

โครงการพิเศษ

เรื่อง

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

The expectation and satisfaction of users in term of SAP software utilization



T144819

โดย

นายพงศธร แซ่เตียว
นายสรวุฒิ นภานุรักษ์
นายอาทิตย์ พรเจริญทรัพย์

ร/พ.

รท 125ค
2558

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....144819
วัน,เดือน,ปี...19.S.A.2559

b. 128 2334X
i.

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาบริหารธุรกิจและการจัดการ
คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองโครงการพิเศษ

สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการจัดการ คณะการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

The expectation and satisfaction of users in term of SAP software utilization

โดย

นายพงศธร	แซ่เดียว	55100144
นายสรวุฒิ	นภานุรักษ์	55100166
นายอาทิตย์	พรเจริญทรัพย์	55100175

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
วิชาโครงการพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2559

ประธานกรรมการโครงการพิเศษ 29 มีนาคม 2559
(อาจารย์ ดร.ธนาวุฒิ ประกอบผล)

ประธานหลักสูตร 29 มีนาคม 2559
(รองศาสตราจารย์ ออมศรี ตันพิพัฒน์)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2558

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี
ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) The expectation and satisfaction of users in term of SAP software utilization

ชื่อ-สกุล นายพงศธร แซ่เตียว
นายสรวุฒิ นภานุรักษ์
นายอาทิตย์ พรเจริญทรัพย์

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ สาขาวิชา บริหารธุรกิจและการจัดการ
คณะ การบริหารและการจัดการ

ประธานกรรมการโครงการพิเศษ อาจารย์ ดร.ธนาวุฒิ ประกอบผล 29 มีนาคม 2559

บทคัดย่อ

บริษัท ปตท.จำกัด มหาชน เป็นบริษัทด้านพลังงานของไทย ที่ได้ทำการรวมองค์การเชื้อเพลิงและองค์การก๊าซธรรมชาติเข้าด้วยกัน ในปัจจุบันบริษัทได้นำเอาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรหรือ ERP เข้ามาใช้ในองค์กร ในเพื่อที่จะให้องค์กรสามารถจัดการทรัพยากรภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันซอฟต์แวร์ของระบบ ERP มีอยู่หลายซอฟต์แวร์ แต่บริษัทได้ทำการเลือกเอาระบบ SAP เข้ามาติดตั้งภายในองค์กร โดยหวังว่าจะสามารถจัดการทรัพยากรขององค์กรให้มีระบบมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน แผนกบัญชี และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี โดยผลของการวิจัยนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.แผนกบัญชี สำนักงานใหญ่

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานระบบ SAP จำนวน 172 คน ซึ่งเป็นพนักงานที่ใช้งานระบบ SAP โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และเคยมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) มาเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ในด้านของความ ต้องการส่วนบุคคล พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาดหวังและพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP พบว่า ตัวความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ระดับ คือ 0.38

ข้อเสนอแนะของการศึกษานี้ ได้แก่ เนื่องจากพนักงานที่ใช้งานระบบ SAP ในบริษัท ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบมากนัก จึงควรที่จะมีการจัดฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในตัวระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเข้าลำดับขั้นตอนในการทำงานของระบบ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในด้านของระบบบริษัทควรมีการพัฒนา ระบบให้สามารถสร้างรายงานทางบัญชีให้ถูกต้องและรวดเร็วตรงตามความต้องการของพนักงาน และให้ความสำคัญในเรื่องของการอัปเดตข้อมูลให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความซ้ำซ้อนของข้อมูลได้



คำนิยม

โครงการพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.ธนาวุฒิ ประกอบผล ประธานกรรมการโครงการพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่คณะผู้จัดทำอย่างมาก รวมทั้งกรรมการสอบโครงการพิเศษ อาจารย์ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นิรุติกุล ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของ การสอบโครงการพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำหลักสูตรวิชา บริหารธุรกิจและการจัดการที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตร การศึกษา คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ รายงานอันเป็นประโยชน์ คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณพนักงานของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน สาขาใหญ่ ทุกท่านที่ได้ให้ความ อนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่รักและเคารพอย่างสูง รวมถึง ขอขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือในทุกเรื่อง

พงศธร แซ่เตี่ยว

สรุวุฒิ นภานุรักษ์

อาทิตย์ พรเจริญทรัพย์

มีนาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
คำนิยม	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 ลักษณะทั่วไปของซอฟต์แวร์ SAP	
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ SAP	4
ส่วนประกอบหลักของซอฟต์แวร์ SAP	4
ลักษณะหน้าจอซอฟต์แวร์ SAP	6
ประโยชน์ของซอฟต์แวร์ SAP	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง	11
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง (Expectation theory)	12
ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
กรอบแนวคิดการศึกษา	22
ตัวแปรและการวัดค่า	24
สมมติฐานการศึกษา	26
ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา	26
ขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP	30
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานโปรแกรม เอสเอพี	31
การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานโปรแกรม เอสเอพี	32
ความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี	
ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	33
การวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปธรรม	34
การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตอบสนอง	35
การวิเคราะห์ปัจจัยด้านความปลอดภัย	36
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความคาดหวัง	
ในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	37
การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจ	
ในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	39
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
สรุป	41
ข้อเสนอแนะ	42
เอกสารอ้างอิง	44
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจ	
ในการใช้งานโปรแกรม เอสเอพี ของผู้ใช้งานในบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)	47
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์สถิติ	52

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของคุณสมบัติส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเพื่อทำการศึกษา	31
2 ตารางแสดงคุณสมบัติด้านประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่าง	32
3 ผลการประเมินปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลที่มีผลต่อ ความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี	33
4 ค่าเฉลี่ยและผลประเมินความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี	34
5 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	34
6 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	35
7 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน	37
8 ค่าสถิติพรรณนาระดับความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี และค่าสถิติ F ของกลุ่มตัวอย่างการศึกษา	38
9 ค่าการทดสอบความแปรปรวน (Welch test)	39
10 การทดสอบค่า Multiple Comparison Test ของระดับ ความต้องการส่วนบุคคลของผู้ใช้งานที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา	39
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย ของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจ	40

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	SAP Modules	5
2	SAP Homepage	6
3	SAP FI	7
4	SAP Document List	8
5	SAP Sales Order	9
6	แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการ	14
7	กรอบแนวคิดความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.	23
8	กรอบแนวคิดความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน	23
9	กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงส่งผลให้องค์กรหันมาให้ความสนใจในการสร้างความแตกต่างและสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการลดต้นทุนการผลิตด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับภายนอกองค์กรตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการในระยะยาว เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญ ได้แก่ ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ควบคุมกระบวนการทำงานในทุกๆแผนกภายในองค์กรทั้งระบบบัญชี การเงิน การผลิต การขาย การบริหารสินค้าคงคลัง ทรัพยากรบุคคล ฯลฯ ทำให้เกิดเป็นระบบเชิงปฏิบัติภายในองค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกแผนกที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ฐานข้อมูลศูนย์กลาง จึงทำให้ข้อมูลสอดประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งองค์กร

ระบบ ERP สามารถแสดงข้อมูลเพื่อให้ผู้บริหารสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของการดำเนินงานได้ในทันที สนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเจาะลึกรายละเอียดได้ในทุกๆส่วนการปฏิบัติงานว่าควรปรับปรุงแก้ไขในส่วนใด ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการผลิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบ ERP จึงเป็นเครื่องมือที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรยุคใหม่ ส่งผลให้หลายๆองค์กรได้นำระบบ ERP ไปประยุกต์ใช้ สังเกตได้จากยอดขายระบบ ERP ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (อ้างอิง Lea et al, 2005 Mabert et al, 2001)

บริษัท ปตท.จำกัด มหาชน หรือ ปตท. เป็นบริษัทด้านพลังงานของไทยที่แปรรูปมาจาก การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ซึ่งมาจากการรวมกิจการพลังงานของรัฐทั้ง 2 องค์กร คือองค์กรเชื้อเพลิงและองค์กรก๊าซธรรมชาติแห่งประเทศไทย ประกอบธุรกิจก๊าซธรรมชาติและน้ำมัน ปิโตรเลียมครบวงจรและธุรกิจปิโตรเคมีที่เน้นการใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นหลัก รวมทั้งธุรกิจต่อเนื่องอื่นๆ ด้วย ซึ่งบริษัท ปตท.เห็นถึงความจำเป็นในการนำเอาระบบ ERP มาใช้ในองค์กร เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ในเริ่มแรกนั้น บริษัท ปตท. ได้เลือกซอฟต์แวร์ของบริษัท oracle มาติดตั้งภายในองค์กร ต่อมาบริษัท ปตท.มีการเจริญเติบโตทางธุรกิจที่มากขึ้น รวมทั้งมีบุคลากรภายในเพิ่มขึ้นอีกทั้ง ซอฟต์แวร์ของ oracle มีปัญหาในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลภายในองค์กรด้วยบริษัท ปตท.จึงได้มีการพิจารณาในการเปลี่ยนระบบ ERP ขององค์กรใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อย่างไรก็ตาม ซอฟต์แวร์ของระบบ ERP ที่มีในประเทศไทยนั้นมียู่ด้วยกันหลายซอฟต์แวร์ และหนึ่งในซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต คือ SAP (Systems Applications and Products) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่มาจากประเทศเยอรมนี สามารถบูรณาการงานหลักๆ (core business process) ในองค์กรทั้งการจัดซื้อ การผลิต การขาย การบัญชี และการบริหารบุคคลเข้าด้วยกัน เป็นระบบที่สัมพันธ์กันและสามารถเชื่อมโยงกันได้แบบทันที (real time) ซึ่งช่วยทำให้การเชื่อมโยงในองค์กรทำได้อย่างรวดเร็วและทำให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรแบบองค์รวมเกิดผลประโยชน์สูงสุด บริษัท ปตท. จึงได้ตัดสินใจเปลี่ยนจาก oracle มาใช้ SAP เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร

แม้ว่าซอฟต์แวร์ SAP นั้นจะเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร แต่ซอฟต์แวร์ SAP นั้นมีความซับซ้อนอย่างมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP เพื่อให้การใช้งานระบบเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี
2. เพื่อศึกษาถึงการเปรียบเทียบตัวแปรความต้องการส่วนบุคคลความคาดหวังของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี ทำการศึกษาด้วยการใช้แบบสอบถามจากบุคลากรที่ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน สาขาใหญ่ แผนกบัญชี โดยเริ่มดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กุมภาพันธ์ 2559 รวมระยะเวลา 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบตัวแปรความต้องการส่วนบุคคลกับความคาดหวังของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี

นิยามศัพท์

ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือ ERP (Enterprise resource planning) คือ ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร เป็นระบบที่ใช้ในการจัดการและวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆขององค์กร โดยเป็นระบบที่เชื่อมโยงระบบงานต่างๆขององค์กรเข้าด้วยกัน ตั้งแต่ระบบงานทางด้านบัญชีและการเงินระบบงานทรัพยากรบุคคล ระบบบริหารการผลิต รวมถึงระบบการกระจายสินค้า เพื่อช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยลดเวลาและขั้นตอนการทำงานอีกด้วย

SAP (System Application and Products) คือ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP (Enterprise Resource Planning) ของประเทศเยอรมันที่ช่วยจัดการสายงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมของธุรกิจ ได้และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะของบริษัทได้

ความพึงพอใจในการใช้งาน หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนโดยคาดหวัง หรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

บทที่ 2

ลักษณะทั่วไปของซอฟต์แวร์ SAP

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ SAP

SAP (System Application and Products) คือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยจัดการส่วนงานทุกสายงานของธุรกิจให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำไปใช้ประกอบการดำเนินกิจกรรมต่างๆของธุรกิจได้ และผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลหรือตรวจสอบสถานะของบริษัทได้ตลอดเวลาซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในทุกๆประเทศทั่วโลก

ซอฟต์แวร์ SAP นี้ถูกสร้างขึ้นโดยบริษัท SAP AG ที่ประเทศเยอรมัน เมื่อปี พ.ศ. 2515 โดยมีกลุ่มของอดีตพนักงาน IBM เป็นผู้ก่อตั้งบริษัทขึ้นมา ซอฟต์แวร์ SAP นั้นได้รับกระแสตอบรับจากผู้ใช้งาน ระบบ ERP เป็นอย่างดีจึงส่งผลให้บริษัทเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว จนกลายมาเป็นบริษัทซอฟต์แวร์ ที่ใหญ่เป็นอันดับ 5 ของโลกได้ มีบริษัทที่ใช้ SAP มากกว่า 6,000 บริษัท นำมาใช้มากกว่า 50 ประเทศ มีส่วนแบ่งในตลาด Client/server software กว่า 31% มีผู้ใช้เพิ่ม 50% ต่อปี ยอดขายเพิ่มขึ้น 70% ต่อปี

SAP เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทางธุรกิจประเภท ERP (Enterprise Resource Planning) ซึ่งซอฟต์แวร์ประเภท ERP ที่นิยมใช้นั้นมีอยู่หลายประเภท ยกตัวอย่างเช่น Oracle, SAP, Siebel ในแต่ละซอฟต์แวร์จะแตกต่างกันที่ ภาษาที่ใช้ในการพัฒนามีหลายภาษาแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น JAVA, COBOL ซึ่งในส่วนของ ภาษาที่ SAP เลือกใช้ นั้นคือ ABAP

ABAP (Advanced Business Application) เป็นภาษาโปรแกรมในยุคที่สี่ พัฒนาในช่วงยุค 80 เดิมเป็นภาษาสำหรับใช้ทำรายงานในแพลตฟอร์ม SAP R/2 ในช่วงแรก ชื่อ ABAP ย่อมาจาก “Allgemeiner Berichts Aufberitungs Prozessor” ซึ่งมีความหมายว่า “ตัวประมวลผลทั่วไปในการสร้างรายงาน” กลุ่มผู้ที่ใช้งาน คือ ผู้ใช้ทั่วไป แต่ตัวภาษานั้นมีความซับซ้อนมากจนทำให้ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการแก้ไขเท่านั้น เมื่อ SAP ออก SAP R/3 ใน พ.ศ. 2535 ภาษา ABAP ยังคงเป็นภาษาหลักในการสร้างและพัฒนาโปรแกรม และเนื่องจากเป็นภาษาที่มีความซับซ้อนอย่างมาก จึงทำให้บริษัท SAP AG ต้องออกส่วนขยายที่สนับสนุนการเขียนโปรแกรมเชิงวัตถุ ในชื่อ ABAP Object มาเพื่อช่วยในการพัฒนาโปรแกรม และในปัจจุบันนี้ แพลตฟอร์มล่าสุดของ SAP คือ SAP NetWeaver นั้นสามารถ สนับสนุนได้ทั้งภาษา ABAP และ JAVA แล้ว เรียกว่า SAP ECC 6.0

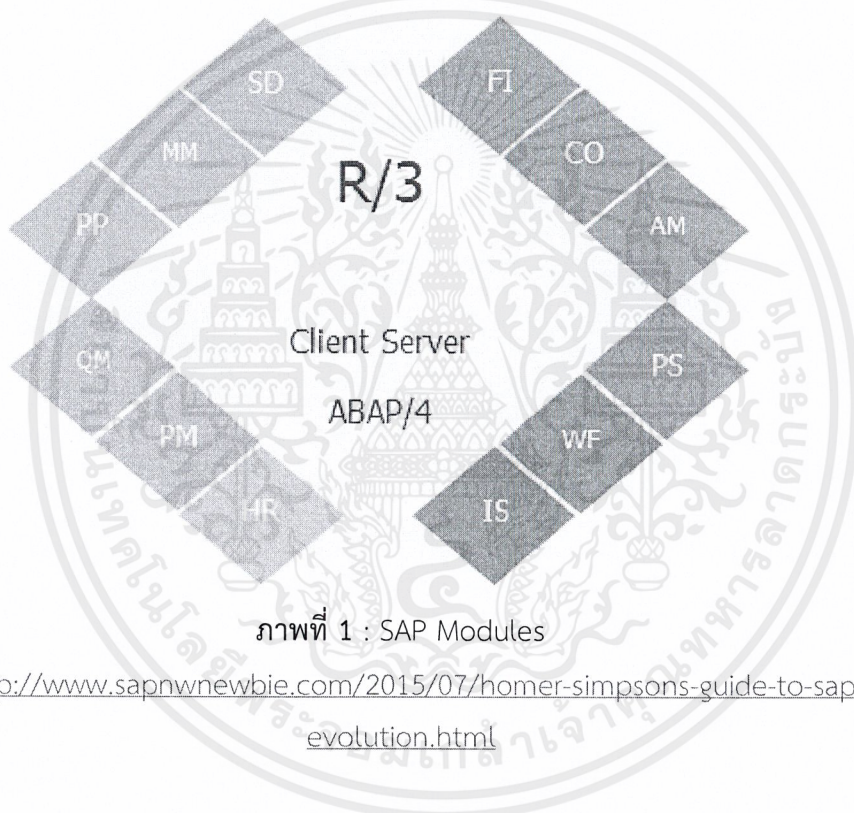
ส่วนประกอบหลักของซอฟต์แวร์ SAP

SAP ประกอบไปด้วยหลาย modules ซึ่งมีหน้าที่ที่แตกต่างกันแต่สอดคล้องกันในแต่ละเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

modules จะส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน ถึงกันและกัน โดยไม่ต้องป้อนข้อมูลซ้ำซ้อนในแต่ละ modules และมีการพัฒนาขึ้นมาในลักษณะของ Best practice in Industry

Best Practice คือ การกำหนดส่วนของกระบวนการทางธุรกิจ ที่มีการทดสอบและทำการสำรวจมาแล้วว่าเป็นวิธีการที่ดีที่สุดในอดีตสาขานั้นๆ ไว้ในตัวของ SAP เป็นเสมือนแนวทางให้องค์กรปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินงานขององค์กรให้เข้ากับลักษณะการดำเนินงานแบบ Best Practice

โดยสามารถแสดงภาพของโครงสร้าง SAP modules ทั้งหมด ออกมาเป็นภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 : SAP Modules

ที่มา : <http://www.sapnnewbie.com/2015/07/homer-simpsons-guide-to-sap-erp-evolution.html>

Module SAP แบ่งออกเป็น 12 modules คือ

1. SD (Sale and Distribution) เกี่ยวข้องกระบวนการขาย ตั้งแต่การกำหนดและควบคุมราคา สินค้า การจัดส่งสินค้า รวมถึงการคุมวงเงินการขาย
2. MM (Materials Management) เกี่ยวข้องกับการควบคุมสินค้าคงคลัง การสั่งซื้อสินค้า รวมถึงด้านการเก็บรักษาสินค้า
3. FI (Financial Accounting) เกี่ยวข้องกับการบันทึกรายการทางบัญชี ตัวเลขทางการเงิน รวมถึงการแสดงผลข้อมูล Financial Statement หรือ รายงานทางการเงินต่างๆ
4. CO (Controlling) เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์มุมมองทางด้านค่าใช้จ่าย กำไร ต้นทุน ในเชิงลึก ตามความต้องการของบริษัท ซึ่งแสดงผลผ่านทางรายงานต่างๆในการดำเนินงาน

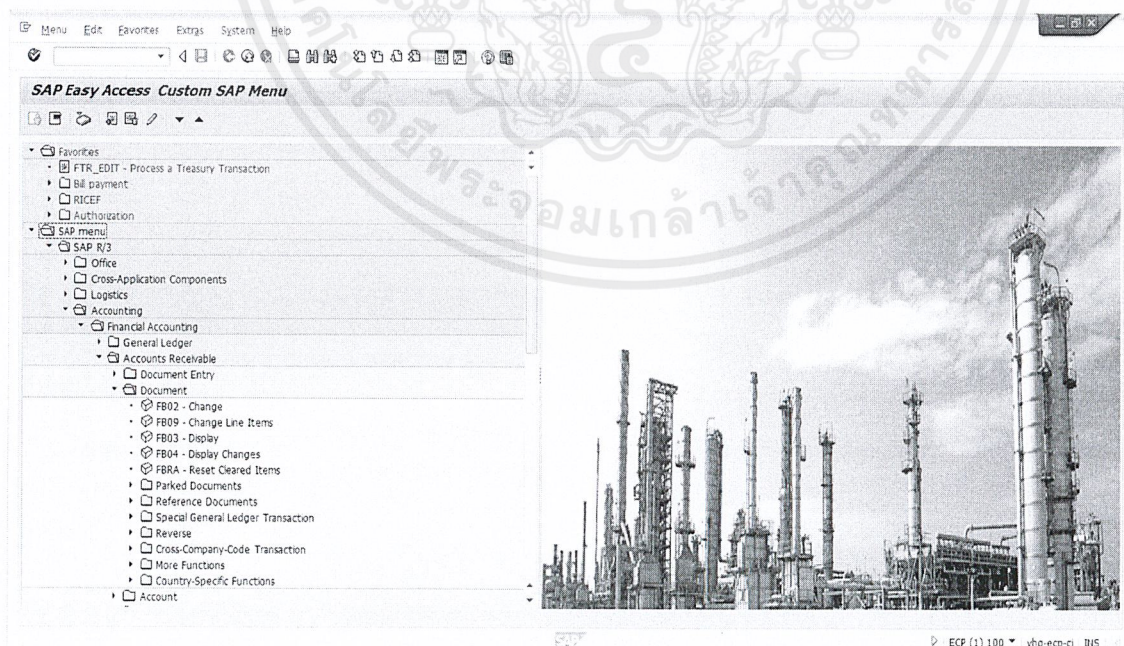
รวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. AM (Fixed Assets Management) เกี่ยวข้องกับการจัดการสินทรัพย์ถาวร
6. PP (Production Planning) เกี่ยวข้องกับการวางแผนการผลิต
7. QM (Quality Management) เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพของสินค้า รวมถึงเรื่องคุณภาพของวัตถุดิบ
8. PM (Plant Maintenance) เกี่ยวข้องกับการซ่อมบำรุงโรงงาน อายุการใช้งานของสินค้า การดูแลรักษา
9. HR (Human Resource) เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การรับบุคคลเข้าทำงาน การจ่ายเงินเดือน
10. PS (Project System) เกี่ยวข้องกับการจัดการแผนงานต่างให้มีประสิทธิภาพ
11. WF (Workflow) เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานของทั้งบริษัท ให้เกิดความคล่องไหลในการส่งข้อมูลถึงกัน ป้องกันข้อมูลซ้ำซ้อน
12. IS (Industry Solutions) เกี่ยวข้องกับส่วนระบบงานธุรกิจเฉพาะ

ส่วนประกอบและลักษณะทั่วไปของหน้าจอซอฟต์แวร์ SAP

ส่วนประกอบของหน้าจอซอฟต์แวร์ SAP โดยทั่วไปนั้นลักษณะหน้าจอจะมีความคล้ายคลึงกันในแต่ละ module แต่จะแตกต่างกันเพียงข้อมูลที่น่าเสนอขึ้นมาเท่านั้น โดยหน้าจอแรกที่ผู้ใช้งานต้องพบเมื่อทำการเปิดเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ SAP มีลักษณะดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 : SAP Homepage

ที่มา : <http://www.pttplc.com/th/pages/home.aspx>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 2 แสดงหน้าหลักของซอฟต์แวร์ SAP จะมีรายชื่อหน้าต่างการทำงานทั้งหมดแสดงอยู่ ซึ่งจะมีรหัสของหน้าต่างที่เรียกกันทั่วไปว่า Transaction Code (T-Code) กำกับไว้ ซึ่งจะถูกรวบรวมหมวดหมู่ตามหน้าที่การทำงานในแต่ละส่วน อย่างไรก็ตามแม้ผู้ใช้งานจะสามารถเห็นรายชื่อ t-code ทั้งหมดได้ แต่จะสามารถเข้าใช้งานได้ตามหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบเท่านั้น ซึ่งจะถูกรวบรวมไว้ด้วยสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน (Authorization) ที่กำหนดไว้ในผู้ใช้งานแต่ละคน (User ID)

The screenshot shows the SAP FI 'Display Document: Data Entry View' interface. It includes a header section with document details and a main table of line items. A large watermark of a Thai university is visible in the background.

Item	PM	PK	SG	Tr.Pit	G/L Acc	Account	G/L account name	Description	Tx #	Amount in LC	LCur1	Amount	Cur. #	LC2 amount	LCur2	BusA	BP	Cost Ctr	Order	Profit Center	Assign.	Text	
1	75				19150400	19150400	ค่าเช่าสำนักงาน	690000000254 0000		8,000,000.00-	THB	8,000,000.00-		THB	311.080.69-	USD	50		S0116002		50116002	Retired asset -	
2	70				19150406	19150406	ค่าเช่าสำนักงาน	690000000254 0000		7,479,882.97	THB	7,479,882.97		THB	288.019.51	USD	50		S0116002		50116002	Retired asset -	
3	40				70042070	70042070	หักเงินปันผล			1,000,000.00	THB	1,000,000.00		THB	27.878.76	USD	50				50116002	20150901	Retired asset -
4	50				49999900	49999900	พ.เงิน NonOp			479,882.97-	THB	479,882.97-		THB	4.817.58-	USD	50				50116002		Retired asset -
										0.00	THB	0.00	THB	0.00	USD								

ภาพที่ 3 : SAP FI

ที่มา : <http://www.pttplc.com/th/pages/home.aspx>

ภาพที่ 3 แสดงตัวอย่างเอกสารการบันทึกรายการบัญชีในซอฟต์แวร์ SAP จากภาพจะสามารถเห็นรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการบันทึกบัญชีแบ่งเป็นสัดส่วนดังนี้ส่วนแรกจะเป็นส่วนของหัวเอกสาร (Document Header) ซึ่งจะแสดงรายละเอียดของการบันทึกรายการเช่น วันที่ รหัสบริษัท เลขที่เอกสาร ข้อความอ้างอิง หรือ สกุลเงินที่ใช้ในการบันทึกรายการ และสำหรับส่วนที่สองนั้น จะเป็นการแสดงรายละเอียดการบันทึกรายการทางบัญชี (Posting Entry) ที่แสดงรายการ debit / credit พร้อมกับรายละเอียดบัญชีและมูลค่าที่บันทึกในแต่ละรายการ ซึ่งซอฟต์แวร์ SAP ยังอนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเรียกดูรายละเอียดอื่นๆของแต่ละรายการได้อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

User Name	Posting Date	Document No	Reversal	Document Header Text	Reference	Reference Key	Type	CoCd	Branch no.	Entered on	Entered at	Period	Crvy
0010580184	01.09.2015	1000082458		Retired asset - เงินขาด		000010353510 2015	AA	10		01.09.2015	15:18:21	9	THB
0010580184	01.09.2015	1000082463		Retired asset - เงินขาด		000010354010 2015	AA	10		01.09.2015	16:19:14	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082469		Transfer 4200 to 8000		000010357910 2015	AA	10		02.09.2015	10:11:55	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082492		Transfer of org. units		000010358110 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:48	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082493		Transfer of org. units		000010358210 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:50	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082494		Transfer of org. units		000010358310 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:51	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082495		Transfer of org. units		000010358410 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:52	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082496		Transfer of org. units		000010358510 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:53	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082497		Transfer of org. units		000010358610 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:54	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082498		Transfer of org. units		000010358710 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:55	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082499		Transfer of org. units		000010358810 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:56	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082500		Transfer of org. units		000010358910 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:57	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082501		Transfer of org. units		000010359010 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:58	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082502		Transfer of org. units		000010359110 2015	AA	10		02.09.2015	10:59:59	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082503		Transfer of org. units		000010359210 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:00	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082504		Transfer of org. units		000010359310 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:01	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082505		Transfer of org. units		000010359410 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:01	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082506		Transfer of org. units		000010359510 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:03	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082507		Transfer of org. units		000010359610 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:05	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082508		Transfer of org. units		000010359710 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:05	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082509		Transfer of org. units		000010359810 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:06	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082510		Transfer of org. units		000010359910 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:07	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082511		Transfer of org. units		000010360010 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:07	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082512		Transfer of org. units		000010360110 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:08	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082513		Transfer of org. units		000010360210 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:08	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082514		Transfer of org. units		000010360310 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:09	9	THB
0010570269	02.09.2015	1000082515		Transfer of org. units		000010360410 2015	AA	10		02.09.2015	11:00:10	9	THB

ภาพที่ 4 : SAP Document list

ที่มา : <http://www.pttplc.com/th/pages/home.aspx>

นอกจากรายละเอียดการบันทึกข้อมูลในแต่ละเอกสารแล้ว ผู้ใช้งานยังสามารถเรียกดูรายการอื่นๆที่ได้มีการบันทึกไปในระบบก่อนหน้านั้นได้ โดยระบบจะแสดงรายละเอียดตามเงื่อนไขที่เรียกดูรายการ เช่น วันที่ที่บันทึกรายการ เลขที่เอกสาร ประเภทของเอกสาร หรือ สามารถค้นหาได้จากชื่อผู้บันทึกรายการ ในแต่ละรายการข้อมูลนั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าผู้ใช้งานต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆในเอกสาร สามารถเปลี่ยนแปลงได้เฉพาะข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลตัวเลขได้ ในกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการเปลี่ยนแปลงตัวเลขของเอกสาร มีความจำเป็นต้องลบเอกสารนั้นเสียก่อน แล้วจึงเริ่มทำการสร้างเอกสารนั้นขึ้นมาใหม่ เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการแก้ไขข้อมูล และทุกการกระทำที่เกี่ยวกับเอกสารจะถูกติดตามไว้ตลอดเวลา ตามชื่อผู้ใช้งาน (User ID) เพื่อให้สามารถระบุตัวตนของผู้ใช้งานที่เข้าไปเปลี่ยนแปลงเอกสารได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

SAP Sales document Edit Goto Extras Environment System Help

Display Standard Order 5000000068: Overview

Sales area 1200 / 12 / 40 Sales Grp 252 Sales Off. 2005

Sold-to party 10001849 บจ.ปิ่นเกล้า โทรคมนาคม จำกัด(ป.) / 228 อ.ภาวนาสิริโย / จ.กรุงเทพมหานคร 001

Sho-to party 30002933 บจ.ปิ่นเกล้า โทรคมนาคม จำกัด(ป.) / บ.ปิ่นเกล้า โทรคมนาคม จำกัด(ป.) / จ.ระ

Standard Order 5000000068 Net value 214,100.03 THB

PO number 12-001808 PO date

Req. deliv. date D 02.07.2012 Deliver.Pant Currency THB

Contact person คุณศุภชัย ไชยธรรม Cont. tel. 0-2695-0911

Contact note Last order

Item	RfNo	Material	Order Quantity	SU	D	First Date	Description	P. Pnt	SLoc	Base prod.	S	Exg
10		5000595		8,290.000 KG	D	02.07.2012	LIQUIFIED PETROLEUM GAS [LPG]	5540				

Consider the subsequent documents ECP (1) 100 vtiq-ecp-0 BIS

ภาพที่ 5 : SAP Sales Order

ที่มา : <http://www.pttplc.com/th/pages/home.aspx>

หน้าต่างของแต่ละส่วนงานอาจมีความแตกต่างกันตามข้อมูลที่เป็นในการบันทึกรายการนั้นๆ จากภาพแสดงตัวอย่างข้อมูล Sales Order ซึ่งหากเปรียบเทียบกับตัวอย่างก่อนหน้าจะเห็นว่าข้อมูลที่แสดงนั้น จะมีรายละเอียดต่างกัน เนื่องจากข้อมูลที่ต้องการในการบันทึก Sales Order นั้นถูกรวมอยู่ใน Documents list (ภาพที่ 4) แต่หน้าต่างการใช้งานนี้จะเน้นไปทางรายละเอียดในส่วนของคุณนี้ รายละเอียดสินค้า ปริมาณขาย ราคาต่อหน่วย และอื่นๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ของซอฟต์แวร์ SAP

SAP ได้ออกแบบมาให้รองรับการดำเนินงานของธุรกิจ หรือหน่วยงาน ด้วยคุณสมบัติที่หลากหลาย ง่ายต่อการใช้งาน เช่น

1. รองรับการจัดทำระบบ Business Intelligence โดยสามารถทำงานกับข้อมูลในซอฟต์แวร์ SAP และไม่ใช่ซอฟต์แวร์ SAP
2. สามารถการจัดทำเหมืองข้อมูล (Data Mining)
3. สามารถรวบรวมระบบและเก็บบันทึกการกระทำของข้อมูลในเวลาจริง (Real time system)
4. Data flow ไม่เกิดการซ้ำของข้อมูลในบริษัท ข้อมูลสูญหายหรือทับกัน
5. สามารถทำ Strategic Management, Balance Score Card การติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPI) การวิเคราะห์แนวโน้ม การวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบัน อดีต และ อนาคตขององค์กร
6. สามารถออกแบบรายงาน (Report) ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในทุก ระดับ ขององค์กร รายงานดังกล่าวสามารถส่งต่อไปยังผู้ใช้งานโดยผ่านทาง E-mail ได้
7. มีแม่แบบ (Template) ของ Module ต่างๆที่เป็น Best Practice จำนวนมากเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานโปรแกรม

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของพนักงานที่ใช้ระบบ SAP บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ความหมายความคาดหวัง
2. ทฤษฎีความคาดหวัง
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง
4. ความหมายของความพึงพอใจ
5. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง (Expectation Idea)

พจนานุกรมอ็อกฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือ ควรจะเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540:18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อัครกุล (2528:1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988:252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

จากทฤษฎีที่ได้กล่าวอ้างอิงมาข้างต้น มีข้อสรุปว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์บางสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น เป็นความมุ่งหวังว่า ควรจะเกิดขึ้นอย่างไรและควรจะเป็นอย่างไร ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่จะมีบทบาทส่งผลต่อความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง (Expectation theory)

พัชรี มหาลาภ(2538 : 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลเน้นแตกต่างกัน
2. ความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมากก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถ
3. การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและ การคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

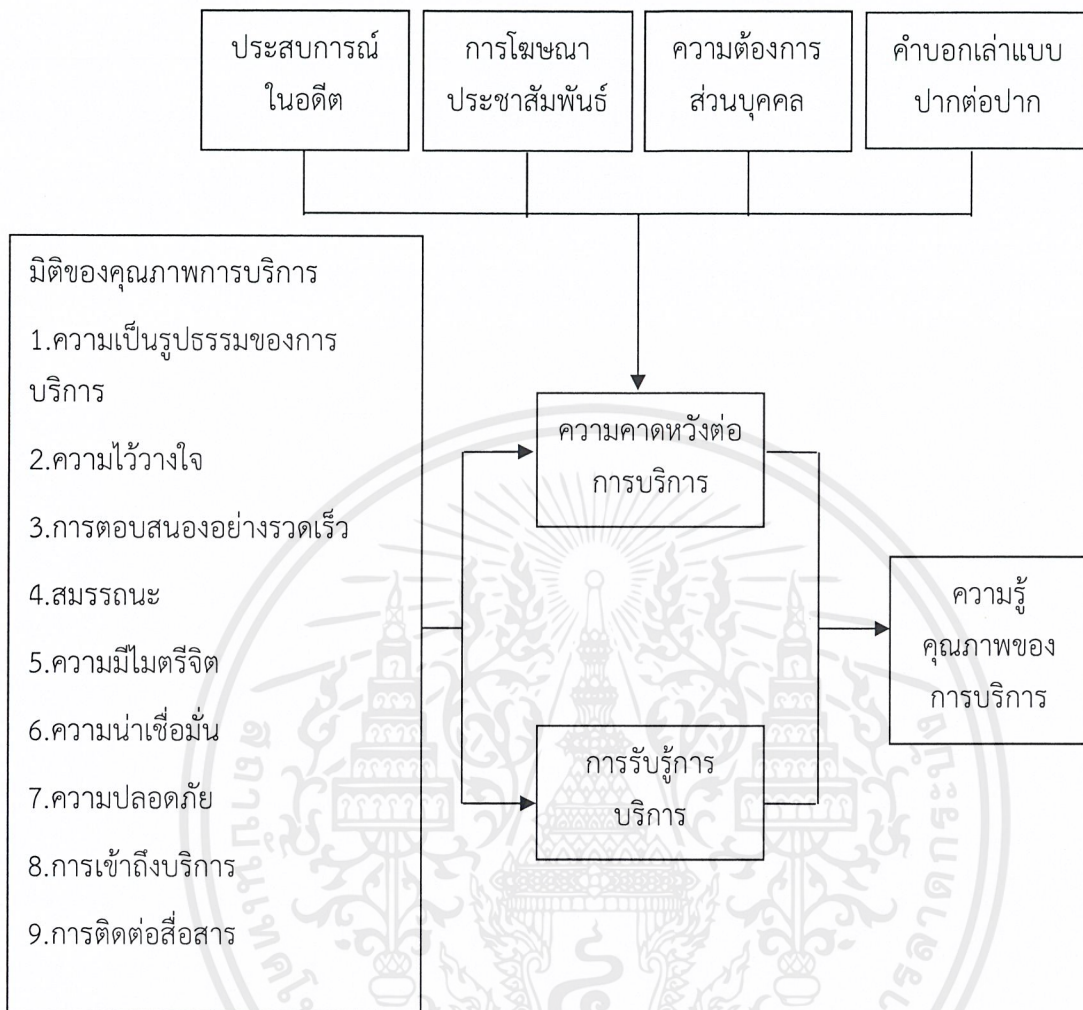
ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการไว้ว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่ง ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้

1. คำบอกเล่าแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อนหรือญาติสนิท ที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และ พบว่ามี การให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

2. ความต้องการส่วนบุคคล (customer' s personal needs) ความคาดหวังที่เกิดจากความ ต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความคาดหวังที่ยึดความต้องการของตนเป็นหลัก โดย คาดการณ์ว่าสิ่งนั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ ยกตัวอย่างเช่น ประสิทธิภาพในการทำงาน และ ความง่ายในการใช้งาน เป็นต้น
3. ประสบการณ์ในอดีต (past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มี ส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการใช้งานที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังใน ปัจจุบันของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจ หรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (external communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการ ติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้งาน เช่น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รับประกันพึงพอใจ เป็นต้น สามารถจำลองการส่งผลของปัจจัยทั้ง 4 ต่อความคาดหวังได้ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 : แบบจำลองปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังต่อการใช้บริการ

ที่มา : พาราซูรามาน, เซียแทมล์ และเบอร์รี่ (1985)

ตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรที่ พาราซูรามาน, เซียแทมล์ และเบอร์รี่ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปความหมายของแต่ละมิติ ดังต่อไปนี้

มิติที่ 1.ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ.(Tangible) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 2.ความไว้วางใจ.(Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3.การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness).หมายถึง.การที่องค์กรที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ.และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า.หรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มิติที่.4.สมรรถนะ.(Competence).หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่.5.ความมีเมตริจิต (Courtesy).หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อมมีเมตริจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่นจริงใจมีน้ำใจ.และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่.6.ความน่าเชื่อมั่น (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรง และสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่.7.ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย

มิติที่.8.การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก

มิติที่.9.การติดต่อสื่อสาร.(Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อความหมาย

มิติที่.10.การเข้าใจลูกค้า หรือผู้รับบริการ.(Understanding of Customer). หมายถึง การค้นหา และทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Morse (1958:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

Vroom (1964:8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Maynard (1975:9) ได้ศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึก แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ

Smith (1974, p. A) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยาสรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Dale et al., (1958, p. 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การบุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน

Beandt (1955, p. 379) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานแต่ละคน ที่ได้รับผลจากงานของเขาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา จากหน่วยและสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกลักษณะของความปลอดภัย ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Woleman (1973, p. 348) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Feldman and Arnold (1983:192) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่ง que แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

Good (1973:320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่นอกจากนี้ สเตราส์ และเซลส์เลส (Strauss & Sayles. 1980 :142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่ง que ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (อ้างใน รัชวลี วรรุฒิ 2548:9) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกพึงพอใจและก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคลนั้นๆได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจและไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

ขริณี เดชจินดา (อ้างถึงในรัชวลี วรรุฒิ, 2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติลล (2539 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆของงานและผู้ปฏิบัตินั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ หีบโอสถ (2540 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของยอร์จ เอลตัน มาโย (Mayo, George Elton) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท เวสเทอร์น อิเล็กทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2539 : 27 ; อ้างอิงจาก Mayo. 1933 : 177-179) ทำให้องค์การต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัย ทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานใน องค์กรต่างๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่าง แพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึง พอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงาน สามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

McGregor (1960:161-175) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนใน องค์กรไว้ในรูปแบบทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนะในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความ รับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงานพยายาม หลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้งตั้งนั้น ในการจูง ใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ ไม่ได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตามแต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดย ทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์

ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อ สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์การ

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่ค้ำประกันถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลและโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

Mausner and Snyderman (1959 : 110-119) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยฮอร์ชเบิร์กและคณะได้ร่วมกัน ทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วฮอร์ชเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งฮอร์ชเบิร์กได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสมรรถภาพทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในความก้าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน
7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิต ส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน
9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮอรัลด์เบิร์ก ได้ว่า องค์กรประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทวีรพัตรฐ์ เอี่ยมจรรยา (2557) ศึกษางานวิจัยเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการหลังการปรับปรุงระบบเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติของระบบรถไฟฟ้า BTS ศึกษาการเปลี่ยนแปลงราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้า BTS จึงทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการซื้อบัตรโดยสารใหม่ โดยการจำหน่ายบัตรโดยสารที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ เครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติ เนื่องจากเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติระบบหยอดเงินเหรียญเดิมสามารถรองรับเหรียญได้บางประเภทเท่านั้น ทางผู้ให้บริการรถไฟฟ้า BTS จึงได้ทำการปรับปรุงเครื่องจำหน่ายบัตรโดยสารอัตโนมัติให้สามารถรองรับเหรียญได้ทุกประเภท โดยพบว่า ด้านความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางโดยประกอบไปด้วยปัจจัยด้านการบอกแบบปากต่อปาก พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ด้านประสบการณ์ในอดีต พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

กมลชนก นามเสนาะ (2558) ศึกษางานวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ติดตามสิ่งของทางไปรษณีย์ ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการเก็บแบบสอบถามโดยตรงจากผู้ถือใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ติดตามสิ่งของ โดยทำการสอบถามสถานที่ที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 4 แห่ง โดยพบว่าตัวแปรที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการโปรแกรมประยุกต์ติดตามสิ่งของทางไปรษณีย์ ได้แก่ การเข้าถึงการบริการและการติดต่อสื่อสาร

วสันต์ เรือนทอง (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้งานระบบ SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) โดยพบว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่มีทักษะและความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับของทัศนคติและความพึงพอใจค่อนข้างสูง โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้งานระบบ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก รวมถึงระบบงาน อย่างไรก็ตาม เมื่อเทียบความสัมพันธ์ใน 3 ด้านคือ ทักษะ ความรู้ และทัศนคติแล้วพบว่าด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจสูงสุดคือ ทัศนคติ

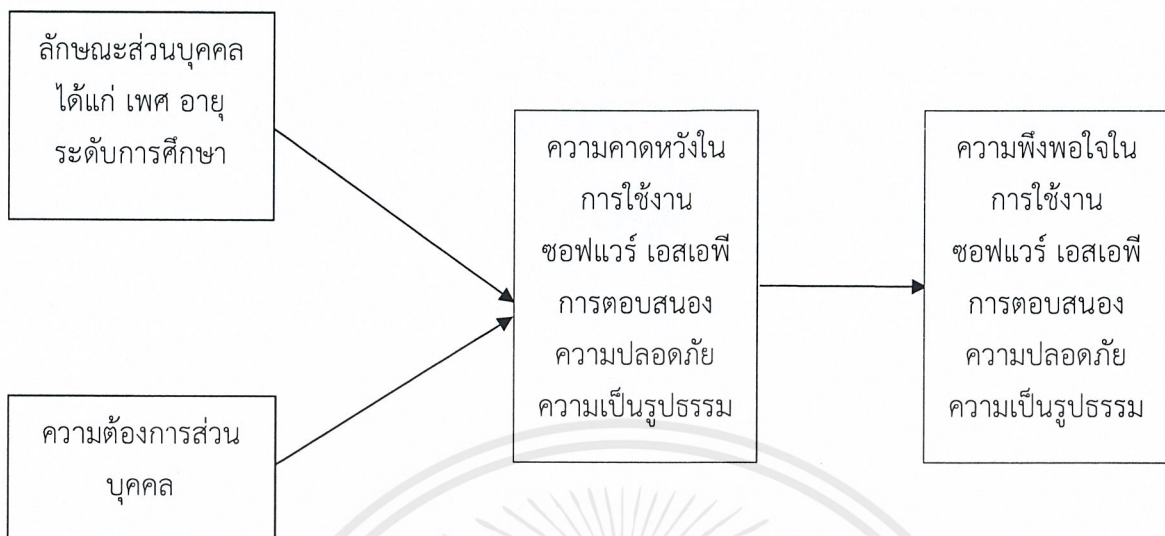
อารดา จันทรสมบุรณ์ (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ และพบว่าความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์กับปัจจัยในด้านต่างๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ ความเข้ากันได้กับคณกะทำงานของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ความเข้ากันได้กับองค์กร การมีส่วนร่วม การฝึกอบรม ความรู้ความเข้าใจ และผลงานของระบบ ตามลำดับ เนื่องจากพนักงานโดยส่วนใหญ่มองเห็นถึงประโยชน์ของระบบที่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูล เป็นข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามปัญหาเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจต่อระบบ และปัญหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในสภาพเก่า นั้น มีผลต่อการความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนงค์ลักษณ์ อินเป็ง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา ศูนย์ราชการจังหวัดนครนายก” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ศูนย์ราชการจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือข้าราชการและลูกจ้างภายในศูนย์ราชการจังหวัดนครนายก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที (Independent T-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows การเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน (ประสบการณ์การทำงาน) 11-15 ปี มีจำนวนชั่วโมงใช้งาน (ต่อวัน) 2-3 ชั่วโมง ลักษณะการใช้งาน (มากที่สุด) เพื่อการค้นหาข้อมูล ส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้งาน (มากที่สุด) 12.01-16.00 น. และระยะเวลาตั้งแต่ที่เริ่มใช้งานอินเทอร์เน็ต 5-7 ปี ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตภายในศูนย์ราชการจังหวัดนครนายก มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความพึงพอใจในตัวระบบอินเทอร์เน็ตภายในศูนย์ราชการจังหวัดนครนายก และด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และ 4.51 ความพึงพอใจระดับค่อนข้างมาก ด้านประสิทธิภาพ ด้านความเร็ว ด้านปัญหาและอุปสรรค และด้านภัยคุกคาม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 4.02 3.84 และ 3.51 ตามลำดับและความพึงพอใจระดับค่อนข้างน้อย ด้านสถานที่ใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน สามารถกำหนดตัวแปรต่างๆ โดยอ้างอิงทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎี ACSI และทฤษฎีความคาดหวัง ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 : กรอบแนวคิดความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.

ที่มา : ประยุกต์จากทฤษฎี ACSI และ ทฤษฎีความคาดหวัง

1. กรอบแนวคิดความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน กำหนดตัวแปรต่างๆ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎีความคาดหวัง ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความคาดหวังในการใช้งาน ดังภาพที่ 8

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 8 : กรอบแนวคิดความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน

ที่มา : ประยุกต์จากทฤษฎีความคาดหวัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน กำหนดตัวแปรต่างๆ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎี ACSI ประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 : กรอบแนวคิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน
ที่มา : ประยุกต์จากทฤษฎี ACSI

ตัวแปรและการวัดค่า

จากกรอบแนวคิดสำหรับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งาน ซอฟต์แวร์ เอสเอพี ได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษาและการวัดค่า ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี เป็นตัวแปรเชิงปริมาณประเภทมาตราส่วนการวัดค่า ตามแบบของ Likert Scale และ Nominal Scale โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความต้องการส่วนบุคคล คือ ความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล โดยวัดจากค่าจริงของผู้ใช้งานมีความต้องการในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี อยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด จะสอบถามโดยกำหนดให้มีระดับความต้องการทั้งหมด 5 ระดับ จากระดับความต้องการมากที่สุดไปยังระดับความต้องการน้อยที่สุด และให้คะแนนตามความต้องการของผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

ถ้าผู้ตอบมีระดับความต้องการมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
ถ้าผู้ตอบมีระดับความต้องการมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ถ้าผู้ตอบมีระดับความต้องการปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าผู้ตอบมีระดับความต้องการน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ถ้าผู้ตอบมีระดับความต้องการน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1

2. ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี เป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ประเภทมาตราส่วนการวัดค่า ตามแบบของ Likert.Scale.ซึ่งวัดจากกลุ่มตัวอย่างว่ามีความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี มากน้อยเพียงใด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการตอบสนอง เป็นตัวแปรเชิงปริมาณประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของ Likert Scale ที่มีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด และให้คะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5

2.2 ด้านความปลอดภัย เป็นตัวแปรเชิงปริมาณประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของ Likert Scale ที่มีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด และให้คะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5

2.3 ความเป็นรูปธรรม เป็นตัวแปรเชิงปริมาณประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของ Likert Scale ที่มีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ จากน้อยที่สุดไปมากที่สุด และให้คะแนนตามความคิดเห็นของผู้ใช้ ดังต่อไปนี้

ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ถ้าผู้ตอบเลือกคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5

สมมติฐานการศึกษา

ในการศึกษาสามารถตั้งสมมติฐานการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน จะมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการใช้งานระบบ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์ SAP

สมมติฐานที่ 3 ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อกัน

ประชากรเป้าหมายที่ศึกษา

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน ซึ่งทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบ SAP ประจำบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน แผนกบัญชี สาขา สำนักงานใหญ่ โดยมีพนักงานที่เกี่ยวข้องอยู่ทั้งหมด 300 คน

ขนาดตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาประชากร โดยกำหนดเป็นขนาดตัวอย่างเพื่อศึกษาประเด็นความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนคือ 300 ราย โดยจะสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดมาศึกษา คำนวณตามสูตรแนวความคิดของ ทาโร่ ยามาโนะ (Taro Yamane, 1967) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และคิดขนาดความคลาดเคลื่อนเป็นร้อยละ ± 5 โดยมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{N}{1+(Ne^2)}$$

N = ขนาดประชากร

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนการสุ่มตัวอย่าง = 0.05

ดังนั้น หากพิจารณาแทนค่าจากกลุ่มประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้ระบบ SAP ในการทำงานจำนวน 300 คน จะแสดงได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{300}{1+(300 \times 0.05)^2}$$

$$= 171.42 \approx 172 \text{ คน}$$

จากสูตรการคำนวณข้างต้นได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 172 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลที่ บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยจะทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างทั้งหมด 172 ตัวอย่าง

ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพนักงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลที่ บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยจะทำการเก็บรวบรวมตัวอย่างทั้งหมด 172 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close form) และคำถามปลายเปิด (Open form) โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในอดีต เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน เป็นแบบสอบถาม คือ ความต้องการส่วนบุคคลโดยลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ใช้เป็นคำถามแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Likert's Scale)

ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ใช้เป็นแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Likert's Scale) ในการวัดระดับความคาดหวัง ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
ระดับความคาดหวังมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ระดับความคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ระดับความคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ใช้ เป็นแบบมาตรวัดส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบแบบมาตรวัดส่วนประเมินค่า (Likert's Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1

เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) โดยใช้ในการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลต่อไป โดยใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติเบื้องต้นที่ใช้วิเคราะห์เพื่อบรรยายสรุปลักษณะของประชากรหรือตัวอย่างที่ศึกษา ตามข้อมูลที่รวบรวมได้จากตัวแปรที่กำหนด ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ของกลุ่มย่อยในแต่ละตัวแปร ค่าเฉลี่ย (mean) รวมถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน โดยประมวลผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ One Sample t-test และ One way ANOVA มาใช้ในการวิเคราะห์คำตอบ

3. การวิเคราะห์ตามเทคนิคการวัดทัศนคติตามแนวคิด Likert's Scale ในการวัดระดับความคาดหวัง ซึ่งมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคาดหวังมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
ระดับความคาดหวังมาก	ให้คะแนนเป็น 4
ระดับความคาดหวังปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
ระดับความคาดหวังน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด	ให้คะแนนเป็น 1

และกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์และแปลความหมายเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21 – 5.00 หมายถึง	ระดับความคาดหวังมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 3.41 – 4.20 หมายถึง	ระดับความคาดหวังมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 2.61 – 3.44 หมายถึง	ระดับความคาดหวังปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 1.81 – 2.60 หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 1.00 – 1.80 หมายถึง	ระดับความคาดหวังน้อยที่สุด

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearsons Product Moment Correlation) (กัลยาณ,2545) โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ (ที่มา:<http://www.sornorpha.files.wordpress.com>)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
0.90 – 1.00 หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
0.70 – 0.90 หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.50 – 0.70 หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.30 – 0.50 หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.00 – 0.30 หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยการมีเครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

ถ้ามีค่าติดลบ หมายความว่า ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้ามีค่าเป็นบวก หมายความว่า ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้ามีค่าเป็น 0 หมายความว่า ตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี แผนกบัญชีใน บริษัท ปตท. จำกัด มหาชน (สำนักงานใหญ่) เป็นจำนวนทั้งสิ้น 172 ตัวอย่างและนำมาวิเคราะห์ โดยผลการศึกษจะถูกนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา และสถิติวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

จากการศึกษาผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี จำนวน 172 คน พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 และโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 และกลุ่มตัวอย่างสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68 และกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทำงานในแผนกบัญชี โดยแบ่งออกเป็น 5 ฝ่ายโดยฝ่ายบัญชีเจ้าหนี้มีจำนวน 62 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 36 ต่อมาเป็นฝ่ายบัญชีทั่วไป 47 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาเป็นฝ่ายบัญชีการเงินมีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ต่อมาเป็นฝ่ายบัญชีลูกหนี้มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 และสุดท้ายเป็นฝ่ายอื่นๆที่อยู่นอกเหนือจาก 4 ฝ่ายที่ได้ทำการกล่าวมาในข้างต้นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ดังตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของคุณสมบัติส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มเพื่อทำการศึกษา

N = 172

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	91	52.9
หญิง	81	47.1
รวม	172	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	114	66.3
31-35 ปี	37	21.5
36-40 ปี	14	8.1
41-45 ปี	4	2.3
มากกว่า 46 ปี	3	1.7
รวม	172	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	118	68.2
ปริญญาโท	53	30.6
ปริญญาเอก	2	1.2
รวม	173	100
แผนก		
บัญชีลูกหนี้	17	9.9
บัญชีเจ้าหนี้	62	36
บัญชีทั่วไป	47	27.3
บัญชีการเงิน	30	17.4
อื่นๆ	16	9.3
รวม	173	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

จากการศึกษาด้านประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน พบว่า โดรนส่วนใหญ่ผู้ใช้งานได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของซอฟต์แวร์ เอสเอพี จากผู้สอนงานถึง 70 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และผู้ใช้งานโดยส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) มาเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปีเป็นจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และชนิดของระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่ผู้ใช้งานเคยมีประสบการณ์ใช้งานโดยส่วนมากเป็นซอฟต์แวร์ oracle ถึง 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ของกลุ่มตัวอย่าง (ดังตารางที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงคุณสมบัติด้านประสบการณ์ในอดีตของกลุ่มตัวอย่าง

N = 172

คุณสมบัติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การฝึกอบรม		
ฝึกอบรมโดยบริษัท	64	37.2
ฝึกอบรมโดยผู้สอนงาน	70	40.7
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	38	22.1
รวม	172	100
ระยะเวลาที่ทำ		
ไม่เคยมี	41	23.8
ต่ำกว่า1ปี	48	27.9
1-3ปี	47	27.3
มากกว่า3ปี	36	20.9
รวม	172	100
ประสบการณ์		
ไม่เคยมี	45	26.2
Oracle	62	36.0
Open ERP	24	14.0
SAP	41	23.8
รวม	172	100

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

จากการศึกษาปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ด้วยสถิติ One Sample T-test พบว่าปัจจัยด้านความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ด้านความต้องการระบบที่มีเสถียรภาพมากและความรวดเร็วในระดับสูงและความต้องการระบบที่มีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรองค์กรสูงมีค่าเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เท่ากัน และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านความต้องการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรด้วยความง่ายไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ยกเว้นความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการทำงานนั้นมีผลการประเมินอยู่ในระดับ มากที่สุด นอกจากนี้ยัง พบว่าผลรวมของทุกปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ดังตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ผลการประเมินปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

N = 172

ด้านความต้องการส่วนบุคคล	ระดับความต้องการ					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		ค่า t	ผลประเมิน
ความต้องการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรด้วยความง่ายไม่ซับซ้อน	0.6	1.2	26.7	48.8	22.7	3.92	8.85**	มาก
ความต้องการระบบที่มีเสถียรภาพมากและความรวดเร็วในระดับสูง	-	-	15.7	54.7	29.7	4.14	14.68**	มาก
ความต้องการระบบที่มีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรองค์กรสูง	-	1.2	22.7	36	40.1	4.14	11.45**	มาก
ความต้องการในการลดขั้นตอนและเวลาในการทำงานลง	0.6	0.6	18.6	45.3	34.9	4.13	12.46**	มาก
ความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการทำงาน	-	0.6	13.4	44.2	41.9	4.27	15.54**	มากที่สุด
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						4.12	12.59**	มาก

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์.เอสเอพี ของบริษัท.ปตท.จำกัด

จากความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรม การตอบสนอง และความปลอดภัย พบว่ามีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันในปัจจัย ความปลอดภัยและการตอบสนอง ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.20 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของปัจจัยความเป็นรูปธรรม มีค่าเท่ากับ 3.85 นอกจากนี้ยัง พบว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวังโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.08 และมีผลการประเมินในระดับมาก (ดังในตารางที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและผลประเมินความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

N = 172

ความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
ด้านความเป็นรูปธรรม	3.85	มาก
ด้านการตอบสนอง	4.20	มาก
ด้านการความปลอดภัย	4.20	มาก
ความคาดหวังโดยรวม	4.08	มาก

ด้านความเป็นรูปธรรม

จากการศึกษาปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ด้วยค่าสถิติ One Simple T-test พบว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมนั้นมีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันไป โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านระบบมีรายละเอียดวิธีและลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีรูปแบบที่ทันสมัยมีความน่าใช้งานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.85 และมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย นอกจากนี้ พบว่าผลรวมของทุกปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ดังในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด

N = 172

ด้านความเป็นรูปธรรม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		ค่า t	ผลประเมิน
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีรูปแบบที่ทันสมัยมีความสวยงามน่าใช้งาน	0.6	5.8	41.3	40.1	12.2	3.58	2.87*	มาก
ระบบมีรูปแบบตัวอักษรที่สามารถอ่านง่ายเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน	-	1.7	26.2	51.7	20.3	3.91	9.14**	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 (ต่อ) ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด

N = 172

ด้านความเป็น รูปธรรม	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		ค่า t	ผล ประเมิน
ระบบมีรายละเอียดวิธี และลำดับขั้นตอนการ ทำงานที่ชัดเจน	-	0.6	18.6	54.1	26.7	4.07	12.76**	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						3.85	8.25*	มาก

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99

ด้านการตอบสนอง

จากการศึกษาปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ด้วยค่าสถิติ One Simple T-test พบว่าปัจจัยด้านการตอบสนอง และปัจจัยด้านความสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็วและด้านท่านสามารถค้นหา จัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทั้งสองปัจจัยนี้มีค่าเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ในขณะที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.20 และมีผลการประเมินโดยรวมในระดับมาก นอกจากนี้ยัง พบว่าผลรวมของทุกปัจจัยด้านการตอบสนองมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด

N = 172

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด		ค่า t	ผล ประเมิน
ท่านสามารถเข้าถึง ข้อมูลในระบบได้อย่าง รวดเร็ว	-	0.6	14.0	47.7	37.8	4.23	15.46**	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ) ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด

N = 172

ด้านการตอบสนอง	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		ค่า t	ผลประเมิน
ระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	-	0.6	12.2	50.0	37.2	4.24	16.15**	มากที่สุด
ระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	1.7	1.2	13.4	47.7	36.0	4.15	11.96**	มาก
ท่านสามารถค้นหาจัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	-	1.2	14.0	45.3	39.5	4.23	15.00**	มากที่สุด
ข้อมูลในระบบนั้นมีการอัปเดตให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	-	1.2	15.7	47.7	35.5	4.16	13.00**	มาก
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						4.20	14.31**	มาก

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99

ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ด้านค่าสถิติ One Simple T-test พบว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยมี 2 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านมีระบบการป้องกันการบุกรุกจากคนภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านมีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในส่วนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.17 และ 4.16 ตามลำดับ โดยในการทดสอบนี้มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยด้านระบบสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 และในด้านของปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านมีระบบการป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยรวมเท่ากับ 4.20 และมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลรวมของทุกปัจจัยมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 (ดังตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ปัจจัยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด

N = 172

ด้านความปลอดภัย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ=3.40	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		ค่า t	ผลประเมิน
มีระบบการป้องกันการบุกรุกจากคนภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	-	1.2	16.9	45.3	36.6	4.17	13.64**	มาก
มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในส่วนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ	-	2.3	15.1	46.5	36.0	4.16	13.12**	มาก
ระบบสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล	0.6	0.6	8.1	50.0	40.7	4.30	17.00**	มากที่สุด
มีระบบการป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน	-	1.2	20.3	42.4	36.0	4.13	12.46**	มาก
มีระบบการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	-	1.2	11.0	51.7	36.0	4.23	15.84**	มากที่สุด
ผลการประเมินระดับคะแนนรวมทุกปัจจัย						4.20	14.41**	มาก

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 99

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความคาดหวังการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี โดยค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความต้องการส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือ ความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.65 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความต้องการในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.42 ซึ่งสามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้ ต้องการปานกลาง ต้องการมาก และต้องการมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 4.30 และ 4.57 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยปัจจัยด้านความต้องการส่วนบุคคลโดยรวม เท่ากับ 4.30 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความต้องการน้อยและน้อยที่สุดนั้น มีจำนวนน้อยมาก จึงไม่สามารถนำทั้ง 2 ระดับมาแยกวิเคราะห์ผลต่อได้ในตัวแปรด้านความต้องการส่วนบุคคลจึงแสดงผลเพียงเฉพาะความต้องการระดับปานกลางจนถึงมากที่สุดเท่านั้น และมีค่า F เท่ากับ 14.062 (ดังในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ค่าสถิติพรรณนาระดับความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี และค่าสถิติ F ของกลุ่มตัวอย่างการศึกษา

N = 172

ตัวแปรอิสระกลุ่มย่อย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบค่า F
ด้านความต้องการส่วนบุคคล				
ต้องการปานกลาง	23	3.78	0.42	14.062
ต้องการมาก	80	4.30	0.67	(0.00)**
ต้องการมากที่สุด	69	4.57	0.65	
รวม	172	4.30	0.679	

หมายเหตุ : * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรอิสระ พบว่าตัวแปรความต้องการส่วนบุคคลมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งระดับนัยสำคัญที่ได้จากการทดสอบครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.00 ดังนั้นจึงต้องทดสอบ Multiple Comparison Test และเลือกใช้สถิติ Tamhane ในการทดสอบครั้งนี้ เนื่องจากการทดสอบความแปรปรวนมีค่าการทดสอบน้อยกว่า 0.05 (สถิติ Welch test) ซึ่งจะแสดงผลในตารางที่ 9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ค่าการทดสอบความแปรปรวน (Welch test)

N = 172

ความคาดหวัง	Statistic	Sig
Welch	22.9	.000
Brown-Forsythe	17.5	.000

เมื่อทดสอบความแตกต่างของความคาดหวังต่อการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี จำแนกตามความต้องการส่วนบุคคลด้วยวิธี Tamhane พบว่าความต้องการส่วนบุคคลมีค่าเฉลี่ยคะแนนความคาดหวังแตกต่างกันจำนวน 3 คู่ คือ ความต้องการส่วนบุคคลช่วงมากกับปานกลาง, ช่วงมากที่สุดกับช่วงปานกลาง และช่วงมากที่สุดกับช่วงมาก โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การทดสอบค่า Multiple Comparison Test ของระดับความต้องการส่วนบุคคลของผู้ใช้งานที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา

N = 172

ความต้องการส่วนบุคคล	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ปานกลาง	-	-	-
มาก	0.52*	-	-
มากที่สุด	0.80*	0.28*	-

หมายเหตุ : * หมายถึง ความต้องการส่วนบึง มีค่าเฉลี่ยการประเมินผลแตกต่างกันที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าตัวแปรความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ในขณะที่ตัวแปรความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เช่นกัน โดยทั้งสองตัวแปร และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีทิศทางในทางบวก (ดังในตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจ

N = 172

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	Pearson Correlation
ความคาดหวัง	4.34	0.69	0.38**
ความพึงพอใจ	4.24	0.68	

จากการศึกษาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์นั้นมีความเท่ากับ 0.38 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจนั้นมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำและมีค่าเป็นบวกซึ่งหมายถึงตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของพนักงานใน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความคาดหวังในการใช้งานโปรแกรม เอสเอพี และความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม เอสเอพี ของพนักงานในแผนกการบัญชีของบริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) ได้แก่ บัญชีทั่วไป,บัญชีการเงิน,บัญชีเจ้าหนี้, บัญชีลูกหนี้ และอื่นๆ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานแผนกการบัญชีในบริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 172 คน ผลงานวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ซึ่งข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน จำนวน 172 ราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี และทำงานอยู่ในแผนกบัญชีเจ้าหนี้เป็นส่วนมาก ในส่วนของประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการใช้งานซอฟต์แวร์เอสเอพีโดยผู้ฝึกสอนงาน และมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการทรัพยากรในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี โดยซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้งานเคยมีประสบการณ์ได้แก่ ซอฟต์แวร์ Oracle

ผลการศึกษาของปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) พบว่าค่าเฉลี่ยผลการประเมินของปัจจัยความต้องการส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัจจัยด้านการใช้งานด้วยความง่ายไม่ซับซ้อน, ปัจจัยด้านเสถียรภาพและความรวดเร็ว, ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรสูง และปัจจัยด้านความต้องการในการลดขั้นตอนการทำงาน ปัจจัยทั้งหมดในข้างต้นมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากทั้งหมด และสุดท้ายปัจจัยด้านความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาความคาดหวังของพนักงานในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพีของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถสรุปในแต่ละด้านออกมาได้ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผลการประเมินค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัจจัยด้านรูปแบบที่ทันสมัยน่าใช้งาน, ปัจจัยด้านรูปแบบตัวอักษรที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และปัจจัยด้านรายละเอียดวิธีการทำงานที่ชัดเจนนั้นมีผลการประเมินที่อยู่ในระดับมากทั้งหมด

ด้านการตอบสนอง พบว่า ผลการประเมินค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสามารถในการสร้างรายงานทางบัญชีได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว นั้นมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และปัจจัยด้านความสามารถในการค้นหาจัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกก็มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ต่อมาเป็นปัจจัยด้านความสามารถในการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก และสุดท้ายปัจจัยด้านการอพยพข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา มีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก

ด้านความปลอดภัย พบว่า ผลการประเมินค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ปัจจัยที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านระบบป้องกันการบุกรุกอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยด้านระบบป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน ส่วนปัจจัยที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสามารถในการป้องกันไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และปัจจัยด้านการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของการวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี จะแบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ซึ่งได้แก่ ความต้องการส่วนบุคคล ส่วนในด้านของตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง และ ด้านความปลอดภัย จากการศึกษพบว่า ตัวแปรอิสระด้านความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ในระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ผลการศึกษาของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ของบริษัท ปตท.จำกัด มหาชน สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากสมมุติฐานการศึกษา พบว่า ตัวแปรความคาดหวังในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี นั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์เอสเอพี โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน และตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี

1. ด้านประสบการณ์ในอดีตของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ได้รับการอบรมจากผู้สอนงาน และมีประสบการณ์ในการใช้งานต่ำกว่า 1 ปี และโปรแกรมที่เคยใช้งานมาก่อนส่วนใหญ่เป็นโปรแกรม Oracle ทางบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จึงเห็นควรให้ทางบริษัทเปิดการจัดการอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญอย่างเป็นทางการ เพื่อให้พนักงานในบริษัทได้รับรู้วิธีการใช้ซอฟต์แวร์ เอสเอพี ได้อย่างถูกวิธีการและมีมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
 2. ด้านความต้องการส่วนบุคคลของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ เอสเอพี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็น
- เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ควรว่าทางบริษัทควรเน้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับในเรื่องความถูกต้องของข้อมูลเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมถึงผลประโยชน์ของบริษัทเอง

3. ด้านรูปธรรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความต้องการด้านระบบมีรายละเอียดวิธีและลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน โปรแกรม เอสเอพี ผู้วิจัยเห็นควรว่า บริษัทควรมีการกำหนดลำดับขั้นตอนในการทำงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น อาจส่งผลมาจากการที่บริษัทไม่มีการอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์อย่างถูกวิธี จึงส่งผลให้ปัจจุบันนี้เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความคาดหวังมากที่สุด

4. ด้านการตอบสนอง ผลการศึกษาพบว่า บริษัทควรมีการพัฒนาด้านระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และสามารถทำงานได้ในระยะเวลาอันสั้น และมีความถูกต้อง รวมถึงพัฒนาด้านการเข้าถึงข้อมูลในระบบ และในด้านการจัดเก็บและแก้ไขข้อมูล ให้ทำงานได้อย่างเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพ

5. ด้านความปลอดภัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจมากที่สุดคือในเรื่องการป้องกันไม่ให้เกิดข้อมูลซ้ำซ้อน ผู้วิจัยจึงเห็นควรว่ามีการตรวจสอบระบบการอัปเดตข้อมูลในองค์กรอยู่เสมอเพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนของข้อมูลและควรมีการเข้ารหัสผู้ที่เข้ามาแก้ไขข้อมูลเพื่อเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นและเป็นการระบุตัวตนของพนักงานที่ทำการแก้ไขข้อมูลได้ด้วย และยังเป็นการป้องกันผู้บุกรุกที่อาจปลอมแปลงเข้ามา หรือป้องกันไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลอีกด้วย



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม 

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาโครงการพิเศษ
เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม เอสเอพี
ของผู้ใช้งานในบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาโครงการพิเศษ ระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจและการจัดการ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม SAP ของผู้ใช้งานในบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นอย่างดีและขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้สละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ข้อแนะนำ

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 หน้า แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความหรือช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1.ปริญญาตรี

2.ปริญญาโท

3.ปริญญาเอก

4. สาขาที่สำเร็จการศึกษา

1. คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

2. สารสนเทศ

3. วิศวกรรมคอมพิวเตอร์

4. อื่นๆ

5. ส่วนงานที่ท่านทำงานในฝ่าย Financial Accounting

1. บัญชีลูกหนี้

2. บัญชีเจ้าหนี้

3. บัญชีธรรมดา

4. บัญชีทั่วไป

5. อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP ของบริษัท ปตท. จำกัด มหาชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความหรือช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ด้านประสบการณ์ในอดีต

1. ท่านเคยฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารทรัพยากรองค์กร หรือไม่อย่างไร

1. ฝึกอบรมโดยบริษัท

2. ฝึกอบรมโดยผู้สอนงาน

3. ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม

2. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบริหารทรัพยากรองค์กร เป็นระยะเวลาเท่าใด

1. ไม่เคยมี

2. ต่ำกว่า 1 ปี

3. 1-3 ปี

4. มากกว่า 3 ปี

3. ท่านเคยใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรระบบใดมาก่อนหรือไม่

1. ไม่เคยใช้มาก่อน

2. Oracle

3. Open ERP

4. SAP

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความต้องการ				
	1	2	3	4	5
ด้านความต้องการส่วนบุคคล					
1. ความต้องการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรด้วยความง่ายไม่ซับซ้อน					
2. ความต้องการระบบที่มีเสถียรภาพมากและความรวดเร็วในระดับสูง					
3. ความต้องการระบบที่มีประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรองค์กรสูง					
4. ความต้องการในการลดขั้นตอนและเวลาในการทำงานลง					
5. ความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการใช้งานระบบ SAP
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความหรือช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1. ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีรูปแบบที่ทันสมัย มีความสวยงาม น่าใช้งาน					
2. ระบบมีรูปแบบตัวอักษรที่สามารถอ่านง่าย เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน					
3. ระบบมีรายละเอียดวิธีและลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ระดับความคาดหวัง				
	1	2	3	4	5
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
1. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็ว					
2. ระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการและถูกต้องอย่างรวดเร็ว					
3. ระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
4. ท่านสามารถค้นหา จัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
5. ข้อมูลในระบบนั้นมีการอัปเดตให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
ด้านความปลอดภัย					
1. มีระบบการป้องกันการบุกรุกจากคนภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในส่วนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ระบบสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล					
4. มีระบบการป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน					
5. มีระบบการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ SAP

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ใน หน้าข้อความหรือช่องว่างที่กำหนดที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1. ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรมีรูปแบบที่ทันสมัย มีความสวยงาม น่าใช้งาน					
2. ระบบมีรูปแบบตัวอักษรที่สามารถอ่านง่าย เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระบบมีรายละเอียดวิธีและลำดับขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
1. ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็ว					
2. ระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการและถูกต้องอย่างรวดเร็ว					
3. ระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
4. ท่านสามารถค้นหา จัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว					
5. ข้อมูลในระบบนั้นมีการอัพเดทให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					
ด้านความปลอดภัย					
1. มีระบบการป้องกันการบุกรุกจากคนภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในส่วนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ระบบสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล					
4. มีระบบการป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน					
5. มีระบบการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่าน
ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข.

ผลการวิเคราะห์สถิติ

ผลการวิเคราะห์ Descriptive

@1เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ชาย	91	52.9	52.9	52.9
หญิง	81	47.1	47.1	100.0
Total	172	100.0	100.0	

@2อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30	114	66.3	66.3	66.3
31-35	37	21.5	21.5	87.8
36-40	14	8.1	8.1	95.9
41-45	4	2.3	2.3	98.3
มากกว่าหรือเท่ากับ 46	3	1.7	1.7	100.0
Total	172	100.0	100.0	

@3ระดับการศึกษาสูงสุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปริญญาตรี	117	68.0	68.0	68.0
ปริญญาโท	53	30.8	30.8	98.8
ปริญญาเอก	2	1.2	1.2	100.0
Total	172	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

@ชนิดบัญชี

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
บัญชีลูกหนี้	17	9.9	9.9	9.9
บัญชีเจ้าหนี้	62	36.0	36.0	45.9
บัญชีทั่วไป	47	27.3	27.3	73.3
บัญชีการเงิน	30	17.4	17.4	90.7
อื่นๆ	16	9.3	9.3	100.0
Total	172	100.0	100.0	

@ฝึกอบรม

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ฝึกอบรมโดยบริษัท	64	37.2	37.2	37.2
ฝึกอบรมโดยผู้สอนงาน	70	40.7	40.7	77.9
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	38	22.1	22.1	100.0
Total	172	100.0	100.0	

@ระยะเวลาที่ทำ

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เคยมี	41	23.8	23.8	23.8
ต่ำกว่า1ปี	48	27.9	27.9	51.7
Valid 1-3ปี	47	27.3	27.3	79.1
มากกว่า3ปี	36	20.9	20.9	100.0
Total	172	100.0	100.0	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

@ประสบการณ์

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่เคยใช้มาก่อน	45	26.2	26.2	26.2
Oracle	62	36.0	36.0	62.2
Valid Open ERP	24	14.0	14.0	76.2
SAP	41	23.8	23.8	100.0
Total	172	100.0	100.0	

ผลการวิเคราะห์สถิติโดยใช้ One-Sample T-Test

ด้านความต้องการส่วนบุคคล

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ความต้องการใช้ระบบบริหาร ทรัพยากรองค์กรด้วยความง่าย ไม่ซับซ้อน	172	3.92	.768	.059
ความต้องการระบบที่มี เสถียรภาพมากและความ รวดเร็วในระดับสูง	172	4.14	.661	.050
ความต้องการระบบที่มี ประสิทธิภาพในการจัดการ ทรัพยากรองค์กรสูง	172	4.14	.847	.065
ความต้องการในการลดขั้นตอน และเวลาในการทำงานลง	172	4.13	.772	.059
ความต้องการได้รับข้อมูลที่ ครบถ้วนและถูกต้องในการ ทำงาน	172	4.27	.732	.056

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

One-Sample Test

	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ความต้องการใช้ระบบบริหารทรัพยากรองค์กรด้วย ความง่ายไม่ซับซ้อน	8.856	171	.000	.519	.40	.63
ความต้องการระบบที่มีเสถียรภาพมากและ ความรวดเร็วในระดับสูง	14.679	171	.000	.740	.64	.84
ความต้องการระบบที่มีประสิทธิภาพในการ จัดการทรัพยากรองค์กรสูง	11.452	171	.000	.740	.61	.87
ความต้องการในการลดขั้นตอนและเวลา ในการทำงานลง	12.464	171	.000	.734	.62	.85
ความต้องการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและ ถูกต้องในการทำงาน	15.535	171	.000	.867	.76	.98

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความเป็นรูปธรรม

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร มีรูปแบบที่ทันสมัย มีความ สวยงาม น่าใช้งาน	172	3.58	.802	.061
ระบบมีรูปแบบตัวอักษรที่ สามารถอ่านง่าย เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน	172	3.91	.728	.055
ระบบมีรายละเอียดวิธีและ ลำดับขั้นตอนการทำงานที่ ชัดเจน	172	4.07	.689	.053

One-Sample Test

	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ระบบบริหารทรัพยากร องค์กรมีรูปแบบที่ ทันสมัย มีความ สวยงาม น่าใช้งาน	2.871	171	.005	.176	.05	.30
ระบบมีรูปแบบ ตัวอักษรที่สามารถอ่าน ง่าย เข้าใจง่ายและมี ความชัดเจน	9.139	171	.000	.507	.40	.62
ระบบมีรายละเอียดวิธี และลำดับขั้นตอนการ ทำงานที่ชัดเจน	12.750	171	.000	.670	.57	.77

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการตอบสนอง

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็ว	172	4.23	.702	.053
ระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	172	4.24	.681	.052
ระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	172	4.15	.824	.063
ท่านสามารถค้นหา จัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	172	4.23	.728	.056
ข้อมูลในระบบนั้นมีการอัปเดตให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	172	4.16	.770	.059

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

One-Sample Test

	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้อย่างรวดเร็ว	15.456	171	.000	.827	.72	.93
ระบบสามารถสร้างรายงานทางการบัญชีตามความต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	16.153	171	.000	.838	.74	.94
ระบบสามารถปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานต่างๆให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	11.957	171	.000	.751	.63	.88
ท่านสามารถค้นหาจัดเก็บ และแก้ไขข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	14.993	171	.000	.833	.72	.94
ข้อมูลในระบบนั้นมีการอัปเดตให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	12.989	171	.000	.763	.65	.88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความปลอดภัย

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
มีระบบการป้องกันการบุกรุกจากคนภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	172	4.17	.744	.057
มีการกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในส่วนต่างๆอย่างมีประสิทธิภาพ	172	4.16	.763	.058
ระบบสามารถป้องกันไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนของข้อมูล	172	4.30	.692	.053
มีระบบการป้องกันความผิดพลาดอันเกิดจากผู้ใช้งาน	172	4.13	.772	.059
มีระบบการสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	172	4.23	.685	.052

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

One-Sample Test

	Test Value = 3.4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
มีระบบการป้องกัน การบุกรุกจากคน ภายนอกอย่างมี ประสิทธิภาพ	13.64 3	171	.000	.774	.66	.89
มีการกำหนดระดับ การเข้าถึงข้อมูลใน ส่วนต่างๆอย่างมี ประสิทธิภาพ	13.11 8	171	.000	.763	.65	.88
ระบบสามารถ ป้องกันไม่ให้เกิดการ ซ้ำซ้อนของข้อมูล	16.99 2	171	.000	.897	.79	1.00
มีระบบการป้องกัน ความผิดพลาดอัน เกิดจากผู้ใช้งาน	12.46 4	171	.000	.734	.62	.85
มีระบบการสำรอง ข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพ	15.83 7	171	.000	.827	.72	.93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์สถิติโดย One-way Anova

Descriptives

ด้านความต้องการส่วนบุคคล

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
คาดหวังน้อย	1	1.6000	1.60	1.60
คาดหวังปานกลาง	19	3.8632	.53770	.12336	3.6040	4.1223	3.00	4.60
คาดหวังมาก	73	3.9014	.59078	.06915	3.7635	4.0392	3.00	5.00
คาดหวังมากที่สุด	80	4.4075	.39290	.04393	4.3201	4.4949	3.60	5.00
Total	173	4.1179	.59178	.04499	4.0291	4.2067	1.60	5.00

Test of Homogeneity of Variances

ด้านความต้องการบุคคล

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
6.897 ^a	2	169	.001

a. Groups with only one case are ignored in computing the test of homogeneity of variance for ด้านความต้องการ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ANOVA

ด้านความต้องการส่วนบุคคล

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	17.705	3	5.902	23.451	.000
Within Groups	42.530	169	.252		
Total	60.234	172			

Robust Tests of Equality of Means

ความคาดหวัง

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	22.995	2	75.811	.000
Brown-Forsythe	17.464	2	151.726	.000

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ความคาดหวัง

Tamhane

(I) 1	(J) 1	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
3.00	4.00	-.51739*	.11506	.000	-.8005	-.2343
	5.00	-.79710*	.11779	.000	-1.0866	-.5076
4.00	3.00	.51739*	.11506	.000	.2343	.8005
	5.00	-.27971*	.10792	.031	-.5404	-.0190
5.00	3.00	.79710*	.11779	.000	.5076	1.0866
	4.00	.27971*	.10792	.031	.0190	.5404

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ Pearson Correlation

Correlations

		ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง
ความพึงพอใจ	Pearson Correlation	1	.297**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	173	173
ความคาดหวัง	Pearson Correlation	.297**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	173	173

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้