

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมด 82 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบัญชี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด

พบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.6 โดยพนักงานมีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.4 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.5 อายุงานของพนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีอายุงานในช่วง 1 – 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.4 โดยมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 61 และ 39 ตามลำดับ หน้าที่งานหลักของพนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะทำหน้าที่ในด้านตรวจจ่ายและการเงิน ด้านต้นทุน วัสดุดิบ บัญชีทั่วไป บัญชีงบประมาณ และสินทรัพย์ถาวร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 67.4 และพนักงานบัญชีส่วนใหญ่เคยปฏิบัติงานในด้านบัญชีมาแล้ว 1 – 2 งาน คิดเป็นร้อยละ 65.9

5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ซึ่งแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

(1) ด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม

พบว่า พนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม ที่ค่าเฉลี่ย 3.96 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยให้ความเห็นในด้านมีระบบการป้องกัน ได้แก่ ระบบการเตือน(Warning) และแจ้งข้อมูล(Information) เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาดมากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานบัญชีที่มีอายุการทำงานนาน และ/หรือ มีระดับการศึกษาสูง เห็นว่าระบบบัญชี เอส เอ พี มีความถูกต้องและรวดเร็ว มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ

## (2) ด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม ที่ค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยให้ความเห็นในด้านขั้นตอนในการบันทึกบัญชี ซับซ้อนและยุ่งยากกว่า มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานบัญชีที่มีอายุการทำงานนาน มีระดับการศึกษาสูง และ/หรือ อยู่ในระดับบังคับบัญชา เห็นว่าระบบบัญชี เอส เอ พี มีความซับซ้อนน้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ

## (3) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี ที่ค่าเฉลี่ย 3.07 อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยให้ความเห็นในด้านความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ภายในห้องอบรมที่ทาง Team SAP จัดเตรียมไว้สำหรับพนักงานที่เข้ารับการอบรม มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานบัญชีในระดับปฏิบัติการ มีอายุงานไม่มากนัก และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ค่อนข้างเห็นด้วยกับความพร้อมในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบฯ

## (4) ด้านบุคลากร

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านบุคลากร ที่ค่าเฉลี่ย 3.56 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเห็นด้วยกับความสามารถของพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อบรม ในการถ่ายทอดความรู้ด้านระบบบัญชี เอส เอ พี แก่พนักงานที่เข้ารับการอบรม เป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย 3.68 อยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านบุคลากร ตามเกณฑ์ต่างๆพอสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุ และมีอายุงานไม่มากนัก และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ เห็นด้วยกับความสามารถของบุคลากรที่ให้การอบรม คำปรึกษา และตอบปัญหาเกี่ยวกับระบบฯ รวมทั้งเห็นว่า ระบบบัญชี เอส เอ พี สามารถใช้งานได้ดีกว่าระบบเดิม ส่วนพนักงานที่มีอายุและอายุงานค่อนข้างมาก ก็มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า

(5) ด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ที่ค่าเฉลี่ย 3.32 อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยให้ความเห็นในด้านพนักงานได้รับรู้แผนการอบรมและกำหนดการต่างๆ ในการเริ่มใช้งานจริงของระบบบัญชี เอส เอ พี ล่วงหน้า ทั้งจากเอกสารของบริษัทฯ และจากหัวหน้างาน มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุและอายุงานไม่มากนัก และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ แผนการฝึกอบรม และกำหนดการต่างๆ รวมทั้งวัตถุประสงค์และความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงระบบบัญชี จากช่องทางสื่อสารต่างๆ มากกว่า พนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ และอายุงานมาก

(6) ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี มีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยให้ความเห็นในด้านระบบบัญชี เอส เอ พี มีคำศัพท์ทางเทคนิคในระบบค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานสับสน เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเมนเฟรม มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับเห็นด้วย

เมื่อแยกพิจารณาระดับความคิดเห็นในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานที่อายุและอายุงานไม่มากนัก และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ค่อนข้างเห็นด้วยในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี ส่วนพนักงานที่มีอายุและอายุงานค่อนข้างมาก ก็มีความคิดเห็นในระดับค่อนข้างเห็นด้วย แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า

(7) ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี ที่พนักงานอยากให้มีการปรับปรุง

พบว่าพนักงานบัญชีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับการปรับปรุงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับต้องการให้ปรับปรุงมาก โดยต้องการให้ปรับปรุงในด้านความซับซ้อนของระบบฯ มากเป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับต้องการให้ปรับปรุงมาก

เมื่อแยกพิจารณาระดับการปรับปรุงในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี ตามเกณฑ์ต่างๆ พอสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุและอายุงานค่อนข้างมาก และพนักงานที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านความซับซ้อนของระบบฯ มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด พบว่า ในด้านความถูกต้องและรวดเร็วของระบบบัญชี เอส เอ พี เมื่อเทียบกับระบบเมนเฟรม พนักงานมีความเห็นว่าระบบบัญชี เอส เอ พี มีระบบการป้องกันได้แก่ระบบการเตือน(Warning) และแจ้งข้อมูล(Information) เมื่อมีการทำงานที่ผิดพลาด ดีกว่าระบบเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย แสดงให้เห็นว่า การออกแบบระบบบัญชี เอส เอ พี ได้ให้ผู้ใช้ระบบเข้าไปมีส่วนร่วมในการป้อนข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้ในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน(Cause Of Implementation Success and Failure) ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการให้ข้อมูลข่าวสาร (User Involvement and Influence) (Laudon, Denneth C.;Laudon, P., 1998:406-411)

ความคิดเห็นของพนักงานในด้านขั้นตอนในการบันทึกบัญชี ชับซ้อนและยุ่งยากกว่าระบบเมนเฟรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ซึ่งแสดงว่าพนักงานบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าระบบบัญชี เอส เอ พี ที่มีขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ซับซ้อนเกินไป แต่เนื่องจาก บริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด เป็นบริษัทที่มีโครงสร้างองค์กรขนาดใหญ่ มีจำนวนโรงงานทั่วประเทศกว่า 200 โรงงาน ทำให้ระบบบัญชีที่ใช้ต้องครอบคลุมในรายละเอียดด้านต่างๆมาก ส่งผลให้ระบบฯถูกออกแบบให้ขั้นตอนในการบันทึกบัญชีมีหลายขั้นตอนที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน(Cause Of Implementation Success and Failure) ในด้านระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity and Risk) (Laudon, Denneth C.;Laudon, P., 1998:406-411) ที่ระบบฯจะซับซ้อนมากขึ้นขึ้นอยู่กับขนาดและโครงสร้างขององค์กรนั้นๆ

ความคิดเห็นของพนักงานในด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี พนักงานบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่า จำนวน USER ID ที่บริษัทฯ กำหนดให้แต่ละหน่วยงานยังไม่เพียงพอ เนื่องจากค่าใช้จ่ายสำหรับ USER ID แต่ละ USER นั้น ค่อนข้างสูง (USER ID ละ 175,000 บาท) ทำให้ผู้บริหาร กำหนด USER ID ให้แต่ละหน่วยงานจำกัด ทำให้พนักงานบัญชีแต่ละคน ต้องใช้ USER ID ในการเข้าทำงานในระบบฯ ร่วมกัน

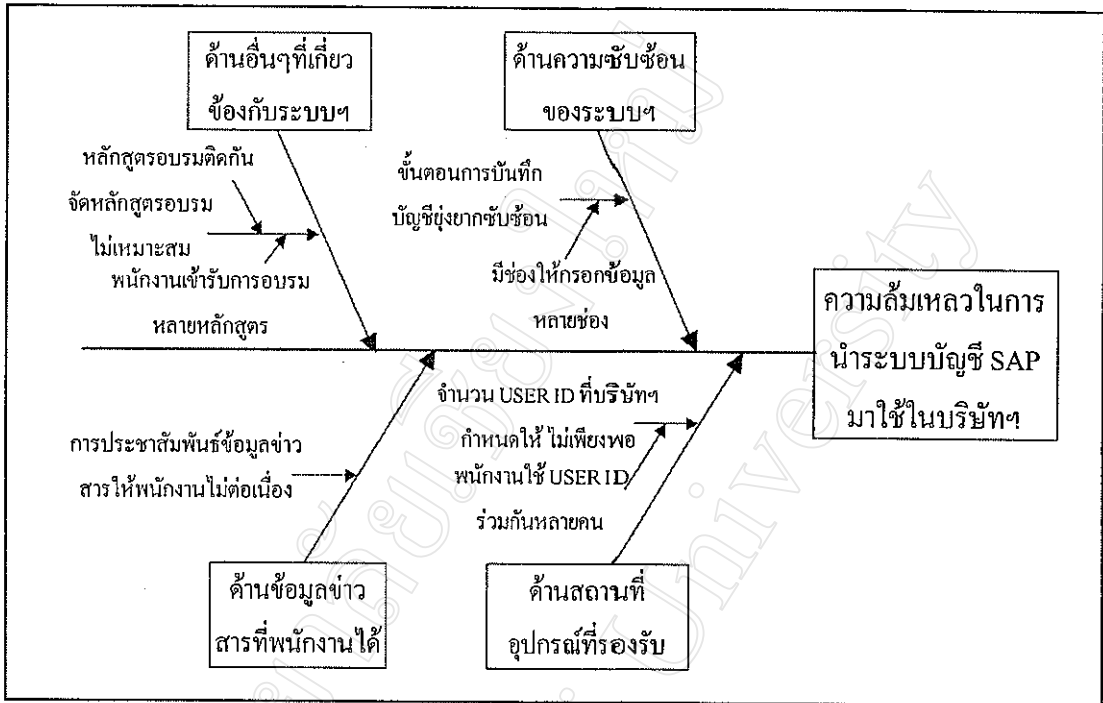
ความคิดเห็นของพนักงานในด้านความสามารถของพนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่อบรม ในการถ่ายทอดความรู้ ด้านระบบบัญชี เอส เอ พี แก่พนักงานบัญชีที่เข้ารับการอบรม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ซึ่งพนักงานบัญชีส่วนใหญ่เห็นด้วยในด้านความสามารถของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ในด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการสร้างที่น่าเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการ

ให้บริการที่จะให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาของพนักงานได้ และด้านความไว้วางใจ (Reliability) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541: 342) คือการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหามืออาชีพที่ถูกต้องแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

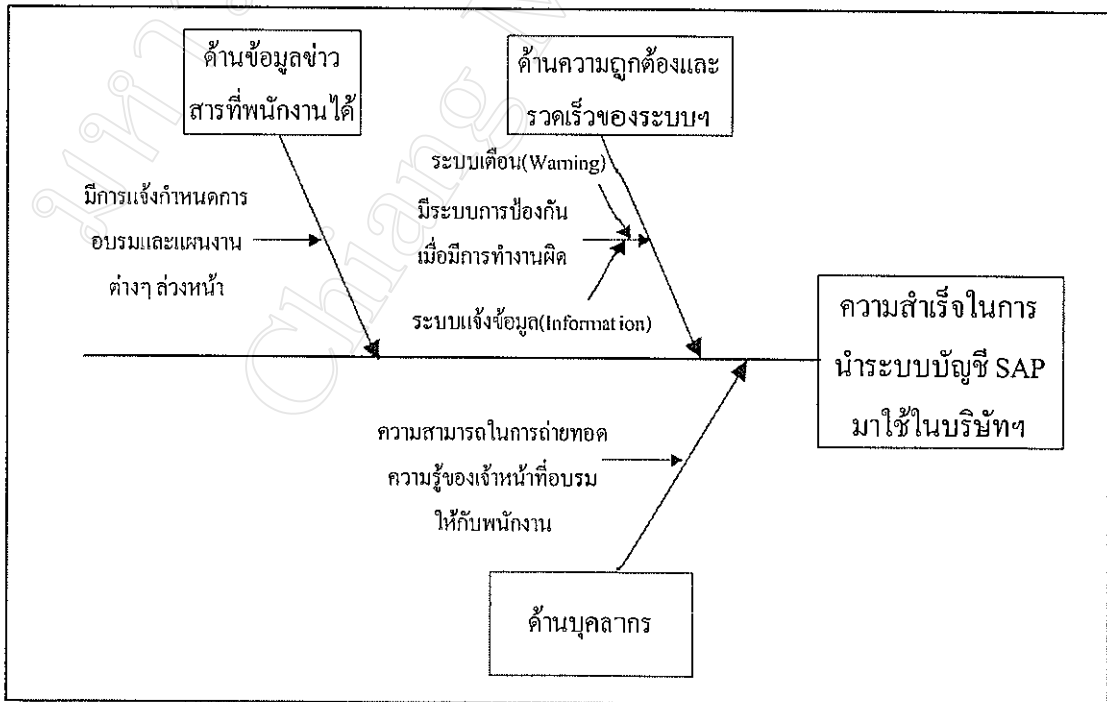
ความคิดเห็นของพนักงานในด้านข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี พนักงานบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบฯ ยังไม่ต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน (Cause Of Implementation Success and Failure) ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในขั้นตอนการบริหารงานการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) (Laudon, Denneth C.;Laudon, P., 1998:406-411) คือการที่พนักงานไม่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี อย่างต่อเนื่อง และส่วนหนึ่งก็มาจากการที่หัวหน้างานไม่ได้แจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบัญชีใหม่ ให้พนักงานได้บังคับบัญชารับทราบเท่าที่ควร ทำให้พนักงานบางส่วนไม่ได้แสดงความคิดเห็นหรือบอกละเลยที่ตนเองต้องการเพิ่มเติมจากระบบบัญชีใหม่ รวมทั้งการกำหนดแผนงานต่างๆ ของตนเอง ให้สอดคล้องกับแผนการอบรมที่บริษัทฯ กำหนดไว้

ความคิดเห็นของพนักงานในด้านหลักสูตรที่จัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมในระบบบัญชี เอส เอ พี มีความเหมาะสมทั้งในด้านเนื้อหา ระยะเวลา และความถี่ในการอบรม พนักงานบัญชีบางส่วนมีความเห็นว่า หลักสูตรการอบรมที่จัดให้ยังไม่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน (Cause Of Implementation Success and Failure) ในด้านการบริหารงานในขั้นตอนการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process) (Laudon, Denneth C.;Laudon, P., 1998:406-411) คือการจัดให้พนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี และเข้าใจในความสามารถของระบบยังไม่เหมาะสมในด้านระยะเวลา และความถี่ ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะต้องเข้ารับการอบรมหลายโมดูล (Module) ในเวลาที่จำกัด ทำให้พนักงานส่วนใหญ่สับสนในการทำงานแต่ละโมดูล (Module)

จากผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำมาสรุปโดยใช้ผังก้างปลาในการวิเคราะห์สาเหตุของความสำเร็จและล้มเหลวจากการนำระบบบัญชี เอส เอ พี มาใช้งานในบริษัทฯ ดังนี้



ภาพที่ 25 ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของความล้มเหลวในการนำระบบฯมาใช้ในบริษัทฯ



ภาพที่ 26 ผังก้างปลาแสดงสาเหตุของความสำเร็จในการนำระบบฯมาใช้ในบริษัทฯ

สรุปความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดสาเหตุของความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน

ความคิดเห็นในด้านต่างๆ	แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบบัญชี เอส เอ พี มีระบบการป้องกัน ได้แก่ ระบบการเตือน(Warning) และแจ้งข้อมูล(Information) เมื่อมีการทำงานผิดพลาด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้ระบบเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนการออกแบบระบบ และข้อมูลข่าวสาร(User Involvement and Influence)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบบัญชี เอส เอ พี มีขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ยุ่งยากซับซ้อน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบ (Level of Complexity &amp; Risk)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบบัญชี เอส เอ พี แก่พนักงานไม่ต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ในขั้นตอนการบริหารงานการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักสูตรอบรมที่จัดให้ ไม่เหมาะสมในด้านระยะเวลา และความถี่ในการอบรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ในขั้นตอนการบริหารงานการนำระบบใหม่ไปใช้งาน (Management of Implementation Process)</li> </ul>

ปัจจัยของความสำเร็จหรือล้มเหลวในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี มาใช้ในบริษัทฯ	ช่วงการเตรียมการ (Preparation)	ช่วงเริ่มใช้ระบบฯ (Implementation)
<b>ปัจจัยของความสำเร็จ</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบบัญชี เอส เอ พี มีระบบการป้องกัน ได้แก่ระบบการเตือน(Warning) และแจ้งข้อมูล (Information) เมื่อมีการทำงานผิดพลาด</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแจ้งกำหนดการอบรม และแผนงานต่างๆ ให้พนักงานทราบล่วงหน้า</li> </ul>	✓	✓
<b>ปัจจัยของความล้มเหลว</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ยุ่งยากซับซ้อน</li> </ul>	✓	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวน USER ID ที่ทางบริษัทฯกำหนดให้แต่ละหน่วยงานไม่เพียงพอ</li> </ul>	✓	

ปัจจัยของความสำเร็จหรือล้มเหลวในการนำระบบบัญชี เอส เอ พี มาใช้ในบริษัทฯ	ช่วงการเตรียมการ (Preparation)	ช่วงเริ่มใช้ระบบฯ (Implementation)
<p><u>ปัจจัยของความล้มเหลว</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ให้กับพนักงานไม่ต่อเนื่อง</li> <li>- หลักสูตรอบรมที่จัดให้ ไม่เหมาะสมในด้านระยะเวลา และความถี่ในการอบรม</li> </ul>	✓	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบสร้าง จำกัด ซึ่งพิจารณาจากคำร้อยละของความถี่ของข้อมูลที่ได้พบว่า

1. จำนวนงานทางด้านบัญชีที่พนักงานเคยปฏิบัติ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี เอส เอ พี อาจเนื่องมาจาก พนักงานบัญชีทุกคนเริ่มต้นใช้ระบบบัญชีใหม่เหมือนกัน และบริษัทฯมีการหมุนงาน(Rotate) ในแต่ละหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
2. พนักงานบัญชีที่มีระดับการศึกษาสูงและมีอายุงานที่มากกว่า มีความเห็นในด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี น้อยลง อาจเนื่องมาจาก พนักงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในระดับบังคับบัญชา ซึ่งลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองไม่มาก ทำให้มีความเห็นในด้านความซับซ้อนของระบบน้อยกว่า พนักงานในระดับปฏิบัติการที่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาค่ำกว่า และมีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งจะมีความเห็นในด้านความซับซ้อนของระบบฯ มากกว่า

### 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.4.1 ด้านความซับซ้อนของระบบบัญชี เอส เอ พี

เพื่อเป็นการป้องกันพนักงานลืมกรอกข้อมูลที่สำคัญหรือพนักงานแต่ละคนกรอกไม่เหมือนกัน เช่น ข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิงเพื่อการล้างบัญชี ในแต่ละหน้าจอที่เข้าไปทำงานนั้น ทางด้านหน่วยงานระบบบัญชีและรายงาน ควรออกแบบปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอก และรูปแบบมาตรฐานในการกรอก เพื่อให้พนักงานบัญชีสามารถกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



#### 5.4.2 ด้านบุคลากร

(1) เพื่อให้พนักงานบัญชี มีความรู้และสามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดจากการใช้งานระบบบัญชี เอส เอ พี ได้ด้วยตนเอง ควรจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมในหน้าที่งานที่พนักงานบัญชี แต่ละคนรับผิดชอบอยู่เป็นพิเศษ โดยจัดทำคู่มือการใช้งานเฉพาะงานนั้นๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งบริษัทฯ และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงาน รวมทั้งการประเมินผลจากการอบรมในแต่ละครั้ง เพื่อให้ทราบว่า มีพนักงานคนใดที่ยังต้องอบรมเพิ่มอีก

(2) เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากการที่แต่ละหน่วยงานไม่ได้รับการให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึงและทันท่วงที ควรจัดให้แต่ละหน่วยงานมีพนักงานตัวแทน ของหน่วยงานนั้นๆ ค่อยประสานงานกับหน่วยงานกลาง และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับหน่วยงานตนเองก่อน

#### 5.4.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้รองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี

(1) เพื่อเป็นการเพิ่มระบบการควบคุมภายในให้ดีขึ้น ควรจัดให้พนักงานแต่ละคนมีรหัสผ่านเข้าไปใช้งานในระบบบัญชี เอส เอ พี ที่เป็นส่วนตัว ซึ่งจะช่วยให้สามารถควบคุมการทำงานและสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งป้องกันการเข้าไปใช้งานในด้านอื่นๆ ที่พนักงานไม่ได้รับผิดชอบด้วย

(2) เพื่อลดปัญหาด้านประสิทธิภาพและจำนวนของอุปกรณ์ที่จะรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ที่พนักงานใช้อยู่ในปัจจุบัน ควรเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ของพนักงานแต่ละคน ให้สามารถรองรับกับระบบบัญชี เอส เอ พี ที่จะติดตั้ง และกำหนดจำนวนเครื่องพิมพ์ในแต่ละหน่วยงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน โดยการสำรวจจำนวนเครื่องพิมพ์ที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงานและจัดให้เหมาะสมใหม่อีกครั้ง

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่นของทางบริษัทฯ ด้วย อาทิ งบประมาณและค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงอุปกรณ์ ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร ฯลฯ

#### 5.4.4 ด้านอื่นๆ

(1) เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดในการปฏิบัติงานของพนักงาน ควรจัดให้มีการปรับปรุงคู่มือการทำงานระบบบัญชี เอส เอ พี ที่พนักงานอ่านแล้วเข้าใจ และมีขั้นตอนรวมทั้งตัวอย่างที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้คู่มือในการแก้ไขปัญหาได้ส่วนหนึ่ง แทนที่จะใช้การสอบถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบฯ

(2) เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมและเข้าใจการทำงานของระบบก่อนการใช้งานจริง ควรจัดให้มีช่วงการทดลองใช้ระบบ(Simulate Live Test) ในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีการประเมินผลการทดลองให้ครบทุกด้าน