

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่ทำให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาประสบผลสำเร็จ

การศึกษาดังนี้จะทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP คือ ผู้จัดการสาขา พนักงานบัญชีสาขาและผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 ครอบคลุม 9 จังหวัด จำนวน 66 สาขา รวมทั้งสิ้น 198 คน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างโดยใช้จากประชากรทั้งหมดทางไปรษณีย์จำนวน 198 ราย พร้อมทั้งผนึกดวงตราไปรษณียากรเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ ผู้ตอบแบบสอบถามได้ส่งคืนจำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.25 ของแบบสอบถามที่ส่งไปและนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ประกอบด้วย

- ปัญหาหลักด้านองค์ประกอบสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อการทำงานในระบบมากที่สุด
- ปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบ

- ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
- ปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network)
- ปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)
- ปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ
- แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบ
- แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
- แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network)
- แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)
- แนวทางการแก้ไขปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้ระบบ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในธนาคารออมสินสาขา ประกอบด้วย

- ปัจจัยทางด้านบุคลากร
- ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบ
- ปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบข้อมูล
- ปัจจัยทางด้านเอกสาร วัสดุและสถานที่
- ปัจจัยทางการบริหาร/การจัดการของธนาคาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคุณลักษณะ

คุณลักษณะ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
หญิง	13	76.47	87.00	65.91
ชาย	4	25.53	45.00	34.09
รวม	17	100.00	132	100.00
2. อายุ				
20 – 29 ปี	0	0.00	51	38.64
30 – 40 ปี	1	5.88	55	41.67
41 – 50 ปี	10	58.82	19	14.39
51 ปีขึ้นไป	6	35.30	7	5.30
รวม	17	100.00	132	100.00
3. ระดับการศึกษา				
มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	7	41.18	16	12.12
อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.	1	5.88	22	16.67
ปริญญาตรี	8	47.06	94	71.21
ปริญญาโท	1	5.88	0	0.00
รวม	17	100.00	132	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้รับส่วนใหญ่ ในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงานจะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 76.47 และ 65.91 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาทางด้านอายุ พบว่าในระดับผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีจำนวนร้อยละ 58.82 ระดับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 41.67 ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนร้อยละ 47.06 และ 71.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่งาน

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร		
ผู้จัดการสาขา	17	11.40
ผู้ปฏิบัติงาน		
พนักงานบัญชีสาขา	66	44.30
ผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา	66	44.30
รวม	149	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงว่าตำแหน่งหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมาย ส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้ปฏิบัติงานคือพนักงานบัญชีและผู้ช่วยพนักงานบัญชี มีจำนวนร้อยละ 44.30 ส่วนในระดับผู้บริหารคือผู้จัดการสาขามีจำนวนร้อยละ 11.40

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี	0	00.00	52	39.39
2. ระยะเวลาการทำงาน 1 – 2 ปี	5	29.41	62	46.97
3. ระยะเวลาการทำงาน 2 – 3 ปี	12	70.59	18	13.64
รวม	17	100.00	132	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงว่าตำแหน่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมายในระดับผู้บริหารส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาการทำงาน 2 – 3 ปี ซึ่งเป็นการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขามาก่อนเริ่มทดลองใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา มีจำนวนร้อยละ 70.59 ส่วนในระดับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 1 - 2 ปี ซึ่งเป็นการเริ่มทำงานในตำแหน่งพนักงานบัญชีสาขาหรือผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขาพร้อมกับการเริ่มทดลองใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา มีจำนวนร้อยละ 46.97

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของ
สาขา และแนวทางการแก้ปัญหา**

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา พิจารณาตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์	0	0.00	3	2.27
2. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP	3	17.65	28	21.21
3. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network)	6	35.29	63	47.73
4. ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)	6	35.29	32	24.24
5. ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ	2	11.77	6	4.55
6. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00	0	0.00
รวม	17	100.00	132	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา ในระดับผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) และปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) จำนวนร้อยละ 35.29 รองมาคือปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีจำนวนร้อยละ 17.65 และปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ จำนวนร้อยละ 11.77 ในระดับผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network) มีจำนวนร้อยละ 47.73 รองมาคือปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) จำนวนร้อยละ 24.24 ปัญหาด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีจำนวนร้อยละ 21.21 ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ จำนวนร้อยละ 4.55 และปัญหาด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนร้อยละ 2.27

ตารางที่ 5 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านฮาร์ดแวร์หรือคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ	5	21.74	26	17.57
2.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ	4	17.39	17	11.48
3.เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้	13	56.52	79	53.38
4. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00
5. ไม่มีปัญหา	1	4.35	26	17.57
รวม	23	100.00	148	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์หรือคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบฯที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ระดับผู้บริหารเป็นปัญหาทางด้าน

1. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ จำนวนร้อยละ 56.52
2. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 21.74
3. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ จำนวนร้อยละ 17.39

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบฯ มีจำนวนร้อยละ 4.35

ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาทางด้าน

1. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ จำนวนร้อยละ 53.38
2. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 17.57
3. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่าหรือไม่มีคุณภาพ จำนวนร้อยละ 11.48

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบฯ มีจำนวนร้อยละ 17.57

ตารางที่ 6 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบฯทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา	14	26.42	106	26.17
2. ระบบฯไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย	0	0.00	22	5.43
3.ระบบฯมักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	11	20.75	68	16.79
4.ระบบฯไม่มีความสะดวกในการใช้งาน หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	13	24.53	86	21.23
5.ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	4	7.55	35	8.64
6. ระบบฯมีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก	5	9.43	28	6.91
7. ระบบฯมีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจยาก	1	1.89	11	2.72
8. ระบบฯไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการป้อนข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการ ใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด	5	9.43	45	11.11
9. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00
10. ไม่มีปัญหา	0	0.00	4	1.00
รวม	53	100.00	405	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวกับปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ระดับผู้บริหารเป็นปัญหาทางด้าน

1. ระบบฯทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา จำนวนร้อยละ 26.42
2. ระบบฯไม่มีความสะดวกในการใช้งานหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนร้อยละ 24.53

3. ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง จำนวนร้อยละ 20.75
 4. ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า(Input)ที่เข้าใจยากและระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการป้อนข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด จำนวนร้อยละ 9.43
 5. ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานจำนวนร้อยละ 7.55
 6. ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output)ที่เข้าใจยากจำนวนร้อยละ 1.89
- ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาทางด้าน
1. ระบบฯ ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา จำนวนร้อยละ 26.17
 2. ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการทำงานหรือมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน จำนวนร้อยละ 21.23
 3. ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง จำนวนร้อยละ 16.79
 4. ระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการป้อนข้อมูลเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด จำนวนร้อยละ 11.11
 5. ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานจำนวนร้อยละ 8.64
 6. ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า(Input)ที่เข้าใจยาก จำนวนร้อยละ 6.91
 7. ระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย จำนวนร้อยละ 5.43
 8. ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output)ที่เข้าใจยากจำนวนร้อยละ 2.72
- นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์หรือระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีจำนวนร้อยละ 1.00

ตารางที่ 7 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า	15	46.87	104	41.93
2. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล่มเหลว	11	34.38	83	33.47
3. การแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า	6	18.75	61	24.60
4. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00
5. ไม่มีปัญหา	0	0.00	0	0.00
รวม	32	100.00	248	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล(Network) ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ระดับผู้บริหารเป็นปัญหาทางด้าน

1. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า จำนวนร้อยละ 46.87
2. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล่มเหลว จำนวนร้อยละ 34.38
3. ปัญหาการแก้ไขระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า จำนวนร้อยละ 18.75

ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาทางด้าน

1. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้า จำนวนร้อยละ 41.93
2. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล่มเหลว จำนวนร้อยละ 33.47
3. ปัญหาการแก้ไขระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวล่าช้า จำนวนร้อยละ 24.60

ตารางที่ 8 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปSAPของสาขา

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	10	16.95	72	17.14
2. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ อย่างเพียงพอ	14	23.74	105	25.00
3. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบฯ	9	15.25	63	15.00
4. จำนวนผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ	6	10.17	56	13.33
5. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ	11	18.64	78	18.57
6. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังการฝึกอบรมทำให้เกิดการหลงลืม	9	15.25	42	10.00
7. ปัญหาอื่น ๆ	0	0.00	1	0.24
8. ไม่มีปัญหา	0	0.00	3	0.72
รวม	59	100.00	420	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปSAPของสาขา

ระดับผู้บริหารเป็นปัญหาทางด้าน

1. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯอย่างเพียงพอ จำนวนร้อยละ 23.74
2. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ จำนวนร้อยละ 18.64
3. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ จำนวนร้อยละ 16.95
4. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบฯ และผู้ใช้ระบบไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรมทำให้เกิดการหลงลืม จำนวนร้อยละ 15.25
5. จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 10.17

ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาทางด้าน

1. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯอย่างเพียงพอ จำนวนร้อยละ 25.00
2. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ จำนวนร้อยละ 18.57
3. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ จำนวนร้อยละ 17.14
4. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบฯ จำนวนร้อยละ 15.00
5. จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ จำนวนร้อยละ 13.33
6. ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้ทดลองการใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรมทำให้เกิดการหลงลืม จำนวนร้อยละ 10.00
7. ปัญหาอื่นๆ คือระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมเกี่ยวกับระบบฯ น้อยเกินไป มีจำนวนร้อยละ 0.24

นอกจากนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) มีจำนวนร้อยละ 0.72

ตารางที่ 9 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ปัญหาและอุปสรรค	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) ในตัวระบบฯ	10	33.33	46	17.42
2. ไม่มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) ในตัวระบบฯ	0	0.00	0	0.00
3. มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) แต่อ่านเข้าใจยาก	6	20.00	59	22.35
4. มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) แต่ไม่ครบทุกระบบงานที่ใช้	0	0.00	38	14.39
5. ไม่มีเจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือ	0	0.00	0	0.00
6. มีเจ้าหน้าที่ Help Desk แต่ให้ความช่วยเหลือล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ต้องการหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	9	30.00	52	19.70
7. เจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ตรงจุด	2	6.67	36	13.64
8. ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ	3	10.00	24	9.09
9. ปัญหาอื่นๆ	0	0.00	3	1.14
10. ไม่มีปัญหา	0	0.00	6	2.27
รวม	30	100.00	264	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัญหาทางการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบฯ ที่มีผลกระทบต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขา

ระดับผู้บริหารเป็นปัญหาทางด้าน

1. ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 33.33
2. เจ้าหน้าที่ Help Desk ให้ความช่วยเหลือล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ต้องการ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 30.00
3. คู่มือการใช้งาน(User Manual) อ่านเข้าใจยาก จำนวนร้อยละ 20.00

4. ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 10.00
5. เจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ตรงจุด จำนวนร้อยละ 6.67

ระดับผู้ปฏิบัติงานเป็นปัญหาทางด้าน

1. คู่มือการใช้งาน(User Manual) อ่านเข้าใจยาก จำนวนร้อยละ 22.35
2. เจ้าหน้าที่ Help Desk ให้ความช่วยเหลือล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ต้องการ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 19.70
3. ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 17.42
4. คู่มือการใช้งาน(User Manual)มีไม่ครบทุกระบบงานที่ใช้ จำนวนร้อยละ 14.39
5. เจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ตรงจุด จำนวนร้อยละ 13.64
6. ไม่มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 9.09
7. ปัญหาอื่น ๆ มีจำนวนร้อยละ 1.14 ส่วนใหญ่เป็นปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือล่าช้าและมีการแก้ไขคู่มือการใช้งาน(User Manual) แต่สาขาไม่ได้รับเอกสารการแก้ไข

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาทางด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบฯ มีจำนวนร้อยละ 2.27

ตารางที่ 10 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านฮาร์ดแวร์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ	5	22.73	41	23.70
2. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพ	3	13.64	18	10.41
3. เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์	13	59.09	95	54.91
4. แนวทางอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00
5. ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	1	4.54	19	10.98
รวม	22	100.00	173	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. การเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ มีจำนวนร้อยละ 59.09
2. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอจำนวนร้อยละ 22.73
3. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่ามีจำนวนร้อยละ 13.64

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบ และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ มีจำนวนร้อยละ 4.54.

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. การเพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ มีจำนวนร้อยละ 54.91
2. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอจำนวนร้อยละ 23.70
3. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่ามีจำนวนร้อยละ 10.41

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบ และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ มีจำนวนร้อยละ 10.98

ตารางที่ 11 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงาน ได้เร็วขึ้น	14	26.42	99	25.71
2.ปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่น	0	0.00	6	1.56
3.แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	13	24.53	80	20.78
4.ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งาน	4	7.55	26	6.75
5.ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	8	15.09	48	12.47
6.ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจง่าย	9	16.98	65	16.88
7.ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย	5	9.43	55	14.29
8.แนวทางอื่น ๆ	0	0.00	3	0.78
9.ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	0	0.00	3	0.78
รวม	53	100.00	385	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ควรปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงาน ได้เร็วขึ้น จำนวนร้อยละ 26.42
2. แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง จำนวนร้อยละ 24.53
3. ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output) ที่เข้าใจง่าย จำนวนร้อยละ 16.98
4. ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน จำนวนร้อยละ 15.09

5. ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย จำนวน ร้อยละ 9.43
6. ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งานโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนลง จำนวนร้อยละ 7.55

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ควรปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น จำนวนร้อยละ 25.71
2. แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง จำนวนร้อยละ 20.78
3. ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว(Output) ที่เข้าใจง่าย จำนวน ร้อยละ 16.88
4. ปรับให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย จำนวน ร้อยละ 14.29
5. ปรับให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน จำนวนร้อยละ 12.47
6. ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งานโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนลง จำนวนร้อยละ 6.75
7. ปรับปรุงระบบฯ ให้มีความยืดหยุ่น โดยส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแก้ไขปรับปรุงข้อมูล ที่บันทึกผิดพลาดได้โดยไม่ต้องกลับไปป้อนข้อมูลใหม่ทั้งหมด จำนวนร้อยละ 1.56
8. แนวทางอื่นๆจำนวนร้อยละ0.78 ต้องการให้ระบบฯออกรายงานการประมวลผล(Output) ที่รวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาทางด้านระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใดๆ มีจำนวนร้อยละ 0.78

ตารางที่ 12 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล(Network)ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล	1	4.17	8	3.88
2.ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็วทันเวลา	13	54.16	98	47.57
3.ให้มีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานตามภาคเพื่อรับปัญหาติดต่อประสานงานและแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลให้สาขา	10	41.67	97	47.09
4.แนวทางอื่น ๆ	0	0.00	0	0.00
5.ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00	3	1.46
รวม	24	100.00	206	100.00

จากตารางที่ 12 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล(Network)ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหา

1. ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล(Network) ที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็ว ทันเวลา จำนวนร้อยละ 54.16
2. ให้มีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ให้สาขา จำนวนร้อยละ 41.67
3. การเปลี่ยนระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม จำนวนร้อยละ 4.17

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็ว ทันเวลา จำนวนร้อยละ 47.57
2. ให้มีการจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงานตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงานและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ให้สาขา จำนวนร้อยละ 47.09
3. การเปลี่ยนระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ใหม่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม จำนวนร้อยละ 3.88

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใดๆ มีจำนวนร้อยละ 1.46

ตารางที่ 13 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ)ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	12	22.64	66	17.46
2.ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ	15	28.30	117	30.95
3.ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯให้มีความชำนาญ	6	11.32	66	17.46
4.ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯทุก ๆคน	7	13.21	50	13.23
5.เพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบฯให้เพียงพอ	4	7.55	25	6.61
6.ให้ผู้ใช้ระบบฯทดลองใช้ระบบทันทีหลังการอบรม	9	16.98	51	13.49
7.แนวทางอื่น ๆ	0	0.00	3	0.80
8.ไม่ต้องแก้ไขใด ๆ	0	0.00	0	0.00
รวม	53	100.00	378	100.00

จากตารางที่ 13 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ จำนวนร้อยละ 28.30
2. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ จำนวนร้อยละ 22.64
3. ให้ผู้ใช้ระบบฯ ทดลองใช้ระบบทันทีหลังการอบรม จำนวนร้อยละ 16.98
4. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ทุก ๆ คน จำนวนร้อยละ 13.21
5. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ จำนวนร้อยละ 11.32
6. เพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบฯ ให้เพียงพอ จำนวนร้อยละ 7.55

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ จำนวนร้อยละ 30.95
2. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ จำนวนร้อยละ 17.46
3. ให้ผู้ใช้ระบบฯ ทดลองใช้ระบบทันทีหลังการอบรม จำนวนร้อยละ 13.49
4. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ทุก ๆ คน จำนวนร้อยละ 13.23
5. เพิ่มจำนวนผู้ใช้ระบบฯ ให้เพียงพอ จำนวนร้อยละ 6.61
6. แนวทางอื่นๆ จำนวนร้อยละ 0.80 ต้องการให้ผู้ใช้ได้รับการอบรมการใช้ระบบฯ ถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานในสาขาที่ไม่ได้รับการอบรมและให้พนักงานทุกคนในสาขาได้อบรมความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์จากสถาบันอื่น โดยธนาคารเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

ตารางที่ 14 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานใช้ระบบที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) ในตัวระบบฯ	16	28.57	88	19.47
2.จัดให้มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) เกี่ยวกับระบบฯ	0	0.00	0	0.00
3.จัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual) ที่อ่านเข้าใจง่ายขึ้น	12	21.43	91	20.13
4.จัดให้มีคู่มือการใช้งาน(User Manual) ครบทุกระบบงาน	0	0.00	70	15.49
5.ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น	8	14.29	44	9.73
6.เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของสาขา	8	14.29	54	11.96
7.ขอให้มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ	2	3.57	26	5.75
8.ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงานและช่วยเหลือ แนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบฯ	10	17.85	74	16.37
9.แนวทางอื่นๆ	0	0.00	2	0.44
10.ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.00	3	0.66
รวม	56	100.00	452	100.00

จากตารางที่ 14 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางแก้ปัญหาด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ ที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้น

ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 28.57
2. จัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่อ่านเข้าใจง่าย จำนวนร้อยละ 21.43
3. ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และช่วยเหลือ แนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบฯ จำนวนร้อยละ 17.85

4. ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้นและเจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของสาขา จำนวนร้อยละ 14.29
5. ขอให้เจ้าหน้าที่บริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 3.57

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. จัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่อ่านเข้าใจง่าย จำนวนร้อยละ 20.13
2. เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 19.47
3. ให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภาคเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และช่วยเหลือ แนะนำเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบฯ จำนวนร้อยละ 16.37
4. จัดทำคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้ครบทุกระบบงาน จำนวนร้อยละ 15.49
5. เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของสาขา จำนวนร้อยละ 11.96
6. ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น จำนวนร้อยละ 9.73
7. ขอให้เจ้าหน้าที่บริษัทที่เข้ามาติดตั้งระบบฯ ให้ความช่วยเหลือ จำนวนร้อยละ 5.75
8. แนวทางอื่น ๆ จำนวนร้อยละ 0.44 ส่วนใหญ่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ Help Desk จัดทำเอกสารรวบรวมปัญหาและข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของสาขาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง พร้อมวิธีแก้ไขส่งให้สาขาได้รับทราบ

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับทางด้านความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบฯ และตอบว่าไม่ต้องแก้ไขใด ๆ มีจำนวนร้อยละ 0.66

ตารางที่ 15 แสดงสรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้นมากที่สุด

แนวทาง	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์	13	15.66	95	16.16
2. ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น	14	16.87	99	16.84
3. ให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็วทันเวลา	13	15.66	98	16.67
4. ทำการอบรมผู้ใช้งานระบบฯ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบฯ	15	18.07	117	19.90
5. เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)ในตัวระบบฯ	16	19.28	88	14.96
6. จัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual)ที่อ่านเข้าใจง่ายขึ้น	12	14.46	91	15.47
รวม	83	100.00	588	100.00

จากตารางที่ 15 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาที่ช่วยสนับสนุนการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาให้ดีขึ้นมากที่สุด ระดับผู้บริหารให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 19.28
2. ทำการอบรมผู้ใช้งานระบบฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบฯ จำนวนร้อยละ 18.07
3. ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น จำนวนร้อยละ 16.87
4. เพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ และให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็วทันเวลา จำนวนร้อยละ 15.66
5. จัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual)ที่อ่านเข้าใจง่ายขึ้น จำนวนร้อยละ 14.46

ระดับผู้ปฏิบัติงานให้แนวทางการแก้ปัญหาคือ

1. ทำการอบรมผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบฯ จำนวนร้อยละ 19.90
2. ปรับปรุงให้ระบบฯ ทำงานได้เร็วขึ้น จำนวนร้อยละ 16.84
3. ให้มีการแก้ไขระบบฯ เครื่องข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลวอย่างรวดเร็ว ทันเวลา จำนวนร้อยละ 16.67
4. เพิ่มขีดความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ จำนวนร้อยละ 16.16
5. จัดทำคู่มือการใช้งาน(User Manual)ที่อ่านเข้าใจง่ายขึ้น จำนวนร้อยละ 15.47
6. เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu)ในตัวระบบฯ จำนวนร้อยละ 14.96

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขา

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านบุคลากร

ตารางที่ 16 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านหัวหน้าหน่วยงาน/ผู้จัดการสาขา ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	1	5.88	23	17.43
สำคัญมาก	8	47.06	44	33.33
สำคัญมากที่สุด	8	47.06	65	49.24
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.32	

จากตารางที่ 16 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านหัวหน้าหน่วยงาน / ผู้จัดการสาขา ให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 47.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.60 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 17.43 สำคัญมาก ร้อยละ 33.33 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 49.24 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.32 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาไว้อย่างเพียงพอ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	1	5.88	4	3.03
สำคัญมาก	8	47.06	58	43.94
สำคัญมากที่สุด	8	47.06	70	53.03
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.50	

จากตารางที่ 17 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดเตรียมผู้ปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของสาขาไว้อย่างเพียงพอ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 47.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.60 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 3.03 สำคัญมาก ร้อยละ 43.94 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 53.03 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.50 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 18 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯเป็นอย่างดี

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	-	-	-	-
สำคัญมาก	5	29.41	34	25.76
สำคัญมากที่สุด	12	70.59	98	74.24
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.71		4.74	

จากตารางที่ 18 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯเป็นอย่างดี

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญมากร้อยละ 29.41 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 70.59 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.71 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญมากร้อยละ 25.76 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 74.24 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.74 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 19 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้ระบบงานไว้อย่างต่อเนื่อง

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	2	11.77	10	7.58
สำคัญมาก	10	58.82	69	52.27
สำคัญมากที่สุด	5	29.41	53	40.15
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.18		4.33	

จากตารางที่ 19 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้ระบบงานไว้อย่างต่อเนื่อง

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 11.77 สำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 29.41 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.18 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 7.58 สำคัญมาก ร้อยละ 52.27 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 40.15 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.33 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 20 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรมเพื่อทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	1	5.88	6	4.55
ปานกลาง	1	5.88	7	5.30
สำคัญมาก	10	58.82	64	48.48
สำคัญมากที่สุด	5	29.41	55	41.67
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.12		4.27	

จากตารางที่ 20 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรมเพื่อทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 5.88 ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 29.41 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.12 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 4.55 ปานกลาง ร้อยละ 5.30 สำคัญมาก ร้อยละ 48.48 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.67 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.27 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการชี้แจง แนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	2	11.77	19	14.39
สำคัญมาก	8	47.06	50	37.88
สำคัญมากที่สุด	7	41.17	60	45.46
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.27	

จากตารางที่ 21 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านมีการชี้แจงแนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 11.77 สำคัญมาก ร้อยละ 47.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.17 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 14.39 สำคัญมาก ร้อยละ 37.88 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 45.46 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.27 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 22 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีขวัญกำลังใจที่ดีของพนักงานผู้ปฏิบัติงานและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	4	23.53	22	16.67
สำคัญมาก	8	47.06	62	46.97
สำคัญมากที่สุด	5	29.41	48	36.36
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.06		4.20	

จากตารางที่ 22 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีขวัญกำลังใจที่ดีของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 23.53 สำคัญมาก ร้อยละ 47.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 29.41 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.06 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 16.67 สำคัญมาก ร้อยละ 46.97 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 36.36 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.20 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 23 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการให้ความร่วมมือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	1	5.88	12	9.09
สำคัญมาก	10	58.82	70	53.03
สำคัญมากที่สุด	6	35.30	50	37.88
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.29	

จากตารางที่ 23 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางการให้ความร่วมมือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 35.30 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 9.09 สำคัญมาก ร้อยละ 53.03 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 37.88 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 24 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านบุคลากร

ปัจจัยทางด้านบุคลากร	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1.หัวหน้าหน่วยงาน / ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญและสนับสนุนปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.41	มากที่สุด	4.32	มากที่สุด
2.สาขาควรมีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.41	มากที่สุด	4.50	มากที่สุด
3.ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯเป็นอย่างดี	4.71	มากที่สุด	4.74	มากที่สุด
4.มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานระบบงานไว้อย่างต่อเนื่อง	4.18	มาก	4.33	มากที่สุด
5.มีการวางแผนในด้านการจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	4.12	มาก	4.27	มากที่สุด
6.มีการชี้แจง แนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP	4.29	มากที่สุด	4.27	มากที่สุด
7.พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ กำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	4.06	มาก	4.20	มากที่สุด
8.การให้ความร่วมมือ /สนับสนุนของพนักงานในสาขา	4.29	มากที่สุด	4.29	มากที่สุด
รวม	4.31	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาระดับผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯ เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 มีระดับความสำคัญเท่ากับ”มากที่สุด”
2. หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสาขาควรมีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีระดับความสำคัญเท่ากับ”มากที่สุด”

3. มีการชี้แจงแนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP และการให้ความร่วมมือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”
5. มีการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”
6. พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านบุคลากรแล้วมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

ระดับผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้และความสามารถเกี่ยวกับระบบฯ เป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
2. สาขาควรมีผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
3. มีแผนการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
5. การให้ความร่วมมือและสนับสนุนของพนักงานในสาขา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
6. มีการวางแผนในด้านการจัดหา การฝึกอบรมเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และมีการชี้แจงแนะนำให้พนักงานในสาขาได้เข้าใจถึงความจำเป็นและประโยชน์ของระบบ SAP มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
7. พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดีและได้รับการสนับสนุนโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านบุคลากรแล้วมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาทางด้านเทคโนโลยีของระบบ

ตารางที่ 25 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีไว้ได้อย่างเพียงพอ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	-
ปานกลาง	1	5.88	16	2.27
สำคัญมาก	9	52.95	55	12.12
สำคัญมากที่สุด	7	41.17	58	41.67
รวม	17	100.00	100.00	43.94
ค่าเฉลี่ย	4.35		4.27	

จากตารางที่ 25 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีไว้ได้อย่างเพียงพอ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 52.95 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.17 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.35 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 12.12 สำคัญมาก ร้อยละ 41.67 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 43.94 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.27 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อย ๆ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	1	5.88	22	16.67
สำคัญมาก	4	23.53	33	25.00
สำคัญมากที่สุด	12	70.59	77	58.33
รวม	17	100	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.65		4.42	

จากตารางที่ 26 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อย ๆ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมากร้อยละ 23.53 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 70.59 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.65 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัยระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 16.67 สำคัญมากร้อยละ 25.00 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 58.33 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.42 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบริษัทคู่สัญญาที่มีระบบบริการหลังการขายที่ดี

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	6	35.30	38	28.79
สำคัญมาก	5	29.40	40	30.30
สำคัญมากที่สุด	6	35.30	51	38.64
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.00		4.05	

จากตารางที่ 27 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบริษัทคู่สัญญาที่มีระบบบริการหลังการขายที่ดี

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 35.30 สำคัญมากร้อยละ 29.40 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 35.30 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.00 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 28.79 สำคัญมากร้อยละ 30.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 38.64 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.05 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 28 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีการดูแลรักษาง่ายไม่ยุ่งยาก

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	5	29.41	33	25.00
สำคัญมาก	9	52.95	71	53.79
สำคัญมากที่สุด	3	17.64	28	21.21
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	3.88		3.96	

จากตารางที่ 28 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีการดูแลรักษาง่ายไม่ยุ่งยาก

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 29.41 สำคัญมาก ร้อยละ 52.95 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 17.64 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.88 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 25.00 สำคัญมาก ร้อยละ 53.79 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 21.21 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.96 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 29 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	2	11.77	19	14.39
สำคัญมาก	8	47.06	45	34.09
สำคัญมากที่สุด	7	41.17	68	51.52
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.37	

จากตารางที่ 29 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 11.77 สำคัญมาก ร้อยละ 47.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.17 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 14.39 สำคัญมาก ร้อยละ 34.09 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 51.52 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.37 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 30 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอนไม่ติดขัดบ่อย

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	3	17.65	14	10.60
สำคัญมาก	1	5.88	22	16.67
สำคัญมากที่สุด	13	76.47	96	72.73
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.59		4.62	

จากตารางที่ 30 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอนไม่ติดขัดบ่อย

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 17.65 สำคัญมาก ร้อยละ 5.88 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 76.47 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.59 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 10.60 สำคัญมาก ร้อยละ 16.67 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 72.73 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.62 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 31 แสดงคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการ
ในเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านเทคโนโลยีของระบบ

ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1.ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งาน มีอย่างเพียงพอ	4.35	มากที่สุด	4.27	มากที่สุด
2.ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพ ดีทนทานไม่เสียบ่อยๆ	4.65	มากที่สุด	4.42	มากที่สุด
3.บริษัทคู่สัญญา มีระบบบริการหลังการขายที่ดี	4.00	มาก	4.05	มาก
4.ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีการดูแล รักษาง่ายไม่ยุ่งยาก	3.88	มาก	3.96	มาก
5.การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่าง มีประสิทธิภาพ	4.29	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด
6.ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย	4.59	มากที่สุด	4.62	มากที่สุด
รวม	4.29	มากที่สุด	4.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 31 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการในเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านเทคโนโลยีของระบบระดับผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อยๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
2. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
3. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

5. บริษัทคู่สัญญาที่มีระบบบริการหลังการขายที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”
6. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีการดูแลรักษาง่ายไม่ยุ่งยาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบแล้วมีคะแนนเฉลี่ยกับ 4.29 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

ระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันเวลาและมีความแน่นอน ไม่ติดขัดบ่อย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
2. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดีทนทานไม่เสียบ่อยๆ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
3. การมีระบบป้องกันการเสียหายของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานมีอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
5. บริษัทคู่สัญญาที่มีระบบบริการหลังการขายที่ดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”
6. ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ มีการดูแลรักษาง่ายไม่ยุ่งยาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มาก”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบแล้วมีคะแนนเฉลี่ยกับ 4.28 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้าน โปรแกรมระบบข้อมูล

ตารางที่ 32 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน โปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจ
ได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	3	17.65	17	12.88
สำคัญมาก	5	29.41	29	21.97
สำคัญมากที่สุด	9	52.94	86	65.15
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.35		4.52	

จากตารางที่ 32 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 17.65 สำคัญมาก ร้อยละ 29.41 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 52.94 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.35 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 12.88 สำคัญมาก ร้อยละ 21.97 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 65.15 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.52 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 33 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	3	17.65	17	12.88
สำคัญมาก	4	23.53	30	22.73
สำคัญมากที่สุด	10	58.82	82	62.12
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.45	

จากตารางที่ 33 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูงและสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 17.65 สำคัญมาก ร้อยละ 23.53 และสำคัญมากที่สุด 58.82 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัยระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 12.88 สำคัญมาก ร้อยละ 22.73 และสำคัญมากที่สุด 62.12 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.45 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 34 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอป้อนข้อมูลนำเข้า(Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	1	5.88	18	13.64
สำคัญมาก	6	35.30	46	34.85
สำคัญมากที่สุด	10	58.82	65	49.24
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.53		4.31	

จากตารางที่ 34 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอป้อนข้อมูลนำเข้า(Input) ที่เข้าใจง่ายไม่สับสน

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 35.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 58.82 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.53 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 13.64 สำคัญมาก ร้อยละ 34.85 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 49.24 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.31 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 35 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลลัพธ์(Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจ และตรวจสอบได้ง่าย

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	2	11.76	13	9.85
สำคัญมาก	6	35.30	28	21.21
สำคัญมากที่สุด	9	52.94	88	66.67
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.52	

จากตารางที่ 35 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผลลัพธ์(Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 11.76 สำคัญมาก ร้อยละ 35.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 52.94 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 9.85 สำคัญมาก ร้อยละ 21.21 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 66.67 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.52 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 36 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอน ไม่ติดขัด

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	6	4.55
ปานกลาง	3	17.65	11	8.33
สำคัญมาก	5	29.41	25	18.94
สำคัญมากที่สุด	9	52.94	90	68.18
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.35		4.51	

จากตารางที่ 36 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอน ไม่ติดขัด

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 17.65 สำคัญมาก ร้อยละ 29.41 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 52.94 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.35 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 4.55 ปานกลาง ร้อยละ 8.33 สำคัญมาก ร้อยละ 18.94 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 68.18 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.51 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 37 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและสมบูรณ์

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	4	23.53	19	14.39
สำคัญมาก	5	29.41	33	25.00
สำคัญมากที่สุด	8	47.06	80	60.61
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.24		4.46	

จากตารางที่ 37 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและสมบูรณ์

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 23.53 สำคัญมาก ร้อยละ 29.41 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.06 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.24 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 14.39 สำคัญมาก ร้อยละ 25.00 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 60.61 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.46 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 38 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้าน โปรแกรมระบบงานสามารถเรียกดู และตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	4	23.53	16	12.12
สำคัญมาก	4	23.53	41	31.06
สำคัญมากที่สุด	9	52.94	72	54.55
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.38	

จากตารางที่ 38 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านโปรแกรมระบบงานสามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 23.53 สำคัญมาก ร้อยละ 23.53 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 52.94 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 12.12 สำคัญมาก ร้อยละ 31.06 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 54.55 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.38 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับมากที่สุด

ตารางที่ 39 แสดงคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านโปรแกรมระบบข้อมูล

ปัจจัยทางด้านโปรแกรมระบบข้อมูล	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1. โปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
2. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	4.41	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด
3. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน	4.53	มากที่สุด	4.31	มากที่สุด
4. ผลลัพธ์ (Output) หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย	4.41	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
5. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอน ไม่ติดขัด	4.35	มากที่สุด	4.51	มากที่สุด
6. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์	4.24	มากที่สุด	4.46	มากที่สุด
7. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว	4.29	มากที่สุด	4.38	มากที่สุด
รวม	4.37	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 39 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาด้านโปรแกรมระบบข้อมูลระดับผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

2. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูง สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้และผลลัพธ์(Output)หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
3. โปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ โปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอนไม่ติดขัด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
5. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านโปรแกรมระบบข้อมูลแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

ระดับผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. โปรแกรมที่ใช้ในระบบสามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และผลลัพธ์(Output)หรือรายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเข้าใจและตรวจสอบได้ง่าย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
2. ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบ โปรแกรมมีความรวดเร็ว แน่นอนไม่ติดขัด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
3. ตัวโปรแกรมระบบงานมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
4. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีความสามารถสูง สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
5. สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”
6. โปรแกรมที่ใช้ในระบบงานมีรูปแบบหน้าจอการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย ไม่สับสน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านโปรแกรมระบบข้อมูลแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีระดับความสำคัญเท่ากับ “มากที่สุด”

3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาในด้านเอกสาร วัสดุและสถานที่

ตารางที่ 40 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วนและสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	1	5.88	4	3.03
ปานกลาง	5	29.41	25	18.94
สำคัญมาก	9	52.95	76	57.58
สำคัญมากที่สุด	2	11.76	27	20.45
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	3.71		3.95	

จากตารางที่ 40 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางการจัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 5.88 ปานกลาง ร้อยละ 29.41 สำคัญมาก ร้อยละ 52.95 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 11.76 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.71 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 3.03 ปานกลาง ร้อยละ 18.94 สำคัญมาก ร้อยละ 57.58 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 20.45 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.95 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 41 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดเตรียมวัสดุ เอกสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างเพียงพอ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	6	35.30	19	21.97
สำคัญมาก	9	52.94	71	53.79
สำคัญมากที่สุด	2	11.76	32	24.24
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	3.76		4.02	

จากตารางที่ 41 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดเตรียมวัสดุ เอกสารสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้อย่างเพียงพอ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 35.30 สำคัญมาก ร้อยละ 52.94 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 11.76 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.76 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 21.97 สำคัญมาก ร้อยละ 53.79 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 24.24 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญ of ปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 42 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการจัดส่งวัสดุ เอกสารที่สาขาเบิกใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	5	29.41	42	31.82
สำคัญมาก	10	58.82	54	40.91
สำคัญมากที่สุด	2	11.77	36	27.27
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	3.82		3.95	

จากตารางที่ 42 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสามารถในการจัดส่งวัสดุ เอกสารที่สาขาเบิกใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 29.41 สำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 11.77 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 3.82 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 31.82 สำคัญมาก ร้อยละ 40.91 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 27.27 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 43 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุ เอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	3	2.27
ปานกลาง	4	23.53	26	19.70
สำคัญมาก	9	52.94	69	52.27
สำคัญมากที่สุด	4	23.53	34	25.76
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.00		4.02	

จากตารางที่ 43 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 23.53 สำคัญมาก ร้อยละ 52.94 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 23.53 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.00 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญน้อย ร้อยละ 2.27 ปานกลาง ร้อยละ 19.70 สำคัญมาก ร้อยละ 52.27 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 25.76 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.02 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 44 แสดงคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาในด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่

ปัจจัยทางด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1.จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเป็นสัดส่วนและสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.71	มาก	3.95	มาก
2.วัสดุเอกสารและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ	3.76	มาก	4.02	มาก
3.สามารถจัดส่งวัสดุเอกสารสำหรับการใช้งานที่สาขาเบิกใช้ได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.82	มาก	3.95	มาก
4.ได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	4.00	มาก	4.02	มาก
รวม	3.82	มาก	3.99	มาก

จากตารางที่ 44 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาในด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่

ระดับผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีระดับความสำคัญ “มาก”
2. สามารถจัดส่งวัสดุเอกสารสำหรับการใช้งานที่สาขาเบิกใช้ได้ถูกต้องรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีระดับความสำคัญ “มาก”
3. วัสดุเอกสารและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 มีระดับความสำคัญ “มาก”

4. จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเป็นส่วนและสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 มีระดับความสำคัญ “มาก”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่แล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 มีระดับความสำคัญ “มาก”

ระดับผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. วัสดุเอกสารและอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานมีอย่างเพียงพอ และได้มีการจัดสรรเงินงบประมาณด้านวัสดุเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 มีระดับความสำคัญ “มาก”
2. จัดให้มีสถานที่เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการเป็นส่วนและสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสามารถจัดส่งวัสดุเอกสารสำหรับการใช้งานที่สาขาเบิกใช้ได้ อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 มีระดับความสำคัญ “มาก”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่แล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 มีระดับความสำคัญ “มาก”

3.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาใน ด้านการบริหาร/การจัดการ

ตารางที่ 45 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	1	5.88	7	5.30
สำคัญมาก	6	35.30	49	37.12
สำคัญมากที่สุด	10	58.82	76	57.58
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.53		4.52	

จากตารางที่ 45 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.88 สำคัญมาก ร้อยละ 35.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 58.82 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.53 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 5.30 สำคัญมาก ร้อยละ 37.12 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 57.58 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.52 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 46 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีจากหน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	-	-	-	-
สำคัญมาก	10	58.82	69	52.27
สำคัญมากที่สุด	7	41.18	63	47.73
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.48	

จากตารางที่ 46 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความร่วมมือและการสนับสนุนที่ดีจากหน่วยงานทุก ๆ หน่วยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.18 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญมาก ร้อยละ 52.27 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.73 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.48 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 47 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	3	17.64	12	9.09
สำคัญมาก	6	35.30	54	40.91
สำคัญมากที่สุด	8	47.06	66	50.00
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.29		4.41	

จากตารางที่ 47 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 17.64 สำคัญมาก ร้อยละ 35.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.06 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.29 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 9.09 สำคัญมาก ร้อยละ 40.91 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 50.00 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 48 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีการศึกษาความพร้อมของสาขา
ทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	3	17.64	17	12.88
สำคัญมาก	6	35.30	46	34.85
สำคัญมากที่สุด	8	47.06	69	52.27
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.30		4.40	

จากตารางที่ 48 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านการมีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยี และงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 17.64 สำคัญมาก ร้อยละ 35.30 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.06 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.30 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 12.88 สำคัญมาก ร้อยละ 34.85 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 52.27 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.40 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 49 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	-	-	3	2.27
สำคัญมาก	10	58.82	66	50.00
สำคัญมากที่สุด	7	41.18	63	47.73
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.41		4.43	

จากตารางที่ 49 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญมาก ร้อยละ 58.82 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 41.18 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.41 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 2.27 สำคัญมาก ร้อยละ 50.00 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 47.73 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.43 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 50 แสดงระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจัดให้มีการควบคุมติดตาม ประเมินผล การปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการ ปฏิบัติงานตามระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น

ระดับความสำคัญ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สำคัญ	-	-	-	-
สำคัญน้อย	-	-	-	-
ปานกลาง	-	-	3	2.27
สำคัญมาก	7	41.18	52	39.40
สำคัญมากที่สุด	10	58.82	77	58.33
รวม	17	100.00	132	100.00
ค่าเฉลี่ย	4.59		4.56	

จากตารางที่ 50 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านจัดให้มีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการ ปฏิบัติงานตามระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น

ระดับผู้บริหาร มีความสำคัญมาก ร้อยละ 41.18 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 58.82 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.59 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีความสำคัญ ปานกลาง ร้อยละ 2.27 สำคัญมาก ร้อยละ 39.40 และสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 58.33 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยของปัจจัยนี้เท่ากับ 4.56 ซึ่งเป็นระดับความสำคัญของปัจจัย ระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 51 แสดงคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาทางด้านการบริหาร/การจัดการ

ปัจจัยทางด้านการบริหาร/การจัดการ	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1.ผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี	4.53	มากที่สุด	4.52	มากที่สุด
2.หน่วยงานทุกๆหน่วยที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.41	มากที่สุด	4.48	มากที่สุด
3.การติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมีความสะดวก รวดเร็ว	4.29	มากที่สุด	4.41	มากที่สุด
4.มีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง	4.30	มากที่สุด	4.40	มากที่สุด
5.ผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี	4.41	มากที่สุด	4.43	มากที่สุด
6.มีการควบคุมติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบฯให้ดียิ่งขึ้น	4.59	มากที่สุด	4.56	มากที่สุด
รวม	4.42	มากที่สุด	4.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 51 แสดงว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาทางด้านการบริหาร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. มีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบฯให้ดียิ่งขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
2. ผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”

3. หน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
4. มีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
5. การติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางการบริหาร/การจัดการแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”

ระดับผู้ปฏิบัติงานได้ให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยดังนี้

1. มีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาเพื่อนำข้อมูล ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบฯให้ดียิ่งขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
2. ผู้บริหารของธนาคารฯเห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดีมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
3. หน่วยงานทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
4. ผู้บริหารสาขาให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
5. การติดต่อประสานงานระหว่างสาขากับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องมีความสะดวกรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”
6. มีการศึกษาความพร้อมของสาขาทั้งทางด้านบุคลากร เทคโนโลยีและงบประมาณก่อนการปฏิบัติงานจริง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”

เมื่อรวมทุกปัจจัยทางการบริหาร/การจัดการแล้ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีระดับความสำคัญ “มากที่สุด”

ตารางที่ 52 แสดงผลสรุปของค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขาในด้านต่าง ๆ

รายการปัจจัย	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน	
	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ	คะแนนเฉลี่ย	ความสำคัญ
1. ด้านบุคลากร	4.31	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด
2. ด้านเทคโนโลยีของระบบฯ	4.29	มากที่สุด	4.28	มากที่สุด
3. ด้านโปรแกรมระบบข้อมูล	4.37	มากที่สุด	4.45	มากที่สุด
4. ด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่	3.82	มาก	3.99	มาก
5. ด้านบริหาร/การจัดการ	4.42	มากที่สุด	4.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 52 แสดงว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสาขานั้น ที่สำคัญมากที่สุดคือ ปัจจัยทางด้านบริหาร/การจัดการ ระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ระดับผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือปัจจัยทางด้านโปรแกรมระบบข้อมูล ระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ระดับผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และปัจจัยทางด้านบุคลากร ระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ระดับผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีของระบบฯ ระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ระดับผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และปัจจัยทางด้านวัสดุ เอกสารและสถานที่ ระดับผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ระดับผู้ปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อวิเคราะห์รวมทุกปัจจัยแล้วจะเห็นว่า ทุก ๆ ปัจจัยมีเกณฑ์ความสำคัญที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีระดับความสำคัญมากที่สุดเหมือน ๆ กัน