

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร
An Assessment of Readiness in Application of the SAP Business One Program
Readiness in Organization



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร
An assessment of the SAP Business One Program readiness in organization

โดย

นายศัพท์ัญญ์ สุภักศสถาพรพันธุ์ รหัส 48040745

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริทธิโชค)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา ลีทธิโชค ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และรองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะ โพนทอง ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนอาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำภาคสาขาเทคโนโลยีการจัดการ และสาขาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณพี่ๆ พนักงานบริษัท เอ็ม ลิ่งค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำปัญหาพิเศษ ประกอบกับให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่คอยดูแลให้ความรัก เป็นกำลังใจในการทำปัญหาค้นฉบับนี้ รวมไปถึงพี่ น้อง และเพื่อนๆทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆตลอดจนให้คำแนะนำ และเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ได้เป็นอย่างดีเสมอมา

๙๙

ศัพัตถ์ญญ สุภักศสถาพรพันธุ์

19 กุมภาพันธ์ 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

เรื่อง การประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

An Assessment of Readiness in Application of the SAP Business One Program

Readiness in Organization

นักศึกษา นายสัพพัญญู สุภักศฉดาพรพันธุ์

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค

บทคัดย่อ

การที่ธุรกิจจะสามารถมีความพร้อมได้นั้น ต้องมีการดำเนินงานและมีการควบคุมที่ดี ซึ่งโปรแกรมที่ช่วยในการดำเนินงานบริหารธุรกิจแต่ละหน่วยงานในองค์กรที่ผ่านมา จะมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้องค์กรเหล่านั้นขาดความต่อเนื่องของข้อมูล ประกอบกับข้อมูลที่ล่าสมัยยังทำให้ธุรกิจไม่สามารถเกิดกระบวนการทำงานที่ดีได้ โดยการเติบโตขององค์กรจะต้องมีระบบที่เชื่อมโยงส่วนต่างๆของธุรกิจเข้าด้วยกัน ให้มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างอัตโนมัติ และภาพการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ โดยมีข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กรต่างๆ ได้มีการแสวงหาเทคโนโลยีหรือโปรแกรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร จากความสำคัญดังกล่าวมาผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม SAP Business One และเพื่อประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานของบริษัท เอ็ม ลิ่งค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 109 คน โดยที่ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่าพนักงานของ บริษัท เอ็ม ลิ่งค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานาน ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนดานการคำ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งจะอยู่ในฝ่ายบริการมาก ไม่วาการณใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุขัดแย้งและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่สุด โดยในส่วนทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่มีความสำคัญ โปรแกรมเดิมคืออยู่แล้ว และ เหตุผลที่สำคัญที่สุด หากมีการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ก็เพื่อลด ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร และควรใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี ในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One โดยนโยบายการกำหนดให้ดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ยังไม่ถึงเป็นนโยบายเร่งด่วน ประกอบกับ ยังไม่มีแผนงานและงบประมาณรองรับ ส่วนการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะนำการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ แต่ไม่ทราบรายละเอียด และ คิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กรตามทัศนคติของ ผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ในข้อมูลด้าน Perceived usefulness พบว่าโปรแกรม SAP Business One มี ระบบควบคุมในการออกเอกสาร ความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น และ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความสามารถ ในการแจ้งเตือนถึงสายงาน ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ในข้อมูล ด้าน Perceived Ease of use พบว่า การเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่าย โปรแกรม SAP Business One สามารถใช้งานง่าย โปรแกรม SAP Business One จะทำให้ทำงาน ได้สะดวกมากขึ้น และโปรแกรม SAP Business One จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อยู่ใน ระดับมากที่สุด

สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้บริษัทควรจะใช้โปรแกรมเดิมที่มีอยู่ต่อไป เพราะ โปรแกรมเดิมมีความสามารถครอบคลุมการทำงานได้คืออยู่ อีกทั้งยังช่วยประหยัดงบประมาณของ บริษัท ประกอบกับบริษัทควรมีแผนงานรองรับที่ชัดเจน แต่ถ้าหากบริษัทจะมีการนำ โปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้ และมีทัศนคติที่ดีต่อ โปรแกรม SAP Business One

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
• ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และลักษณะเกี่ยวกับโปรแกรม SAP Business One	8
ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	8
แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	10
ลักษณะเกี่ยวกับ โปรแกรม SAP Business One	12
บทที่ 3 ผลการศึกษา	26
ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป	26
ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม	28
SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	
ความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One	32
เข้ามาใช้ในองค์กร	
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	34
สรุป	34
ข้อเสนอแนะ	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	37
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	38
ภาคผนวก ข คู่มือลงรหัส	43



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ	26
2	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุ	27
3	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา	27
4	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามแผนกงาน	28
5	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความคิดเห็น ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	29
6	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุด ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	29
7	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเวลาในการพัฒนา ประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One	30
8	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามนโยบายการกำหนดให้ ดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	31
9	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการจัดสรรงบประมาณ ในการดำเนินการ	31
10	จำนวนและคำร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการรับรู้ถึงการเปลี่ยน แปลงภายในองค์กร	31
11	ร้อยละของความความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล	9
2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	10
3 ฟังก์ชันหลักของโปรแกรม SAP Business One	14
4 รายละเอียดสัญญาการให้บริการ ของโปรแกรม SAP Business One	21
5 การทำงานร่วมกับ Microsoft Outlook ของโปรแกรม SAP Business One	22
6 เครื่องมือ XL Reporter ในการรายงานใน Microsoft Excel	23
7 โครงสร้างโปรแกรม SAP Business One	24



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น และความ
ต้องการที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ของลูกค้า ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่สร้างความกดดันให้กับธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดเล็ก การที่ธุรกิจจะสามารถเตรียมความพร้อมนั้น จะต้องมี การดำเนินงานที่มี
การควบคุมที่ดี / ซึ่งโปรแกรมที่ช่วยในการดำเนินงานบริหารธุรกิจแต่ละหน่วยงานในองค์กรที่ผ่าน
มานั้น จะมีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้องค์กรเหล่านั้นขาดความต่อเนื่องของ
ข้อมูล ประกอบกับข้อมูลที่ซ้ำซ้อนยังทำให้ธุรกิจไม่สามารถเกิดกระบวนการทำงานที่ดีได้ และ
ส่งผลให้ระบบไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้ข้อมูลทางธุรกิจที่สำคัญอยู่กระจัดกระจาย
ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้มีผลทำให้เกิดความ
สูญเสียทางธุรกิจ และก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในการเติบโตขององค์กรจะต้องมี
ระบบที่สามารถเชื่อมโยงส่วนต่างๆของธุรกิจเข้าด้วยกัน ให้มีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้
การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างอัตโนมัติและภาพการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือ โดยมีข้อมูลที่
ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้องค์กร
ต่างๆได้มีการแสวงหาเทคโนโลยี หรือโปรแกรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริการนำเข้าและ
จัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับการบริหารและการดำเนินงานมาโดยตลอด
เนื่องจากบริษัทได้เล็งเห็นว่า การบริหารและการดำเนินงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ ในการกำหนด
ความสำเร็จขององค์กร ทำให้บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีโครงการที่จะ
สรรหาโปรแกรมเพื่อทำให้องค์กรมีความทันสมัยและให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น โดยโปรแกรม
SAP Business One เป็นโปรแกรมที่ทางบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้
ความสนใจและมีความต้องการ เนื่องจากโปรแกรม SAP Business One เป็นโปรแกรมที่สามารถ
ช่วยในการจัดการระบบข้อมูลให้มีความต่อเนื่องและมีความทันสมัย ประกอบกับช่วยครอบคลุม
การดำเนินงานขององค์กรที่สำคัญที่ใช้ในการตัดสินใจอยู่ร่วมกัน

ดังนั้นการประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จะเป็นการประเมินความพร้อมในมุมมองเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงานที่มีจะมีการนำ โปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของ โปรแกรม SAP Business One
2. เพื่อประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบลักษณะการทำงานของ โปรแกรม SAP Business One
2. ทำให้ทราบถึงผลที่ได้จากการประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะการทำงานและประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จะทำการสำรวจภาคสนามโดยใช้วิธีการ ออกแบบสอบถามสำหรับพนักงานของบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 แผนกงาน ใช้เวลาวิจัยประมาณ 3 เดือน เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์

การประเมินความพร้อม คือการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ถึงสภาพที่เตรียมในการดำเนินงาน ขีดความสามารถขององค์กร และปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ที่มีผลกระทบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

โปรแกรม SAP Business One คือซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ (ERP) ที่มีส่วนชุดคำสั่งเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะเหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้องค์กรธุรกิจ สามารถบริหารธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานได้อย่าง

ต่อเนื่อง ประกอบกับสะท้อนภาพรวมการทำงานขององค์กร รวมถึงข้อมูลทางธุรกิจที่ทันสมัย สำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ให้บริกการนำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากนี้บริษัทมีเครือข่ายในระบบเฟรนไชน์ภายใต้ชื่อ M Shop ซึ่งเป็นร้านจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และให้บริการระบบครบวงจร ให้บริการชำระค่าบริการ ผ่อนชำระสินค้า บริการซ่อมโทรศัพท์ทุกยี่ห้อทุกระบบ บริการ Download Content พร้อมให้คำแนะนำปรึกษาข้อมูลต่างๆ

การตรวจเอกสาร

วรรษยา (2545) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพร้อมของทศท. ต่อการเข้าสู่การเป็น E-Company โดยใช้ระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามแนวความคิด Balance Scorecard ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารทศท. มีวัตถุประสงค์ในการให้ทศท. เป็น E-Business เพื่อต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยต้องการให้เริ่มดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ภายใน 2-3 ปี โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จก็คือ ความเข้าใจและการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทางทศท. จะต้องทำการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นพื้นฐานของการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และด้านการเรียนรู้ การเติบโตของพนักงาน นอกจากนี้ ทศท. จะต้องทำการพัฒนากระบวนการดำเนินงานภายใน ให้เหมาะสมกับธุรกิจหลักที่จำเป็นต้องใช้ในการแข่งขันที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนานวัตกรรม และการบริหารลูกค้าที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ทศท. ขาดระบบวางแผนงานรวมที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานของแต่ละหน่วยงานเป็นไปอย่างสอดคล้องและมีเป้าหมายหรือทิศทางเดียวกันนั้น จำเป็นต้องนำแนวทาง Balance Scorecard เข้ามาใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ เพื่อประโยชน์ในการถ่ายทอดเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ของการเป็น E-Business สู่การปฏิบัติได้ครบทุกมุมมอง และสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างชัดเจน

เริงชัย (2548) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพร้อมของปัจจัยนำเข้าและความ สำเร็จในการดำเนินโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณภาพ กรณีศึกษา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของบุคลากรในด้านความรู้เกี่ยวกับโครงการโรงเรียนส่งเสริมคุณภาพ ผู้บริหารโรงเรียนมีความรู้ระดับน้อยถึงปานกลาง ครูอนามัยโรงเรียนมีความรู้ในระดับปานกลาง ครูในโรงเรียนมีความรู้ในระดับน้อย ผู้นำนักเรียนมีความรู้ในระดับมากถึงปานกลาง ด้านทัศนคติต่อโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ผู้บริหารโรงเรียน ครูอนามัยโรงเรียน ครูในโรงเรียน ผู้นำ

นักเรียน มีทัศนคติในระดับปานกลาง ทางด้านโรงเรียนไม่มีความพร้อมด้านงบประมาณ โดยโรงเรียนส่วนใหญ่ไม่ใช้งบประมาณในการดำเนินงาน ประกอบกับโรงเรียนไม่มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ส่วนใหญ่ไม่ได้รับการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์จากหน่วยงานภายนอก ทางด้านความพร้อมด้านการบริหารจัดการ โรงเรียนส่วนใหญ่มีคณะกรรมการดำเนินงาน ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน โดยให้เข้ามาเป็นคณะกรรมการ ช่วยดำเนินกิจกรรมตามที่โรงเรียนได้มอบหมายและสนับสนุนงบประมาณ โรงเรียนส่วนใหญ่มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มีแผนการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยนำเข้าของโครงการ โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพคือ วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ บุคลากร และการบริหารจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ

อภิรัตน์ (2548) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพร้อมของพนักงานในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทชาวไทย อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ยังขาดความพร้อมด้านทักษะคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเองในด้านความคิดสร้างสรรค์ กล่าวคือในด้านทักษะคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากการประเมินตนเองของพนักงาน พบว่าพนักงานยังขาดทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ และทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในด้านความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเอง เมื่อมองในภาพรวมพบว่าพนักงานมีความพร้อมในการเรียนรู้แบบนำตนเองอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าพนักงานมีความพร้อมในด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับปานกลางซึ่งต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นๆ

วิธีการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการศึกษา

เพื่อให้ทราบลักษณะการการศึกษาลักษณะการทำงานและประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร โดยการศึกษาข้อมูลในส่วนนี้จะใช้การสำรวจภาคสนาม ด้วยการออกแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลทฤษฎี และเอกสารวิชาการต่าง ๆ

การรวบรวมข้อมูล

เอกสารนี้เป็นการศึกษาเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยเน้นการศึกษาลักษณะการการศึกษาลักษณะการทำงานและประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP

Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จากบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการออกแบบสอบถามสำหรับพนักงานของ บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 แผนกงาน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรม SAP Business One โดยศึกษาจากเอกสารรายละเอียดโปรแกรม SAP Business One ของบริษัท ฮิวแมนิก้า จำกัด ข้อมูลทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล และแนวคิดการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยศึกษาจากเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ ผลงานวิจัย ปรินูญานิพนธ์ และจากสื่ออินเทอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่รวบรวมได้จะนำมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) จะทำการตรวจดูความสมบูรณ์ของการออกแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) จะนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อย มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended) ในส่วนแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) จะทำการจัดคำตอบที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นกลุ่มคำตอบในแต่ละหัวข้อ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ต่อไป
3. วิธีการให้คะแนนแบบสอบถามเลือกตอบ ในรูปแบบระดับการแสดงความคิดเห็น โดยการลำดับคะแนน (Rating) ที่เป็นสเกลการวัดทัศนคติ จะแบ่งความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และสเกลการวัดระดับความคิดเห็นมีลักษณะดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น ใช้สูตรการคำนวณหาความกว้างของชั้น โดยการกำหนดการวัดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ความเชื่อมั่น	ระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นมากที่สุด	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นมาก	มาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นปานกลาง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นน้อย	น้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

4. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนแล้วจะนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science: SPSS)

5. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) คือทำการวิเคราะห์ข้อมูลประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ในประเด็นต่างๆดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าเฉลี่ย (Average) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และคำนวณร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการสรุปลักษณะที่สำคัญของข้อมูล โดยการบรรยายลักษณะของข้อมูล และแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารอ้างอิงทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สื่ออินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ โปรแกรม SAP Business One เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. ชุดแบบสอบถามสำหรับพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในส่วนนี้จะ เป็นแบบสอบถามลักษณะให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียวให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กรนี้ จะเป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นซึ่งจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยเริ่มจาก มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ จะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบคำถามได้แสดงความคิดเห็น

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลคือพนักงานของ บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นประชากรทั้งหมด ที่มีโครงการจะนำ โปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กรจำนวน 4 แผนก จำนวนทั้งสิ้น 109 คนประกอบด้วย ฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 25 คน ฝ่ายการขาย 23 คน ฝ่ายคลังสินค้า 24 คน และฝ่ายบริการ 34 คน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และลักษณะเกี่ยวกับโปรแกรม SAP Business One

การศึกษากการประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ผู้ศึกษาได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
3. ลักษณะเกี่ยวกับโปรแกรม SAP Business One

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) สร้างขึ้นและพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาสังคมชื่อ Ajzen และ Fishbein ในช่วงปี ค.ศ. 1970 – 1980 กล่าวถึงการกระทำด้วยเหตุผลว่า บุคคลจะตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม ตามข้อมูลที่มีอยู่ (Rungsak, 2549)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่า พฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ (Social Behavior) ไม่ได้ถูกกระทำโดยสาเหตุจูงใจที่ขาดสติสัมปชัญญะ (Unconscious Motive) หรือขาดความคิดของแต่ละบุคคลจะตัดสินใจที่จะร่วมหรือไม่ร่วมในพฤติกรรมการปฏิบัติอย่างหนึ่ง (Ajzen, 1975)

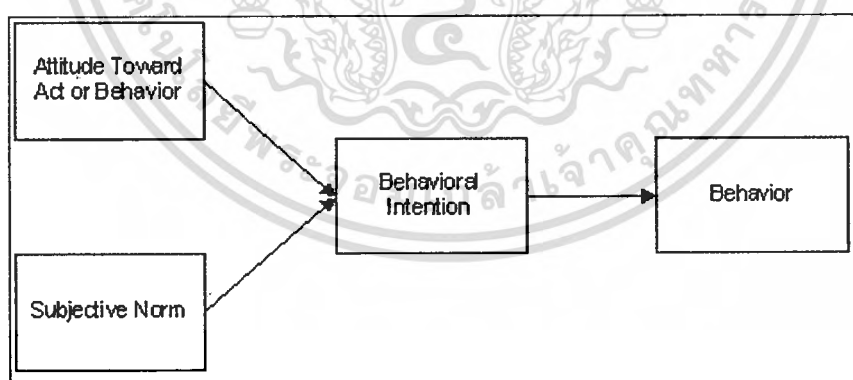
การกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จะถูกกำหนดโดยความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้น (Behavior Intention) หากสามารถทำนายความตั้งใจได้ ก็สามารถทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำยิ่งขึ้น ซึ่งความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม เป็นผลจากตัวประกอบสองอย่าง คือทัศนคติต่อพฤติกรรมดังกล่าว (Attitude toward Behavior) และบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย (Subjective Norm) ในบางครั้งบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยสามารถตีความได้เป็นการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการที่จะทำพฤติกรรมนั้นๆ (Ajzen & Fishbein, 1980)

โดยทั่วไป บุคคลจะมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง เมื่อประเมินว่าพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวก และบุคคลผู้มีความสำคัญ เห็นว่าเขาควรแสดงพฤติกรรมนั้น เมื่อทัศนคติและบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยสอดคล้องกัน ความตั้งใจจะทำพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้น ทั้งทัศนคติและบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัย เป็นผลมาจากความเชื่อ ความเชื่อที่เป็นพื้นฐานของทัศนคติ เรียกว่าความเชื่อตามพฤติกรรม (behavior beliefs) ส่วนความเชื่อที่เป็นพื้นฐาน ที่เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยคือ ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (normative beliefs) แม้ว่าบุคคลจะมีความเชื่อมากมาย

ของบรรทัดฐานเชิงอัตวิสัยคือ ความเชื่อตามกลุ่มอ้างอิง (normative beliefs) แม้ว่าบุคคลจะมีความเชื่อมากมาย แต่จะมีความเชื่อที่จะเป็นตัวกำหนดทัศนคติต่อพฤติกรรมอันใดอันหนึ่ง ความเชื่อนี้เรียกว่า ความเชื่อเด่นชัด (salient beliefs)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยการยินยอม การเลียนแบบ และการเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากความต้องการอยากเปลี่ยนแปลง (Tree Process of Attitude Compliance and Internalization) เชื่อว่าทัศนคติอย่างเดียวกันจะเกิดขึ้นในตัวบุคคลสองคนด้วยกระบวนการหรือวิธีการที่แตกต่างกัน (kelman, 1958 อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ, 2532) และกระบวนการเกิดทัศนคติหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีอยู่ 3 อย่างคือ

1. การยินยอม (Compliance) คือ การยินยอมต่อการบังคับ ซึ่งเมื่อไม่ยินยอม ก็จะมีความคิดซึ่งการยินยอมจะได้รับการยอมรับ หรือให้รางวัล
2. การเลียนแบบ (Identification) คือ การกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ลอกเลียนตามผู้อื่นที่พบเห็นด้วยเห็นสมควรว่าเป็นผลดีต่อตน หรือมีความต้องการจะเป็นเสมือนบุคคลที่ยึดเป็นแบบอย่าง
3. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความต้องการที่อยากเปลี่ยนแปลง (Internalization) คือการตัดสินใจเลิกกระทำสิ่งหนึ่ง มากระทำสิ่งหนึ่งแทน ด้วยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์หรือส่งผลดีต่อตนเอง โดยสาเหตุการตัดสินใจ จากการรวบรวมเหตุผลส่วนตัว เป็นกระบวนการคิดประมวลผลภายในจิตใจผู้กระทำเอง



ภาพที่ 1 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA)

ที่มา : http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวคิดเกี่ยวกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

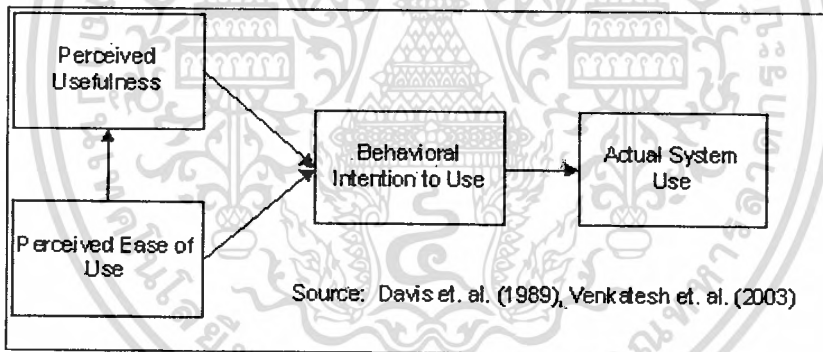
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระบบที่ผู้ใช้งานจะยอมรับโดยใช้เทคโนโลยี โดยแบบจำลองนี้เสนอว่าเมื่อผู้ใช้งานได้รับการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ จำนวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเวลาจะเป็นเมื่อใด และแนวทางการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ (Davis, 1989) มี 2 ปัจจัย คือ

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU)

การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้น ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่า ระดับความเชื่อว่าการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคนได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU)

Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือใช้งานง่านนั่นเอง



ภาพที่ 2 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ที่มา : Davis et al. (1989)

ประวัติความเป็นมาของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

TAM คือหนึ่งในการต่อขยายจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ที่ใช้งานแพร่หลายที่สุดในงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ต่างๆ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย Fred Davis และ Richard Bagozzi เพื่อใช้ในแทนที่การวัดทัศนคติด้วยการวัดการยอมรับเทคโนโลยีจาก 2 ปัจจัย คือ Perceived Usefulness: PU หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และ Perceived Ease of Use หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ทั้งนี้จะเห็นว่าทั้ง TAM และ TRA พิจารณาและอธิบายถึงปฏิกิริยาของพฤติกรรม โดยการเกิดเจตนาที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยปราศจากข้อจำกัดอื่นๆ แต่ใช้

ในความเป็นจริงนั้นมีปัจจัยอีกมากมายในการระงับเจตนาต่างๆ เช่น ความสามารถในการซื้อ เวลาที่จำกัด ข้อจำกัดทางสภาพแวดล้อม หรือนิสัยส่วนบุคคล (Bagozzi et al., 1992)

Bagozzi, Davis และ Warshaw ได้กล่าวไว้ว่า “เนื่องจากเทคโนโลยีต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล มีความซับซ้อน และบุคคลมักมีความเชื่อที่ว่า การเริ่มต้นใช้งานนั้นมีความยุ่งยากและซับซ้อน แม้ว่าพวกเขาเหล่านั้นยังไม่เคยทดลอง หรือพยายามใช้งานมาก่อนก็ตาม ทักษะติดต่อพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยี มักถูกตัดสินว่าเป็นความคิดที่ผิด หรือแม้แต่ว่าคิดว่าจะผิดหลังจากได้พยายามที่ได้ใช้เทคโนโลยีแค่เพียงเริ่มต้นเท่านั้น ด้วยเหตุนี้การใช้งานจริงนั้น จึงไม่มีผลโดยตรงมาจากทักษะติดต่อพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยีและเจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยี” (Bagozzi et al., 1992)

งานวิจัยในยุคแรกเริ่มเกี่ยวกับการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ได้เสนอบทบาทสำคัญของการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดย Tomatzky และ Klein ได้วิเคราะห์ว่าการรับเทคโนโลยีมาใช้ (Adoption) ความเข้ากันได้ในการใช้งาน (Compatibility) ประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน (Relative Advantage) และความยุ่งยาก (Complexity) เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการนวัตกรรมต่างๆ มาใช้และได้นิยามการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ในเงื่อนไขของความเหมาะสมของระบบกับรูปแบบของงาน (Perceived Usefulness and Klein, 1982 quote in Stewart, 1986)

การใช้งาน TAM

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่อ้างอิงหรือใช้งานแบบจำลองของ Davis (Davis, 1989) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ใช้สอย (Usefulness) และ การใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) และศึกษากระบวนการใช้งานแบบจำลองของ Davis (Adams, Nelson & Todd, 1992; Davis et al., 1989; Hendrickson, Massey & Cranan, 1993; Segars & Grover, 1993; Subramanian, 1994; Szajna, 1994) โดยมุ่งประเด็นเพื่อทดสอบความถูกต้องชัดเจน และข้อจำกัดต่างๆ ของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อยืนยันแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis

ได้ทดสอบความเชื่อมั่นของตัวแปร 2 ตัว คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน พบว่าผลการทดสอบความเชื่อมั่นให้ผลที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ (Szajna, 1994) พบว่า เครื่องมือที่ใช้พยากรณ์เกี่ยวกับข้อจำกัดของ เจตนาที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น เป็นตัวบ่งชี้ถึง การใช้งานจริงและทักษะติดต่อพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยี จากงานวิจัยที่ผ่านมา ทำให้สามารถยืนยันได้ว่าเครื่องมือและแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนั้น สามารถใช้งานได้จริง ในขนาดประชากรที่แตกต่างกัน หรือแม้กระทั่งเทคโนโลยีที่แตกต่างกันก็ตาม (Hendrickson et al., 1993)

Segars และ Grover รวมทั้ง Adams และคณะได้ทำการทดสอบกระบวนการสร้างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis โดยทดสอบเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลอย่างระมัดระวังเพื่อเก็บเป็นหลักฐานยืนยันกับแบบจำลองอื่นๆ ว่าสามารถใช้งานได้จริง ซึ่งได้แก่ ประโยชน์ใช้สอยของเทคโนโลยี (Usefulness) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และการใช้งานที่ง่าย (Ease of use) (Segars and Grover, 1993; Adams et al., 1992)

ลักษณะเกี่ยวกับโปรแกรม SAP Business One

โปรแกรม SAP Business One คือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจ (ERP) ที่มีส่วนชุดคำสั่งเบ็ดเสร็จ ซึ่งจะเหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรธุรกิจ สามารถบริหารธุรกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสะท้อนภาพรวมการทำงานขององค์กร รวมถึงข้อมูลทางธุรกิจที่ทันสมัยสำหรับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ความสามารถของโปรแกรม SAP Business One

1. การมองเห็นภาพรวมที่แท้จริงของธุรกิจ มีการทำงานดังนี้

1.1 มีการควบคุมการปฏิบัติงานจากระบบที่สามารถสะท้อนภาพที่แท้จริง ซึ่งจะทำการปรับปรุงระบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถทำงานได้โดยอัตโนมัติซึ่งจะทำการครอบคลุมถึงการบริหารการเงิน สินค้าคงคลัง การจัดซื้อ รายการสินค้า การผลิต การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.2 ระบบมีการรายงานการวิเคราะห์การขาย ชื่อ บัญชี บริหารกระแสเงินสด และระบบการรายงาน ที่ผู้ใช้สามารถได้เองโดยง่ายและมีประสิทธิภาพ (XL Reporter, Query Wizard, Drag&Drop Relate)

1.3 ฟังก์ชันการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่รวมระบบการปฏิบัติงานของการขาย การติดต่อลูกค้าและการสนับสนุน รวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับฟังก์ชันอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งบริษัท

1.4 ระบบการวางแผนวัตถุดิบและส่วนประกอบของการผลิต สามารถดำเนินงานอย่างอัตโนมัติ โดยมีขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อน ทำให้สามารถวางแผนการผลิตได้เพียงพอตามความต้องการ

2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็ว ผ่านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การผลิต และการเงิน โดยผู้ใช้สามารถหาข้อมูลที่มีความถูกต้อง มีความสัมพันธ์ในเวลาที่เหมาะสมและ

มีความครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการทำงานแค่เพียงเครื่องเซิร์ฟเวอร์เครื่องเดียวผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมูลครบทั้งหมดของระบบ

3. ความสามารถในการทำงานกับแอปพลิเคชันของ Microsoft Windows ผู้ใช้สามารถทำการแลกเปลี่ยนหมายกำหนดการในปฏิทิน รายชื่อบุคคลที่ต้องการติดต่อ รายการของ Microsoft Outlook ให้เข้ากับข้อมูลลูกค้า หุ่นส่วน ผู้ขาย ที่เกี่ยวข้องกันและสามารถนำข้อมูลต่างๆ ส่งออกไปยัง Microsoft office ได้

4. ระบบอนุมัติตามสายงาน(Approval) การแจ้งเตือน (Alert) และการโต้ตอบแบบอัตโนมัติ สำหรับทุกเหตุการณ์สำคัญ

4.1 ระบบจะมีการอนุมัติใบสำคัญหรือเหตุการณ์ต่างๆตามสายงาน เช่นใบสั่งซื้อสินค้า ต้องขออนุมัติสองระดับ คือจากผู้จัดการสายงานของตนเองและผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ เป็นต้น

4.2 ระบบสามารถทำการป้องกันความผิดพลาดในการตรวจสอบ การแจ้งเตือน (Alert) และการปฏิบัติงานเมื่อมีเหตุการณ์สำคัญหรือปัญหาเกิดขึ้น ระบบจะแจ้งเตือนถึงผู้จัดการและสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

5. ระบบ SAP Business One มีหน้าจการทำงานที่ง่าย และสามารถเลือกเพิ่มหรือลดฟิลด์ที่ใช้ในการทำงานได้ ประกอบกับระบบมีการควบคุมเอกสาร ในการออกใบเอกสารที่สำคัญเช่นใบสั่งซื้อ ใบสั่งขาย และใบเสนอราคา โดยเก็บการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้ง

ฟังก์ชันและคุณลักษณะทั่วไป

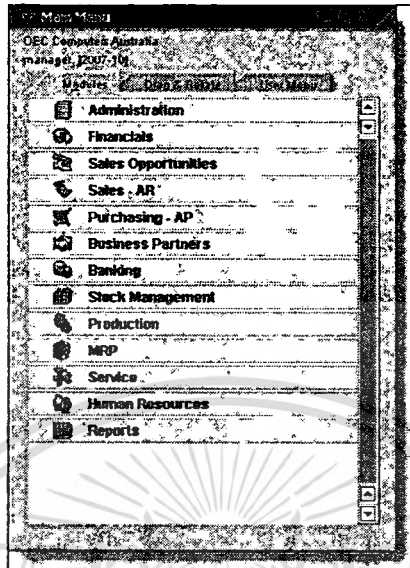
โปรแกรม SAP Business One มี 12 ฟังก์ชันหลัก ที่มีประสิทธิภาพ โดยโมดูลในแต่ละส่วนประกอบสามารถเชื่อมโยงถึงกันได้ดังนี้ (ภาพที่ 3)

1. การเงิน

1.1 ระบบบัญชี สามารถปรับเปลี่ยนไปตามความต้องการของแต่ละธุรกิจ ซึ่งผู้ใช้สามารถกำหนดได้มากถึง 10 แบบ สำหรับการรายงาน

1.2 การบันทึกการขายบัญชี ผู้ใช้สามารถบันทึกการขายบัญชีขึ้นมาใหม่และค้นหาการขายบัญชีที่มีอยู่ (หมายเหตุ : การบันทึกการขายบัญชีส่วนใหญ่จะถูกสร้างโดยอัตโนมัติจาก ฝ่ายขาย จัดซื้อ ธนาคาร) และผู้ใช้ยังสามารถจัดสรรการจัดการสู่แต่ละ โครงการหรือศูนย์กลางของผลกำไร

1.3 รายงานการรับรองจ่าย ผู้ใช้สามารถบันทึกการขายบัญชีหลายๆ รายการที่ทำด้วยตนเองให้เป็นหมวดหมู่พร้อมไปกับขั้นตอนการปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้มีการตรวจสอบและแก้ไขความถูกต้องก่อนที่จะถูกนำไปบันทึกในบัญชีแยกประเภททั่วไป



ภาพที่ 3 ฟังก์ชันหลักของโปรแกรม SAP Business One

ที่มา : <http://www.keybusinesssolutions.com.au/sap1ff.aspx>

1.4 แม่แบบ ผู้ใช้สามารถกำหนดแบบของบัญชีแยกประเภททั่วไป ในแต่ละงานที่ได้รับมอบหมาย ที่จะทำให้ประหยัดเวลา และหลีกเลี่ยงความผิดพลาดที่เกิดจากการลงรายการบัญชีของผู้ใช้

1.5 บัญชีที่เกิดขึ้นซ้ำๆ โดยที่ผู้ใช้สามารถกำหนดการส่งสำหรับบัญชีที่ใช้อยู่ประจำ และระบุความถี่สำหรับบัญชีที่เกิดขึ้นซ้ำๆ

1.6 การขออนรายการบัญชี ผู้ใช้นั้นสามารถทำการขออนการบันทึกเพิ่มในสิ้นเดือนได้อย่างอัตโนมัติ การย้อนกลับของการบันทึกจะเกิดขึ้นในวันแรกของเดือนถัดมา แต่ถ้ามีความจำเป็นผู้ใช้ก็สามารถกำหนดวันย้อนกลับวันที่ต่างออกไปในการบันทึกได้

1.7 อัตราในการแลกเปลี่ยนสกุลเงินที่แตกต่าง ผู้ใช้สามารถกำหนดเวลาในการวิเคราะห์ สำหรับการเปิดรายการสินค้าด้วยสกุลเงินต่างประเทศ ระบบจะทำการวิเคราะห์ถึงความแตกต่างและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม

1.8 แม่แบบรายงานการเงิน ผู้ใช้สามารถสร้างแม่แบบรายงานการเงินสำหรับทุกโอกาส ได้อย่างง่ายและรวดเร็ว เช่น การเพิ่มมูลค่ากำไร/ขาดดุล

1.9 งบประมาณ โดยผู้ใช้สามารถกำหนดและบริหารงบประมาณ ในลักษณะตั้งวิธีการจัดสรรงบประมาณ กำหนดงบประมาณสำหรับทุกสกุลเงิน และแสดงรายงานงบประมาณ โดยสรุปไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลแบบลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ ซึ่งจะเปรียบเทียบตัวเลขที่เกิดขึ้นจริงกับแผนงบประมาณที่วางไว้ และผู้ใช้อย่างสามารถกำหนดการ

เดือนแบบออนไลน์ ที่แจ้งเมื่อมีการเคลื่อนไหวทางบัญชีมากกว่าวงประมาณที่ตั้งไว้ในแต่ละเดือน หรือปี

1.10 การกำหนดศูนย์กำไร โดยที่ผู้ใช้สามารถกำหนดศูนย์รวมหรือแผนกของผลกำไรที่แตกต่างกัน และสามารถจัดสรรผลรายรับและรายจ่ายที่เหมือนกันสำหรับการเตรียมทำผังบัญชีของผลกำไรศูนย์กลาง

2. โอกาสการขาย หรือการรายงานทางการขาย

2.1 การกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรปันส่วน จะกำหนดบนพื้นฐานของต้นทุนและประสิทธิภาพที่ผู้ใช้ สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละกิจกรรมธุรกิจ และการกระจายบัญชีรายรับ/รายจ่าย ที่มีหลักเกณฑ์เหมือนกัน

2.2 ตารางศูนย์กำไรหลักและหลักเกณฑ์ของการจัดสรรต้นทุน เมื่อปัจจัยของต้นทุนได้ถูกกำหนดขึ้น ระบบจะทำการจัดสรรไปสู่แต่ละส่วนต้นทุนในแต่ละส่วนของแต่ละการปฏิบัติงาน โดยสามารถที่จะเข้าข้อมูลรายละเอียดของต้นทุน ได้อย่างรวดเร็ว

2.3 รายงานศูนย์กำไร รายงานกำไร/ขาดทุน จะอยู่บนพื้นฐานของรายรับ/รายจ่ายทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งผู้ใช้สามารถเลือกการแสดงผลแบบรายปีและรายเดือน และสามารถที่จะเปรียบผลกับตัวเลขของครั้งก่อนได้

2.4 ผู้ใช้สามารถทำการบันทึกฟอร์มและกดส่งข้อมูลได้ 1099 วิธีการ สำหรับการชำระเงินในแต่ละผู้ขาย ข้อมูลจะถูกเก็บจนกระทั่งถึงเวลาในการส่ง เริ่มจากบุคคลที่สามารถใส่ข้อมูลจากระบบอื่นและ 1099 ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะแสดงผลที่สิ้นปีถึงบุคคลที่มีอำนาจเกี่ยวข้อง

3. การขาย

3.1 การรับการสั่งซื้อระบบจะทำการแสดงผลของสินค้าที่เหลืออยู่ ของแต่ละคลัง สินค้าเมื่อมีสินค้าขาดแคลนและผู้สั่งซื้อสามารถเลือกที่จะเลือกรายการสินค้าอื่นแทนหรือการรับสินค้าแค่บางส่วน การสั่งซื้อสามารถสร้างวันส่งและที่อยู่ในการรับสินค้าที่แตกต่างออกไปในแต่ละรายการสินค้าได้ และผู้ใช้สามารถสร้างใบสั่งซื้อจากการสั่งสินค้า และการส่งสินค้าถึงลูกค้า

3.2 การจัดส่งสินค้า ด้วยฟังก์ชันการจัดส่งสินค้า ทำให้แผนกจัดส่งสามารถสร้างเอกสารทั้งหมดตั้งแต่การจัดส่งสินค้าสู่ลูกค้า

3.3 การคืนสินค้า ผู้ใช้สามารถจัดการบริหารการคืนสินค้าได้โดยไม่ต้องมีเงินเชื่อ หรือการซ่อมสินค้าที่ส่งกลับโดยใช้เอกสารการคืนสินค้า

3.4 ใบแจ้งหนี้ของระบบบัญชีลูกหนี้ ใบแจ้งหนี้จะถูกสร้างโดยอัตโนมัติไปพร้อมกับการบันทึกการขายทางบัญชี ดังนั้นใบเสร็จจะถูกสร้างโดยอัตโนมัติทันทีหลังจากลูกค้าทำการชำระ ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด 3.5 ใบแจ้งหนี้และการชำระเงินของระบบบัญชีลูกหนี้ ผู้ใช้สามารถสร้างใบแจ้งหนี้และใบเสร็จได้ในขั้นตอนเดียว โดยสร้างใบแจ้งหนี้และใบเสร็จเป็นเอกสารตัวเดียวกัน

3.6 การบันทึกการปรับปรุงบัญชีลูกค้าในระบบลูกหนี้ สร้างบันทึกการปรับปรุงบัญชีสำหรับลูกค้า เช่น การคืนสินค้า ผู้ใช้สามารถที่จะนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงได้อย่างง่าย จากใบแจ้งหนี้หลัก หรือจากเอกสารการขายและการจัดซื้ออื่นๆ

3.7 การพิมพ์เอกสาร ผู้ใช้นั้นสามารถที่จะพิมพ์ได้ทุกเอกสารของการขายและการจัดซื้อ โดยเลือกเป็นช่วงเวลา เลขที่ หรือชนิดของเอกสาร

3.8 ตัวช่วยการสร้างสรรค์อัตโนมัติ จะช่วยผู้ใช้ในการรวมเอกสารการขายที่มีอยู่ให้เป็นหมวดหมู่ภายในใบแจ้งหนี้สำหรับลูกค้า ตัวช่วยจะสามารถช่วยได้มากสำหรับใบสั่งซื้อและใบออกสินค้าที่หลากหลายในการที่ต้องการสรุปใบแจ้งหนี้ในแต่ละเดือน ของลูกค้าแต่ละราย

3.9 เอกสารฉบับร่าง ผู้ใช้สามารถทำการพิมพ์ แก้ไข และจัดการทุกฉบับร่างของเอกสาร

3.10 ตัวช่วยการเร่งรัดหนี้สิน ตัวช่วยสามารถทำการจัดการในแต่ละช่วงระยะเวลาอย่างเดือนหรือสัปดาห์ เพื่อทำการตรวจสอบลูกค้าที่ยังไม่ได้ทำการชำระเงิน จดหมายเร่งรัดหนี้สินในแต่ละระดับ สามารถถูกกำหนดการส่งออกไปก่อนในแต่ละระยะเวลา และผู้ใช้อย่างสามารถกำหนดวิธีการคำนวณดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมการเร่งรัดได้อีกด้วย

4. การจัดซื้อ

4.1 การสั่งซื้อ ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อวัตถุดิบหรือการบริการจากผู้ขาย โดยข้อมูลการสั่งซื้อจะถูกปรับปรุงให้มีความทันสมัย ถึงจำนวนของเหลือของรายการสินค้าที่สั่งซื้อ และการแจ้งไปยังผู้จัดการคลังสินค้าถึงวันรับสินค้า ผู้ใช้นั้นยังสามารถที่จะแยกการสั่งซื้อครั้งเดียวให้ออกเป็นหลายๆ ส่วน เช่นสินค้าแต่ละรายการจากใบสั่งซื้อสินค้าในระบบบัญชีค่าใช้จ่าย สามารถถูกส่งไปยังแต่ละคลังสินค้าที่แตกต่างกันได้

4.2 ใบรับสินค้า ผู้ใช้สามารถที่จะทำการรับสินค้าที่คลังสินค้าโดยตรงหรือการกระจายสินค้าออกไปยังคลังสินค้าอื่นๆ ใบรับสินค้าจะทำการเชื่อมโยงกับใบสั่งซื้อ และผู้ใช้อย่างสามารถปรับเปลี่ยนจำนวนสินค้าในใบสั่งซื้อกับจำนวนรายการสินค้าที่ได้รับมาจริง

4.3 การคืนสินค้าสำหรับการซ่อมแซม หรือไม่ลดหนี้ของผู้ขาย สามารถจัดการได้ด้วยเอกสารการคืนสินค้า

4.4 ใบแจ้งหนี้ในระบบบัญชีเจ้าหนี้ เมื่อมีการรับใบแจ้งหนี้จากผู้ขาย ระบบจะทำการสร้างรายการทางบัญชีขึ้นมาทันที ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะใช้ข้อมูลนี้ในการชำระหนี้ให้ผู้ขายได้ในภายหลัง

4.5 บันทึกการปรับปรุงบัญชีผู้ขายในระบบเจ้าหนี้ ในการคืนสินค้าระบบจะทำการออกบันทึกการปรับปรุงบัญชีผู้ขายได้อย่างง่าย จากข้อมูลที่จะถูกนำมาจากใบแจ้งหนี้หลัก หรือเอกสารการขายและการจัดซื้ออื่นๆ

4.6 ดันทุนนำเข้า ผู้ใช้สามารถคำนวณราคการนำเข้าสินค้า การแบ่งส่วนต่างๆ ของ ดันทุนนำเข้า เช่น ค่าขนส่ง ค่าประกันภัย และค่าภาษี จนถึงต้นทุนของสินค้าแต่ละรายการที่ส่งถึง ผู้รับสินค้า และการปรับปรุงมูลค่าของคลังสินค้าให้มีความทันสมัย

4.7 เอกสารฉบับร่าง ผู้ใช้สามารถทำการพิมพ์ แก้ไข และจัดการทุกเอกสารฉบับร่างของ การจัดซื้อ

4.8 การพิมพ์เอกสาร ผู้ใช้นั้นสามารถที่จะทำการพิมพ์เอกสารของการขายและการจัดซื้อ โดยเลือกเป็นช่วงเวลา เลขที่ หรือชนิดของเอกสาร

5. คู่ค้าทางธุรกิจ

5.1 การเคลื่อนไหวต่างๆ ความสามารถในการโต้ตอบระหว่างลูกค้า เช่น การคุยโทรศัพท์ การประชุม และการติดตามงาน ผู้ใช้สามารถเพิ่มใบบันทึกพิเศษขึ้นมา จากนั้นก็แนบไปยังแต่ละ กิจกรรมและตารางการปฏิบัติงานครั้งต่อไป

5.2 ตารางปฏิทิน โดยผู้ใช้สามารถที่จะดูตารางปฏิทินของผู้ใช้หนึ่งคน หรือมากกว่าที่จะ แสดงในรูปแบบของเชิงภาพ ฟังก์ชันปฏิทินนี้จะทำการวางแผนและแก้ไขแต่ละกิจกรรมที่ต้องทำลง ในตัวปฏิทินของผู้ใช้ ตัวปฏิทินสามารถตั้งค่าให้แสดงกิจกรรมเฉพาะอย่างแก่ผู้ใช้ได้อีก และการ ปรับเปลี่ยนมุมมองของตัวปฏิทิน เช่น การแสดงรูปแบบรายวัน รายเดือน รายสัปดาห์ เฉพาะวัน ทำงาน และปฏิทินของชุดทีมพนักงานในแต่ละชุด

6. การธนาคาร

6.1 การรับชำระ ผู้ใช้สามารถบันทึกการรับชำระ โดยเงินสด เครดิตการ์ด เช็ค การ โอนเข้าธนาคาร และการแบ่งชำระของแต่ละการเปิดใบแจ้งหนี้ เพื่อขั้นตอนที่ง่ายในการรับ การชำระ เมื่อผู้ใช้ทำการรับชำระแล้ว ระบบบัญชีแยกประเภทจะถูกปรับปรุงข้อมูลโดยอัตโนมัติ

6.2 เช็ค ผู้ใช้สามารถจัดการข้อมูลทางด้านเช็ค ทั้งการสลักหลังหรือการยกเลิกเช็ค

6.3 การบริหารการจัดการเครดิตการ์ด ผู้ใช้สามารถบริหารข้อมูลของเครดิตการ์ดทั้งด้าน การยินยอม และการยกเลิกเอกสารเครดิตการ์ด

6.4 การฝาก จะทำการบันทึกทุกการจ่ายเงิน โดยเงินสด เครดิตการ์ด และเช็ค ในการฝาก เช็คผู้ใช้สามารถเลือกเช็คจากรายการเช็คทั้งหมดเพื่อที่จะทำการฝากแก่ทางธนาคาร ในส่วนของ เครดิตการ์ดนั้นสามารถทำการฝากได้อัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกับบริษัทเครดิตการ์ด

6.5 การออกชำระ ฟังก์ชันที่ทำให้ผู้ใช้กำหนดการชำระแก่ผู้ขาย ด้วยความสามารถในการ แยกการชำระในแต่ละใบแจ้งหนี้ของผู้ขาย และระบบจะออกเช็คสั่งจ่ายแก่ผู้ขายโดยอัตโนมัติ

6.6 ตัวช่วยการชำระ ซึ่งในขั้นตอนของการสร้างการชำระจ่ายในแต่ละชุดของการโอน การค้า แบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือการออกเช็คให้กับทางธนาคาร ผู้ใช้แค่เลือกผู้ขายที่ทำการชำระจ่าย ซึ่ง ใช้ ขึ้นกับการกำหนดหลักเกณฑ์โดยผู้ใช้ เช่น วันครบกำหนดชำระ ระยะเวลาส่วนลด จากนั้นระบบจะ

ทำการสร้างการชำระจ่ายให้ในแต่ละชุดที่สามารถมองในรูปแบบของรายงาน การชำระในแต่ละชุด จะถูกบันทึกข้อมูล ในรูปแบบของคำเสนอแนะเวลาในการสร้างการชำระ

6.7 การยกเลิกการออกเช็ค ผู้ใช้นั้นสามารถที่จะเพิกถอนกระบวนการชำระทั้งหมดและ เริ่มใหม่ตั้งแต่ต้นเพื่อทำการแก้ไขข้อมูลที่ถูกต้อง ซึ่งจะเป็ประโยชน์เมื่อมีเหตุการณ์ไม่คาดคิด เกิดขึ้น เช่น เครื่องพิมพ์เกิดขัดข้อง ซึ่งเป็นผลให้ข้อมูลที่บันทึกมีความแตกต่างกับข้อมูลที่ถูกพิมพ์ ออกมาบนเช็ค

6.8 รายงานเงินฝากและพิสูจน์ยอด ผู้ใช้สามารถพิสูจน์ยอดของบัญชีระบบลูกหนี้และ เจ้าหนี้กับบัญชีแยกประเภท หรือจะทำการเปรียบเทียบงบดุลบัญชีรับ-จ่ายกับงบดุลรายงานการฝาก เงินธนาคาร

7. คลังสินค้า

7.1 ข้อมูลรายการสินค้าหลัก การกำหนดโดยผู้ใช้งานการผลิตสินค้า การสั่งซื้อสินค้า หรือ สินค้าที่ไม่ได้อยู่ในรายการ เช่น ค่าแรง ค่าเดินทาง ต้นทุนคงที่ ส่วนของค่าข้อมูลเริ่มต้นก็จะถูกเก็บ รักษาไว้ ได้แก่ การจัดซื้อจากผู้ขาย การซื้อ/ขายเป็นหน่วย สถานภาพการเสียบางของแต่ละรายการ และการเก็บสินค้าที่อยู่ต่างคลัง ทำให้ผู้ใช้คิดต้นทุนของสินค้าในแต่ละคลังสินค้าที่ต่างกัน ได้ ส่วนของการวางแผนข้อมูลก็จะถูกเก็บไว้กับข้อมูลรายการสินค้าหลัก ทำให้ผู้ใช้สามารถกำหนด วิธีการจัดซื้อ/จัดจ้าง (ของการผลิตหรือการซื้อ) แบบเป็นช่วงๆได้ และการกำหนดจำนวนปริมาณ ของการซื้อ เช่น จำนวนขั้นต่ำและช่วงเวลาในการสั่งซื้อล่วงหน้าโดยเฉลี่ย

7.2 หมายเลขรับรองสินค้า ค้วยการกำหนดล่วงหน้าทำให้หมายเลขรับรองสินค้าถูกสร้าง โดยอัตโนมัติ และผู้ใช้สามารถสร้างหมายเลขรับรองสินค้าได้ด้วยตนเอง โดยการกำหนดหมายเลข รับรองเฉพาะสินค้า ที่ถูกปล่อยจากคลังสินค้า หรือทุกการขาย

7.3 สินค้าเป็นชุด ผู้ใช้สามารถกำหนดแต่ละชุดของสินค้า และแยกออกตามอายุการเก็บ รักษา หรือแยกตามคุณลักษณะที่ถูกกำหนด เช่น การแยกตามคำสั่งการสั่งซื้อ ใบออกสินค้า และการ เคลื่อนไหวของสินค้า ส่วนการตรวจสอบสามารถดูได้จากรายการแยกสินค้า

7.4 สินค้าทดแทน การสร้างรายการสินค้าสามารถทดแทนกันได้ เมื่อสินค้าที่ถูกค้า ต้องการมีไม่เพียงพอ โดยการจัดอันดับความเหมือนกันของตัวสินค้า ราคา ปริมาณ กับสินค้าที่ต้อง ถูกทดแทน

7.5 การกำหนดเบอร์สินค้าของพันธมิตร โดยการเปลี่ยนเบอร์อ้างอิงระหว่างเบอร์สินค้า ของผู้ขาย ให้เข้ากับเบอร์รายการสินค้าคลัง ฉะนั้นเบอร์สินค้าของผู้ขายที่ใช้ในเอกสารการจัดซื้อ สามารถจะถูกแทนที่ด้วยเบอร์ของรายการสินค้า

7.6 การปรับปรุงข้อมูลสินค้าคลังให้ทันสมัย ผู้ใช้สามารถทำได้อย่างง่าย จากการ คัดเลือกสินค้าจากรายการและทำการเปลี่ยนวิธีการคิดมูลค่าเดิมไปสู่วิธีอื่น

7.7 การรับและการออกสินค้า ทั้งสองฟังก์ชันนี้จะทำให้ผู้ใช้นั้นสามารถทำการรับสินค้าและออกสินค้าได้โดยไม่กระทบกับเอกสารการขาย และการจัดซื้อโดยตรง

7.8 การโอนสินค้าคงคลัง ผู้ใช้สามารถทำการโอนรายการสินค้าระหว่างคลังสินค้าที่ต่างสถานที่กันได้

7.9 การนับรอบในระบบ สำหรับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ การนับจำนวนสินค้าคงคลังเป็นขั้นตอนที่ต้องทำอยู่เสมอ แต่ด้วยฟังก์ชันนี้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ในการจำแนกแยกแยะจำนวนสินค้าคงคลังในแต่ละรายการ จะมีการแจ้งเตือนและการรายงานเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า สินค้าที่มีระดับความสำคัญที่แตกต่างนั้น ได้ถูกนับตามที่ถูกต้องทำเสมอ

7.10 การปรับมูลค่าของวัตถุดิบ โดยที่ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงราคาของสินค้าคงคลัง โดยเฉพาะการปรับเปลี่ยนราคาของวัตถุดิบให้ตรงกับราคาจริงในตลาด

7.11 รายการราคาขาย ผู้ใช้สามารถกำหนดจำนวนใดจำนวนหนึ่งของรายการราคาขายให้เชื่อมโยงกันกับแต่ละลูกค้าและผู้ขาย และสามารถเชื่อมโยงระหว่างรายการราคาขายด้วยกันเอง จะทำให้ข้อมูลจะถูกปรับปรุงให้มีความล่าสุดโดยอัตโนมัติ เมื่อรายการราคาหลักมีการปรับเปลี่ยน

7.12 ราคาพิเศษเฉพาะ ผู้ใช้สามารถกำหนดราคาพิเศษเฉพาะให้กับลูกค้าหรือผู้ขายในแต่ละราย หรือการกำหนดราคาให้ขึ้นกับจำนวนปริมาณของการขาย และการกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมของแต่ละรายการราคาขาย โดยข้อมูลจะถูกปรับเปลี่ยนโดยอัตโนมัติ และผู้ใช้อังสามารถกำหนดส่วนลดให้ขึ้นอยู่กัระยะเวลาการชำระจ่ายได้

7.13 เลือกและบรรจุ ผู้ใช้สามารถบริหารการจัดการสินค้าด้วยขั้นตอนสามลำดับ เริ่มด้วยขั้นแรก เมื่อมีคำสั่งการสั่งซื้อเข้ามาจะมีข้อความ “เปิด (open)” อยู่ในแถว โดยผู้ใช้สามารถเลือกจำนวนปริมาณทั้งหมดหรือแค่บางส่วนสำหรับการปล่อยสินค้า หลังจากนั้นข้อความ “ถูกปล่อย(released)” จะแสดงเพื่อให้ทำการเลือกรายการสินค้าในระดับแถวของ “เปิด (open)” และ “ถูกปล่อย(released)” นั้น ผู้ใช้สามารถสร้างรายการเลือกสินค้าต่อหนึ่งคำสั่งหรือทั้งแถวของคำสั่งการขาย เมื่อข้อความ “ถูกเลือก (picked) ปรากฏ สินค้าที่ถูกเลือกจะส่งไปทำการบรรจุใส่หีบห่อ ในการเลือกและบรรจุสินค้านั้น ผู้ใช้สามารถจัดลำดับของการเรียงได้ เพื่อให้ง่ายต่อการปรับเปลี่ยน

8. การผลิต

8.1 การกำหนดรายการส่วนประกอบการผลิต จะอยู่มีหลายระดับสามารถถูกกำหนดได้ในวินโดว์ โดยผู้ใช้สามารถที่จะกำหนดทั้งจำนวนปริมาณและคลังสินค้า ที่เกี่ยวข้องกันกับสินค้าสำเร็จรูป และวัตถุดิบทั้งหมดที่ต้องการในการผลิต

8.2 คำสั่งการผลิต เมื่อมีคำสั่งการผลิต ข้อความ “ผลิต (make)” ถูกสร้างขึ้นในสถานะของการวางแผน และหลังจากนั้นจะถูกปล่อยมาสู่พื้นที่ของการปฏิบัติงาน แต่ละชิ้นส่วนของส่วนประกอบที่ถูกกำหนดขึ้นมาในการสร้างสินค้าสำเร็จรูปนั้น จะสามารถถูกปล่อยออกมาจาก

คำสั่งการผลิต หรือการใช้วิธี back flush และส่วนประกอบการผลิตสามารถถูกทำการทดแทนหรือถูกเพิ่มเข้าไป อีกทั้งยังสนับสนุนการผลิตแค่บางส่วนจากคำสั่งการผลิตทั้งหมด ที่จะทำให้สามารถปรับเปลี่ยน และควบคุมการสั่งงานได้ ผู้ใช้สามารถที่มองเห็นการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนปริมาณที่วางแผนกับจำนวนเสร็จจริง และจำนวนที่ถูกปฏิเสธ ผู้ใช้ยังสามารถควบคุมวันครบกำหนดของคำสั่งได้ด้วย ฉะนั้นคำสั่งซื้อของลูกค้าจะมีข้อมูลอ้างอิงในคำสั่งการผลิต ที่จะทำให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าในช่วงระยะเวลาระหว่างการผลิตได้

8.3 การรับสินค้าจากการผลิต ผู้ใช้สามารถทำการรับสินค้าที่เสร็จสิ้นจากคำสั่งการผลิตให้เปลี่ยนไปสู่รายการสินค้าสำเร็จรูปได้

8.4 การปล่อยสำหรับการผลิต ผู้ใช้สามารถปล่อยชิ้นส่วนวัตถุดิบไปสู่คำสั่งการผลิตที่เจาะจงได้

9. การจัดการวางแผนทรัพยากร

9.1 การกำหนดการคาดคะเน โดยผู้ใช้สามารถรับรู้ถึงความต้องการล่วงหน้าได้จากการคาดการณ์ แทนที่จะรู้จากคำสั่งซื้อเพียงอย่างเดียว การคำนวณการคาดคะเนจะทำให้ผู้ใช้สามารถเห็นได้ถึงความต้องการในอนาคตที่จะเกิดขึ้น สามารถที่จะปรับเปลี่ยนการวางแผนการจัดการวัตถุดิบให้ตรงกัน การคาดคะเนความต้องการสามารถจะเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการเพิ่มวัตถุดิบ

9.2 ตัวช่วยการวางแผน ผู้ใช้สามารถสร้างการวางแผนได้ 5 ขั้นตอน เริ่มจากการกำหนดการวางแผนแนวราบที่ทำให้สามารถเห็นในรูปแบบของสัปดาห์หรือวัน และสามารถเลือกกำหนดวันที่ไม่มีการปฏิบัติงานให้ออกจากระบบของการวางแผนงานของการผลิตและการจัดซื้อได้

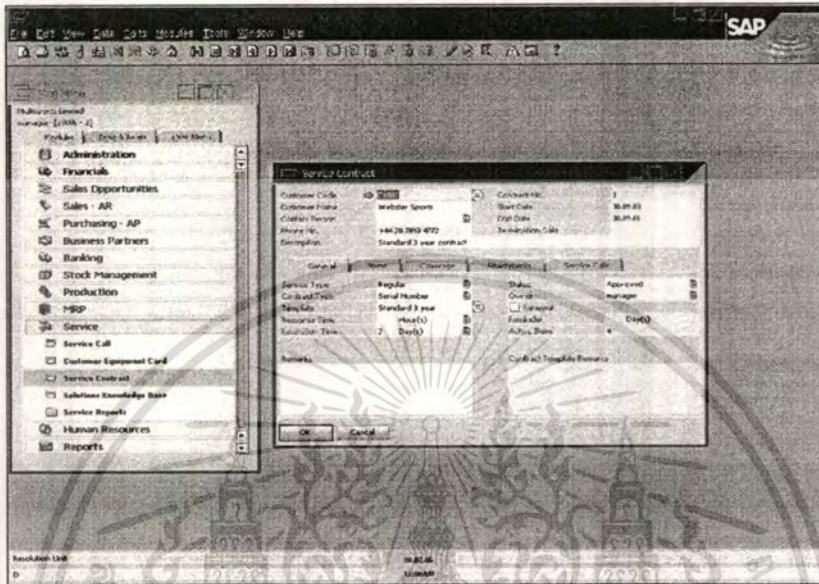
10. การบริหารการบริการ

10.1 การเรียกบริการจากลูกค้า ผู้ใช้สามารถจัดการ ติดตาม และแก้ปัญหาให้กับทุกคำถามของลูกค้า และทำการแก้ไขไขปัญหาต่างๆเข้ากับสินค้า อีกทั้งผู้ใช้สามารถทำการเรียกดูข้อมูลและทำการดูแลการเรียกบริการจากลูกค้าครั้งก่อนๆได้ สถานะเรียกบริการของลูกค้าสามารถถูกตรวจสอบและถูกส่งต่อไปตามลำดับให้แก่เจ้าหน้าที่เทคนิคหรือผู้ดูแลรับผิดชอบในแต่ละคนได้

10.2 ประวัติอุปกรณ์ของลูกค้า จะช่วยในการสนับสนุนให้การบริการด้านเทคนิคในเรื่องรายละเอียดข้อมูลรายการสินค้า ที่ทำการขายให้กับลูกค้าเช่น หมายเลขรับรองการผลิต หมายเลขรับรองที่ผูกแทนที่ และทุกประวัติการเรียกบริการจากลูกค้า รวมไปถึงสัญญาการให้บริการในแต่ละสินค้า

10.3 สัญญาการให้บริการ โดยผู้ใช้สามารถสร้างสนับสนุนการช่วยเหลือหรือสัญญาการรับประกันแก่รายการสินค้าหรือบริการที่ทำการขายไปให้กับลูกค้า เจ้าของ โดยสัญญาจะถูกดูแลตั้งแต่ใช้เริ่มต้นจนถึงวัยสิ้นสุด ทั้งในเรื่องการเจาะจงของข้อสัญญา เช่น ความรับผิดชอบในการรับประกัน

หรือเวลาในการแก้ปัญหา ประวัติการเรียกบริการจากลูกค้าสามารถดูได้จากทุกสัญญาการให้บริการ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องของสินค้าทั้งหมด กับสัญญาการให้บริการ (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 4 รายละเอียดสัญญาการให้บริการ ของโปรแกรม SAP Business One
ที่มา : <http://www.cga.co.uksapb1p1.htm>

10.4 ความรู้พื้นฐานในการแก้ปัญหา จะแสดงถึงวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีการรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งการอนุญาตให้ส่วนของภายนอก สามารถเข้ามาดูข้อความและวิธีการแก้ไขที่เกี่ยวกับสินค้าขององค์กร

10.5 รายงานการบริการ ผู้ใช้สามารถรับรู้และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสัญญาการให้บริการ ประวัติอุปกรณ์ของลูกค้า และการเรียกบริการจากลูกค้าทั้งหมด ผู้ใช้สามารถที่จะตรวจสอบข้อมูลการเรียกบริการจากลูกค้าในแต่ละตัวแทนการขายหรือรายงานที่มาจากลูกค้าเอง และผู้ใช้สามารถที่จะรายงานการบริการในการประเมินผลงานและประสิทธิภาพในการทำงานได้

11. ทรัพยากรบุคคล

11.1 ข้อมูลพนักงาน ผู้ใช้สามารถติดต่อข้อมูลที่สำคัญของพนักงานในแต่ละคน เช่น ชื่อ ตำแหน่ง ความเชี่ยวชาญพิเศษ แผนกงานที่ประจำ ผู้จัดการที่ต้องการทำรายงานถึง ข้อมูลเอกสารแนบแบบฟอร์มหรือการร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน เมื่อผู้ดูแลระบบจะโยกย้ายโยชน์ด้านการค้า การเข้างาน เงินเดือน สมาชิกในทีม และที่อยู่ติดต่อ จะต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11.2 การรายงาน การสร้างรายงานที่มีประสิทธิภาพให้ตรงกับลักษณะขององค์กรซึ่งรวมไปถึงรายงานของลูกค้า หนี้สินจากผู้จัดหาสินค้า การขาย กระแสเงินสด สัญญาลูกค้าโดยสรุป รายงานทางบัญชีทั่วไป สินค้าคงคลัง รายงานบัญชีเชิงบุคคล ราคาและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

ฟังก์ชันตัวเลือก

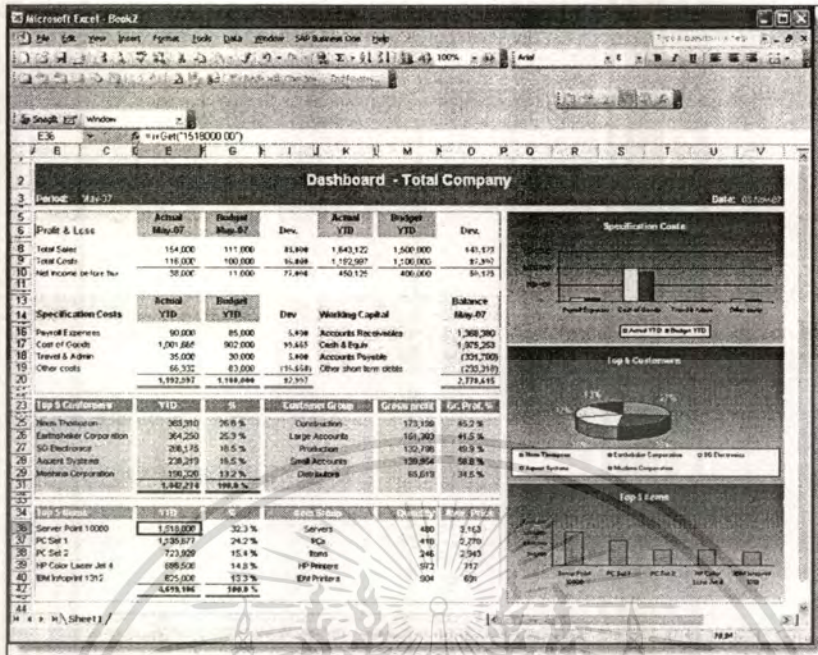
1. โปรแกรม SAP Business One สามารถรวมเข้ากับ Microsoft Outlook ได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้สามารถแบ่งปันข้อมูล รายชื่อบุคคลติดต่อ การนัดหมายกำหนดงาน รวมถึงการรวมการบริหารอ้างอิงใน Outlook (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 การทำงานร่วมกับ Microsoft Outlook ของโปรแกรม SAP Business One
ที่มา : <http://www.keybusinesssolutions.com.au/sapb1ff.aspx>

2. เครื่องมือ XL Reporter จะช่วยให้การรายงานใน Microsoft Excel สามารถนำไปแสดงในโปรแกรม SAP Business One โดยจะใช้ลักษณะพิเศษของ ชี้อและคลิก (point - click) และ ลากและวาง (drag-and-drop) ประกอบกับผู้ใช้สามารถใช้ความสามารถการคำนวณ การสร้างกราฟ และการวิเคราะห์จาก Excel ได้อย่างง่าย (ภาพที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



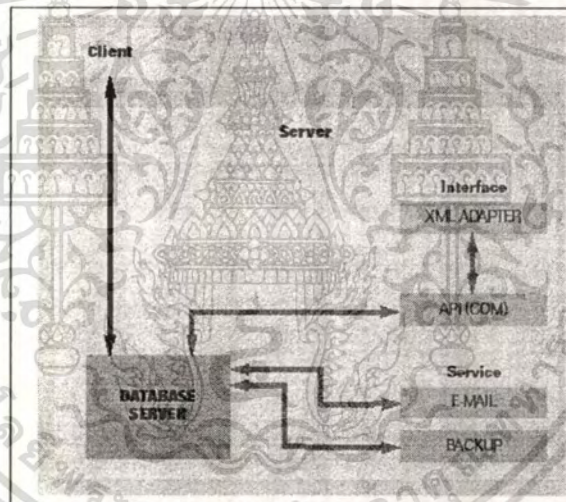
ภาพที่ 6 เครื่องมือ XL Reporter ในการรายงานใน Microsoft Excel
ที่มา : <http://www.keybusinesssolutions.com.au/sapblff.aspx>

3. การโอนย้ายข้อมูลแบบ Workbench ซึ่งเป็นการโอนย้ายข้อมูลต้นฉบับ และโอนถ่ายข้อมูลจากระบบเก่าเข้าสู่ โปรแกรม SAP Business One
4. การตั้งค่าธุรกิจ (BC Set) เป็นเครื่องมือของการพัฒนาระบบที่จะทำให้ขั้นตอนการกำหนดด้วยตนเองมีความง่ายในการใช้ นอกจากนี้ยังสามารถนำค่าการติดตั้งเดิมมาใช้ได้ใหม่กับฟังก์ชันหรือทุกการดำเนินงานของธุรกิจ
5. โปรแกรม SAP Business One สามารถสร้างรูปแบบของไฟล์เพื่อการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้สามารถกำหนดรูปแบบของไฟล์ไว้ก่อน ก่อนที่จะทำการโอนเงินเข้ากับทางธนาคาร หักหนี้ และเปลี่ยนเอกสารตัวแลกเปลี่ยน การนำเข้ารายงานการเคลื่อนไหวทางบัญชี
6. โปรแกรม SAP Business One สามารถกำหนดพื้นที่พิมพ์งานแบบฟอร์มและการออกแบบแผนงาน ที่ทำให้ผู้ใช้ควบคุมการออกแบบ หรือรูปร่างป้ายผลลากได้
7. ผู้ใช้สามารถปรึกษาหรือขอการสนับสนุนต่างๆได้จาก SAP Service Marketplace ซึ่งสามารถทำการติดต่อจากแอปพลิเคชัน SAP Business One ของผู้ใช้อ้างได้โดยตรง หลังจากการติดตั้งแล้ว ผู้ใช้สามารถสร้างข้อความการขอให้บริการและคำปรึกษา โดยสามารถสร้างข้อความให้เสร็จก่อน แล้วเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย โดยสามารถส่งข้อความได้มากถึง 4 MBs ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
8. SAP EarlyWatch@Alert จะทำให้ผู้ใช้สามารถถึงข้อมูลการทำงานของระบบของผู้ใช้ใช้ไม่จำกัด ซึ่งส่วนนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ปกป้องระบบก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้นจริง ข้อมูลจะถูกรวบรวมจาก

ระบบ SAP Business One และส่งออกข้อมูลทั้งหมดนั้นสู่ระบบ SAP เพื่อทำการวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์จะทำให้สำเนาขึ้นมาใหม่สู่ SAP Service Marketplace ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลนั้นได้ และผู้ใช้อยังสามารถรับผลรายงานการวิเคราะห์ผลทั้งหมดโดยตรงสู่อีเมลของผู้ใช้

โครงสร้าง (Architecture)

โปรแกรม SAP Business One สามารถทำงานบน Microsoft Windows Network รวมกันได้ ด้วยโครงสร้างของ Window 32 Bit 2-tier Client-Server ทำให้ระบบขององค์กรมีความปลอดภัย มั่นคงในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบเน็ตเวิร์ค โดยจะครอบคลุมไปถึงระบบความปลอดภัย การสำรองข้อมูล เน็ตเวิร์คโปรโตคอลต่างๆ รวมถึงการติดต่อแบบทางไกล (WAN) และการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ (dial up network) (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 โครงสร้างโปรแกรม SAP Business One

ที่มา : http://www.humanica.biz/Download/SAP_B1_Detail_TH

การนำ SAP Business One มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทำให้สามารถประหยัดเวลาในขั้นตอนการสำรองฐานข้อมูล รวมไปถึงการบันทึกและการถ่ายโอนข้อมูลไปสู่เครื่องอื่นได้อย่างง่ายดาย ทำให้การเข้าสู่ข้อมูลที่สำคัญทางธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่ง SAP Business One ให้การสนับสนุน การใช้งานข้อมูลดังนี้

- Microsoft SQL Server

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

- Sybase Adaptive Server Enterprise – Small Business Edition

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ลีกรังห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- IBM Universal Database Express Edition

โครงสร้างระบบรักษาความปลอดภัยสามารถกำหนดรูปแบบการเข้าระบบของผู้ใช้ในแต่ละฟังก์ชัน และผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดที่วิเคราะห์การปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรม SAP Business One

การใช้งาน โปรแกรม SAP Business One มีขั้นตอนดังนี้

1. การเข้าสู่โปรแกรม โดยผู้ใช้โปรแกรมต้องใส่รหัสผ่าน (Log in) ตามแผนกงานของผู้ใช้ ซึ่งจะเป็นการกำหนดหน้าที่ในการเข้าถึงข้อมูล ของผู้ใช้ตามตำแหน่งเหล่านั้น โดยแผนกบัญชี และผู้บริหารระดับสูง จะสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้มากกว่าแผนกหรือผู้ใช้อื่นๆ

2. การเลือกฟังก์ชันในการดำเนินงาน หลังจากทำการใส่รหัสผ่าน (Log in) ผู้ใช้สามารถเลือกใช้งานตามฟังก์ชันการดำเนินงานตามที่ต้องการ ภายได้ความสามารถการเข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ เช่น สามารถเข้าไปดูข้อมูลของแผนกงานอื่น หรือผู้อื่นเกี่ยวกับการทำงานได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาถึง ประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร เป็นการศึกษาถึงขั้นตอน ลักษณะการทำงาน และประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ของบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนให้มีประสิทธิภาพ ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงาน ของบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 109 คน โดยแบ่งผล การศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ส่วนที่ 2 ทักษะของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ใน องค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเป็นเพศชายจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	59	54.1
ชาย	50	45.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษา 109 เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่เอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.อายุ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมามีอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 40-50 ปี มีน้อยที่สุด คือ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	70	64.2
30-40 ปี	32	29.4
40-50 ปี	7	6.4
รวม	109	100.0

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่ มีกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 รองลงมาเป็นระดับ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ส่วนผู้จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	87	79.8
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	12	11.0
ปริญญาโท	10	9.2
รวม	109	100.0

4. แผนงานที่ทำ จากการศึกษาพบว่าประชากรส่วนใหญ่มากที่สุดอยู่ในแผนกบริการมากที่สุด มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาอยู่ในแผนกบัญชีและการเงิน และแผนกการขาย มีจำนวน 26 คน และ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และ 22.0 ตามลำดับ ส่วนแผนกคลังสินค้า มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 (ตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามแผนกงาน

ฝ่าย/แผนก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการ	36	33.0
บัญชีและการเงิน	26	23.9
การขาย	24	22.0
คลังสินค้า	23	21.1
รวม	109	100.0

ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

5. ความคิดเห็น ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็น่า ไม่มีความสำคัญ โปรแกรมเดิมคืออยู่แล้ว จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมามีความคิดเห็น่า มีความสำคัญน้อย ไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มีความสำคัญมาก และควรเริ่มนำไปใช้กับแผนกงานที่สำคัญและมีความพร้อมก่อน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 มีความสำคัญ แต่ควรรอให้องค์กรธุรกิจอื่นๆ ทดลองปฏิบัติก่อน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และมีความสำคัญมาก ควรนำมาใช้ทั้งองค์กร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 5)

6. เหตุผลสำคัญที่สุด ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เห็น่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 เพื่อรองรับการขายตัวขององค์กรในอนาคต จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และเพื่อเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามความคิดเห็น ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ความคิดเห็น ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีความสำคัญ โปรแกรมเดิมคืออยู่แล้ว	39	35.8
มีความสำคัญน้อย ไม่จำเป็นต้องรีบเปลี่ยน	29	26.6
มีความสำคัญมาก และควรเริ่มนำไปใช้กับ แผนงานที่สำคัญและมีความพร้อมก่อน	23	21.1
มีความสำคัญ แต่ควรรอให้องค์กรธุรกิจ อื่นๆ ทดลองปฏิบัติก่อน	17	15.6
มีความสำคัญมาก และควรนำมาใช้ทั้ง องค์กร	1	0.9
รวม	109	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุด ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

เหตุผลสำคัญที่สุด ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆขององค์กร	50	45.9
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆขององค์กร	42	38.5
เพื่อรองรับการขยายตัวขององค์กรในอนาคต	15	13.8
เพื่อเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้	2	1.8
รวม	109	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เวลาในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรใช้เวลาในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมาคือ ระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 และระหว่าง 2-3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามเวลาในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One

เวลาในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	62	56.9
ระหว่าง 1-2 ปี	46	42.2
ระหว่าง 2-3 ปี	1	0.9
รวม	109	100.0

8. นโยบายการกำหนดให้ดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ องค์กร จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่ถือว่าเป็นนโยบายเร่งด่วน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาเห็นว่าองค์กรไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ไม่ทราบ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และมีการกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน โดยมีการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 (ตารางที่ 8)

9. การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ยังไม่มีแผนงาน และงบประมาณรองรับ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 และไม่ทราบ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 (ตารางที่ 9)

10. การรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีการรับรู้ แต่ไม่ทราบรายละเอียด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือ ไม่ทราบถึงการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และมีการรับรู้ และมีแผนงานในการรองรับอย่างชัดเจน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามนโยบายการกำหนดให้ดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

นโยบายการกำหนดให้ดำเนินโครงการ		
โปรแกรม ในการนำ SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ถือว่าเป็นนโยบายเร่งด่วน	48	44.0
องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้	29	26.6
ไม่ทราบ	24	22.0
มีการกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน	8	7.3
โดยมีการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการ		
รวม	109	100.0

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ

การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ยังไม่มีแผนงาน และงบประมาณรองรับ	75	68.8
ไม่ทราบ	34	31.2
รวม	109	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

การรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีการรับรู้แต่ไม่ทราบรายละเอียด	59	54.1
ไม่ทราบถึงการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร	49	45.0
มีการรับรู้ และมีแผนงานในการรองรับ	1	0.9
รวม	109	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ผ่านการคัดค้านการดำเนินงานใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

ในส่วนของความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ผู้ศึกษาได้แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ขั้นคือ มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 มาก มีค่าเท่ากับ 4 ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 น้อย มีค่าเท่ากับ 2 และน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1

11. ความความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ตามทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ในข้อมูลด้าน Perceived usefulness พบว่าโปรแกรม SAP Business One มีระบบควบคุมในการออกเอกสาร ความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น และความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความสามารถในการแจ้งเตือนถึงสายงาน ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ในข้อมูลด้าน Perceived Ease of use พบว่า การเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่าย โปรแกรม SAP Business One สามารถใช้งานง่าย โปรแกรม SAP Business One จะทำให้ทำงานได้สะดวกมากขึ้น และโปรแกรม SAP Business One จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ร้อยละของความความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One
เข้ามาใช้ในองค์กร

ความสำคัญ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย	SD	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ข้อมูลด้าน Perceived usefulness								
- ความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น	84.4	12.8	2.8	0.0	0.0	4.82	0.45	มากที่สุด
- ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น	79.8	18.3	1.8	0.0	0.0	4.78	0.46	มากที่สุด
- ความสามารถในการแจ้งเตือนถึงสาขา ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ	31.2	28.4	25.7	5.5	9.2	3.67	1.23	มาก
- โปรแกรม SAP Business One มีระบบควบคุมในการออกเอกสาร	91.7	6.4	1.8	0.0	0.0	4.90	0.35	มากที่สุด
ข้อมูลด้าน Perceived Ease of use								
- การเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่าย	64.2	27.5	8.3	0.0	0.0	4.56	0.64	มากที่สุด
- โปรแกรม SAP Business One สามารถใช้งานง่าย	57.8	18.3	19.3	4.6	0.0	4.29	0.93	มากที่สุด
- โปรแกรม SAP Business One จะทำให้ท่านทำงานได้สะดวกมากขึ้น	58.7	37.6	3.7	0.0	0.0	4.55	0.56	มากที่สุด
- โปรแกรม SAP Business One จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	58.7	38.5	2.8	0.0	0.0	4.56	0.55	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อทำการประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะและประเมินความพร้อม แล้วนำผลจากการศึกษาที่ได้นั้น นำมาประเมินความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนา ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาคือ ข้อมูลจาก บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เอกสารอ้างอิงทางวิชาการและ อินเทอร์เน็ต และศึกษาโดยการออกแบบสอบถาม สำหรับพนักงานในบริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) 4 แผนก จำนวน 109 คน ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

พนักงานของ บริษัท เอ็ม ลิงค์ เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งจะอยู่ในฝ่ายบริการมากที่สุด โดยในส่วนของทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ไม่มีความสำคัญ โปรแกรมเดิมคืออยู่แล้ว และเหตุผลที่สำคัญที่สุด หากมีการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ก็เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร และควรใช้เวลาน้อยกว่า 1 ปี ในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม SAP Business One โดยนโยบายการกำหนดให้ดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กร ยังไม่ถือเป็นนโยบายเร่งด่วน ประกอบกับยังไม่มีแผนงานและงบประมาณรองรับ ส่วนการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะนำการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ แต่ไม่ทราบรายละเอียด

ระดับความสำคัญที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กร แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ข้อมูลด้าน Perceived usefulness และข้อมูลด้าน Perceived Ease of use โดยผลการศึกษาในข้อมูลด้าน Perceived usefulness พบว่าความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น และโปรแกรม SAP Business One มีระบบควบคุมในการออกเอกสารสำคัญ ให้มีความสำคัญในระดับเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้หนาไปใช้ประโยชน์การคำนวณค่ามากที่สุด และความสามารถในการแจ้งเตือนถึงสายงาน ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ โดยให้

ความสำคัญในระดับมาก ส่วนข้อมูลด้าน Perceived Ease of use พบว่า โปรแกรม SAP Business One ใช้งานง่าย รวมไปถึงโปรแกรม SAP Business One ทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และการเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่าย ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร มีข้อเสนอแนะคือ

1. ด้านบุคลากรภายในองค์กร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริษัทควรจะใช้โปรแกรมที่ใช้ดำเนินงานในปัจจุบันต่อไป เพราะโปรแกรมยังสามารถครอบคลุมการทำงานที่มีอยู่ แต่หากบริษัทจะมีการนำ โปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่อีกพร้อมที่จะเรียนรู้ และมีทัศนคติที่ดีต่อ โปรแกรม SAP Business One
2. ด้านการวางแผนในการดำเนินการ บริษัทยังไม่มีแผนการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กรอย่างชัดเจน เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจ (ในปี 2551) บริษัทจึงควรศึกษารายละเอียดของโปรแกรม SAP Business One และนำบุคลากรบางส่วนไปเรียนรู้ในกิจกรรม หรือ สัมมนาเกี่ยวกับ โปรแกรม SAP Business One ตามโอกาสต่อไป
3. ด้านการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ หากบริษัทจะนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร ควรจะนำเข้ามาใช้ทุกแผนกงานของบริษัท และควรที่จะนำมาใช้ควบคู่กับโปรแกรมเดิมที่ใช้ในการดำเนินงานปัจจุบัน เนื่องจากจะทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว และง่ายต่อการปรับตัวของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการประเมินผลหลังจากมีการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ เนื่องจาก ในการใช้โปรแกรม จะมีปัจจัยหลายๆด้าน ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร
2. ควรศึกษาความคุ้มค่าของโปรแกรม SAP Business One เพราะในการดำเนินงานการใช้โปรแกรม จะต้องเสียงบประมาณเป็นจำนวนมาก จึงควรหาความคุ้มค่าต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ. 2532. พฤติกรรมศาสตร์พฤติกรรมสุขภาพ และสุขศึกษา.

กรุงเทพมหานคร : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

เริงชัย สุขสีลา. 2548. การประเมินความพร้อมของปัจจัยนำเข้าและความ สำเร็จในการดำเนินโครงการ

โรงเรียนส่งเสริมคุณภาพ กรณีศึกษา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. : มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรษษา เชาว์ดี. 2545. ประเมินความพร้อมของ ทศท. ต่อการเข้าสู่การเป็น E-Company โดยใช้ระบบ

บริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามแนวความคิด Balance Scorecard. : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อภิรัตน์ หวานนุรักษ์. 2548. การประเมินความพร้อมของพนักงานในการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.

โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Davis, F.D. 1989. "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology" *MIS Quarterly*. 13(3) : 319-339

Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P. R. (1989). "User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models" *Management Science*. 35(8) : 982-1003

http://www.humanica.biz/Download/SAP_B1_Detail_TH (16 สิงหาคม 2551)

<http://www.keybusinesssolutions.com.au/sapb1ff.aspx> (15 ธันวาคม 2551)

<http://www.cga.co.uk/sapb1p1.htm> (15 ธันวาคม 2551)

<http://www.keybusinesssolutions.com.au/sap-business-one-features.aspx> (15 ธันวาคม 2551)

http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model. (20 ธันวาคม 2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ
เรื่อง การประเมินความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One
เข้ามาใช้ในองค์กร

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญญาพิเศษ จัดทำโดย นายศัพท์ัญญ์ สุภักศธพรพันธุ์ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงความพร้อม ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร สถานีบริการน้ำมัน

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 30 ปี

2. 30-40 ปี

3. 40-50 ปี

4. มากกว่า 50 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอาจเผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า | <input type="checkbox"/> 2. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> 3.ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> 4.ปริญญาโท |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาเอก | |

4. แผนงานที่ทำ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ฝ่ายบัญชีและการเงิน | <input type="checkbox"/> 2. ฝ่ายการขาย |
| <input type="checkbox"/> 3. ฝ่ายคลังสินค้า | <input type="checkbox"/> 4. ฝ่ายบริการ |

ส่วนที่ 2 ทักษะคิของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร ถ้ามีการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

- 1. ไม่มีความสำคัญ โปรแกรมเดิมคืออยู่แล้ว
- 2. มีความสำคัญน้อย ไม่จำเป็นต้องรีบเปลี่ยน
- 3. มีความสำคัญ แต่ควรรอให้องค์กรธุรกิจอื่นๆ ทดลองปฏิบัติก่อน
- 4. มีความสำคัญมาก และควรเริ่มนำไปใช้กับแผนงานที่สำคัญและมีความพร้อมก่อน
- 5. มีความสำคัญมาก และควรนำมาใช้ทั้งองค์กร

6. ท่านคิดว่าอะไรคือเหตุผลสำคัญที่สุด ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร

- 1. เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร
- 2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆในองค์กร
- 3. เพื่อเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้
- 4. เพื่อให้้องค์กรมีความทันสมัย
- 5. เพื่อรองรับการขายตัวขององค์กรในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ท่านคิดว่า หากมีการนำ โปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กร ควรใช้เวลาในการพัฒนาประยุกต์ใช้โปรแกรม (Implement) อย่างเร็วที่สุดประมาณเท่าใด
1. น้อยกว่า 1 ปี 2. ระหว่าง 1-2 ปี
3. ระหว่าง 2-3 ปี 4. มากกว่า 3 ปีขึ้นไป
8. มีการกำหนดให้การดำเนินโครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ องค์กร เป็นนโยบายเร่งด่วนหรือไม่
1. มีการกำหนดเป็นนโยบายเร่งด่วน โดยมีการจัดตั้งทีมงานในการดำเนินการ
2. ไม่ได้ถือว่าเป็นนโยบายเร่งด่วน
3. องค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้
4. ไม่ทราบ
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
9. มีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ โครงการ ในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กรอย่างไร
1. มีแผนงานรองรับ และผ่านการอนุมัติงบประมาณแล้ว
2. มีแผนงาน แต่ยังไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ
3. ยังไม่มีแผนงาน และงบประมาณรองรับ
4. ไม่ทราบ
5. อื่นๆ โปรดระบุ.....
10. ปัจจุบันภายในองค์กร มีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลง ที่จะนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้องค์กรอย่างไร
1. มีการรับรู้ แต่ไม่ทราบรายละเอียด
2. มีการรับรู้ และมีแผนในการรองรับอย่างชัดเจน
3. ไม่ทราบ
4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้
องค์กร โดยให้ทำการเลือกความคิดเห็น

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ข้อมูลด้าน Perceived usefulness					
1. ความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น					
2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น					
3. ความสามารถในการแจ้งเตือนถึงสายงาน ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ					
4. โปรแกรม SAP Business One มีระบบควบคุมในการออกใบเอกสารที่สำคัญ เช่น ใบสั่งซื้อ ใบส่งขาย และใบเสนอราคา					
ข้อมูลด้าน Perceived Ease of use					
1. การเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน					
2. โปรแกรม SAP Business One สามารถใช้งานง่าย					
3. โปรแกรม SAP Business One จะทำให้ท่านทำงานได้สะดวกมากขึ้น					
4. โปรแกรม SAP Business One จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

~~~~~ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม~~~~~



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับพนักงาน

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล<br>(Data Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items) | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้<br>(Possible Code) | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|------------------------|
| -                       | No                           | Nominal                           | ลำดับ<br>แบบสอบถาม             | 01-109                                         |                        |

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไป

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล<br>(Data Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items) | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้<br>(Possible Code)                                                           | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                       | Sex                          | Nominal                           | เพศ                            | 1. ชาย<br>0. หญิง                                                                                        | เลือกได้ 1 ข้อ         |
| 2                       | Age                          | Nominal                           | อายุ                           | 1. น้อยกว่า 30 ปี<br>2. 30-40 ปี<br>3. 40-50 ปี<br>4. มากกว่า 50 ปี                                      | เลือกได้ 1 ข้อ         |
| 75<br>3                 | Edu                          | Nominal                           | อาชีพ                          | 1. มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า<br>2. ปวช. / ปวส. /<br>อนุปริญญา<br>3. ปริญญาตรี<br>4. ปริญญาโท<br>5. ปริญญาเอก | เลือกได้ 1 ข้อ         |

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล<br>(Data Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items) | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้<br>(Possible Code)                                 | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 4                       | No                           | Nominal                           | แผนงานที่ทำ                    | 1. ฝ่ายบัญชีและ<br>การเงิน<br>2. ฝ่ายขาย<br>3. ฝ่ายคลังสินค้า<br>4. ฝ่ายบริการ | เลือกได้ 1 ข้อ         |

**ส่วนที่ 2** ทักษะคติของพนักงานเกี่ยวกับความพร้อมในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้  
ในองค์กร

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล (Data<br>Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items)                                              | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้ (Possible<br>Code)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                       | A1                           | Ordinal                           | ความคิดเห็น ใน<br>การนำโปรแกรม<br>SAP Business<br>One เข้ามาใช้ใน<br>องค์กร | 1. ไม่มีความ สำคัญ<br>โปรแกรม เดิมคืออยู่<br>แล้ว<br>2. มีความสำคัญน้อย<br>ไม่จำเป็นต้องรีบ<br>เปลี่ยน<br>3. มีความสำคัญ แต่<br>ควรรอให้องค์กรธุรกิจ<br>อื่นๆ ทดลองปฏิบัติ<br>ก่อน<br>4. มีความสำคัญมาก<br>และควรเริ่มนำไปใช้<br>กับแผนงานที่สำคัญ<br>5. มีความสำคัญมาก<br>และควรนำมาใช้ทั้ง<br>ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า<br>ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิง<br>องค์กร | เลือกได้ 1 ข้อ         |

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล (Data<br>Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items)                                                                       | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้ (Possible<br>Code)                                                                                                                                                                                | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 2                       | A2                           | Ordinal                           | เหตุผลสำคัญ<br>ที่สุด ในการนำ<br>โปรแกรม SAP<br>Business One<br>เข้ามาใช้ใน<br>องค์กร                | 1. เพื่อลดค่าใช้จ่ายใน<br>การดำเนินการ<br>2. เพื่อเพิ่มประสิทธิ<br>ภาพในการดำเนิน-<br>การ<br>3. เพื่อเป็นโอกาสใน<br>การเพิ่มรายได้<br>4. เพื่อให้องค์กรมี<br>ความทันสมัย<br>5. เพื่อรองรับการ<br>ขยายตัวขององค์กร ใน<br>อนาคต | เลือกได้ 1 ข้อ         |
| 3                       | A3                           | Ordinal                           | เวลาในการ<br>พัฒนา<br>ประยุกต์ใช้<br>โปรแกรม SAP<br>Business One                                     | 1. น้อยกว่า 1 ปี<br>2. ระหว่าง 1-2 ปี<br>3. ระหว่าง 2-3 ปี<br>4. มากกว่า 3 ปีขึ้นไป                                                                                                                                           | เลือกได้ 1 ข้อ         |
| 4                       | A4                           | Ordinal                           | นโยบายการ<br>กำหนดให้ดำเนิน<br>โครงการ ในการ<br>นำโปรแกรม<br>SAP Business<br>One เข้ามาใช้<br>องค์กร | 1. มีการกำหนดเป็น<br>นโยบายเร่งด่วน โดยมี<br>การจัดตั้งทีมงานใน<br>การดำเนินการ<br>2. ไม่ได้ถือว่าเป็นนโยบาย<br>เร่งด่วน<br>3. องค์กรไม่ได้ให้<br>ความสำคัญกับเรื่องนี้<br>4. ไม่ทราบ                                         | เลือกได้ 1 ข้อ         |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

|   |    |         |                                       |                                                                                                                                                                                                                              |                |
|---|----|---------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5 | A5 | Ordinal | การจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการ       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีแผนงานรองรับและผ่านการอนุมัติงบประมาณแล้ว</li> <li>2. มีแผนงาน แต่ยังไม่ผ่านการพิจารณาอนุมัติงบประมาณ</li> <li>3. ยังไม่มีแผนงานและงบประมาณรองรับ</li> <li>4. ไม่ทราบ</li> </ol> | เลือกได้ 1 ข้อ |
| 6 | A6 | Ordinal | การรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการรับรู้ แต่ไม่ทราบรายละเอียด</li> <li>2. มีการรับรู้ และมีแผนในการรองรับอย่างชัดเจน</li> <li>3. ไม่ทราบ</li> </ol>                                                             | เลือกได้ 1 ข้อ |

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นต่อการยอมรับในการนำโปรแกรม SAP Business One เข้ามาใช้ในองค์กร โดยให้ทำการเลือกความคิดเห็น

| ข้อถาม<br>(Ques.<br>No) | ตัวแปร<br>(Variable<br>Name) | มาตรวัด<br>ข้อมูล (Data<br>Scale) | รายการ<br>ของข้อมูล<br>(Items)                      | ค่าหรือรหัส<br>ที่เป็นไปได้ (Possible<br>Code)                                                                                             | ข้อสังเกต<br>(Comment) |
|-------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                       | S1                           | Ordinal                           | ความสามารถในการทำงานกับ Microsoft Windows ได้ดีขึ้น | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. น้อยที่สุด</li> <li>2. น้อย</li> <li>3. ปานกลาง</li> <li>4. มาก</li> <li>5. มากที่สุด</li> </ol> | สเกลอันดับความสำคัญ    |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

|   |    |         |                                                                                                        |                                                                  |                         |
|---|----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 2 | S2 | Ordinal | ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็วขึ้น                                                   | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับ<br>ความสำคัญ |
| 3 | S3 | Ordinal | ความสามารถในการแจ้งเตือนถึงสายงาน ทำให้ง่ายต่อการตรวจสอบ                                               | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับ<br>ความสำคัญ |
| 4 | S4 | Ordinal | โปรแกรม SAP Business One มีระบบควบคุมในการออกใบเอกสารที่สำคัญ เช่น ใบสั่งซื้อ ใบสั่งขาย และ ใบเสนอราคา | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับ<br>ความสำคัญ |
| 5 | S5 | Ordinal | การเรียนรู้ที่จะใช้โปรแกรม SAP Business One เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน                                   | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับ<br>ความสำคัญ |
| 6 | S6 | Ordinal | โปรแกรม SAP Business One สามารถใช้งานง่าย                                                              | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับ<br>ความสำคัญ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

|   |    |         |                                                          |                                                                  |                     |
|---|----|---------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 7 | S7 | Ordinal | โปรแกรม SAP Business One จะทำให้ท่านทำงานได้สะดวกมากขึ้น | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับความสำคัญ |
| 8 | S8 | Ordinal | โปรแกรม SAP Business One จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน    | 1. น้อยที่สุด<br>2. น้อย<br>3. ปานกลาง<br>4. มาก<br>5. มากที่สุด | สเกลอันดับความสำคัญ |

#### หมายเหตุ

ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9, 99, 999,.....  
เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1, 2, 3,..... คอลัมน์ ตามลำดับ