

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....	3
บทที่ 2 ทฤษฎี และแนวความคิด.....	4
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กร.....	4
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติและการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ.....	10
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับ ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ.....	14
2.4 ระบบข้อมูลการบริหารเขตการทำงานโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ (อี ที เอ็ม เอส) ของบริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	22
3.1 ขอบเขตการศึกษา.....	22
3.2 วิธีการศึกษา.....	22
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	23
3.5 สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	27
3.6 การรายงานผลการศึกษา.....	28
3.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา.....	28
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

	หน้า
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการ ตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS	40
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงาน ฝ่ายการตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS	62
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่าย การตลาด ในการใช้ระบบข้อมูล ETMS	96
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	112
5.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการ ตลาดต่อระบบข้อมูล ETMS	113
5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงาน ฝ่ายการตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS	114
5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่าย การตลาดในการใช้ระบบข้อมูล ETMS	115
5.5 อภิปรายผลการศึกษา	118
5.6 ข้อค้นพบ	120
5.7 ข้อเสนอแนะ	120
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก ข้อมูลและประวัติโดยสังเขป บริษัท เบริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด.....	126
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเรื่อง “การสำรวจทัศนคติของพนักงานฝ่ายการตลาดใน การใช้ระบบข้อมูลการบริหารเขตการทำงานโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ นิก (อี ที เอ็ม เอส) ของบริษัทฯ : กรณีศึกษาของบริษัทเบริงเกอร์ อินเทล-ไฮม์ (ไทย) จำกัด ”	129
ภาคผนวก ค ข้อเท็จจริงของคำถามแต่ละข้อ ในแบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติ ด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาด ต่อระบบข้อมูล ETMS	144
ประวัติผู้เขียน	149

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม เพศ.....	29
2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม อายุ.....	30
3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม วุฒิการศึกษา...	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....	32
5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม หน้าที่ปฏิบัติงาน	33
6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน	34
7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์.....	35
8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม การศึกษาหรืออบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์.....	36
9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม วิธีการการศึกษาหรืออบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์.....	37
10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม ความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป.....	38
11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานฝ่ายการตลาด จำแนกตาม ความสามารถในการพิมพ์ดีด.....	39
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS	41
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS	43
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งหมด ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูล ETMS	45
15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS	47

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS	49
17 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ฝ่ายการตลาดทั้งหมด ต่อตัวระบบข้อมูล ETMS	51
18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบข้อมูล ETMS มาใช้	53
19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบ ข้อมูล ETMS มาใช้.....	55
20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ฝ่ายการตลาดทั้งหมด ต่อการเตรียมความพร้อมในระยะแรกก่อนนำ ระบบข้อมูล ETMS มาใช้.....	57
21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ทั้ง 3 ส่วน ย่อย ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อระบบข้อมูล ETMS	59
22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ทั้ง 3 ส่วน ย่อย ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อระบบข้อมูล ETMS	60
23 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลทัศนคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ทั้ง 3 ส่วน ย่อย ของพนักงานฝ่ายการตลาดทั้งหมด ต่อระบบข้อมูล ETMS	61
24 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการ ตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อระบบข้อมูล ETMS	63
25 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการ ตลาด ระดับบริหาร ต่อระบบข้อมูล ETMS	67
26 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการ ตลาดทั้งหมด ต่อระบบข้อมูล ETMS	71
27 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการ ตลาด ระดับปฏิบัติการ เมื่อเปรียบเทียบ ระบบข้อมูลETMS กับ ระบบข้อมูลที่ใช้ อยู่ในปัจจุบัน.....	77

ตาราง	หน้า
28 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร เมื่อเปรียบเทียบ ระบบข้อมูลETMS กับ ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	82
29 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ของพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด เมื่อเปรียบเทียบ ระบบข้อมูลETMS กับ ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน.....	87
30 แสดงข้อมูลทัศนคติด้าน ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ทั้ง 2 ส่วนย่อยรวมกันของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อระบบข้อมูล ETMS	93
31 แสดงข้อมูลทัศนคติด้าน ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ทั้ง 2 ส่วนย่อยรวมกันของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อระบบข้อมูล ETMS	94
32 แสดงข้อมูลทัศนคติด้าน ด้านความคิดเห็น และความรู้สึก ทั้ง 2 ส่วนย่อยรวมกันของพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด ต่อระบบข้อมูล ETMS	95
33 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความกังวล ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการต่อระบบข้อมูล ETMS	97
34 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความกังวล ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อระบบข้อมูล ETMS	100
35 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความกังวล ของพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด ต่อระบบข้อมูล ETMS	103
36 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับปฏิบัติการ ต่อระบบข้อมูล ETMS	106
37 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายการตลาด ระดับบริหาร ต่อระบบข้อมูล ETMS	108
38 แสดงข้อมูลทัศนคติ ด้านความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายการตลาด ทั้งหมด ต่อระบบข้อมูล ETMS	110

๗

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	องค์ประกอบการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง.....	7
2	แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	10

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University