	27.80	13	72.20	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	8	47.10	9	52.90	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	17	100.00	-	-	17	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใ้ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใ้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใ้

ตารางที่ 4.9(ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเปรียบเทียบการใช้งาน				รวม	
	สะดวกมากขึ้น		ไม่แตกต่าง จากเดิม			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	12	70.60	5	29.40	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	12	70.60	5	29.40	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	110	90.20	12	9.80	122	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	65	65.00	35	35.00	100	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	51	56.70	39	43.30	90	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	8	47.10	9	52.90	17	100.00
16. สอบถาม	112	90.30	12	9.70	124	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการเปรียบเทียบการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน วิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (สำนักงานใหญ่) กับระบบงานเดิมพนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้นมี 10 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบงานการเงิน-รายรับ บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย(บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ และสอบถาม ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่แตกต่างจากเดิมเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมที่เคยปฏิบัติ มี 5 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบงบประมาณ ระบบเงินสคงย่อยและเงินทดรองจ่าย บัญชีทั่วไป และระบบบริหารงานขนส่ง และมีเพียง 1 โมดูลที่พนักงานไม่สามารถแยกได้ว่าซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP กับระบบงานเดิมใช้งานได้สะดวกมากขึ้น หรือไม่แตกต่างไปจากเดิม ได้แก่ ระบบการเงิน-รายจ่าย

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละ ของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2552 เกี่ยวกับประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ที่ใช้งานในปัจจุบัน จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	ประสิทธิภาพ				รวม	
	มีประสิทธิภาพ		ไม่มีประสิทธิภาพ			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	90	75.60	29	24.40	119	100.00
3. ระบบบุคคล	33	84.60	6	15.40	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	57	48.30	61	51.70	118	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	8	44.40	10	55.60	18	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	10	55.60	8	44.40	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย	5	29.40	12	70.60	17	100.00
8. บัญชีทั่วไป	6	35.30	11	64.70	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	14	82.40	3	17.60	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	10	58.80	7	41.20	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	12	70.60	5	29.40	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	111	92.50	9	7.50	120	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	77	76.20	24	23.80	101	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	66	72.50	25	27.50	91	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	12	70.60	5	29.40	17	100.00
16. สอบถาม	117	91.40	11	8.60	128	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.10 พบว่าประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP พนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน มี 11 โมดูล ได้แก่ ระบบบริหารพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบการเงิน-รายจ่าย บันทึกลงผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย(บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน มี 5 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้นระบบงบประมาณ ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย และบัญชีทั่วไป

ตารางที่ 4.11 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2552เกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้อง				รวม	
	ตรงตามความต้องการ		ไม่ตรงตามความต้องการ			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	95	80.50	23	19.50	118	100.00
3. ระบบบุคคล	32	82.10	7	17.90	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	74	62.20	45	37.80	119	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	17	94.40	1	5.60	18	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	13	81.30	3	18.80	16	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย	14	77.80	4	22.20	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	14	82.40	3	17.60	17	100.00
9. บันทึกลงผลอนุมัติ/ยกเลิก	16	94.10	1	5.90	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	15	88.20	2	11.80	17	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้อง				รวม	
	ตรงตามความต้องการ		ไม่ตรงตามความต้องการ			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	17	100.00	-	-	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	118	96.70	4	3.30	122	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	79	78.20	22	21.80	101	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	67	73.60	24	26.40	91	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	10	58.80	7	41.20	17	100.00
16. สอบถาม	118	94.40	7	5.60	125	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละโมดูลพนักงานส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อใช้แก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการมี 15 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบงบประมาณ ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบงานการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสลดย่อยและเงินทศรองจ่าย บัญชีทั่วไป บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม มีเพียง 1 โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ผู้เกี่ยวข้องให้คำแนะนำได้ไม่ตรงตามความต้องการ ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.12 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน วิชาชีพ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับความต้องการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การอบรม				รวม	
	ต้องการอบรม		ไม่ต้องการอบรม			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	12	80.00	3	20.00	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	68	57.10	51	42.90	119	100.00
3. ระบบบุคคล	12	30.80	17	69.20	39	100.00
4. ระบบงบประมาณ	66	55.00	54	45.00	120	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	15	88.20	2	11.80	17	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	16	88.90	2	11.10	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย	15	83.30	3	16.70	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	16	94.10	1	5.90	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	16	94.10	1	5.90	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	14	82.40	3	17.60	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	16	94.10	1	5.90	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	32	26.00	91	74.00	123	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	37	36.30	65	63.70	102	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	34	37.00	58	63.00	92	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	3	17.60	14	82.40	17	100.00
16. สอบถาม	39	31.00	87	69.00	126	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ต้องการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP มี 10 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณ ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย บัญชีทั่วไป บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) และระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องการอบรม มี 6 โมดูล ได้แก่ ระบบบริหาร

บุคคล ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม

ตารางที่ 4.13 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับความถูกต้องในการพิมพ์ของซอฟต์แวร์ ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	ความถูกต้องในการพิมพ์				รวม	
	ไม่ผิดพลาด		ผิดพลาด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	4	79.70	24	20.30	118	100.00
3. ระบบบุคคล	30	78.90	8	21.10	38	100.00
4. ระบบงบประมาณ	49	43.00	65	57.00	114	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	15	88.20	2	11.80	17	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	13	72.20	5	27.80	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย	14	77.80	4	2.80	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	15	88.20	2	11.80	17	100.00
9. บันทึกรายการบัญชี/ยกเลิก	17	100.00	-	-	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	16	94.10	1	5.90	17	100.00
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	15	88.20	2	11.80	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	115	94.30	7	5.70	122	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	71	71.00	29	29.00	100	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	66	72.50	25	27.50	91	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	12	70.60	5	29.40	17	100.00
16. สอบถาม	112	88.20	15	11.80	127	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ความถูกต้อง ในการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีความผิดพลาด มี 13 โมดูล ได้แก่ ระบบบริหารบุคคล ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย บัญชีทั่วไป บันทึกรายการบัญชี/ยกเลิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และ สอบถาม มีเพียง 3 โมดูล ที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ความถูกต้องในการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP มีความผิดพลาด ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณ

ตารางที่ 4.14 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน ภูมิศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

(สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2552 เกี่ยวกับความยืดหยุ่นต่อการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตาม โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	ความยืดหยุ่น				รวม	
	ยืดหยุ่น		ไม่ยืดหยุ่น			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	5	33.30	10	66.70	15	100.00
2. ระบบพัสดุและครุภัณฑ์	82	70.10	35	29.90	117	100.00
3. ระบบบุคคล	32	84.20	6	15.80	38	100.00
4. ระบบงบประมาณ	55	47.80	60	52.20	115	100.00
5. ระบบงานการเงิน-รายรับ	14	82.40	3	17.60	17	100.00
6. ระบบการเงิน-รายจ่าย	16	88.90	2	11.10	18	100.00
7. ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย	14	77.80	4	22.20	18	100.00
8. บัญชีทั่วไป	15	88.20	2	11.80	17	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก	17	100.00	-	-	17	100.00
10. ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	16	94.10	1	5.90	17	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	ความยืดหยุ่น				รวม	
	ยืดหยุ่น		ไม่ยืดหยุ่น			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
11. ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี	15	88.20	2	11.80	17	100.00
12. ระบบบริหารงานยานยนต์	112	91.80	10	8.20	122	100.00
13. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	78	78.00	22	22.00	100	100.00
14. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	67	73.60	24	26.40	91	100.00
15. ระบบบริหารงานขนส่ง	12	70.60	5	29.40	17	100.00
16. สอบถาม	114	89.80	13	10.20	127	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่าการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีความยืดหยุ่นต่อการใช้งานมี 14 โมดูล ได้แก่ ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบริหารบุคคล ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย บัญชีทั่วไป บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุ ระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีความยืดหยุ่น มี 2 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบงบประมาณ

ตารางที่ 4.15 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปีพ.ศ.2552เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำแนกตามโมดูลระบบบริหารองค์กร ERP

โมดูลระบบบริหาร องค์กร ERP	ปัญหาการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
1.ระบบข้อมูลเบื้องต้น	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	13	26.50
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	13	26.50
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	13	26.50
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	10	20.40
	รวม	49	100.00
2. ระบบพัสดุและ ครุภัณฑ์	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	61	20.10
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	87	28.60
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	78	25.70
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	78	25.70
	รวม	304	100.00
3. ระบบบุคคล	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	19	17.90
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	29	27.40
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	29	27.40
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	29	27.40
	รวม	106	100.00
4. ระบบงบประมาณ	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	73	21.90
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	89	26.60
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	87	26.00
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	85	25.40
	รวม	334	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหาร องค์กร ERP	ปัญหาการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
5. ระบบงานการเงิน- รายรับ	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	17	32.10
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	15	28.30
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	14	26.40
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	7	13.20
	รวม	53	100.00
6. ระบบการเงิน- รายจ่าย	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	14	26.90
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	11	21.20
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	14	26.90
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	13	25.00
	รวม	52	100.00
7. ระบบเงินสดย่อย และเงินทดรองจ่าย	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	18	35.30
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	11	21.60
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	10	19.60
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	12	23.50
	รวม	51	100.00
8. บัญชีทั่วไป	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	15	30.00
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	13	26.00
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	13	26.00
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	9	18.00
	รวม	50	100.00
9. บันทึกผลอนุมัติ/ ยกเลิก	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	12	23.10
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	16	30.80
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	12	23.10
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	12	23.10
	รวม	52	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหาร องค์กร ERP	ปัญหาการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
10. ระบบปันส่วน รายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	15	36.60
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	9	22.00
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	10	24.40
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	7	17.10
	รวม	41	100.00
11. ระบบการ ประมวลผลสร้างรายการ บัญชี	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	12	22.20
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	13	24.10
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	14	25.90
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	15	27.80
	รวม	54	100.00
12. ระบบบริหารงาน ยานยนต์	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	58	18.80
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	92	29.80
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	94	30.40
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	65	21.00
	รวม	309	100.00
13. ระบบบริหารงาน คลังเอกสาร	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	51	18.30
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	80	28.70
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	78	28.00
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	70	25.10
	รวม	279	100.00
14. ระบบบริหารงาน คลังพัสดุ	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	40	16.60
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	74	30.70
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	66	27.40
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	61	25.30
	รวม	241	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหาร องค์กร ERP	ปัญหาการใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
15. ระบบบริหารงาน ขนส่ง	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	5	9.10
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	16	29.10
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	17	30.90
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	17	30.90
	รวม	55	100.00
16. สอบถาม	ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน	66	20.80
	ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ	84	26.40
	ปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล	90	28.30
	ปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์	78	24.50
	รวม	318	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัญหาการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน ส่วนใหญ่เห็นว่า โมดูลระบบข้อมูลเบื้องต้น มีปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหาละ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เท่ากัน มีปัญหาโมดูลระบบพัสดุและครุภัณฑ์ มีปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหา 87 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 มีปัญหาโมดูลระบบบุคคล มีปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์ มีปัญหาละ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 มีปัญหาโมดูลระบบงบประมาณ มีปัญหาการใช้งานเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหา 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มีปัญหาโมดูลระบบงานการเงิน-รายรับ มีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหา 17 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 มีปัญหาโมดูลระบบการเงิน-รายจ่าย มีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหาละ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 มีปัญหาโมดูลระบบเงินส่วยและเงินทศรองจ่าย มีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหา 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 มีปัญหาโมดูลระบบบัญชีทั่วไป มีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีปัญหาโมดูลระบบบันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก มีปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหา 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 มีปัญหาโมดูลระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย(บัญชี) มีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน มีปัญหา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 36.60 มีปัญหาโมดูลระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี มีปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทาง

เครื่องพิมพ์ มีปัญหา 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีปัญหาโมดูลระบบบริหารงานยานยนต์ มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหา 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 มีปัญหาโมดูลระบบบริหารงานคลังเอกสาร มีปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหา 80 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 มีปัญหาโมดูลระบบบริหารงานคลังพัสดุ มีปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ มีปัญหา 74 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 มีปัญหาโมดูลระบบบริหารงานขนส่ง มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์ มีปัญหาละ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 มีปัญหาโมดูลระบบสอบถาม มีปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มีปัญหา 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3๑



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 จำนวน และร้อยละ ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับการเลือกข้อมูล
จากรายการและการกรอกข้อมูล และขั้นตอนของการดำเนินการของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP จำนวนตามเมนูของแต่ละโมดูล

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล						ขั้นตอนของการดำเนินการ						รวม					
	ยุ่งยาก			ไม่ยุ่งยาก			ยุ่งยาก			ไม่ยุ่งยาก			จำนวน	ร้อยละ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ								
ระบบข้อมูลเบื้องต้น																		
1. ข้อมูลเบื้องต้น-ระบบ	7	46.70	8	53.30	15	100.00	8	53.30	7	46.70	15	100.00	15	100.00				
2. ข้อมูลเบื้องต้น-องค์กร	7	46.70	8	53.30	15	100.00	8	53.30	7	46.70	15	100.00	15	100.00				
3. ข้อมูลเบื้องต้น-พัสดุและครุภัณฑ์	7	46.70	8	53.30	15	100.00	8	53.30	7	46.70	15	100.00	15	100.00				
4. ข้อมูลเบื้องต้น-บุคลากร	7	46.70	8	53.30	15	100.00	8	53.30	7	46.70	15	100.00	15	100.00				
5. ข้อมูลเบื้องต้น-โครงการ/ แผนงาน/งบประมาณ	8	53.30	7	46.70	15	100.00	8	53.30	7	46.70	15	100.00	15	100.00				
6. ข้อมูลเบื้องต้น-บัญชี/การเงิน	8	53.30	7	46.70	15	100.00	9	60.00	6	40.00	15	100.00	15	100.00				
ระบบพัสดุและครุภัณฑ์																		
1. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง	7	6.60	99	93.40	106	100.00	23	21.90	82	78.10	105	100.00	105	100.00				
2. ข้อมูลเบื้องต้น-องค์กร	10	9.80	92	90.20	102	100.00	24	23.50	78	76.50	102	100.00	102	100.00				
3. ระบบจัดจำหน่าย	10	10.10	89	89.90	99	100.00	20	20.20	79	79.80	99	100.00	99	100.00				

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการและการกรอกข้อมูล				รวม				ขั้นตอนของการดำเนินการ				รวม	
	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ระบบพัสดุและครุภัณฑ์(ต่อ)	8	8.00	92	92.00	100	100.00	20	20.00	80	80.00	100	100.00	100	100.00
4. ระบบบันทึกผลการอนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง	7	7.10	91	92.90	98	100.00	17	17.30	81	82.70	98	100.00	98	100.00
5. ระบบบันทึกผลการอนุมัติจัดจำหน่าย	8	8.50	86	91.50	94	100.00	16	17.20	77	82.80	93	100.00	93	100.00
6. ระบบสัญญาค่าประกัน	11	11.60	84	88.40	95	100.00	16	17.00	78	83.00	94	100.00	94	100.00
7. ระบบการตรวจนับวัสดุ	10	10.60	84	89.40	94	100.00	16	16.80	79	83.20	95	100.00	95	100.00
8. ประมวลผลประจำครั้ง/วัน/เดือน/ปี	3	2.80	103	97.20	106	100.00	3	2.80	103	97.20	106	100.00	106	100.00
9. ยกเลิกเอกสาร	3	2.90	100	97.10	103	100.00	2	1.90	101	98.10	103	100.00	103	100.00
10. ปิดเอกสาร	7	19.40	29	80.60	36	100.00	7	21.20	26	78.80	33	100.00	33	100.00
ระบบบุคลากร	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00	33	100.00
1. เพิ่มข้อมูลประวัติบุคลากร	7	21.20	26	78.80	33	100.00	7	21.20	26	78.80	33	100.00	33	100.00
2. เพิ่มข้อมูลอัตราค่าแรง	7	20.60	27	79.40	34	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00	33	100.00
3. ระบบเงินเดือน	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00	33	100.00
4. งานจัดหลักสูตรฝึกอบรม	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00	33	100.00
5. งานธุรการ	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00	33	100.00

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการและการกรอกข้อมูล				รวม				ขั้นตอนของการดำเนินการ				รวม		
	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบบุคลากร(ต่อ)															
6. งานสรรหาบุคลากร	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00			
7. งานทัศนสภาพ	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00			
8. งานอนุมัติผล/ยกเลิก	7	21.20	26	78.80	33	100.00	5	15.20	28	84.80	33	100.00			
ระบบงบประมาณ															
1. ระบบงบประมาณการงบประมาณรายรับประจำปี	29	27.40	77	72.60	106	100.00	52	51.00	50	49.00	102	100.00			
2. ระบบงบประมาณ การงบประมาณรายจ่ายประจำปี	32	28.80	79	21.20	111	100.00	49	45.80	58	54.20	107	100.00			
3. ระบบการปรับเพิ่ม-ลดงบประมาณรายจ่ายระหว่างปี	30	28.60	75	71.40	105	100.00	47	45.60	56	54.40	103	100.00			
4. การโอนย้ายงบประมาณ	29	27.90	75	72.10	104	100.00	47	46.10	55	53.90	102	100.00			
5. ระบบปีในส่วนรายได้-ค่าใช้จ่าย	30	29.40	72	70.60	102	100.00	49	48.00	53	52.00	102	100.00			
6. งบประมาณ	32	29.90	75	70.10	107	100.00	49	46.70	56	53.30	105	100.00			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล				รวม		ขั้นตอนของการดำเนินการ				รวม		
	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบงานการเงิน-รายรับ													
1. ระบบขายสด-ขายสินค้า/บริการ เงินสด	2	11.80	15	88.20	17	100.00	3	17.60	14	82.40	17	100.00	
2. ระบบขายเพื่อ/เครดิต-ขายสินค้า/บริการ เครดิต	2	11.80	15	88.20	17	100.00	4	23.50	13	76.50	17	100.00	
3. ระบบงานการเงินรับ-ใบสำคัญรับทั่วไป/ใบสำคัญรับชำระดูหนี้	4	23.50	13	76.50	17	100.00	4	23.50	13	76.50	17	100.00	
4. ระบบการลดหนี้ การขายสินค้า/บริการ (ลดหนี้)	2	11.80	15	8.20	17	100.00	2	11.80	15	88.20	17	100.00	
5. ระบบการออกใบวางบิล	2	11.80	15	8.20	17	100.00	2	12.50	14	87.50	16	100.00	
6. ระบบการเปลี่ยนแปลงเอกสาร	3	17.60	14	82.40	17	100.00	3	17.60	14	82.40	17	100.00	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

วัตถุประสงค์โครงการ ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการและการออกข้อมูล						รวม		ขั้นตอนของการดำเนินการ						รวม		
	ผู้แยก			ไม่ผู้แยก			จำนวน	ร้อยละ	ผู้แยก			ไม่ผู้แยก			จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบงานการเงิน-รายจ่าย																	
1. ระบบการบันทึกของตังเบ็ดรายจ่าย	2	11.1	16	88.9	18	100.0	5	27.8	13	72.2	18	100.0					
2. ระบบการบันทึกรายจ่าย	2	11.1	16	88.9	18	100.0	5	27.8	13	72.2	18	100.0					
3. ระบบการเงิน-รายจ่าย	3	16.7	15	83.8	18	100.0	5	27.8	13	72.2	18	100.0					
4. ระบบการลดหนี้เจ้าหนี้	3	16.7	15	83.8	18	100.0	5	27.8	13	72.2	18	100.0					
5. ระบบการรับวางเบ็ด	4	22.2	14	77.8	18	100.0	18	100.0	-	-	18	100.0					
บัญชีทั่วไป																	
1. ระบบใบสำคัญทั่วไป	6	35.3	11	64.7	17	100.0	6	35.3	11	64.7	17	100.0					
2. ระบบปรับปรุงต้นทุนวัสดุ	6	35.3	11	64.7	17	100.0	6	35.3	11	64.7	17	100.0					
3. ระบบกระทบยอดบัญชีธนาคาร	6	35.3	11	64.7	17	100.0	6	35.3	11	64.7	17	100.0					
ระบบบริหารงานยานยนต์																	
1. ข้อมูลเบื้องต้นระบบบริหารงานยานยนต์	5	4.4	108	95.6	113	100.0	9	8.1	102	91.9	111	100.0					
2. ระบบบริหารงานยานยนต์	7	6.3	104	93.7	111	100.0	10	9.0	101	91.0	111	100.0					

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารจัดการ ERP	การเลือกข้อมูลจากระบบการและการกรอกข้อมูล				รวม		ขั้นตอนของการดำเนินการ				รวม		
	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบบริหารงานยานยนต์(ต่อ)													
3. ระบบบริหารงานซ่อมบำรุง	8	7.50	98	92.50	106	100.00	9	8.50	97	91.50	106	100.00	
4. ระบบบริหารงานค่าใช้จ่าย	5	4.70	101	95.30	106	100.00	8	7.50	98	92.50	106	100.00	
5. ระบบบริหารงานประกันภัย	5	4.80	100	95.20	105	100.00	9	8.60	96	91.40	105	100.00	
ระบบบริหารงานคลังเอกสาร													
1. ข้อมูลเบื้องต้นงานคลังเอกสาร	13	13.30	85	86.70	98	100.00	23	23.70	74	76.30	97	100.00	
2. ระบบกรรับฝากเอกสาร	12	12.40	85	87.60	97	100.00	22	22.70	75	77.30	97	100.00	
3. ระบบบริหารงานคลังเอกสาร	12	12.40	85	87.60	97	100.00	22	22.70	75	77.30	97	100.00	
4. บันทึกรับยกเลิกนำฝาก	12	12.50	84	87.50	96	100.00	21	21.90	75	78.10	96	100.00	
ระบบบริหารงานคลังพัสดุ													
1. ข้อมูลเบื้องต้นงานบริหารคลังพัสดุ	10	11.20	79	88.80	89	100.00	14	15.90	74	84.10	88	100.00	
2. ระบบบริหารงานคลังพัสดุ	10	11.40	78	88.60	88	100.00	14	15.90	74	84.10	88	100.00	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

โมดูลระบบบริหารองค์กร ERP	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล				รวม				ขั้นตอนของการดำเนินการ				รวม		
	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ยุ่งยาก		ไม่ยุ่งยาก		จำนวน	ร้อยละ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระบบบริหารงานขนส่ง															
1. ข้อมูลเบื้องต้นระบบบริหารงานขนส่ง	3	17.60	14	82.40	17	100.00	9	52.90	8	47.10	17	100.00			
2. ระบบบริหารงานขนส่ง	3	17.60	14	82.40	17	100.00	9	52.90	8	47.10	17	100.00			
3. ระบบงานรับ-จ่ายวัสดุอุปกรณ์	3	17.60	14	82.40	17	100.00	9	52.90	8	47.10	17	100.00			
4. ระบบบริการด้าน ATM	3	17.60	14	82.40	17	100.00	9	52.90	8	47.10	17	100.00			
สอบถาม															
1. สอบถาม-ระบบพัสดุ	6	5.20	110	94.80	116	100.00	4	3.60	106	96.40	110	100.00			
2. สอบถาม-บุคลากร	4	3.30	116	96.70	120	100.00	5	4.30	111	95.70	116	100.00			
3. สอบถาม-ระบบโครงการ/แผนงาน/งบประมาณ	5	4.20	114	95.80	119	100.00	6	5.20	110	94.80	116	100.00			
4. สอบถาม-ระบบบัญชี/การเงิน	3	2.80	106	97.20	109	100.00	4	3.70	103	96.30	107	100.00			

จากตารางที่ 4.16 พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบข้อมูลเบื้องต้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่มีความยุ่งยาก มี 4 เมนู ได้แก่ ข้อมูลเบื้องต้น-ระบบ ข้อมูลเบื้องต้น-องค์กร ข้อมูลเบื้องต้น-พัสดุและครุภัณฑ์ และข้อมูลเบื้องต้น-บุคลากร ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบข้อมูลเบื้องต้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูมีความยุ่งยาก

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบพัสดุและครุภัณฑ์ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบพัสดุและครุภัณฑ์ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบุคลากร พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงบประมาณ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงบประมาณ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่มีความยุ่งยาก มี 5 เมนู ได้แก่ ระบบประมาณการงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบการปรับเพิ่ม-ลดงบประมาณรายจ่ายระหว่างปี การโอนย้ายงบประมาณ ระบบปันส่วนรายได้-ค่าใช้จ่าย และงบประมาณ

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงานการเงิน-รายรับ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงานการเงิน-รายรับ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงานการเงิน-รายจ่าย พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบงานการเงิน-รายจ่าย พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่มีความยุ่งยาก มี 4 เมนู ได้แก่ ระบบการบันทึกรายจ่าย ระบบการบันทึกรายจ่าย ระบบการเงิน-รายจ่าย ระบบการลดหนี้เจ้าหนี้

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบัญชีทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบัญชีทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่าการเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบริหารงานยานยนต์ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนูของโมดูลระบบบริหารงานยานยนต์ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่า การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานคลังเอกสาร พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานคลังเอกสาร พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่า การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานคลังพัสดุ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานคลังพัสดุ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

พบว่า การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานขนส่ง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนู ของโมดูลระบบบริหารงานขนส่ง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูมีความยุ่งยาก

พบว่า การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุไว้ และการกรอกข้อมูลในแต่ละเมนู ของ โมดูลสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก ส่วนขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละเมนู ของ โมดูลสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทุกเมนูไม่มีความยุ่งยาก

ตารางที่ 4.17 เหตุผลของพนักงาน วิทยาลัยฯ บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP

รายการ	เหตุผล
1. ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีความสะดวกในการเข้าใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลในระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีการจัดเรียงหมวดหมู่ 2. ความเร็วของระบบบริหารองค์กร ERP มีความล่าช้า 3. ระบบบริหารองค์กร ERP มีขั้นตอนการทำงานซับซ้อน
2. ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่ตอบสนองความต้องการต่อการใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อมูลในระบบบริหารองค์กร ERP ไม่เป็นปัจจุบัน ได้แก่ โมดูลระบบข้อมูลเบื้องต้น
3. การใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP ไม่แตกต่างไปจากระบบงานเดิม	<ol style="list-style-type: none"> 1. การคีย์ข้อมูลเข้าระบบ ผู้ใช้ไม่คีย์ข้อมูลผ่านระบบบริหารองค์กร ERP แต่คีย์ข้อมูลผ่านระบบงานเดิม 2. การประมวลผลข้อมูลผู้ใช้อย่างประมวลผลผ่านระบบงานเดิม

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

รายการ	เหตุผล
4. ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การประมวลผลของระบบมีความล่าช้า 2. การทำงานผ่านระบบบริหารองค์กร ERP ใช้เวลานานพอสมควร 3. การกำหนดเงื่อนไขภายในระบบบริหารองค์กร ERP บางส่วนยังไม่ตรงตามความต้องการในการใช้งาน
5. การพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ของระบบบริหารองค์กร ERP มีความผิดพลาด	<ol style="list-style-type: none"> 1. การแก้ไขรายงาน ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างถาวร ทำให้ต้องแก้ไขรายงานทุกครั้ง
6. ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบบริหารองค์กร ERP มีขั้นตอนการทำงานซับซ้อน 2. การกรอกข้อมูลผ่านระบบบริหารองค์กร ERP ไม่สามารถกรอกข้ามขั้นตอนได้
7. การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุในเมนูของระบบบริหารองค์กร ERP มีความยุ่งยาก	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดเงื่อนไขในการใช้งานมากเกินไป และมีความซับซ้อน
8. ขั้นตอนการดำเนินการของเมนูในแต่ละโมดูลของระบบบริหารองค์กร ERP มีความยุ่งยาก	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดำเนินการในแต่ละ โมดูลมีความซับซ้อน และไม่สามารถกรอกข้ามขั้นตอนได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ การวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษา พนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด
2. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด

5.1.2 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เกี่ยวกับซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

- ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทกรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 150 คน

- ตัวแปรที่ศึกษา

1. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่ง ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟต์วินโดวส์ และซอฟต์แวร์สำนักงาน ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และ ด้านฮาร์ดแวร์

2. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) กรณีศึกษาพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ. 2552 ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การตอบสนองความต้องการในการใช้งาน การเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ประสิทธิภาพของระบบ ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ และ ความยุ่งยากของระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามข้อความมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและแบบเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับส่วน / ฝ่าย ที่ปฏิบัติงาน เพศ อายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ซอฟต์แวร์ทั่วไปของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งข้อความมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และปลายเปิด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งข้อความมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการและปลายเปิด สามารถแบ่งย่อยตามโมดูลของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ที่พนักงานใช้อยู่ในปัจจุบันได้ ดังนี้

ตอนที่ 4.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบข้อมูลเบื้องต้น”

ตอนที่ 4.2 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”

ตอนที่ 4.3 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบุคลากร”

ตอนที่ 4.4 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบงบประมาณ”

ตอนที่ 4.5 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม

“ระบบงานการเงิน-รายรับ”

ตอนที่ 4.6 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม

“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”

ตอนที่ 4.7 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม

“ระบบเงินสดย่อยและเงินคดลงจ่าย”

ตอนที่ 4.8 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“บัญชีทั่วไป”

ตอนที่ 4.9 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”

ตอนที่ 4.10 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)”

ตอนที่ 4.11 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม
“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”

ตอนที่ 4.12 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานยานยนต์”

ตอนที่ 4.13 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”

ตอนที่ 4.14 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”

ตอนที่ 4.15 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานขนส่ง”

ตอนที่ 4.16 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “เมนูสอบถาม”

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้ช่วยกรรมการบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจำนวน 150 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น มาตรวจให้คะแนนและ วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้สถิติและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปโดยหาความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 มาวิเคราะห์ระดับของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ทั่วไป ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งได้แก่ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) โดยหาความถี่และร้อยละ และเขียนความเรียงของข้อคำถามที่เป็นปลายเปิด

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552 ซึ่งแบ่งย่อยตามโมดูลของระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) โดยหาความถี่และร้อยละ และเขียนความเรียงของข้อคำถามที่เป็นปลายเปิด

5.1.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ทั่วไปของพนักงาน บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด ได้แก่ ไมโครซอฟต์วินโดวส์ และไมโครซอฟต์ออฟฟิศ มีรายละเอียด ดังนี้

1. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ไมโครซอฟต์วินโดวส์และไมโครซอฟต์ออฟฟิศของพนักงานฯ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และรวมทุกด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2. การแก้ไขปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่ซอฟต์แวร์ทั่วไป และซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงานบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ พนักงานส่วนใหญ่แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ ได้เป็นบางครั้ง และเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ พนักงาน ส่วนใหญ่สอบถามเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญกว่า เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา

3. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด มีทั้งหมด 16 โมดูล ได้แก่ ระบบข้อมูลเบื้องต้น ระบบพัสดุและครุภัณฑ์ ระบบบุคคล ระบบงบประมาณ ระบบงานการเงิน-รายรับ ระบบงานการเงิน-รายจ่าย ระบบเงินสดย่อยและเงินทดรองจ่าย บัญชีทั่วไป บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี ระบบบริหารงานยานยนต์ ระบบบริหารงานคลังเอกสาร ระบบบริหารงานคลังพัสดุระบบบริหารงานขนส่ง และสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

-ความสะดวกในการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน ส่วนใหญ่คิดว่ามีความสะดวกในการเข้าใช้งานมี 12 โมดูล ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีความสะดวกในการเข้าใช้งานมี 4 โมดูล

-การตอบสนองความต้องการต่อการเข้าใช้งาน ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมี 9 โมดูล และมีเพียง 1 โมดูล คือ โมดูลระบบข้อมูลเบื้องต้น ที่ตอบสนองความต้องการ ต่อการเข้าใช้งานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

-การโต้ตอบระหว่างซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP กับพนักงาน ส่วนใหญ่พนักงาน คิดว่าการโต้ตอบของระบบฯ เข้าใจง่ายมี 12 โมดูล ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการโต้ตอบของระบบฯ เมื่ออ่านข้อความแล้วไม่เข้าใจมี 4 โมดูล

-การเปรียบเทียบการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด กับระบบงานเดิมพนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้นมี 10 โมดูล ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่แตกต่างจากเดิมเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมที่เคยปฏิบัติ มี 5 โมดูล

-ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP พนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามี ประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน มี 11 โมดูล ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่า ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน มี 5 โมดูล

-การพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP พนักงาน ส่วนใหญ่เห็นว่าการพิมพ์รายงานของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ไม่มีความผิดพลาด มี 13 โมดูล ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ความถูกต้องในการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ มีความผิดพลาด มี 3 โมดูล

-ความยืดหยุ่นต่อการใช้งานของซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน ส่วนใหญ่คิดว่า ซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ที่มี ความยืดหยุ่นต่อการใช้งานมี 14 โมดูล ส่วน โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีความยืดหยุ่น มี 2 โมดูล พนักงานไม่ระบุสาเหตุของความไม่ยืดหยุ่นของระบบ

-การเลือกข้อมูลจากรายการที่ระบุในเมนู / กรอกข้อมูล และขั้นตอนการดำเนินการของเมนู ในแต่ละ โมดูลพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความยุ่งยาก

-ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ส่วนใหญ่มีปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพ มี 7 โมดูล รองลงมามีปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งาน และปัญหาในการติดต่อผู้รับผิดชอบ/ดูแล มี 6 โมดูลเท่ากัน และมีเพียง 3 โมดูลที่มีปัญหาเกี่ยวกับการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์

-การได้รับคำแนะนำปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP แต่ละ โมดูลพนักงานส่วนใหญ่ได้รับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้องเพื่อใช้แก้ปัญหาได้ตรงตามความต้องการมี 15 โมดูล มีเพียง 1 โมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ผู้เกี่ยวข้องให้คำแนะนำได้ไม่ตรงตามความต้องการ

-การอบรมเกี่ยวกับการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP ส่วนใหญ่โมดูลที่พนักงานต้องการอบรมมี 10 โมดูล ส่วนโมดูลที่พนักงานส่วนใหญ่ไม่ต้องการอบรม มี 6 โมดูล

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ กรณีศึกษา พนักงานบริษัท กรุงเทพฯธุรกิจบริการ จำกัด ปรากฏว่ามีประเด็นสำคัญที่ควรจะนำมาอภิปราย ดังต่อไปนี้

1. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ไมโครซอฟต์วินโดวส์ ของพนักงานฯ ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และรวมทุกด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ไมโครซอฟต์ออฟฟิศ ของพนักงาน ด้านการพัฒนาความรู้ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และรวมทุกด้าน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานทุกคนต้องผ่านการสอบคัดเลือกอย่างเข้มข้นก่อนเข้าทำงาน เกี่ยวกับความรู้ความสามารถด้านต่างๆ ซึ่งซอฟต์แวร์ไมโครซอฟต์วินโดวส์ และไมโครซอฟต์ออฟฟิศ เป็นส่วนหนึ่งของการทดสอบ และเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ พนักงานได้รับคำแนะนำจากผู้ดูแลเป็นอย่างดีในการแก้ไขปัญหา

2. สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning) ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพฯธุรกิจบริการ จำกัด พนักงาน ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวกในการใช้งาน ตอบสนองความต้องการในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ระบบมีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งาน ระบบความยืดหยุ่น การเลือกข้อมูลจากรายการ/กรอกข้อมูล และขั้นตอนการดำเนินการของเมนูในแต่ละโมดูลพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีความยุ่งยาก และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างระบบบริหารองค์กร ERP กับระบบงานเดิมพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากก่อนนำระบบบริหารองค์กร ERP มาใช้งานได้มีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของแต่ละส่วนงาน และมีการทดสอบระบบจากผู้ใช้งานก่อนนำระบบไปใช้งานจริง และเป็นซอฟต์แวร์ที่มีการรวมตัวในส่วนของฟังก์ชันงานทั้งหมดในองค์กร หรือที่มีการเชื่อมโยงในส่วนประกอบ (Module) ของทั้งหมดเข้าด้วยกัน โดยมีการทำงานในลักษณะของ Real Time และ ซอฟต์แวร์บริหารองค์กร ERP สร้างขึ้นมาในลักษณะยึดถือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (Based on Best Practice in Industry) คือมีการกำหนดในส่วนของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) ที่มีการทดสอบและสำรวจมาแล้วว่าเป็นระบบงานวางแผนที่ดีที่สุด (Best Practice) ในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไว้ในตัวของระบบบริหารองค์กร ERP (คณะวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2550) [Online]

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

- 1) ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะผู้บริหารสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการใช้งานทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานอันจะนำมาซึ่งประสิทธิผลที่ดีเลิศต่อองค์กรต่อไป
- 2) อาจนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการจัดเตรียมแผนงาน และงบประมาณในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน
- 3) อาจนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการให้บริการต่อฝ่ายงานอื่นๆ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

- 1) ควรมีการสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพื่อทำให้ทราบถึงผลการวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ชัดเจนมากขึ้น
- 2) ควรทำวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ในหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ และแก้ปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะช่วยให้ซอฟต์แวร์ถูกใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ
- 3) ควรทำวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ เพื่อที่จะได้เข้าใจถึงประเด็นต่างๆ ที่ส่งผลต่อปัญหาการใช้งานได้ชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- ไอที ไกด์. 2550. การใช้งาน windows XP. [Online].
Available : http://www.it-guides.com/free_training_office.html
- ไอที ไกด์. 2550. การใช้งาน Microsoft word. [Online].
Available : http://www.it-guides.com/free_training_office.html
- กรรณิการ์ จิรเจริญจิตต์. 2545 “การ Customization ระบบ ERP กรณีศึกษา : โปรแกรม Efacs”
รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
กองบรรณาธิการ บริษัท โปรวิชั่น. 2546. มือใหม่หัดใช้คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โปรวิชั่น.
- โกศล ดีศีลธรรม. 2546. “ปัจจัยความสำเร็จของการจัดการ โครงการ.” MICRO COMPUTER.
21(21) : 147-148.
- คูใจ เรืองเวหา และคณะ. 2550.เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. [Online].
Available : <http://cptd.chandra.ac.th/selfstud/it4life/index.htm>.
- นพพล จันทสร. 2547. “การศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล
(ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- นารินทร์ แจ่มใส. 2547. “ปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้ระบบ ERP ในธุรกิจ SMEs
กรณีศึกษาธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย”
รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา
เทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
บริษัทกรู๊ปไทยธุรกิจบริการ จำกัด. 2550. เกี่ยวกับ KGS. [Online].
Available : <http://www.kgs.co.th/>.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. 2541. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย จำกัด.
- ปรีชา พันธุมสินชัย. 2547. ERP เผยวิธีทำจริง. กรุงเทพฯ : TLAPS
- ยีน ภู่วรรณ. 2546. “ผ่าตัดระบบธุรกิจด้วย ERP.” MICRO COMPUTER. 21(216) : 135-136.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542. การทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พี.พี. พรินท์. ทัศน.
- วิไลพร วรจิตตานนท์ 2547. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : งานตำราและเอกสาร
การพิมพ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. 2550. ประวัติศาสตร์ของระบบบริหารองค์กร ERP. [Online].

Available : www.sutcn.net/board/showthread.php.

สรญา สาโรวาท. 2543. “สภาพและปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตในสถาบันราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเทคโนโลยีการศึกษาทางการอาชีวะและเทคนิคการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2550. โครงการพัฒนาเนื้อหาความรู้สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย. [Online].

Available : <http://web.ku.ac.th/schoolnet/>.

อนิวรรณ สมาริวัฒน์. 2546. “Implement ระบบ ERP ก้าวสำคัญที่ยั่งยืน.”

MICRO COMPUTER. 21(216) : 142-145.

อิทธิ ฤทธาภรณ์. 2537. ผู้การเป็นผู้นำในการใช้ ERP. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

ARIP. 2550. ระบบบริหารองค์กร (ERP). [Online].

Available : http://www.arip.co.th/2006/mag_list.php.

TD-STAR. 2550. บทบาทของระบบบริหารองค์กร ERP. [Online].

Available : <http://www.td-star.com/content/thai/home.html>.

Grant, G.G. 2003. ERP & DATA WAREHOUSING IN ORGANIZATIONS : ISSUES AND CHALLENGES. Canada : IRM Press.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์การศึกษาพนักงาน

บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ปี พ.ศ.2552

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านพร้อมทั้งเขียน
แสดงความคิดเห็นในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านปฏิบัติงานใน ส่วน / ฝ่าย.....
2. เพศ ○ หญิง ○ ชาย
3. อายุปี (มากกว่า 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้.....ปี (มากกว่า 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)

ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้งาน “ซอฟต์แวร์ทั่วไป”

ตอนที่ 2.1 สภาพและปัญหาการใช้งาน “ซอฟต์แวร์ Microsoft Windows”

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน	ระดับสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ “Microsoft Windows”				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาความรู้					
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์					
2. เอกสารอ้างอิง / คู่มือการใช้งานซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ					
3. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม					
4. ไม่สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเรียนรู้หรือฝึกอบรม					
5. เครื่องมือและสื่อในการอบรมไม่เพียงพอ					
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานด้อยประสิทธิภาพ					
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่ตอบสนองความต้องการ					
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในปัจจุบันไม่ทันสมัย					
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน					
5. ซอฟต์แวร์ติด / โคนรบกวนจากไวรัส					
ด้านฮาร์ดแวร์					
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสเปคต่ำ					
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสื่อมคุณภาพ					
3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2.2 สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ “Microsoft Office”

สภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน	ระดับสภาพและปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ “Microsoft Office”				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาความรู้					
1. ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์					
2. เอกสารอ้างอิง / คู่มือการใช้งานซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ					
3. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม					
4. ไม่สามารถจัดแบ่งเวลาเพื่อเรียนรู้หรือฝึกอบรม					
5. เครื่องมือและสื่อในการอบรมไม่เพียงพอ					
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
1. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานด้อยประสิทธิภาพ					
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานไม่ตอบสนองความต้องการ					
3. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานในปัจจุบันไม่ทันสมัย					
4. ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีความยุ่งยากซับซ้อน					
5. ซอฟต์แวร์ติด / โคนรบกวนจากไวรัส					
ด้านฮาร์ดแวร์					
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานสเปคต่ำ					
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสื่อมคุณภาพ					
3. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เหมาะสมกับซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่					

ตอนที่ 3 การแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ท่านแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ได้ ได้บ้างเป็นบางครั้ง ไม่ได้

2. เมื่อท่านมีปัญหาในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ท่านแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

ได้ ได้บ้างเป็นบางครั้ง ไม่ได้

3. เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ดังกล่าวข้อ 1 และ 2 ท่านจะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง สอบถามเพื่อนร่วมงานที่มีความชำนาญกว่า
- สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมาแก้ปัญหา
- เลิกทำทันที

ข้อเสนอแนะ / ปัญหาอื่นๆ

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4 สภาพและปัญหาการใช้งาน ซอฟต์แวร์ “ระบบบริหารองค์กร ERP (Enterprise Resource Planning)”

ตอนที่ 4.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบข้อมูลเบื้องต้น”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
2. “ระบบข้อมูลเบื้องต้น”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
3. การได้ต่อการใช้งานระหว่าง“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบันหรือไม่
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 - ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบข้อมูลเบื้องต้น”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 - ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม

ตอนที่ 4.2 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
2. “ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 - ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 - ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.2 (ต่อ)

9. เมื่อมีการสัมพัทธ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”มีความถูกต้องหรือไม่

- ถูกต้อง มีความผิดพลาด

ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

.....

10. การใช้งานของ “ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่

- ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น

ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

.....

ตอนที่ 4.2.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบพัสดุและครุภัณฑ์”จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบพัสดุและ ครุภัณฑ์”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง		
2. ข้อมูลเบื้องต้น- องค์กร		
3. ระบบจัดจำหน่าย		
4. ระบบบันทึกผลการ อนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง		
5. ระบบบันทึกผลการ อนุมัติจัดจำหน่าย		
6. ระบบสัญญาการค้า ประกัน		
7. ระบบการตรวจนับ วัสดุ		
8. ประมวลผลประจำ ครั้ง/วัน/เดือน/ปี		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.2.1 (ต่อ)

เมนูของ “ระบบพัสดุและ ครุภัณฑ์”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
9.ยกเลิกเอกสาร		
10.ปิดเอกสาร		

ตอนที่ 4.3 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบุคลากร”

- ความสะดวกในการใช้งานของ “ระบบบุคลากร”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
- “ระบบบุคลากร”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
- การได้ตอบการใช้งานระหว่าง “ระบบบุคลากร” กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
- เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ “ระบบบุคลากร” กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
- ท่านคิดว่า “ระบบบุคลากร” มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.3 (ต่อ)

6. ในการใช้งานของ“ระบบบุคลากร”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบบุคลากร”
- ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบบุคลากร”
- ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบบุคลากร”
- ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบบุคลากร”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่

- ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ

ถ้าท่านตอบว่า ไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....

8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบบุคลากร”ที่ท่านใช้งานหรือไม่

- ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม

9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบบุคลากร”มีความถูกต้องหรือไม่

- ถูกต้อง มีความผิดพลาด

ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

10. การใช้งานของ “ระบบบุคลากร”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่

- ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น

ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

ตอนที่ 4.3.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบุคลากร”จำแนกตามกลุ่มเมนู

ถ้าชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบบุคลากร”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. เพิ่มข้อมูลประวัติ บุคลากร		
2. เพิ่มข้อมูลอัตรา ตำแหน่ง		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญต์เห็นใบใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.3.1 (ต่อ)

เมนูของ “ระบบบุคลากร”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
3. ระบบเงินเดือน		
4. งานจัดหลักสูตร ฝึกอบรม		
5. งานธุรการ		
6. งานสรรหาบุคลากร		
7. งานพันสภาพ		
8. งานอนุมัติผล/ยกเลิก		

ตอนที่ 4.4 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบงบประมาณ”

- ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ “ระบบงบประมาณ”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
.....
- “ระบบงบประมาณ”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
.....
- การโต้ตอบการใช้งานระหว่าง “ระบบงบประมาณ” กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
- เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ “ระบบงบประมาณ” กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.4 (ต่อ)

5. ท่านคิดว่า“ระบบงบประมาณ”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
- มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
-
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบงบประมาณ”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบงบประมาณ”
- ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบงบประมาณ”
- ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบงบประมาณ”
- ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
-
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบงบประมาณ”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
-
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบงบประมาณ”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
- ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
-
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบงบประมาณ”มีความถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้อง มีความผิดพลาด
- ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
-
10. การใช้งานของ “ระบบงบประมาณ”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
- ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
- ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.4.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบงบประมาณ”จำแนกตามกลุ่มเมนู
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบงบประมาณ”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ระบบประมาณ การงบประมาณ รายรับประจำปี		
2. ระบบประมาณ การงบประมาณ รายจ่ายประจำปี		
3. ระบบการปรับเพิ่ม- ลดงบประมาณ รายจ่ายระหว่างปี		
4. การโอนย้าย งบประมาณ		
5. ระบบปันส่วน รายได้-ค่าใช้จ่าย		
6. งบประมาณ		

ตอนที่ 4.5 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม “ระบบงานการเงิน-รายรับ”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”

สะดวก ไม่สะดวก

 ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

.....

2. “ระบบงานการเงิน-รายรับ”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ตอนที่ 4.5 (ต่อ)
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบงานการเงิน-รายรับ”กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“ระบบงานการเงิน-รายรับ”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการตั้งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบงานการเงิน-รายรับ”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
10. การใช้งานของ “ระบบงานการเงิน-รายรับ”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.5.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“ระบบงานการเงิน-รายรับ”

จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบงานการเงิน- รายรับ”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ระบบขายสด-ขาย สินค้า/บริการ เงินสด		
2. ระบบขายเชื่อ/ เครดิต-ขายสินค้า/ บริการ เครดิต		
3. ระบบงานการเงิน รับ-ใบสำคัญรับ ทั่วไป/ใบสำคัญรับ ชำระลูกหนี้		
4. ระบบการลดหนี้ การขายสินค้า/ บริการ (ลดหนี้)		
5. ระบบการออกใบ วางบิล		
6. ระบบการ เปลี่ยนแปลงเอกสาร		

ตอนที่ 4.6 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม “ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”

สะดวก ไม่สะดวก

ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

2. “ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบุคคลในวงแคบเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปต่อโดยไม่ขออนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.6 (ต่อ)

3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

5. ท่านคิดว่า“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....

8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

10. การใช้งานของ “ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ไปลงนิตยสารในนิตยสารไปรษณีย์

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.6.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“ระบบงานการเงิน-รายจ่าย”

จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบงานการเงิน- รายจ่าย”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ระบบการบันทึก ขอตั้งเบิกรายจ่าย		
2. ระบบการบันทึก รายจ่าย		
3. ระบบการเงิน- รายจ่าย		
4. ระบบการลดหนี้ เจ้าหนี้		
5. ระบบการรับวางบิล		

ตอนที่ 4.7 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”

- ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”
 สะดวก ไม่สะดวก
 ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

- “ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

- การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
- เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.7 (ต่อ)

5. ท่านคิดว่า“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
- มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
-
6. ในการใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”
- ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”
- ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”
- ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
-
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
-
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
- ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
-
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”มีความถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้อง มีความผิดพลาด
- ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
-
10. การใช้งานของ “ระบบเงินสดย่อยและเงินทรองจ่าย”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
- ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
- ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.8 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบัญชีการเงิน” กลุ่ม “บัญชีทั่วไป”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

2. “บัญชีทั่วไป”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“บัญชีทั่วไป”กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ

4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

5. ท่านคิดว่า“บัญชีทั่วไป”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

6. ในการเข้าใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“บัญชีทั่วไป”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“บัญชีทั่วไป”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 - ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....

8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“บัญชีทั่วไป”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 - ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม

ตอนที่ 4.8 (ต่อ)

9. เมื่อมีการตั้งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“บัญชีทั่วไป”มีความถูกต้องหรือไม่

ถูกต้อง มีความผิดพลาด

ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

.....

- 10 การใช้งานของ “บัญชีทั่วไป”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่

ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น

ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

.....

ตอนที่ 4.8.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“บัญชีทั่วไป”จำแนกตามกลุ่มเมนู
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “บัญชีทั่วไป”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ระบบใบสำคัญ ทั่วไป		
2. ระบบปรับปรุง ต้นทุนพัสดุ		
3. ระบบกระทบยอด บัญชีธนาคาร		

ตอนที่ 4.9 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”

สะดวก ไม่สะดวก

ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

.....

2. “บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.9 (ต่อ)

3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการส่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
10. การใช้งานของ “บันทึกผลอนุมัติ/ยกเลิก”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ตอนที่ 4.10 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“ระบบปันส่วนรายได้
ค่าใช้จ่าย (บัญชี)”**

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
2. “ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 - ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี) ”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 - ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.10 (ต่อ)

9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)”มีความถูกต้องหรือไม่

ถูกต้อง มีความผิดพลาด

ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

.....

- 10 การใช้งานของ “ระบบปันส่วนรายได้ค่าใช้จ่าย (บัญชี)” ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่

ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น

ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

.....

ตอนที่ 4.11 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบัญชีการเงิน”กลุ่ม“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”

สะดวก ไม่สะดวก

ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

.....

2. “ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

.....

3. การโต้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”กับผู้ใช้งาน

เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ

4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด

สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม

ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

.....

5. ท่านคิดว่า“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน

มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ

ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

.....

ตอนที่ 4.11 (ต่อ)

6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- ตรงตามความต้องการ
 - ไม่ตรงตามความต้องการ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
-
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
- ต้องการอบรม
 - ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”มีความถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้อง
 - มีความผิดพลาด
- ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
-
10. การใช้งานของ “ระบบการประมวลผลสร้างรายการบัญชี”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
- ยืดหยุ่น
 - ไม่ยืดหยุ่น
- ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.12 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานด้านการบริการ”
กลุ่ม“ระบบบริหารงานยานยนต์”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”
- สะดวก
 - ไม่สะดวก
- ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
-
2. “ระบบบริหารงานยานยนต์”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
- มาก
 - ปานกลาง
 - น้อย
 - ไม่ตอบสนอง
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.12 (ต่อ)

3. การโต้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบบริหารงานยานยนต์”กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

5. ท่านคิดว่า“ระบบบริหารงานยานยนต์”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....

8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

10. การใช้งานของ“ระบบบริหารงานยานยนต์”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

ตอนที่ 4.12.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม“ระบบบริหารงานยานยนต์”จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบบริหารงาน ยานยนต์”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ข้อมูลเบื้องต้นระบบ บริหารงานยานยนต์		
2. ระบบบริหารงาน ยานยนต์		
3. ระบบบริหารงาน ซ่อมบำรุง		
4. ระบบบริหารงาน ค่าใช้จ่าย		
5. ระบบบริหารงาน ประกันภัย		

ตอนที่ 4.13 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”

สะดวก ไม่สะดวก

ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
.....

2. “ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
.....

3. การโต้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”กับผู้ใช้งาน

เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.13 (ต่อ)

4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
5. ท่านคิดว่า“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
10. การใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังเอกสาร”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.13.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม “ระบบบริหารงานคลังเอกสาร” จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบบริหารงานคลัง เอกสาร”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ข้อมูลเบื้องต้นงาน คลังเอกสาร		
2. ระบบการรับฝาก เอกสาร		
3. ระบบบริหารงาน คลังเอกสาร		
4. บันทึกรับขกเลิก นำฝาก		

ตอนที่ 4.14 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”

- ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”
 สะดวก ไม่สะดวก
 ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....

- “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ” ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....

- การได้ตอบการใช้งานระหว่าง “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ” กับผู้ใช้งาน
 เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
- เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ” กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.14 (ต่อ)

5. ท่านคิดว่า“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
- มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....
-
6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”
- ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”
- ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”
- ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....
-
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
-
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
- ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”มีความถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้อง มีความผิดพลาด
- ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
-
10. การใช้งานของ“ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
- ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
- ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.14.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม “ระบบบริหารงานคลังพัสดุ”จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบบริหารงาน คลังพัสดุ”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ข้อมูลเบื้องต้นงาน บริหารคลังพัสดุ		
2. ระบบบริหารงาน คลังพัสดุ		

ตอนที่ 4.15 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม “ระบบบริหารงานขนส่ง”

- ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”
 - สะดวก ไม่สะดวก
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
- “ระบบบริหารงานขนส่ง”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด
 - มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
- การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“ระบบบริหารงานขนส่ง”กับผู้ใช้งาน
 - เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ
- เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด
 - สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
- ท่านคิดว่า“ระบบบริหารงานขนส่ง”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 - มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

ตอนที่ 4.15 (ต่อ)

6. ในการเข้าใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”
 - ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”
 - ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”
 - ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 - อื่นๆ (โปรดระบุ).....
-
7. เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
- ตรงตามความต้องการ
 - ไม่ตรงตามความต้องการ
- ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....
-
8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
- ต้องการอบรม
 - ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการสั่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”มีความถูกต้องหรือไม่
- ถูกต้อง
 - มีความผิดพลาด
- ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....
-
10. การใช้งานของ“ระบบบริหารงานขนส่ง”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
- ยืดหยุ่น
 - ไม่ยืดหยุ่น
- ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....
-

ตอนที่ 4.15.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“ระบบบริหารงานด้านบริการ”

กลุ่ม “ระบบบริหารงานขนส่ง”จำแนกตามกลุ่มเมนู

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “ระบบบริหารงาน ขนส่ง”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. ข้อมูลเบื้องต้นระบบ บริหารงานขนส่ง		
2. ระบบบริหารงาน ขนส่ง		
3. ระบบงานรับ-จ่าย วัสดุอุปกรณ์		
4. ระบบบริการด้าน ATM		

ตอนที่ 4.16 สภาพและปัญหาการใช้งานของ “เมนูสอบถาม”

1. ความสะดวกในการเข้าใช้งานของ“เมนูสอบถาม”

สะดวก ไม่สะดวก

ถ้าท่านตอบว่าไม่สะดวก โปรดระบุเหตุผล.....
.....

2. “เมนูสอบถาม”ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านอยู่ในระดับใด

มาก ปานกลาง น้อย ไม่ตอบสนอง

ถ้าท่านตอบว่าไม่ตอบสนอง โปรดระบุเหตุผล.....
.....

3. การได้ตอบการใช้งานระหว่าง“เมนูสอบถาม”กับผู้ใช้งาน

เข้าใจได้ง่าย ไม่เข้าใจ

4. เมื่อเปรียบเทียบการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”กับระบบงานเดิม ท่านสามารถทำงานได้ในลักษณะใด

สะดวกมากขึ้น ไม่แตกต่างจากเดิม

ถ้าท่านตอบว่าไม่แตกต่างจากเดิม โปรดระบุเหตุผล.....
.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 4.16

5. ท่านคิดว่า“เมนูสอบถาม”มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานในปัจจุบัน
 มีประสิทธิภาพ ไม่มีประสิทธิภาพ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่มีประสิทธิภาพ โปรดระบุเหตุผล.....

6. ในการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”ท่านมีปัญหาในประเด็นใดดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 ปัญหาเกี่ยวกับความเร็วในการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”
 ปัญหาเกี่ยวกับเสถียรภาพของ“เมนูสอบถาม”
 ปัญหาในการติดต่อกับผู้รับผิดชอบดูแลของ“เมนูสอบถาม”
 ปัญหาการพิมพ์ข้อมูลออกทางเครื่องพิมพ์
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. เมื่อเกิดสภาพและปัญหาการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”ท่านได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตรงตามความต้องการหรือไม่
 ตรงตามความต้องการ ไม่ตรงตามความต้องการ
 ถ้าท่านตอบว่าไม่ตรงตามความต้องการ โปรดระบุเหตุผล.....

8. ท่านต้องการรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”ที่ท่านใช้งานหรือไม่
 ต้องการอบรม ไม่ต้องการอบรม
9. เมื่อมีการส่งพิมพ์ออกรายงาน ข้อมูลของ“เมนูสอบถาม”มีความถูกต้องหรือไม่
 ถูกต้อง มีความผิดพลาด
 ถ้าท่านตอบว่าข้อมูลมีความผิดพลาด โปรดระบุจุดที่ผิดพลาด.....

10. การใช้งานของ“เมนูสอบถาม”ท่านคิดว่าระบบมีความยืดหยุ่นหรือไม่
 ยืดหยุ่น ไม่ยืดหยุ่น
 ถ้าท่านตอบว่าระบบไม่ยืดหยุ่น โปรดระบุเหตุผล.....

ตอนที่ 4.16.1 สภาพและปัญหาการใช้งานของ“เมนูสอบถาม”จำแนกตามกลุ่มเมนู
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงข้อความที่ท่านต้องการ

เมนูของ “เมนูสอบถาม”	การเลือกข้อมูลจากรายการ และการกรอกข้อมูล			ขั้นตอนของการดำเนินการ		
	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล	ยุ่งยาก	ไม่ ยุ่งยาก	ถ้าตอบว่ายุ่งยาก โปรดระบุเหตุผล
1. สอบถาม-ระบบพัสดุ		
2. สอบถาม-บุคลากร		
3. สอบถาม-ระบบ โครงการ/แผนงาน/ งบประมาณ		
4. สอบถาม-ระบบ บัญชี/การเงิน		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวอุทุมพร ประดิษฐ์คำย
วัน เดือน ปี เกิด	16 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2546 บริหารธุรกิจ(วิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลนครราชสีมา ปีการศึกษา 2550 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยธุรกิจบริการ จำกัด
ตำแหน่ง	1. โปรแกรมเมอร์ และ เลขานุการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้