



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา	อาชีพศึกษา
สาขา	ภาควิชา
เรื่อง	ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) The Effectiveness of the AS400 Program Training on the Controlling System Staffs' Performances of the AEON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited
นามผู้วิจัย	นางอ่อนศรี จันทศิริ
ได้พิจารณาเห็นชอบโดย	
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	(รองศาสตราจารย์ปัทมาวี วีระกิตติ, บธ.ม.)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	(อาจารย์ณรงค์ลักษณ์ มโนวัลย์เลา, Ph.D.)
หัวหน้าภาควิชา	(รองศาสตราจารย์สุรชัย จิวเจริญสกุล, ศศ.ค.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของ
พนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

The Effectiveness of the AS400 Program Training on the Controlling System
Staffs' Performances of the AEON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited

โดย

นางอ่อนศรี จันทร์ศิริ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2555

อ่อนศรี จันทศิริ 2555: ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์ปภัสวดี วีระกิตติ, บธ.ม. 111 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ 2. ทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความสามารถของพนักงานแผนกควบคุมระบบ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$) โดยความคิดเห็นรายด้าน เป็นดังนี้

1. ความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ พบว่าในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงค่าผลของรายรับ - รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อได้ อย่างถูกต้องสามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติจากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบ โดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้
2. ความคิดเห็นด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด

Ornsri Chantrasiri 2012: The Effectiveness of the AS400 Program Training on the Controlling System Staffs' Performances of the Competency by Training of the AEON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Associate Professor Papatvadi Weerakitti, Ed.D. 111 pages.

The purposes of this research were to study the opinions of department officer control staffs 1) on the usage of the AS400 information system. This research aimed to 1) study the employees' performances on the use of AS400 information system as part of a major system, and 2) the ability to use the AS400 information system as a support system for other departments.

The populations employed in this study were 200 department officer control employees who utilized the AS400 information system at the AEON Thana Sinsap (Thailand) Public Company Limited, headquarter office. The research instruments employed in this study were questionnaire surveys. The data obtained in this study were analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of this study presented that the opinions of the department officer control staffs towards the ability to use the overall system were high ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$). They rated the highest average mean scores in 13 categories. The top three categories rated the highest in the high level were 1) ability to present monthly incomes and expenses correctly, 2) ability to summarize the credit card's, installments, personal loans, and leasing correctly, and 3) ability to execute the customers' collection records from the automatic system in order to reduce bad debts.

The ability to use the AS400 information system as a support system for other departments, the staffs rated high in 14 categories. The first three highest mean scores were 1) the ability to schedule the day-to-day closing of each working system efficiently, 2) ability to summarize the departments' reports for each work units. The ability to use the AS400 information system as a support system for other departments, the result showed that overall performance were high in 14 categories. The top three highest mean scores were 1) the ability to schedule the day-to-day closing of each working system efficiently, 2) the ability to summarize each department's reports and print the reports quickly, and 3) ability to change password on desktops once a month following the MIS regulations.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปัทมา วิริกิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์นงลักษณ์ มโนวัลย์เลา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่การเริ่มต้นของการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัยที่ประสิทธิประสาทวิชาให้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของ เครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ อาจารย์ณัฐวิจิตร เลิศพวงศรีจิกร รศ. สุวิสา พัฒนเกียรติ และอาจารย์ สุตติเทพ ศิริพิพัฒนกุล

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.คมศร วงษ์รักษา ที่ได้กรุณาสละเวลามาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบปากเปล่า

ขอขอบพระคุณเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนิสิตสาขาธุรกิจศึกษาทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ให้ความ ช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ต้องขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวทุกคนเป็นอย่างยิ่งที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนด้านการศึกษาครั้งนี้ตลอดมา ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจาก วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

อ่อนศรี จันทศิริ

ธันวาคม 2554

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	7
การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธน	
สินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	7
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	19
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินตนเอง	30
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	43
ประชากร	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	47
ผลการวิจัย	47
ข้อวิจารณ์	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	61
สรุปผลการวิจัย	61
ข้อเสนอแนะ	64
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	67
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	76
ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ การวิจัย	78
ภาคผนวก ค ภาพขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)	82
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	104
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	111

สารบัญตาราง

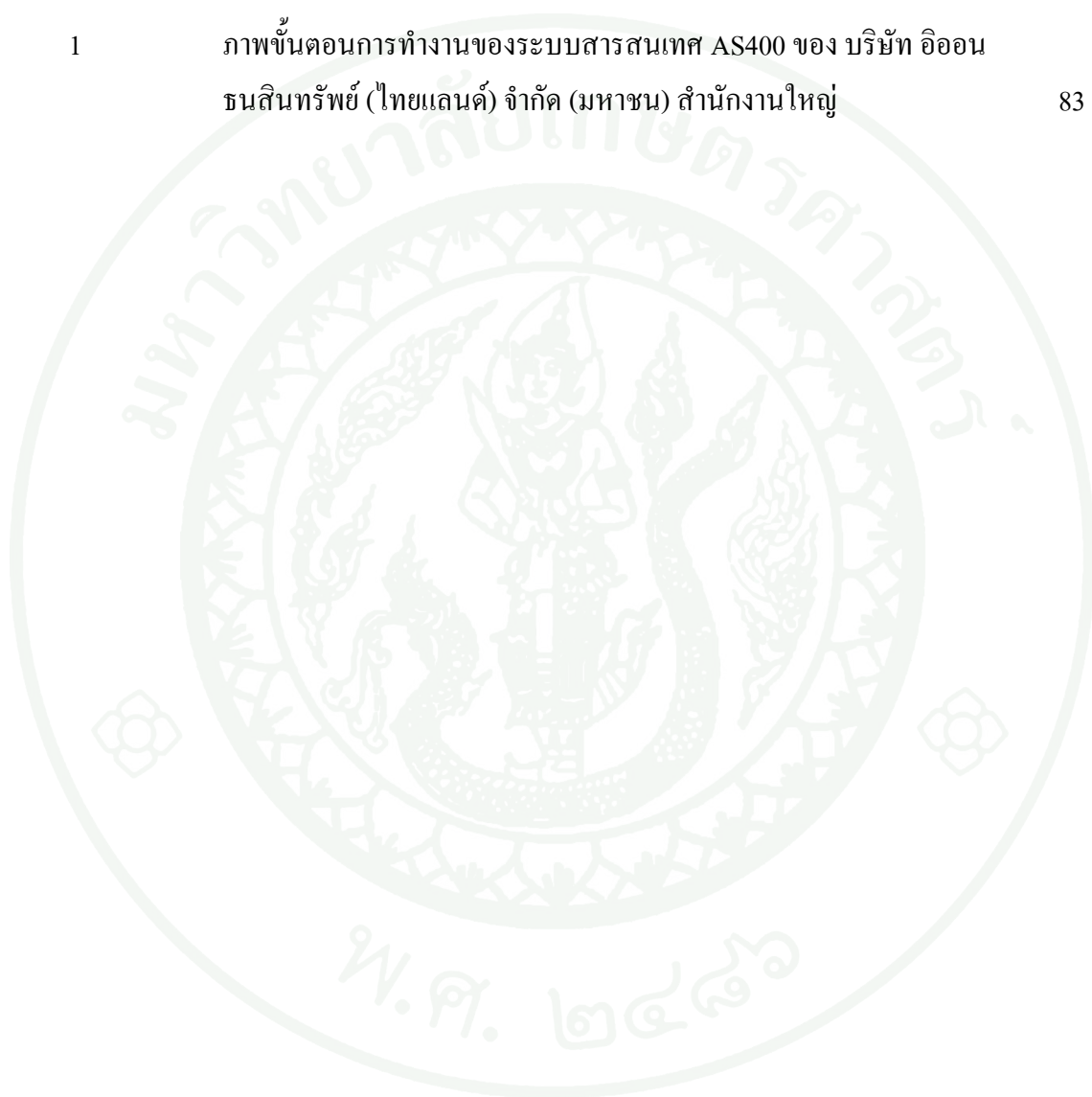
ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ	48
2	จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประเภทการทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400	49
3	จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน	49
4	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ	51
5	ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ	54
6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสามารถ โดยภาพรวม 2 ด้าน	57

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | ภาพขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของ บริษัท อีออน
ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ | 83 |
|---|---|----|



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบธุรกิจหลักในการให้บริการสินเชื่อรายย่อยแก่ลูกค้าหลายรูปแบบ เช่น สินเชื่อเช่าซื้อ สินเชื่อบัตรเครดิต และสินเชื่อส่วนบุคคล นอกเหนือจากธุรกิจหลักที่ได้กล่าวถึงแล้ว ปัจจุบันบริษัทได้ให้ความสนใจกับธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์เพื่อบริการลูกค้าเพิ่มอีกหนึ่งประเภท เนื่องจากการเจริญเติบโตของธุรกิจรถยนต์ในประเทศ จากผลของศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าในปีที่เหลือของปี 2552 ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์จะมีการปรับตัวดีขึ้น ตามยอดขายจำหน่ายรถยนต์ในประเทศ ซึ่งได้รับปัจจัยบวกจากอำนาจซื้อของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น โอกาสการเข้าถึงสินเชื่อ เพื่อเช่าซื้อรถยนต์เพิ่มสูงขึ้น โดยที่คุณสมบัติหรือความน่าเชื่อถือทางการเงินของผู้เช่าซื้อปรับตัวดีขึ้นตามสภาพเศรษฐกิจ (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์, 2012. ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ไตรมาส 4 พุ่งตัว. 2 ม.ค.2012.)

จากการขยายตลาดเช่าซื้อรถยนต์ของประเทศในทวีปเอเชียจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ เวียดนาม ลาว ฮองกง ฟิลิปปินส์ และสิงคโปร์ รวมถึงประเทศไทยทางบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถทัดเทียมกับประเทศในทวีปเอเชียต่าง ๆ ดังนั้นจึงได้ว่าจ้างให้บริษัท JSS System ซึ่งเป็นบริษัท Outsourcing ของประเทศญี่ปุ่น สร้างระบบการทำงานเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศขึ้นมาชื่อว่า “ระบบสารสนเทศ AS400” ระบบนี้เป็นระบบการทำงานที่พัฒนามาจากประเทศสิงคโปร์ ซึ่งการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 คือ การสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลรายวัน ในฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ระบบดังกล่าวมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือระบบต้องเก็บความลับของข้อมูลพร้อมจำกัดการใช้งานของบุคคลให้ใช้งานได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น (Etica group, 1997) ระบบสารสนเทศ AS400 ถูกนำมาใช้ในการทำงานทุก ๆ แผนกของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คือ แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการตลาด แผนกธุรการ แผนกปฏิบัติการ และแผนกการวิเคราะห์ความเสี่ยง

ผลของการดำเนินการด้วยระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้จัดการของแต่ละแผนก สามารถตรวจสอบ ข้อมูลการทำงานที่ควบคุมโดยใช้ระบบสารสนเทศ AS400 ได้เป็นอย่างดี สามารถตรวจสอบข้อมูล จากสาขาต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้คล่องตัวขึ้น การประมวลผลของข้อมูล ทั้งรายวัน รายเดือน และในด้านการเชื่อมโยงกับสาขาต่าง ๆ ผู้จัดการสาขาสามารถส่งยอดขาย ของพนักงานการตลาดในแต่ละสาขา มาได้ทันการปิดยอดขายประจำเดือนส่งผลให้บริษัท เป็นที่ยอมรับ และมีลูกค้าสมัครใช้บริการเพิ่มขึ้น ดังนั้น การนำระบบสารสนเทศ AS400 มาใช้งาน จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการในองค์กรให้มีการพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้นสอดคล้องกับ (ฉัตรภูพันธ์ เขจรนันท์, 2551: 20) ที่กล่าวว่าหากผู้บริหารได้รับผลสรุปต่าง ๆ จากทุกแผนกเพื่อ ทราบถึงผลของการทำงานภายในองค์กร เช่น การสรุปยอดขาย การวางแผนทางการตลาด การสร้าง จุดขายที่มุ่งเน้นลูกค้าในด้านต่าง ๆ การลดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ การจัดโปรโมชั่นใหม่ ๆ ให้ลูกค้า เพื่อเพิ่มยอดขายและรวมถึงการพัฒนาระบบให้รองรับการใช้บริการให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มความสะดวก มากขึ้นนั้นจะช่วยทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างดี

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการระบบสารสนเทศ AS400 มากที่สุด คือ พนักงานแผนก ควบคุมระบบ เนื่องจากเป็นแผนกหลักที่ทำหน้าที่ในการจัดการข้อมูลให้เหมาะสมต่อการใช้งานของ องค์กรแต่ละแผนก ดังนั้น เพื่อให้การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จึงได้กำหนด นโยบายให้จัดการฝึกอบรมพนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 เพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพ ของระบบการทำงานให้เหมาะสมกับการใช้งานขององค์กร เช่น การทราบยอดขายรายวัน สรุปผล ยอดเรียกเก็บจากลูกค้าประจำเดือน ยอดค้างชำระ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดภาระของผู้บริหารในการ ควบคุมงานทุกแผนกจากปกติที่ต้องใช้เวลามากในการตรวจสอบผลของการทำงานของพนักงาน ความสามารถของระบบที่เรียกดูข้อมูลต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและ ผลของการจัดการฝึกอบรมที่องค์กรจะได้รับ คือ ช่วยประหยัดงบประมาณของหน่วยงานในแต่ละแผนก เนื่องจากไม่ต้องส่งบุคลากรของแผนกไปฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก อีกทั้งพนักงานแผนกควบคุม ระบบจะเป็นผู้แก้ปัญหาหลักหากระบบเกิดความผิดพลาด หรือสามารถปรับการใช้งานของระบบ ให้สอดคล้องกับการทำงานของแต่ละแผนกได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้แผนกต่าง ๆ สร้างผลงานและ การบริการที่มีคุณภาพน่าเชื่อถือ ทำให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ดีในเรื่องการบริการด้านสินเชื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าผลการฝึกอบรมพนักงานแผนกควบคุมระบบของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ได้จัดให้นั้นส่งผลให้พนักงาน เกิดทักษะ ความชำนาญ และความเข้าใจต่อระบบสารสนเทศ AS400 มากขึ้นเพียงใด และพนักงาน แผนกควบคุมระบบ สามารถนำความรู้ที่ได้รับนั้นมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้นได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ
2. เพื่อทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ประชากร คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ วิธีการฝึกอบรมตามความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของ

การใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลา 1 เดือน คือ เดือนธันวาคม 2554

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้แผนกบุคลากรใช้วางแผนปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเพิ่มระดับความสามารถในการทำงานของพนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออนธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. ลดภาระ และเวลา อีกทั้งเพิ่มคุณภาพงาน ของผู้บริหารเนื่องจากสามารถตรวจสอบข้อมูลและผลการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการดูแลควบคุมระบบที่ดีของพนักงานแผนกควบคุมระบบที่ได้รับการฝึกอบรม
3. พนักงานแผนกควบคุมระบบ มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ AS400 และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของทุกแผนกในองค์กรได้เป็นอย่างดี

นิยามศัพท์

ผลของการฝึกอบรม คือ ความคิดเห็นของพนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS 400 ด้านความสามารถการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และ ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

การฝึกอบรม หมายถึง การให้ความรู้พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 เกี่ยวกับขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรม และอุปกรณ์การใช้งานอย่างถูกต้อง

พนักงานแผนกควบคุมระบบ หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกควบคุมระบบ ข้อมูลซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท อีออน ทรินิตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และพนักงานที่มาจาก บริษัท เจเอสเอส ซิสเต็ม (JSS System) ซึ่งเป็นบริษัท เอาท์ซอร์ซซิง (Outsourcing) องค์กรภายนอกที่ถูกว่าจ้างให้มาดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ AS400

ระบบสารสนเทศ AS400 หมายถึง ระบบที่ทุกแผนกนำมาใช้งานใน บริษัท อีออน ทรินิตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาผ่านระบบการประมวลผล คำนวณ วิเคราะห์และแปลความหมายเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยอาศัยการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน โดยใช้ระบบสารสนเทศและการจัดการเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถแก้ไขได้ตามความต้องการขององค์กร โดยการประมวลผลของระบบสารสนเทศ AS400 จะถูกออกแบบให้ประมวลผลในรูปของ การคำนวณเชิงตัวเลขที่มีขนาดใหญ่ และมีความเร็วสูง สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้ทุกแผนก รองรับปริมาณการทำงานที่มีปริมาณมาก รวมถึงงานที่ต้องการความรวดเร็ว งานที่ต้องการความถูกต้องงานที่ต้องการความปลอดภัยของข้อมูล งานที่มีความซับซ้อนในการคำนวณ และงานที่มีขั้นตอนและรูปแบบการทำงานซ้ำ ๆ

เอาท์ซอร์ซซิง (Outsourcing) หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกควบคุมข้อมูลระบบสารสนเทศที่ถูกว่าจ้างจากองค์กรภายนอกเพื่อเข้ามาพัฒนาระบบสารสนเทศ AS400

ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ หมายถึง พนักงานแผนกควบคุมระบบ สามารถทำงานกับระบบสารสนเทศ AS400 ได้ทุกขั้นตอนของการทำงานของโปรแกรม รวมถึงการใช้งานอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง

ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ หมายถึง พนักงานแผนกควบคุมระบบ สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างหรือบริหารจัดการตัวระบบสารสนเทศ AS400 ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของพนักงานแต่ละแผนกได้

ระดับความสามารถของพนักงานในแต่ละแผนกต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลแต่ละแผนกเพื่อใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 โดยองค์กรมีการแบ่งระดับสิทธิ์การเข้าใช้งานของระบบแตกต่างกันตามตำแหน่งและหน้าที่ เช่น ระดับหัวหน้าแผนก จะสามารถแก้ไขข้อมูลพื้นฐานในระบบ และรวมถึงการตรวจสอบการทำงานของระบบให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว รวมถึงการตรวจสอบความปลอดภัยของการใช้งานในระบบ ในส่วนของผู้จัดการแผนก จะมีหน้าที่อนุมัติหรืออนุญาตเข้าใช้งานในบางระบบที่ต้องการความเร่งด่วน หรือนอกเหนือจากความรับผิดชอบของหัวหน้าแผนก และเป็นการทำงานที่ต้องการข้อมูลสรุปผลที่เป็นความลับเพื่อนำเสนอผู้บริหารต่อไป

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางดังต่อไปนี้

1. การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินตนเอง
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ระบบสารสนเทศ AS400 เพื่อการจัดการกับการทำงานของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ คือการวางแผนระบบสารสนเทศได้รับมอบหมายจากผู้บริหารให้ดำเนินการพัฒนาระบบ สารสนเทศ เพื่อช่วยในการให้บริการแก่ลูกค้า การรักษาความปลอดภัย และช่วยในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่องทำงานจากระบบอัตโนมัติ ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสารรวมถึงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการประกอบด้วย (Etica group, 1997)

1. IT Package ระบบการทำงานที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างจำกัด ซึ่งถูกกำหนดในแผนก แบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบ และถูกอนุมัติจากผู้จัดการฝ่าย

2. Software Package คือรายการของโปรแกรมที่พนักงานมีสิทธิใช้งานตามรายละเอียดที่กำหนดให้พนักงานจะสามารถใช้งาน โปรแกรมนั้น ได้ก็ต่อเมื่อในเครื่องคอมพิวเตอร์ นั้นมีโปรแกรมนั้น

3. Web Package คือรายการของโปรแกรมที่อยู่ในรูปแบบ Web Application ที่ใช้งานกันภายในบริษัทฯ มีการกำหนดสิทธิ สามารถส่งข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานสาขาได้ หรือสามารถส่งข้อมูลภายในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิทธิการใช้งานแบ่งตามตำแหน่งงาน

4. Access Authorize ประกอบด้วย การรับส่งข้อมูลภายในองค์กร และ ส่งข้อมูลออกนอกองค์กรได้ตามสิทธิการใช้งานของพนักงานทุกแผนก

5. Mail Package คือรายการของ Code ที่ไว้ใช้ระบุสิทธิการรับ-ส่งเมลล์ ของพนักงานประจำแผนกของ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. ระบบสารสนเทศ AS400 คือระบบการทำงานซึ่งถูกออกแบบให้ประมวลผลในรูปแบบของการคำนวณเชิงตัวเลขที่มีขนาดใหญ่ และมีความเร็วสูง สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้ทุกแผนก รองรับปริมาณการทำงานที่มีปริมาณมาก รวมถึงงานที่ต้องการความรวดเร็ว งานที่ต้องการความถูกต้องงานที่ต้องการความปลอดภัยของข้อมูล งานที่มีความซับซ้อนในการคำนวณ และงานที่มีขั้นตอนและรูปแบบการทำงานซ้ำ ๆ สรุปการทำงานของระบบ AS400 คือระบบการสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลรายวัน ในฐานะข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ระบบดังกล่าวมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือระบบต้องจัดเก็บความลับของข้อมูล จำกัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

7. การกำหนดสิทธิเพื่อให้เป็นไปตามลักษณะการทำงานของแต่ละแผนกซึ่งมีความสำคัญกับองค์กร เนื่องจากเป็นตัวควบคุมต้นทุนและการลงทุนรวมถึงรายได้ของยอดขายในแต่ละเดือน

ของทุกแผนก เช่น แผนก Sales & Marketing, Application Processing, Account Management, Collection & Recoveries และ Operation Service. (Etica group, 1997)

การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ได้ถูกออกแบบให้มีความสามารถล่องตัวรอบด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจระดับต่าง ๆ อย่างกว้างขวางประกอบด้วยการทำงานคือ (Etica group, 1997)

1. ระบบฮาร์ดแวร์ (Hardware) ใช้ในการวางระบบสารสนเทศ AS400 จากไอบีเอ็ม (IBM) ไอซีรีส์ (iSeries)
2. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) โดยระบบสารสนเทศ AS400 มีอยู่ 2 ระดับคือ ระดับ Low Environment และ High Environment คือ

สรุป การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 เพื่อการจัดการเป็นการรวมกลุ่มของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ พนักงานควบคุมระบบ ขบวนการ ฐานข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะช่วยให้ผู้จัดการมองเห็นภาพรวมของการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้สามารถควบคุมจัดการและวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลระบบสารสนเทศขององค์กร อาจประกอบด้วยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ด้านการเงิน การตลาด การผลิต ฯลฯ โดยแต่ละระบบต้องการข้อมูลเข้าที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ที่สนับสนุนการทำงานด้านนั้น ๆ ที่แตกต่างกันและยังให้ผลลัพธ์ของระบบที่แตกต่างกันอีกด้วย เช่น

2.1. ระบบ Low Environment เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งลักษณะของเครื่องสามารถจัดวางไว้ใต้โต๊ะทำงานได้

2.2. ระบบ High Environment เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากลักษณะของเครื่องจะมีลักษณะเป็นชั้น ๆ (Rack) เหมือนตู้เก็บเอกสาร

จากการทำงานที่จำเป็นจะต้องมีระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนและควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างแผนกขององค์กรนั้นองค์กรได้สร้างระบบการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ซึ่งเป็นระบบจากประเทศสิงคโปร์ เพื่อใช้ควบคุมการทำงานในทุกแผนก เช่น แผนกบัญชีและการเงิน แผนกธุรการ แผนกควบคุมพาหนะ แผนกทะเบียนและประกันภัย แผนกป้องกันความเสี่ยงและทรัพย์สิน แผนกการตลาด การสรุปผลประมวลผลของระบบสารสนเทศ AS400 ออกมาในรูปแบบของรายงาน ตัวเลข และ ข้อมูล ซึ่งข้อมูลในแต่ละแผนกสามารถเชื่อมต่อเพื่อประมวลผลของตัวเลขออกมาให้ทราบถึงผลสรุปโดยรวมของธุรกิจที่มีต่อองค์กรได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (Etica group, 1997)

สรุป ความสำคัญของระบบสารสนเทศ AS400 คือการทำงานทุกแผนก เช่น แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการตลาด แผนกธุรการ แผนกปฏิบัติการ และแผนกการวิเคราะห์ความเสี่ยง การประมวลผลของระบบสารสนเทศ AS400 จะถูกออกแบบให้ประมวลในรูปแบบของการคำนวณเชิงตัวเลขที่มีขนาดใหญ่ และมีความเร็วสูง สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้ทุกแผนก รองรับปริมาณการทำงานที่มีปริมาณมาก รวมถึงงานที่ต้องการความรวดเร็ว งานที่ต้องการความถูกต้อง งานที่ต้องการความปลอดภัยของข้อมูล งานที่มีความซับซ้อนในการคำนวณ และงานที่มีขั้นตอนและรูปแบบการทำงานซ้ำ ๆ สรุปการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 คือ การสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลรายวัน ในฐานะข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกันและสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร ระบบดังกล่าวมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงในองค์กรได้ และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือระบบต้องมีความลับของข้อมูลจำกัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

ระบบ AS400 (The AS/400 Operation System)

ระบบสารสนเทศ AS400 High Environment โปรแกรมประมวลผลให้ฮาร์ดแวร์ ที่สามารถรองรับการทำงานในองค์กร ที่มีจำนวนผู้ใช้เป็นจำนวนมาก ฐานข้อมูลถูกจัดเก็บเข้าระบบ Server ที่มีขนาดพื้นที่เพื่อเหมาะสมในการใช้งานสำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ขบวนการ ฐานข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ โดยระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการจะช่วยให้ผู้จัดการมองเห็นภาพรวมของการปฏิบัติงานขององค์กร การทำงานจะทำหน้าที่ได้พร้อมกัน ส่วนประกอบที่สำคัญสำหรับของระบบสารสนเทศ AS400 คือ (Etica group, 1997)

1. Control Language เป็นชุดคำสั่งต่าง ๆ ที่จะใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์
2. Data Management เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดและการใช้เพิ่มข้อมูล
3. Work Management เป็นสิ่งที่คุณคุมการทำงานหลาย ๆ งานจากผู้ใช้หลาย ๆ คน ในขณะเดียวกัน
4. Programmer Services เป็นสิ่งที่มีไว้เพื่อให้โปรแกรมเมอร์ใช้ในการเขียนโปรแกรม
5. Security เป็นระบบรักษาและป้องกันข้อมูลของงานต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์
6. Communication Support เป็นการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างระบบสารสนเทศ AS400 กับระบบอื่น ๆ ในเครื่องเดียวกันหรือระบบสารสนเทศ AS400 ด้วยกัน
7. PC Support เป็นโปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างเครื่อง PC กับระบบสารสนเทศ AS400 ซึ่งจะทำให้ PC เครื่องนั้นทำหน้าที่เป็นจอภาพที่ต่อมาจากระบบสารสนเทศ AS400

ระบบสารสนเทศ AS400 เป็นโปรแกรมที่มีประสิทธิภาพสูงทั้งนี้การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 มีระดับการใช้งานอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. Basic Assistance Level เป็นระดับที่กำหนดการใช้งานระดับปกติของระบบโดยการใช้เครื่องมือการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 (Functions) หรือสิทธิในการใช้งานของระบบ (Options) ในการทำงานพื้นฐานทั่วไป
2. Intermediate Assistance Level เป็นระดับที่สามารถใช้งานทั้งหมดบนระบบสารสนเทศ AS400 การทำงานของระบบ (Functions) และสิทธิในการใช้งานของระบบ (Options) ต่าง ๆ ของแต่ละจอภาพได้มากขึ้นทำให้สามารถใช้งานซึ่งมีความซับซ้อนได้มากขึ้นได้
3. Advanced Assistance Level เป็นระดับที่มี Function และ Options เหมือนกับ Intermediate Level แต่จะเพิ่มจำนวน Workspace บนจอภาพ และที่มีสิทธิในการใช้งานของระบบ

(Options) และการทำงานของระบบ (Functions) ซึ่งปกติจะไม่แสดงบนจอภาพการเปลี่ยน Assistance Level ผู้ใช้เครื่องสามารถเปลี่ยนระดับจากระดับหนึ่งไปยังอีกระดับหนึ่งได้ โดยเปลี่ยนระดับจากจอภาพที่ใช้อยู่ได้เลย (แต่ไม่สามารถเปลี่ยนระดับจากระบบสารสนเทศ AS400 Operational Assistance Level) หมายเหตุ : Advance Level นี้จะมีอยู่บน System Display เท่านั้น

การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ผ่านระบบ LAN

เนื่องจากภายใน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีสาขาอยู่ทั่วประเทศไทย การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศควบคุมระบบจาก ฮาร์ดแวร์ ของไอบีเอ็ม มาใช้เพื่อควบคุมการทำงานของทุกแผนกซึ่งระบบดังกล่าวจะมีประสิทธิภาพในการจัดสรรการพัฒนาาระบบใหม่ ๆ เพื่อให้ตอบรับการธุรกิจที่เติบโตและขยายต่อไปได้ส่วนของการพัฒนาระบบของการทำงานในองค์กรได้นำระบบซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศ AS400 เพื่อใช้งานในแต่ละแผนกให้มีความเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานมากที่สุด การทำงานทั้งสองด้านถูกเชื่อมต่อด้วยระบบ Lan (แลน) โดยผ่านเซฟเวอร์ใหญ่ควบคุมทั้งระบบของการทำงานภายในองค์กร (สำนักงานใหญ่) และนอกองค์กร (สาขา) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ราคาสูง จุดอ่อนขึ้นอยู่กับความชื้นของสถานที่ตั้งของเซฟเวอร์ หากติดตั้งไม่ถูกต้องหรือไม่มียุทธศาสตร์ดูแลอย่างถูกต้องจะเกิดปัญหาเป็นอย่างมากในการควบคุม

Security Level (ระดับการรักษาความปลอดภัย)

Level 10 (ต่ำสุด) เมื่อมีการ Sign On เครื่องจะทำการตรวจสอบว่ามีการสร้าง User Profile ไว้หรือไม่หากไม่มีจะทำการสร้างให้ Level 20 ต้องสร้าง User Profile ไว้ก่อนเมื่อมีการ Sign On เครื่องจะตรวจสอบว่า User Profile และ Password ที่ทำการ Sign On นั้นต้องตรงกับที่สร้างไว้ในเครื่อง Level 30 เครื่องจะทำการตรวจสอบเหมือน Level 20 นอกจากนี้ยังตรวจสอบอีกด้วยว่าผู้ใช้มีสิทธิในการทำงานกับแฟ้มข้อมูล (file) หรือ (Library) ต่าง ๆ หรือไม่ Level 40 (สูงสุด) ทำงานเหมือน Level 30 แต่ใน Level 40 นี้จะตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้มีสิทธิในงานและ โปรแกรมที่เรียกใช้หรือไม่

แนวคิดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

จุดประสงค์หลักของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือ ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้โดยช่วยให้ ผู้บริหารสามารถเห็นการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อที่จะควบคุม จัดการและวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สัลยุทษ์ สว่างวรรณ, 2545: 53) กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ช่วยนำเสนอข้อมูลของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยจัดการผลสะท้อนกลับที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานรายวันได้ ตัวอย่างเช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการผลิต คือกลุ่มของระบบที่รวมกันเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบขบวนการผลิต เพื่อให้เกิดการใช้วัตถุดิบในการผลิตที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยการตรวจสอบนี้ทำได้โดยดูจากรายงานสรุปที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รายงานเหล่านี้สามารถได้มาจากการกรองและการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลการประมวลผลรายการและแสดงผลข้อมูลที่ได้ในรูปแบบที่มีความหมายหรือรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจสังเกตว่ารายการทางธุรกิจสามารถเข้ามาในองค์กร ผ่านวิธีการทั่วไปผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางเอ็กทราเน็ตที่ติดต่อลูกค้าและแหล่งผลิตเข้ากับระบบประมวลผลรายการของบริษัทก็ได้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและขบวนการทางธุรกิจ

ระบบสารสนเทศสามารถนำเข้ามาใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจของ บริษัท อีออน ทรินิตี้ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นรูปแบบในการพัฒนาระบบเพื่อการจัดการให้การใช้งานในแต่ละแผนกมีความเหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นในส่วนต่อไปจะเป็นการอธิบายถึงการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการด้านการเงิน การจัดการด้านการตลาด และการจัดการด้านบัญชี

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน

ทำหน้าที่ในการจัดการสารสนเทศด้านการเงินให้แก่ผู้บริหารและกลุ่มบุคคลซึ่งต้องการทำการตัดสินใจได้ดีขึ้นและช่วยในการหาโอกาสและปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบสารสนเทศ ด้านการเงินนิยมใช้รวมเข้ากับซอฟต์แวร์ในการวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) ซึ่งเป็นกลุ่มของ โปรแกรมที่จัดการ วิเคราะห์ และติดตาม

การดำเนินธุรกิจของแหล่งผลิตหรือสาขาต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศด้านการเงินในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปใช้สนับสนุนความสามารถในการตัดสินใจให้แก่บุคคลที่ต้องการได้ทันเวลา ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงินมีความสามารถการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. รวบรวมสารสนเทศด้านการเงินและการดำเนินงานจากแหล่งต่าง ๆ รวมทั้งจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้าไปในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเพียงระบบเดียว
2. สนับสนุนผู้ใช้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านการเงินและผู้ใช้อื่น ๆ ของบริษัทให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลและสารสนเทศทางด้านการเงินผ่านทางเครือข่ายในองค์กร ได้ง่าย
3. เตรียมข้อมูลด้านการเงินที่มีอยู่ให้พร้อมต่อการใช้งานเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
4. สามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินได้หลายมิติ เช่น วิเคราะห์ตามช่วงเวลา ภูมิภาค ประเทศ ผลิตภัณฑ์ โรงงานผลิต หรือลูกค้าได้
5. วิเคราะห์การดำเนินงานด้านการเงินที่ผ่านมาและที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้
6. ติดตามและควบคุมการใช้เงินทุนได้ตลอดเวลา

ส่วนที่นำเข้าไปยังระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน

ส่วนที่นำเข้าไปในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน ได้แก่

1. แผนเชิงกลยุทธ์และนโยบายของบริษัท ในแผนกลยุทธ์จะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ด้านการเงินของบริษัท เช่น เป้าหมายของผลกำไรที่ต้องการ อัตราส่วนของหนี้สินและเงินกู้ ค่าคาดหวังของผลตอบแทนที่ต้องการ เป็นต้น
2. ระบบประมวลผลรายการ เป็นสารสนเทศด้านการเงินที่สำคัญจะมาจากโปรแกรมการประมวลผลรายการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น โปรแกรมยอดขาย โปรแกรมประวัติลูกค้า โปรแกรม

บัญชีรายรับ-รายจ่าย และโปรแกรมยอดค้างชำระของลูกค้าในระบบโดยข้อมูลที่ได้จากโปรแกรมเหล่านี้จะถูกประมวลผลออกมาในรูปแบบ Report (รีพอร์ท) รายวัน รายเดือน และรายไตรมาส เพื่อใช้ในการตรวจสอบจากผู้บริหารต่อไป

3. แหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับคู่แข่งชั้นอาจได้มาจากรายงานประจำปีของบริษัทคู่แข่ง หนังสือพิมพ์ สื่อต่าง ๆ เช่นเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึง สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจของประเทศหรือของโลก เช่น สถานะเงินเฟ้อ อัตราภาษี เหล่านี้ เป็นต้น

ระบบย่อยและผลที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน

ระบบย่อยในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน ขึ้นอยู่กับองค์กร โดยอาจประกอบด้วยระบบภายใน (สำนักงานใหญ่) และระบบภายนอก (สาขา) ที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลทางธุรกิจของบริษัท เช่น ระบบการจัดการ การใช้จ่าย และการควบคุมเงินสด ระบบเงินทุนและแหล่งการเงินอื่น ๆ และอาจจะประกอบด้วย ระบบย่อยในการหาทำไร/ขาดทุน ระบบบัญชีค่าใช้จ่ายและระบบการตรวจสอบ โดยระบบต่าง ๆ เหล่านี้จะทำงานประสานกับระบบประมวลผลรายการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ผู้จัดการด้านการเงินสามารถนำไปใช้ตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการเงิน ได้แก่ รายงานด้านการเงินต่าง ๆ เช่น รายงานกำไร ขาดทุน รายงานระบบค่าใช้จ่าย รายงานการตรวจสอบภายใน (สำนักงานใหญ่) และภายนอก (สาขา) รายงานเพื่อการจัดการเงินทุน

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด จะสนับสนุนการทำงานด้านการบริหาร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกระจายผลิตภัณฑ์ การตัดสินใจเรื่องราคา การโฆษณาผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพและการทำนายยอดขาย

ส่วนที่นำเข้าไปยังระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด

ส่วนที่นำเข้าไปในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด องค์กรได้มาจาก แหล่งข้อมูลภายนอกได้แก่ อินเทอร์เน็ต บริษัทคู่แข่ง ลูกค้า วารสาร และนิตยสาร และสิ่งพิมพ์ อื่น ๆ แต่ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายในก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ ได้แก่

1. แผนเชิงกลยุทธ์ และนโยบายขององค์กร ได้แก่ แผนเชิงกลยุทธ์ในเรื่องเป้าหมายและ ทิศทางของยอดขายที่ต้องการ การ กำหนดโปร โมชั่นให้ลูกค้า ลดอัตราดอกเบี้ย จัดรายการสินค้า แลกซื้อในราคาต้นทุน เป็นแผนการวิเคราะห์สารสนเทศทางด้านการตลาด

2. ระบบประมวลผลรายการ ในระบบประมวลผลรายการจะประกอบด้วยข้อมูลด้าน การขายและด้านการตลาดมากมาย เช่นเกี่ยวกับต้นทุนของสินค้าเงินผ่อน ยอดคงเหลือวงเงินบัตรเครดิต ลูกค้า และยอดขาย เป็นต้น นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากระบบประมวลผลรายการแล้ว ยังอาจได้จาก ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ด้วย

3. แหล่งข้อมูลภายนอก ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่ง เช่นข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและ บริการใหม่ ๆ กลยุทธ์ในการกำหนดราคา จุดแข็งและจุดอ่อนของประเภทสินเชื่อที่มีอยู่ การตลาด และการเพิ่มยอดสมาชิกบัตรไปยังลูกค้าของบริษัทคู่แข่งที่มีอยู่ในตลาดซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถหา ได้จากวัตถุประสงค์ทางการตลาดเช่น แผ่นพับ แผนการขายที่ ได้จากบริษัทคู่แข่ง จากเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ฯลฯ

ข้อมูลเกี่ยวกับตลาดซึ่งมักจะ ได้มาจากการสังเกตพฤติกรรมผู้บริโภคโดยหน่วยงานที่ทำ หน้าที่ในด้านวิจัยตลาด เป็นต้น

ระบบย่อยและผลที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด

ระบบย่อยในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการตลาด ได้แก่ การวิจัยตลาดการพัฒนา โฆษณาและรายการสนับสนุนการขาย และการกำหนดสิทธิต่าง ๆ ของผู้ถือบัตร โดยผลลัพธ์ ของระบบย่อยเหล่านี้จะช่วยให้ผู้จัดการด้านการตลาดและผู้บริหารสามารถเพิ่มยอดขายลดค่าใช้จ่าย

ในการตลาดและพัฒนาแผนในการให้บริการและการออกโปรโมชั่น ล่วงหน้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบัญชี

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการบัญชี จะสนับสนุนการทำบัญชีให้กับองค์กร โดยในระบบนี้ประกอบด้วยการทำงานที่สำคัญมากมาย เช่น ทำการรวมกลุ่มสารสนเทศในบัญชี รายจ่าย บัญชีรายรับ ประวัติลูกค้า วงเงินสินเชื่อ ฯลฯ โดยการใช้ข้อมูลที่ได้จากระบบประมวลผล รายการขององค์กร

การเข้าใจขั้นตอนในการพัฒนาระบบเป็นเรื่องสำคัญไม่เฉพาะกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเท่านั้น ในระบบธุรกิจปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นผู้จัดการ หรือพนักงานทั่วไปต่างก็ปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยใช้ระบบสารสนเทศทางธุรกิจทั้งสิ้น ระบบสารสนเทศที่ประสบผลสำเร็จจะต้องได้รับความร่วมมือต่าง ๆ จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้ระดับสูงหรือผู้ใช้ระดับล่างก็ตาม

การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ภายใน บริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั้นได้แบ่งเป็นหลาย ๆ ขั้นตอนด้วยเช่นการทำงานของแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกการตลาด แผนกบัญชีและการเงิน แผนกบริหารจัดการความเสี่ยง แผนกธุรการและการจัดการ แผนกปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องและแผนกที่รับผิดชอบในระบบสารสนเทศ AS400 ซึ่งจะถูกรับควบคุมโดยพนักงานควบคุมระบบสารสนเทศ ผู้ใช้งานจะเป็นพนักงานประจำแผนกที่รับผิดชอบตามสิทธิการใช้งาน

สรุปหลักการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400

การทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 จะถูกจัดบันทึกข้อมูลในระบบ เพื่อสะดวกในการควบคุมดูแลและพัฒนาระบบให้มีความสะดวก รวดเร็วที่สำคัญข้อมูลที่ได้จะต้องถูกต้องแม่นยำ หากมีข้อบกพร่องในระบบจะมีแผนกควบคุมระบบช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากระบบทุกประเภท เช่น โปรแกรม Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Author ware, Photoshop และระบบสารสนเทศ AS400 ดังนั้นการทำงานจะถูกจัดให้เป็นไปตามแต่ละแผนก ดังนี้

1. ฝ่ายการตลาด เข้าซื้อรถยนต์ระยะสั้น และระยะยาว ระบบจะจัดเก็บข้อมูลดังนี้

- เอกสารใบเสนอราคา
- เอกสารประวัติลูกค้า
- เอกสารงบดุลของลูกค้า รวมถึงวงเงินที่อนุมัติ
- เอกสารทางบัญชี การวางบิล เก็บเงิน
- เอกสารประวัติการซ่อมบำรุง
- เอกสารจำนวนรถยนต์ที่ลูกค้ามีอยู่ในแต่ละเดือน
- เอกสารการคำนวณ IRR (จุดคุ้มทุนในการทำธุรกิจ)

2. ฝ่ายบัญชีและการเงิน

- เอกสารประวัติลูกค้า
- เอกสารจำนวนของรถยนต์ในที่ใช้เช่าซื้อ
- เอกสารการให้เครดิต การเรียกเก็บเงิน
- เอกสารใบลดหนี้
- เอกสารการออกใบวางบิลจากระบบ
- เอกสารการออกใบเสร็จรับเงินจากระบบ
- เอกสารการบันทึกค่าซากรถยนต์ในระบบบัญชี (การตัดค่าเสื่อมทางบัญชี)

3. ฝ่ายบริหารการจัดการความเสี่ยง

- เอกสารประวัติลูกค้า
- เอกสารประวัติการซ่อมบำรุงของรถยนต์ทั้งระบบ
- เอกสารข้อมูลสัญญาเช่าของทุกแผนกที่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้
- งบการเงินและหนังสือรับรองของลูกค้า
- เอกสารการจัดซื้อสินค้าทุกประเภท

4. ฝ่ายธุรการและการจัดการ

- เอกสารประวัติลูกค้า
- เอกสารประวัติการซ่อมบำรุงของรถยนต์ทั้งระบบ
- เอกสารการต่อภาษีประจำปี
- เอกสารการต่อประกันภัยประจำปี

5. ฝ่ายปฏิบัติการ

- เอกสารประวัติการซ่อมบำรุงของรถยนต์ทั้งระบบ
- ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง
- ข้อมูลประกันภัย
- ข้อมูลเอกสารทางราชการ เช่น การต่ออายุสมุดทะเบียนประจำรถยนต์

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

ราไพพรรณ อภิชาติพงศ์ชัย (2545: 33) ได้ให้ทรรศนะว่า การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นการดำเนินการจัดประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนตามความคาดหวัง โดยกำหนดขอบข่ายลำดับขั้นตอนของประสบการณ์ตลอดจนเนื้อหาและวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้ทำหรือมีประสบการณ์โดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง (2545: 15) ได้ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญและเจตคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

น้อย ศิริโชค (2524: 6) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมคือ ขบวนการอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยจัดตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง

Beach (1975 อ้างใน มาโนช โกมลวนิช, 2541: 51) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเฉพาะทางโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บุคคลรู้เรื่องนั้น โดยเฉพาะ

สมคิด บางโม (2540: 15 อ้างใน กัมปนาท อ่วมกุล, 2548: 15) ได้สรุปว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความรู้อันเป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจเพื่อ ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ หรือทักษะในการทำงานคือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติการฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีพึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

สรุปความสำคัญการฝึกอบรมของพนักงานแผนกควบคุมระบบ องค์กรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากการนำความสามารถของพนักงานใช้ในการทำงานอย่างเดียวไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ทุกเรื่อง ดังนั้น องค์กรจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานให้มีความรักในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ฐิระ ประवालพฤกษ์ (2538: 91-92) ได้ให้ความหมายว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมายทางการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านพุทธิพิสัย เป็นจุดมุ่งหมายที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ทางด้านความคิด ความรู้และการแก้ปัญหา ซึ่งนักวิชาการศึกษาแบ่งไว้เป็นระดับ ตั้งแต่ความรู้ ความเข้าใจการนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ ไปจนถึงการประเมินค่า
2. ด้านจิตพิสัย เป็นจุดมุ่งหมายที่แสดงออกทางด้านเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ และความซาบซึ้ง
3. ด้านทักษะพิสัย เป็นจุดมุ่งหมายทางด้านทักษะของการเคลื่อนไหว การใช้วัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย ตลอดจนการใช้การสื่อสารและการใช้ภาษา

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 30-31) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมว่า เพื่อจะเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลากร ด้านความสามารถ ทักษะ เจตคติ โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ไปปฏิบัติจริง

การฝึกอบรมในงาน

การฝึกอบรมในงาน เป็นเทคนิควิธีการฝึกอบรมที่ช่วยให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้งานจากการปฏิบัติงานในสภาพการณ์จริง วิธีการนี้จะมีผลต่อผู้เข้าอบรมสูงเพราะพนักงานแต่ละคนจะมีแรงจูงใจอยู่ในตัวเอง คือ ความต้องการที่จะแสวงหาความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของตัวเอง การฝึกอบรมในงานจะเกิดผลตามความมุ่งหมายได้นั้น ผู้บริหารจะต้องตระหนักใน 3 ประการคือ (นนทวัฒน์ สุขผล, 2543: 36)

1. การฝึกอบรมในงาน จะเป็นจุดเชื่อมโยงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความสัมพันธ์อันดี อันจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน
2. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสนใจ เพื่อช่วยให้เกิดการตอบสนองบรรยากาศ ความน่าไว้วางใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน จะต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี การฝึกอบรมในงาน (On-the-job Training) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับการฝึกพนักงานในระดับปฏิบัติการหรือพนักงานทั่วไป มีข้อดีและข้อเสีย ดังนี้

ข้อดี

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติในงานที่เกิดขึ้นจริง
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกทักษะที่ทันสมัย โดยได้ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. การฝึกอบรมในงานสามารถปรับให้เหมาะสมกับความต้องการในการฝึกอบรมว่าต้องการฝึกหรือเรียนรู้มากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจจะจัดให้มีการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องตามความสามารถและตามระยะเวลาที่กำหนดตามความเหมาะสม
4. ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีวินัย ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการในการใช้เครื่องมือหรือเทคโนโลยีได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้ลดความเสี่ยงภัยหรืออันตรายของพนักงานหรือลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากเครื่องมือ
6. เป็นการส่งเสริมทักษะและความชำนาญงานเฉพาะทางของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
7. สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการฝึกอบรมให้ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี

ข้อเสีย

1. การฝึกอบรมในงาน ทำให้ส่งผลต่ออัตราการผลิตทำให้ล่าช้า เพราะต้องให้ประสบการณ์เรียนรู้แก่ผู้ทำงานและผู้ฝึกอบรมยังขาดความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงาน
2. การฝึกอบรมในงาน จะเป็นการฝึกอบรมเฉพาะอย่างเท่านั้น ผู้ผ่านการอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะ เฉพาะเรื่องที่ฝึกอบรมเท่านั้น
3. วิทยากรควบคุมการฝึกอบรม ซึ่งเป็นหัวหน้างาน อาจจะขาดความรู้เรื่องการถ่ายทอดทำให้เป็นอุปสรรค ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

สรุปการฝึกอบรมในงานได้นำการพัฒนาการทำงานที่สามารถตรวจสอบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติว่าสามารถประเมินผลการทำงานกับผู้รับผิดชอบหรือสายงานการบังคับบัญชาได้ถูกต้ององค์กรจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำงานของพนักงานเพื่อนำการทำงานที่ล่าช้าหรือผิดพลาดเพื่อตรวจสอบและนำมาจัดการอบรมเสริม หรือเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้พนักงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

William R. Tracy (1971) นักวิชาการทางด้านการพัฒนาบุคคลได้ ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. หลักความจำเป็นมูลฐาน เป็นการพิจารณาว่าภารกิจที่คาดว่าจะจัดอบรมนั้นเป็นความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติที่เหมาะสมจนสามารถปฏิบัติได้เสียก่อน จึงจะสามารถปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงาน ในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ เช่น ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานทุกคน จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการบริหารงานเบื้องต้นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างานใดก็ตาม ดังนั้น หากภารกิจใดเป็นความจำเป็นขั้นมูลฐานมากควรจะมี ความสำคัญสูง ที่จะต้องนำมาเป็นหัวข้อวิชาในการฝึกอบรม

2. หลักความยากง่ายในการเรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ บุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองได้ยาก หรือง่ายเพียงใด หากเป็นภารกิจที่ยากในการที่บุคลากรจะสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (ที่เรียกว่า on the job Training) ได้สมควรจะต้องจัดฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ และจัดว่าภารกิจนั้น ๆ มีระดับความสำคัญสูง

3. หลักความสำคัญ เป็นการพิจารณาว่าภารกิจนั้น ๆ มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความสมบูรณ์ของงานที่ปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด ซึ่งถึงแม้ภารกิจดังกล่าวจะไม่จำเป็นต้องปฏิบัติบ่อย ๆ ก็ตาม แต่ถ้าหากไม่สามารถปฏิบัติได้ ก็จะทำให้งานเสียหาย บกพร่องอย่างมาก ดังนั้นจะถือว่าเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมาก

4. หลักความถี่ในการปฏิบัติ พิจารณาจากหลักความสำคัญและความถี่ในการปฏิบัติงานหรือภารกิจโดยพิจารณาว่าหากภารกิจใดซึ่งเป็นความจำเป็น ในการฝึกอบรม มีความถี่ในการปฏิบัติคือ ต้องปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ก็เหมาะสมในอันที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากภารกิจใดมีความถี่ในการปฏิบัติน้อย ย่อมมีความจำเป็นหรือความเร่งด่วนใน การจัดการฝึกอบรมน้อยเช่นกัน

5. หลักความสัมพันธ์ระหว่างค่าใช้จ่ายกับผลประโยชน์หรือความคุ้มค่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่าง การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรม ได้แก่ เวลา เงิน วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ และบุคลากร ตลอดจนค่าเสียโอกาส ที่ผู้เข้าอบรม ควรจะได้ปฏิบัติงานต่าง ๆ กับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรมในการปฏิบัติภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้วว่าจะมีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด หากมีความคุ้มค่าในอันที่จะฝึกอบรม เรื่องของภารกิจนั้น ๆ มากจัดการฝึกนั้นให้มีความสำคัญในอันที่จะจัดการฝึกอบรมสูง

6. หลักศักยภาพในการที่จะสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นการพิจารณาถึงพื้นฐาน ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพร้อม และแรงจูงใจ ของผู้ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับภารกิจนั้น ๆ ว่า มีโอกาสที่จะสนับสนุนให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพราะความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมใดก็ตาม ย่อมมีส่วนสัมพันธ์กับ ศักยภาพดั้งเดิมของผู้เข้าอบรม

7. หลักคุณภาพ เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมในภารกิจนั้น ๆ จะช่วยให้บุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพดียิ่งขึ้นมากกว่าจะช่วยให้คนที่ปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานบางคนปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หลักข้อนี้ให้ความสำคัญ กับการฝึกอบรมเกี่ยวกับภารกิจซึ่งจะช่วยให้คนส่วนใหญ่ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น มากกว่าจะมุ่งฝึกอบรมบุคลากรเพียงบางคน ซึ่งจะทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่คุ้มค่า

8. หลักความบกพร่องของภารกิจ เป็นการพิจารณาถึงความบกพร่องของภารกิจซึ่งเป็นการพิจารณาถึงภารกิจว่ามีมากน้อยเพียงใด หากภารกิจนั้น ๆ มีการปฏิบัติบกพร่องบ่อย ๆ ย่อมมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะทำการฝึกอบรมมากกว่า ภารกิจที่มีการปฏิบัติบกพร่องน้อย

9. หลักการเกี่ยวกับช่วงเวลาคงอยู่ของพฤติกรรมที่เรียนรู้ เป็นการพิจารณาว่าหลังจากการฝึกอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรม จะสามารถรักษาการเรียนรู้ หรือมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงจากการฝึกอบรมคงอยู่ไปเป็นระยะเวลานานสักเท่าใด หากการฝึกอบรม ในเรื่องของภารกิจใดสามารถทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ได้เป็นระยะเวลายาวนาน ย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ได้เพียงช่วงระยะเวลาสั้น

10. หลักความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม เป็นการพิจารณาว่าภารกิจใดบ้างที่เมื่อได้ทำการฝึกอบรมไปแล้ว ก็ยังมีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้อีก จึงจะทำให้กลุ่มบุคลากรเป้าหมายสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจหรือหน้าที่นั้น ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ เพราะโดยปกติภารกิจใดที่ได้จัดการฝึกอบรมไปแล้ว และผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องฝึกอบรมในเรื่องนั้นๆ อีกย่อมมีคุณค่ากว่าการฝึกอบรมในภารกิจที่จะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมอีก เพราะจะ ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรเพิ่มขึ้น

สรุป ได้ว่าทฤษฎีของ William R. Tracy (1971) นักวิชาการทางด้านการพัฒนาบุคคลได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่สามารถนำมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งนี้ได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการนำการฝึกอบรมนั้นมาพัฒนารูปแบบของการจัด ไม่ให้เกิดความสับสนเพื่อให้เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง คุ้มค่ากับการลงทุน

ประเภทของการฝึกอบรม

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537: 58) ได้แยกการฝึกอบรมเป็นหลายประเภทตามลักษณะของ จุดมุ่งหมายผู้เข้ารับการฝึกอบรมและระยะเวลาในการฝึกอบรมการแบ่งประเภทของการฝึกอบรมจะ ถือสิ่งใดเป็นเกณฑ์ก็ตามก็มุ่งผลที่ผู้เข้าร่วมรับการฝึกอบรมการฝึกอบรมเป็นการจัดการศึกษาที่มีความ จำเพาะเจาะจง เป็นการศึกษาที่จัดให้แก่ผู้ประกอบอาชีพสาขาต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพใน การทำงานของตนซึ่งความต้องการฝึกอบรมจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็นด้วยลักษณะนี้ทำให้ จำแนกหลักสูตรฝึกอบรม ตามระยะเวลาได้เป็น 3 ประเภท

การฝึกอบรมเฉพาะหน้า เป็นการฝึกอบรมตามปัญหาจำเป็นที่เกิดขึ้นในทันที หรือในระยะ เริ่มแรก เวลาที่ใช้จะสั้นมากด้วยเป็นกรณีเร่งด่วน หลักสูตรประเภทนี้จะใช้ระยะเวลาสั้น การอบรม แต่ละครั้งหลักสูตรจะมีความสมบูรณ์ในตัวเอง เนื้อหาสาระไม่มากแต่อาจลึกกว่า ส่วนใหญ่เป็น หลักสูตรเสริมความรู้ ฟื้นฟูความรู้ หรือเพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติที่จำเป็นเท่านั้น

การฝึกอบรมระยะสั้นเป็นการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นเป็นสัปดาห์หรือเป็นเดือน ระยะเวลา ฝึกอบรมตามหลักสูตรอาจเป็น 7 วัน 15 วัน เป้าหมายการฝึกอบรมมุ่งที่ความรู้ความชำนาญเฉพาะ ทางและพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ให้เข้ากับการอบรมมากขึ้นความง่ายและความเข้มข้นอาจน้อยกว่าการ เรียนปกติตาม

การฝึกอบรมระยะยาวเป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 1 ปี และให้รวมถึงการศึกษา ต่อเนื่องมีลักษณะของการฝึกอบรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์เป็นหลัก หลักสูตรนี้จัดน้อย เพราะเน้นความเป็นผู้ชำนาญเฉพาะสาขา แบบลุ่มลึกมากที่สุด

สรุป ประเภทของการฝึกอบรมให้กับพนักงานในทุกแผนกทางองค์กรให้ความสำคัญเป็น อย่างมากองค์กรจะแบ่งการฝึกอบรมในแต่ละแผนกโดยใช้ระยะเวลาการอบรม 1-15 วัน ตามเนื้อหา และระดับตำแหน่งของพนักงานเป็นหลัก

เทคนิคการฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง (2545: 137) ได้ให้ความเห็นว่าเทคนิคการฝึกอบรมหมายถึงวิธีการที่จะใช้สื่อ หรือถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ประสบการณ์ หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดทัศนคติที่ดี และมีความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมคิด บางโม (2540: 81 – 91 อ้างใน กัมปนาท อ่วมกุล, 2548: 22) ได้ให้ความเห็นว่าเทคนิคการฝึกอบรมก็คือ วิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาจำกัด

สรุป การใช้เทคนิคการฝึกอบรมให้กับพนักงานและหัวหน้างานหรือผู้บริหารจะเน้นการถ่ายทอดความรู้ของตัวสินค้าก่อน จากนั้นก็สรุปความคิดเห็นและการทำกรณีศึกษาเพื่อหาข้อสรุป โดยการใช้ความคิดของพนักงานที่ได้เข้ารับการอบรมเพื่อฟังความคิดของแต่ละคนแล้วนำผลมาอภิปรายให้แต่ละกลุ่มเข้าใจในแนวความคิดที่ต่างกันแต่วัตถุประสงค์เหมือนกัน

กระบวนการและการดำเนินการในการฝึกอบรม

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540: 27) ได้ให้ทรรศนะว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่องเพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่บุคลากร และหน่วยงานมากที่สุด เพื่อจะได้เป็นพื้นฐานและนำไปสู่ความเข้าใจ กระบวนการฝึกอบรมแบ่งเป็น 6 ขั้นคือ

1. การสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนแรกของการจัดฝึกอบรม โดยการสำรวจความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมหรือความต้องการของหน่วยงาน ข้อมูลที่ได้จะช่วยให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด

2. การจัดหลักสูตรฝึกอบรม ข้อมูลความต้องการที่ได้จากการวิเคราะห์จากองค์กรจะเป็น สิ่งที่จะนำมาใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

3. การวางแผนโครงการฝึกอบรม เมื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแล้วการวางแผนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด ขั้นตอนนี้จึงมีความสำคัญต่อการกำหนดวิธีการจัดกิจกรรมการอบรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือความสามารถ ตามที่มุ่งหวังไว้ การออกแบบโครงการฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ หัวข้อเรื่อง เนื้อหา รูปแบบ กิจกรรม อุปกรณ์ จำนวนวัน เวลา และสถานที่ในการจัดการฝึกอบรม โดยเขียนโครงการให้ครอบคลุมตามจุดประสงค์

4. การดำเนินงานฝึกอบรม หลังจากวางแผนและเตรียมการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อมาก็คือ การดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้เรียบร้อย เป็นไปตามแผนที่กำหนด

5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม สรุปผลการประเมินจะบ่งชี้ว่า ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นตรงกับความต้องการและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ การฝึกอบรมที่จัดว่าประสบความสำเร็จนั้น จะต้องให้ประโยชน์และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังขององค์กร ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการประเมินผล ไปใช้ประกอบการปรับปรุงและวางแผนการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

6. การจัดทำรายงานสรุปผล การจัดการฝึกอบรมผลที่ได้จากการฝึกอบรมในแต่ละแผนก สรุปผลที่ได้ให้ผู้บริหารทราบถึงผลที่ได้ต่อไป

สรุป กระบวนการของการฝึกอบรม วางระบบของการทำงานในแต่ละแผนก ขั้นตอนการทำงานและความรับผิดชอบของพนักงานในแผนก กำหนดเรื่องของการอบรม กำหนดระยะเวลา การฝึกอบรม เริ่มการฝึกอบรมในแต่ละแผนกตามแผนกำหนดการที่ตั้งไว้ ประเมินคุณภาพของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปการฝึกอบรมส่งรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป

การประเมินผลการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมจะยังไม่สมบูรณ์ถ้ายังมิได้ประเมินผลว่าการฝึกอบรมนั้นได้ผลเป็นอย่างไร สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการมากน้อยเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง การฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหขององค์กรได้เพียงใด

ซูซีย์ สมิตธิไกร (2540: 226; อ้างใน กัมปนาท อ่วมกุล, 2548: 30) ได้ให้ทรรศนะการประเมินผลโครงการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อค้นหาจุดดีและจุดเสียของการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบความคุ้มค่าของโครงการฝึกอบรม

สมชาติ กิจขรรยง (2545: 197-198) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งโดยปกติส่วนใหญ่ การประเมินมักจะจัดทำแต่เพียงผู้รับ การอบรมประเมินวิทยากรผู้บรรยายว่ารู้สึอย่างไร ได้สาระและมีการบรรยายที่จูงใจให้ติดตามหรือไม่โดยหลักการแล้วการประเมินสามารถทำได้หลายรูปแบบ คือ

1. ผู้เข้ารับการประเมินวิทยากร และผู้ดำเนิน โครงการ
2. วิทยากรประเมินผู้ดำเนินโครงการและผู้เข้ารับการอบรม
3. ผู้ดำเนินโครงการประเมินผู้ฟังและวิทยากร
4. ผู้รับผิดชอบโครงการติดตามผลผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมแบบประเมินตนเอง

ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย และ จุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2553: 56) กล่าวว่า การประเมินตนเองเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการตั้งเป้าหมายและวางแผนเพื่อพัฒนาสมรรถนะ อีกทั้งเป็นโอกาสให้ได้พิจารณาถึงผลดีที่จะเกิดขึ้นเมื่อพัฒนาสมรรถนะได้ อันจะนำไปสู่การตั้งเป้าหมายและวางแผนฝึกฝนพัฒนาสมรรถนะโดยสม่ำเสมอจนเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนสืบไป

การประเมินตนเอง (Self-evaluation) เป็นกระบวนการที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาดังต่อไปนี้
 ประเมินตนเองและการทำงาน ช่วยให้องค์กรเกิดวัฒนธรรมการทำงานที่มีคุณภาพจากหน่วยย่อย
 ขององค์กร อย่างไรก็ดี ผลจากการประเมินตนเองเป็นข้อมูลให้ผู้ประเมินตนเองควรเห็นคุณค่า
 ต่อการนำไปใช้พัฒนาการทำงานทั้งจุดเด่น และจุดด้อยที่มีอยู่ กล่าวคือ จากจุดเด่นที่มีอยู่นั้น
 ผู้ประเมินตนเองจะนำไปใช้ต่อยอดงานในอนาคตอย่างไร ในขณะที่จะวางแผนพัฒนาหรือแก้ไข
 จุดด้อยเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไรบนพื้นฐานของการเรียนรู้ที่ผ่านมา
 นั้นเอง หากผู้ประเมินยึดถือการประเมินตนเองเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะทำให้เกิดการ
 เรียนรู้และพัฒนาตนเองที่ยั่งยืน (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, 2550)

สรุป การประเมินการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการฝึกอบรม ที่จะทำให้
 ทราบถึงผลของการฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และในการประเมินผล
 ประกอบไปด้วยวิธีการต่าง ๆ มากมาย แต่สิ่งที่น่าสนใจคือ การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยตนเอง
 เนื่องจากผู้เข้าอบรมจะรู้ถึงศักยภาพและความรู้ที่ตัวเองมีอยู่ สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงาน
 ได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการประเมินตนเองเป็นข้อมูลให้ผู้ประเมินตนเองควรเห็นคุณค่า
 ต่อการนำไปใช้พัฒนาการทำงานทั้งจุดเด่น และจุดด้อยที่มีอยู่

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินตนเอง

การประเมินตนเองมีแนวคิดอย่างไร

การประเมินตนเองนั้น เป็นหนึ่งในการประเมินผลแนวใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศ
 สหรัฐอเมริกา โดย Jean Piaget เป็นผู้นำแนวคิดของการประเมินตนเองมาใช้เป็นคนแรก ในช่วง
 ต้น ค.ศ. 1900 ในทฤษฎีโครงสร้างหน้าที่ (constructivist theory) แนวคิดของทฤษฎีนี้เชื่อว่า การ
 เรียนรู้เป็นกระบวนการทำกิจกรรมและสร้างแนวคิดใหม่ๆ บนพื้นฐานความรู้เดิมของแต่ละบุคคล
 (Kariuki and Wiseman, 2006) Piaget พัฒนาแนวคิดนี้จากการศึกษาพฤติกรรมการปฏิสัมพันธ์ของ
 เด็กกับสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว จนสร้างเป็นทฤษฎีของตนเอง ซึ่งภายหลัง ทฤษฎีของ Piaget ได้รับการ
 ศึกษาเพิ่มเติมและได้รับการสนับสนุนจากนักจิตวิทยาหลายท่านในระยะต่อมา เช่น Vygostky
 Bruner and Gardner (Decker, 2001 อ้างใน อวยพร เรื่องตระกูลและ สุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช ,
 มปป: 1)

ลักษณะของการประเมินตนเอง

ลักษณะที่น่าสนใจของการประเมินตนเอง มีอยู่ 3 ประการคือ (อวยพร เรืองตระกูลและสุนทรพจน์ ดำรงค์พานิช, ม.ป.ป: 2)

1. การประเมินตนเองเป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า สมรรถนะ และความสามารถของบุคคล (Judge, Bono, Erez, & Locke, 2005) จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการประเมินตนเองประการหนึ่งคือการเปิดโอกาสให้บุคคลได้กลับไปทบทวน สำรวจ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง เรื่องภาระหน้าที่ การทำกิจกรรมต่าง ๆ หาสาเหตุอธิบายถึงปัจจัยความสำเร็จหรือล้มเหลวของการทำกิจกรรมที่ผ่านมา ประเมินความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน สะท้อนความคิดเห็นต่อการทำงาน เสาะหาวิธีการและวางแผนพัฒนางาน ซึ่งกระบวนการทั้งหมดจะดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จึงสรุปได้ว่า การประเมินตนเองเป็นวิธีการของการพัฒนาโดยตรง ทำให้เป็นที่ยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานหรือองค์กรที่มุ่งเป้าหมายเรื่องคุณภาพและต้องการลดความผิดพลาดของการดำเนินงานของพนักงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

2. การประเมินตนเองเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่อง ในปัจจุบันแนวโน้มของการยอมรับหลักการและความสำคัญของการประเมินตนเองเริ่มแพร่หลายกลุ่มองค์กรหลากหลายสาขาวิชาชีพ ในระยะแรกนั้น การประเมินตนเองมีจุดเน้นที่การพัฒนาตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อให้บุคคลรับรู้ เรียนรู้ วางแผนการทำงานที่มีคุณภาพด้วยตนเอง แต่ในปัจจุบันนี้ขอบเขตของการประเมินตนเองกว้างขวางไปสู่ระดับองค์กรขนาดใหญ่ การประเมินตนเองเริ่มปรากฏเป็นแบบแผนของการพิจารณาความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งในภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ โดยเฉพาะภาคเอกชนที่ต้องให้พนักงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นประจำทุก 3 เดือน 6 เดือน 1 ปี หรือ 2 ปี ทั้งนี้รายงานการประเมินตนเองที่ระบุภาระงาน ผลการปฏิบัติงาน ข้อความรู้ที่ได้รับจากการทำงาน ปัญหาหรืออุปสรรค จุดเด่นของตนเอง แผนการพัฒนาตนเอง หรือแผนการพัฒนางานในระยะต่อไป จะเป็นส่วนสำคัญต่อการพิจารณาการจ้างงานหรือเลื่อนระดับการทำงาน ดังนั้น การประเมินตนเองจึงเป็นกลไกที่สำคัญต่อบุคคล ทุกระดับตั้งแต่พนักงานไปจนถึงผู้บริหารที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน รวมถึงอนาคต

3. การประเมินตนเองเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคนหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มเพื่อน (Peer) กลุ่มผู้บังคับบัญชา (superior) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) หรือจากผู้ปกครอง/ครูผู้สอน ในกรณีที่ผู้ประเมินตนเองเป็นนักเรียน ฯลฯ เป็นต้น การประเมินตนเองที่ดีและเกิดประสิทธิ ภาพ จะต้องได้รับข้อคิดเห็น (comment) หรือข้อมูลย้อนกลับ (feedback) จากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานเพื่อรับทราบข้อมูลผลกระทบจากการทำงานของตนอย่างครอบคลุมรอบด้าน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความใกล้ชิด ร่วมแรงร่วมใจภายในกลุ่มหรือภายในองค์กร เสริมสร้างความเข้มแข็ง ของการทำงานในทุกระดับขององค์กรตั้งแต่ระดับปฏิบัติ ไปจนถึงระดับนโยบาย (Liebovich, 2000) อย่างไรก็ดี ในขั้นการรับฟังข้อคิดเห็นนี้ ผู้ประเมินตนเองต้องวางตนเป็นกลาง พร้อมรับฟัง ความคิดเห็นจากทุกฝ่ายโดยปราศจากอคติ จึงจะทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นประโยชน์สูงสุด ในส่วน ของการให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ มีผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินตนเองโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับ หลายเรื่อง โดยเฉพาะในบริบทของการเรียนการสอนที่ครูต้องการพัฒนาทักษะการประเมินตนเอง ของนักเรียน โดยทดลองให้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินตนเองของนักเรียนเป็น ระยะ ผลการ ทดสอบพบว่า นักเรียนที่ได้รับข้อมูลย้อนกลับจะมีทักษะทางวิชาการ และการประเมินตนเองดีกว่า นักเรียนกลุ่มที่ไม่ ได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Trope & Neter, 1994)

ประโยชน์ของการประเมินตนเอง

จากการศึกษาเอกสารและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินตนเอง สามารถสรุป ประโยชน์ของการประเมินตนเองได้ 7 ประการดังนี้ (อวยพร เรื่องตระกูลและ สุนทรพจน์ ดำรงค พานิช, ม.ป.ป: 2)

1. ช่วยให้ผู้ประเมินตนเองเกิดความพยายามในการทำงาน เกิดการสะท้อนความคิดของ ตนเองสู่ตนเอง เกิดการยกย่องนับถือตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. ทำให้ผู้ประเมินตนเองทราบข้อเด่น ข้อบกพร่อง ความชอบ และขอบเขตการพัฒนา ตนเองในแต่ละบุคคล (Arthur, 1995; Brigitte, 2000; Liebovich, 2000) การประเมินตนเอง เป็นวิธีที่ ดีที่สุดสำหรับการให้ผู้ประเมินตนเองรับทราบถึงความก้าวหน้าของตน เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และรู้ว่าจะสามารถดำเนินการเพื่อพัฒนางานอย่างไรในอนาคต

3. ทำให้ผู้ประเมินตนเองเกิดแรงจูงใจในการเพิ่มขีดความสามารถการพัฒนาของบุคคล (Ross, Rolheiser, and Hogaboam-Gray, 2000) เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากการประเมินตนเองเป็นข้อมูลที่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น เมื่อบุคคลรับทราบถึงข้อเด่น ข้อบกพร่องในการทำงาน และได้หาวิธีการพัฒนางานตนเอง ทำให้เกิดการพัฒนางานที่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ และเกิดการขยายขอบเขตความสามารถของผู้ประเมินตามไปด้วย

4. การประเมินตนเองทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ (Judge, Bono, Erez, and Locke, 2005) ผลจากการวิจัยหลายเรื่องพบว่า การประเมินตนเองช่วยให้ผู้ประเมินเกิดความเคารพนับถือตนเอง รับรู้ถึงความสามารถของตนเอง ปฏิบัติงานมุ่งสู่ความสำเร็จ และลดภาวะความเครียดในการทำงาน ซึ่งช่วยให้เกิดผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานและการใช้ชีวิตในที่สุด

5. การประเมินตนเองช่วยให้ผู้ประเมินเกิดการพัฒนาด้านตนเองอยู่ตลอดเวลา เกิดทักษะและนิสัยในการค้นหาข้อบกพร่องของการทำงานที่รับผิดชอบอยู่ พยายามหาวิธีการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (life-long learning) (Arthur, 1995)

6. การประเมินตนเองช่วยพัฒนามาตรฐานวิชาชีพที่มีคุณภาพ (Arthur, 1995; Sherman *et al.*) นักวิชาการจำนวนมากมีความเห็นสอดคล้องกันสรุปได้ว่า การประเมินตนเองมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการทํากิจกรรมของบุคคล ลดความผิดพลาดและปัญหาในการทำงาน ช่วยให้งานมีคุณภาพ จึงเป็นกลไกสำคัญที่หลายองค์กรนำไปใช้ประกันคุณภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งองค์กรผลิตบุคลากรวิชาชีพต่างๆ พยายามปลูกฝังการประเมินตนเองให้เป็น คุณลักษณะสำคัญเบื้องต้น นอกจากนี้ ยังถือเป็นความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้ (accountability) ในการพิจารณาผลการดำเนินงานที่มีความเป็นรูปธรรมสูงและตรงไปตรงมาอีกด้วย

7. การประเมินตนเองช่วยสร้างความใกล้ชิด ร่วมแรงร่วมใจภายในกลุ่มหรือภายในองค์กร (Liebovich, 2000) นักวิชาการหลายท่านกล่าวว่า การประเมินตนเองช่วยให้ปัญหาด้านการปฏิสัมพันธ์และปัญหาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นคลี่คลาย เช่น การประเมินตนเองในบริบททางการศึกษาระหว่างครูและนักเรียน กระบวนการนี้จะช่วยให้ครูและนักเรียนเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ร่วมมือกัน (partner) ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้และต่างฝ่ายต่างให้โอกาสในการพัฒนางานตามเป้าหมายของครูและนักเรียนอย่างราบรื่น

สรุป การประเมินตนเองช่วยให้ผู้ประเมินตนเองเกิดความพยายามในการทำงานทราบ
ข้อเด่น ข้อบกพร่อง ความชอบ และขอบเขตการพัฒนาตนเองในแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลเกิดความ
พึงพอใจต่องานที่ทำ เพื่อช่วยพัฒนามาตรฐานวิชาชีพของการทำงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการ
ประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้
แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดง
ความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนได้

สรุปความคิดเห็นได้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความเชื่อตามทัศนะของแต่ละ
บุคคลโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ความ
คิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้น ๆ ก็ได้ และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตาม
สภาพแวดล้อมหรือตามสภาพกาลเวลา

ความคิดเห็นตามพจนานุกรมให้จำกัดความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเชื่อซึ่งอยู่บนพื้นฐาน
ของความจริง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Oskamp (1977:12) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดรวบยอดที่สำคัญ และ
ความคิดเห็นมีลักษณะใกล้เคียงกับทัศนคติ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อและการตัดสินใจ
ของแต่ละบุคคล ส่วนทัศนคติจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ
ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า

1. ความเชื่อ ทศนะ การพิจารณา หรือการวินิจฉัย หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบในใจ
เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ
2. ความเชื่อที่มีน้ำหนักมากกว่าความรู้สึกในใจและมีน้ำหนักน้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริง
หรือมุมมองที่เกิดขึ้นทั่ว ๆ ไป

3. การแสดงออกถึงการพิจารณาหรือคำแนะนำอย่างมีรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือการแสดงออก เช่นการตัดสินใจ หรือการวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่ขึ้นอยู่กับมติของคณะที่ปรึกษา

จากความหมายของความคิดเห็น สรุปได้ว่า เป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนเพื่อป้องกันความคิดเห็น โดยมีความรู้ ค่านิยม และประสบการณ์พื้นฐาน รวมถึงอารมณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็น เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ดังนี้ (Oskamp, 1977: 55)

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคล จากการได้พบเห็น ค้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรงและจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นภาพถ่าย จากการอ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นข้อเท็จจริง ถือเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชุมชนแต่ละกลุ่มชน มีค่านิยมการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือเพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษา ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

Oskamp (1977: 119-120) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมทางร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มีผลมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้
2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิด โดยตรงไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ
3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่ และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ
4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก เพราะบุคคลต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น เจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่มจะได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคล
5. สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่าง ๆ จากสื่อต่าง ๆ จะเป็นผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ จากแนวคิดทางวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมของบุคคล ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ข้อเท็จจริง ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อันส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

การวัดระดับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงพิจารณาจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์ และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็น หรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ
2. การสัมภาษณ์(Interview) เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต
3. การส่งแบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออก เขียนได้
4. การให้เล่าความรู้สึก(Self-report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้จะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์ และความสามารถออกมา

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นนั้นไม่สามารถวัดโดยตรงได้ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัด ที่ได้ระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของแต่ละบุคคลมากที่สุด อันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ การรับรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน โดยผลรวมจากการประเมินความคิดเห็นจะแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีการรับรู้ และความรู้สึกต่อเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรองกาญจน์ กันทะใจ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-28 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงาน ชูปเปอร์ไวเซอร์ ประจำฝ่ายงานควบคุมการผลิตความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน คือ ด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ และด้านเจตคติ ส่วนความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อความต้องการการฝึกอบรมพนักงาน โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน คือ ด้านเทคนิควิธีด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด หัวหน้างานที่มีอายุ ประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน ต่างกัน

มีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ส่วนหัวหน้างานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน และฝ่ายงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความต้องการการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกัน ความคิดเห็นของ หัวหน้างานต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อความต้องการ การฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนความคิดเห็นของหัวหน้างานต่อปัญหาในการทำงาน ด้านการขาดแคลนความรู้ และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความต้องการการฝึกอบรม ด้านความคิดรวบยอด

สิริกาญจน์ โชคสิทธิเกียรติ (2553) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัย ส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยในการฝึกอบรมประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม และสมรรถนะ ของพนักงาน 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมและสมรรถนะของพนักงาน จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลและ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานปัจจัยในการฝึกอบรม และประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที่ ค่าเอฟ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คอลลอยเชิงพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 21-25 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 4-6 ปี เป็นพนักงานปฏิบัติการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ปัจจัยในการฝึกอบรม ด้านลักษณะขององค์กร ด้านการวางแผนการฝึกอบรม ด้านการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านกฎและเกณฑ์ในการเรียนรู้ พนักงานมีความคิดเห็น โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารที่ใช้ ในการฝึกอบรม ด้านสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และด้านวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม พนักงาน มีความคิดเห็น โดยรวมเห็นด้วย อยู่ในระดับมากทุกด้าน พนักงานมีสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ พนักงานที่มีสถานภาพ สมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตรและด้านเอกสาร การฝึกอบรม แตกต่างกันพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ การจัดการฝึกอบรม ด้านวิทยากร แตกต่างกันพนักงานที่มีตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตรและ ด้านวิธีการที่ใช้ในการ ฝึกอบรม แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ

การจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และด้านวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับสมรรถนะ ด้านทักษะ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งปัจจุบันในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับสมรรถนะด้านความรู้แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กร ต่างกัน มีระดับสมรรถนะของพนักงานด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ แตกต่างกัน ปัจจัยในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรมและระดับสมรรถนะด้านความรู้ และด้านทักษะ ส่วนประสิทธิภาพ การจัดการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับระดับสมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถ ในการประยุกต์ใช้ ประสิทธิภาพการจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และด้านวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมเห็นด้วย อยู่ในระดับมากทุกด้าน พนักงานมีสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้

เนตรนภิส ธนกาญจน์ (2552) ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ และ หลักสูตรในการฝึกอบรม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก จำนวน 15 รายการ 2 อันดับแรก คือ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่อง TOT Product และ วิทยากรมีความรอบรู้เรื่องบริการที่เป็นเลิศ ด้านหลักสูตรในการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก จำนวน 13 รายการ 2 อันดับแรก คือ ต้องการอบรมเรื่องรับมือการร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ และต้องการอบรมเรื่องการ บริหารอารมณ์อย่างมีสติ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานรับสาย โทรศัพท์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ใน ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านการดำเนินการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ด้านหลักสูตร

ในการฝึกอบรม และ การประเมินผลการฝึกอบรมด้านวิทยากรและการใช้ประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธีรทัต คงจันทร์ (2541) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมใน ธุรกิจโรงแรม: ศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอกคอร์ต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในเครือแอกคอร์ต ในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการ ฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยศึกษาระหว่างกลุ่มของตัวแปร อิสระแต่ละตัวตามสภาพทั่วไป นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของโรงแรมในเครือแอกคอร์ต กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน และใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences) วิเคราะห์ข้อมูลและตัวสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ความถี่ ค่าร้อยละ สถิติค่าตัวกลางเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามลำดับ

โสภิต หนูนภักดี (2541) ได้ทำ การวิจัยเรื่อง"การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าจุดมุ่งหมายของหลักสูตรชัดเจนง่ายต่อการวาง โครงการของหลักสูตรเนื้อหาบางส่วนยังไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงที่ปฏิบัติ และซ้ำซ้อนกันในบางรายวิชา ในด้านปัจจัยที่เอื้อต่อการเรียนการสอน ได้แก่ โสตทัศนูปกรณ์ และสื่อการเรียนการสอน หนังสือ ตำรา และเอกสาร สถานที่ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม และห้องจำ ลงผู้โดยสาร ยังไม่เพียงพอควรปรับปรุงคุณภาพบางส่วน ในด้านกระบวนการเรียนการสอนได้มีการสอนตรงตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ควรเพิ่มภาคปฏิบัติใน 37 หลายวิชา ควรมีการจัดทำ ประมวลการสอน โครงการสอนและแผนการสอน ตามแบบอย่างที่ต้องการจากผู้เชี่ยวชาญในด้านผลผลิตของหลักสูตรพบว่าพนักงานมีความรู้และทักษะ และคุณสมบัติไม่เพียงพอสำหรับการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

พรรณทิพา มหาวรรณ (2552) ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะ และการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการ โรงแรมขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน โรงแรมตำแหน่งเลขานุการที่ปฏิบัติงานหลัก ๆ

จำนวน 288 คน จากโรงแรมขนาดใหญ่ที่ได้รับการจัดอันดับและรับรองมาตรฐานจากสมาคม
โรงแรมไทย จำนวน 48 แห่งในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย
พบว่า ภาพรวมด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านการใช้ภาษาไทย มีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการ
ปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ใน
ระดับมาก ส่วนด้านการใช้เครื่องใช้สำนักงาน และด้านลักษณะนิสัยที่ดีในการประกอบอาชีพ
ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก
เหมือนกัน สำหรับด้านวิชาการเชิงธุรกิจ และด้านความรู้ทั่วไปมีระดับสมรรถนะที่ใช้ในการ
ปฏิบัติงานจริง และระดับสมรรถนะที่ต้องการเพิ่มพูนโดยการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง
เหมือนกัน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากร คือ พนักงานควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ

2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert, 1932) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้ (พิมพันธ์ เดชะคุปต์ และ พเยาว์ ยินดีสุข, 2548)

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับดีมาก

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบอยู่ในระดับน้อยที่สุด/
ควรแก้ไข

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยหัวข้อสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ ในด้านการควบคุมระบบ และด้านสิทธิการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวทางการสร้างเครื่องมือจากเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบแก้ไข

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการใช้ภาษาให้ถูกต้อง มีความเหมาะสมและความชัดเจน จากนั้นนำแบบสอบถามดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ พร้อมนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบอีกครั้ง

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับพนักงานในแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน และนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ เท่ากับ 0.858 และได้ค่าความเชื่อมั่นด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ เท่ากับ 0.891 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์แผนกบุคคล ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนให้แก่ผู้วิจัยจำนวน 200 ชุด
2. ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมถึงการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย มีการแปลความหมายตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best) เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย โดยมีช่วงระดับคะแนนดังนี้ (พิมพันธ์ เดชะคุปต์ และ เพียวร์ ยินดีสุข, 2548)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับของความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ / ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับของความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ / ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับของความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ / ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับของความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ / ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับของความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ / ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลของการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงาน บริษัท อีออน ซินิทรัลพรี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ
2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัย

- μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร
σ แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ตอนที่ 3 ลักษณะคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในด้านการควบคุมระบบ และ ด้านสิทธิการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามคือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน

ช่วงอายุของพนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 – 25 ปี	28	14
26 – 30 ปี	36	18
31 – 35 ปี	62	31
36 – 40 ปี	50	25
40 ปี ขึ้นไป	24	12
รวม	200	100

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มากที่สุด รองลงมาคือช่วงอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ช่วงอายุ 20 – 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400

ประสบการณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ปี	38	19
1 – 3 ปี	61	31
4 – 5 ปี	59	30
มากกว่า 5 ปี	42	20
รวม	200	100

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 เป็นเวลา 1 – 3 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 31 มากที่สุด รองลงมาคือ มีประสบการณ์ 4 – 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 30 มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และมีประสบการณ์ 1 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน

จำนวนครั้งการใช้คู่มือ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	50	25
2 ครั้งต่อเดือน	73	37
3 ครั้งต่อเดือน	35	18
มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน	42	20
รวม	200	100

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 37 มากที่สุด รองลงมาคือ ใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และใช้คู่มือของระบบสารสนเทศ AS400 ในการทำงาน 3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความสามารถของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานควบคุมระบบ ได้รับจากการฝึกอบรม

ระดับความสามารถของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบ ได้รับจากการฝึกอบรม โดยทำการศึกษา 2 ด้าน คือ 1. ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และ 2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลัก
ของระบบ

ตารางที่ 4 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการ
ใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม
ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลัก
ของระบบ

(N=200)

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400	ระดับความสามารถ					μ	σ	ระดับ
	ดีมาก	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้ เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	38 (19.0)	126 (63.0)	29 (14.5)	6 (3.0)	1 (0.5)	3.97	0.50	มาก
2. สามารถตรวจสอบความสามารถใน การชำระหนี้ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อ กำหนดเครดิตเทอมกับลูกค้าแต่ละรายได้ อย่างเหมาะสม	36 (18.0)	122 (61.0)	34 (17.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.93	0.54	มาก
3. สามารถคัดกรองลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	40 (20.0)	115 (57.5)	37 (18.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.94	0.54	มาก
4. สามารถสร้าง Communication Support เป็นการเชื่อมต่อการทำงานระหว่าง ระบบ AS400 กับระบบอื่น ๆ ในเครื่อง เดียวกันหรือระบบ AS400 ด้วยกันได้	40 (20.0)	114 (57.0)	38 (19.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.93	0.55	มาก
5. สามารถควบคุมตรวจสอบลูกค้าเก่าที่มี ปัญหาการจ่ายเงินโดยแบ่งยอดค้างจ่าย เกิน 1 เดือน / เกิน 2 เดือน และ เกิน 3 เดือนจากระบบฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	42 (21.0)	112 (56.0)	38 (19.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.94	0.56	มาก
6. สามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้า จากระบบอัตโนมัติจากระบบพนักงาน โทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงาน ประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลด ความเสี่ยงของหนี้สูญ	42 (21.0)	120 (60.0)	30 (15.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.98	0.52	มาก

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(N=200)

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400	ระดับความสามารถ					μ	σ	ระดับ
	ดีมาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. สามารถเรียกดูรายชื่อลูกค้าจากระบบ โดยคัดแยกลูกค้าที่ชำระตรงกำหนดเพื่อนำเสนอวงเงินเพิ่มให้กับลูกค้า	43 (21.5)	111 (55.5)	36 (18.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	3.94	0.59	มาก
8. สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง	43 (21.5)	118 (59.0)	31 (15.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.98	0.53	มาก
9. สามารถแสดงค่าผลของรายรับ- รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง	44 (22.0)	118 (59.0)	30 (15.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.99	0.53	มาก
10. สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้อย่างถูกต้อง	44 (22.0)	113 (56.5)	35 (17.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.97	0.56	มาก
11. สามารถประมวลตัวเลขต้นทุนและกำไรในแต่ละเดือนเพื่อทำรายงานในรูปแบบกราฟได้	44 (22.0)	105 (52.5)	41 (20.5)	10 (5.0)	0 (0.0)	3.92	0.62	มาก
12. สามารถใช้ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในระบบ AS400 ได้ อย่างถูกต้อง (การสะกดคำ)	44 (22.0)	111 (55.5)	37 (18.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.96	0.57	มาก
13. สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินเชื่อ นुकคตและสินเชื่อเช่าซื้อ ได้ อย่างถูกต้อง	45 (22.5)	115 (57.5)	32 (16.0)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.99	0.55	มาก
รวม						3.95	0.55	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ ในภาพรวม และรายข้อมีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด 13 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบสารสนเทศ AS400 สามารถแสดงค่าผลของรายรับ- รายจ่ายในแต่ละเดือน

ได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.99, \sigma = 0.53$) สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินค้าเชื่อบุคคลและสินค้าเช่าซื้อได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.99, \sigma = 0.55$) สามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติและจากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ ($\mu = 3.98, \sigma = 0.52$) สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.98, \sigma = 0.53$) การใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ทำให้สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.97, \sigma = 0.50$) และสามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.97, \sigma = 0.56$) อยู่ในระดับมาก สามารถใช้ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ในระบบสารสนเทศ AS400 ได้อย่างถูกต้อง (การสะกดคำ) ($\mu = 3.96, \sigma = 0.57$) อยู่ในระดับมาก สามารถคัดกรองลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องเชื่อถือได้ ($\mu = 3.94, \sigma = 0.54$) สามารถควบคุมตรวจสอบลูกค้าเก่าที่มีปัญหาการจ่ายเงิน โดยแบ่งยอดค้างจ่ายเกิน 1 เดือน / เกิน 2 เดือน และ เกิน 3 เดือนจากระบบฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ($\mu = 3.94, \sigma = 0.56$) สามารถเรียกรายชื่อลูกค้าจากระบบโดยคัดแยกลูกค้าที่ชำระตรงกำหนดเพื่อนำเสนอวงเงินเพิ่มให้กับลูกค้า ($\mu = 3.94, \sigma = 0.59$) สามารถตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อกำหนดเครดิตเทอมกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม ($\mu = 3.93, \sigma = 0.54$) สามารถสร้าง Communication Support เป็นการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างระบบสารสนเทศ AS400 กับระบบอื่น ๆ ในเครื่องเดียวกันหรือระบบสารสนเทศ AS400 ด้วยกันได้ ($\mu = 3.93, \sigma = 0.55$) และสามารถประมวลตัวเลขต้นทุนและกำไรในแต่ละเดือนเพื่อทำรายงานในรูปแบบกราฟได้ ($\mu = 3.92, \sigma = 0.62$)

2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ตารางที่ 5 ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรมด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

(N=200)

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400	ระดับความสามารถ					μ	Σ	ระดับ
	ดีมาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14. สามารถใช้ Control Language เป็นชุดคำสั่งต่าง ๆ ที่จะใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว	41 (20.5)	102 (51.0)	49 (24.5)	8 (4.0)	0 (0.0)	3.88	0.60	มาก
15. สามารถใช้งาน Share Folder บนหน้า Desktop ได้	45 (22.5)	94 (47.0)	50 (25.0)	11 (5.5)	0 (0.0)	3.87	0.68	มาก
16. สามารถใช้ Data Management เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดและการใช้เพิ่มข้อมูลในระบบได้	42 (21.0)	98 (49.0)	48 (24.0)	12 (6.0)	0 (0.0)	3.85	0.67	มาก
17. สามารถทราบหากเกิดปัญหา PC Support กับระบบเชื่อมต่อของ AS400 ได้อย่างตรงจุด	37 (18.5)	104 (52.0)	47 (23.5)	12 (6.0)	0 (0.0)	3.83	0.63	มาก
18. ท่านสามารถแก้ไขตัวอักษรหากเครื่อง Print ไม่สามารถพิมพ์ภาษาที่ต้องการได้	40 (20.0)	99 (49.5)	48 (24.0)	13 (6.5)	0 (0.0)	3.83	0.67	มาก
19. สามารถใช้งานโดยผ่านระบบโปรแกรม Shortcut ได้	42 (21.0)	101 (50.5)	43 (21.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	3.86	0.69	มาก
20. สามารถปรับแก้ค่า Configuration ของระบบปฏิบัติการได้	42 (21.0)	103 (51.5)	44 (22.0)	11 (5.5)	0 (0.0)	3.85	0.64	มาก
21. สามารถตรวจสอบข้อมูลจากระบบโดยผ่านการควบคุมจาก เลขประจำเครื่อง (IP) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	43 (21.5)	103 (51.5)	44 (22.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	3.90	0.63	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(N=200)

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400	ระดับความสามารถ					μ	Σ	ระดับ
	ดีมาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
22. สามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด	44 (22.0)	104 (52.0)	42 (21.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	3.91	0.63	มาก
23. สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานของ User ในระบบ AS400 ได้โดยแบ่งเป็นแผนกในการรับผิดชอบใช้งาน	40 (20.0)	105 (52.5)	41 (20.5)	14 (7.0)	0 (0.0)	3.86	0.67	มาก
24. สามารถทำงานบนระบบ AS400 ได้หากเกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง การติดต่อวิศวกรระบบฐานข้อมูล	4 (2.0)	15 (7.5)	19 (9.5)	145 (72.5)	17 (8.5)	2.22	0.61	น้อย
25. สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว	44 (22.0)	113 (56.5)	34 (17.0)	9 (4.5)	0 (0.0)	3.96	0.57	มาก
26. สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	44 (22.0)	112 (56.0)	34 (17.0)	10 (5.0)	0 (0.0)	3.95	0.59	มาก
27. สามารถเข้าระบบ AS400 ได้โดยไม่ใช่ User name และ Password	2 (1.0)	10 (5.0)	4 (2.0)	145 (72.5)	39 (19.5)	1.96	0.51	น้อย
28. สามารถ Reprint จากระบบ AS400 ได้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสำเนาเอกสารเพิ่ม	40 (20.0)	106 (53.0)	42 (21.0)	10 (5.0)	2 (1.0)	3.86	0.68	มาก
29. สามารถเปลี่ยนแปลงโอนย้ายข้อมูลของลูกค้าได้ในระบบ AS400	42 (21.0)	106 (53.0)	38 (19.0)	13 (6.5)	1 (0.5)	3.88	0.69	มาก
รวม						3.65	0.99	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ ในภาพรวม มีระดับความสามารถ

อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.65, \sigma = 0.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 14 ข้อ และระดับน้อย จำนวน 2 ข้อ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบสารสนเทศ AS400 สามารถ กำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.96, \sigma = 0.57$) สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.95, \sigma = 0.59$) สามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด ($\mu = 3.91, \sigma = 0.63$) สามารถตรวจสอบข้อมูลจากระบบ โดยผ่านการควบคุมจาก เลขประจำเครื่อง (IP) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ ($\mu = 3.90, \sigma = 0.63$) สามารถใช้ Control Language เป็นชุดคำสั่งต่าง ๆ ที่จะใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.88, \sigma = 0.60$) สามารถ เปลี่ยนแปลงโอนย้ายข้อมูลของลูกค้าได้ในระบบ AS400 ($\mu = 3.88, \sigma = 0.69$) สามารถ ใช้งาน Share Folder บนหน้า Desktop ได้ ($\mu = 3.87, \sigma = 0.68$) สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานของ User ในระบบAS400 ได้โดยแบ่งเป็นแผนกในการรับผิดชอบใช้งาน ($\mu = 3.86, \sigma = 0.67$) สามารถ Reprint จากระบบ AS400 ได้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสำเนาเอกสารเพิ่ม ($\mu = 3.86, \sigma = 0.68$) สามารถใช้งานโดยผ่านระบบโปรแกรม Shortcut ได้ ($\mu = 3.86, \sigma = 0.69$) สามารถปรับแก้ค่า Configuration ของระบบปฏิบัติการได้ ($\mu = 3.85, \sigma = 0.64$) สามารถใช้ Data Management เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดและการใช้เพิ่มข้อมูลในระบบได้ ($\mu = 3.85, \sigma = 0.67$) สามารถทราบ หากเกิดปัญหา PC Support กับระบบเชื่อมต่อของ AS400 ได้อย่างตรงจุด ($\mu = 3.83, \sigma = 0.63$) สามารถแก้ไขตัวอักษรหากเครื่อง Print ไม่สามารถพิมพ์ภาษาที่ต้องการได้ ($\mu = 3.83, \sigma = 0.67$) สำหรับรายข้อที่มีระดับความสามารถอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ ได้แก่ สามารถเข้าระบบสารสนเทศ AS400 ได้โดยไม่ใช่ User name และ Password ($\mu = 1.96, \sigma = 0.51$) และสามารถทำงานบน ระบบสารสนเทศ AS400 ได้หากเกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง การติดไวรัสบนระบบฐานข้อมูล ($\mu = 1.96, \sigma = 0.61$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสามารถ โดยภาพรวม 2 ด้าน

(N=200)

ความสามารถของการใช้งานระบบสารสนเทศ	AS400		ระดับ
	μ	σ	
1. ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบ			
สารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ	3.95	0.55	มาก
2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ	3.65	0.99	มาก
รวม	3.79	0.81	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความคิดเห็นต่อระดับความสามารถของพนักงานแผนกควบคุมระบบบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ ($\mu = 3.95$, $\sigma = 0.55$) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านความสามารถใช้งานหรือบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ ($\mu = 3.65$, $\sigma = 0.99$) ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ตอนที่ 3 ลักษณะคำถามปลายเปิด สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการควบคุมระบบ และ ด้านสิทธิการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400

จากการวิเคราะห์ในตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการควบคุมระบบของ IT Package และด้านสิทธิในการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. พนักงานในแผนกเดียวกันไม่สามารถทำงานเกินสิทธิของระบบ IT Package ที่องค์กรกำหนดได้ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า หากพนักงานที่รับผิดชอบไม่สามารถมาทำงานได้ พนักงานท่านอื่นก็ไม่สามารถเปิดดูข้อมูลหรือทำงานต่อไปได้

2. พนักงานไม่สามารถเข้าระบบสารสนเทศ AS400 ได้โดยไม่ได้ User name และ Password ปัญหาสุดท้ายคือในกรณีเกิดปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง หรือระบบ เซฟเวอร์มีปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าทำงานในระบบได้

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัย เรื่อง ผลของการฝึกอบรมการใช้งาน ระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงาน บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อวิจารณ์ ดังนี้

ความคิดเห็นต่อระดับความสามารถของพนักงานแผนกควบคุมระบบ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$) ซึ่งผลที่ได้สนับสนุนนโยบายของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่เกี่ยวกับการฝึกอบรมพนักงานแผนกควบคุมระบบ ที่มีหน้าที่ในการดูแลและจัดการกับระบบสารสนเทศ AS400 ให้สามารถใช้งานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงพนักงานสามารถเข้าใจหน้าที่และความสำคัญของงานที่ปฏิบัติได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Pang – Lo และคณะ (2004: 971-977) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ และความสามารถในการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมของประเทศได้หวั่น พบว่า ความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ที่มากขึ้น จะมีผลกระทบอย่างมากในการแข่งขันได้ผลสรุปเมื่อกิจการมีความสามารถในการบริหารจัดการความรู้มากขึ้นกิจการยังมีศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้นด้วย โดยได้รับการยืนยันทางการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรสามด้านคือ ลักษณะเฉพาะของบริษัท การใช้ข้อดีของเทคโนโลยีและมาตรฐานวัดของบริษัท ซึ่งพิสูจน์แล้วว่า มีผลกระทบต่อความสามารถในการบริหารจัดการความรู้ ทั้งนี้เมื่อบริษัทตัดสินใจที่จะเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันนี้จำเป็นต้องปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการความรู้เป็นอันดับแรก ประโยชน์คือทำให้กิจการบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการ

กลั่นกรอง การเก็บรักษาและการแบ่งปันความรู้ ทำให้กิจการสามารถสร้างความแข็งแกร่งต่อการบริหารการจัดการความรู้

ความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงค่าผลของรายรับ- รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินค้าบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อได้อย่างถูกต้อง สามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติ จากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้งานหลักของระบบสารสนเทศ AS400 จึงสามารถสั่งให้โปรแกรมทำการประมวลผลข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่งผลให้องค์กรสามารถนำข้อมูลมาใช้งานเพื่อการวางแผนงานของทุกแผนกในสำนักงานใหญ่ของบริษัท และทุกสาขาของบริษัทได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ สุทธิเทพศิริพัฒนกุล (2552:20) ที่กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ของระบบสารสนเทศของธุรกิจมีมากมาย ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานต่าง ๆ และช่วยลดค่าใช้จ่าย ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการสารสนเทศ เช่น ผู้บริหาร และบุคคลทั่วไป ลูกค้า รวมถึงประสิทธิผลของการทำงานในด้านของความคุ้มค่าและช่วยในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จด้วยดี ความเหมาะสมกับการต่อยอดทางธุรกิจทำให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและนำไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้มีความต่างกับธุรกิจประเภทเดียวกัน ได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 จึงสามารถนำมาปรับปรุงระบบที่สามารถเอื้ออำนวยต่อการใช้งานของแต่ละแผนกได้ เพราะแต่ละแผนกนั้นจะมีการทำงานที่แตกต่างกันตามความรับผิดชอบ รวมถึงการจัดการจำกัด

สิทธิผู้ใช้งานในการดูข้อมูล เนื่องจากบางข้อมูลเป็นความลับไม่สามารถเผยแพร่ให้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องรู้ข้อมูลได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริลักษณ์ โรจน์กิจอำนวย (2553:12) กล่าวว่า รูปแบบของการพัฒนาระบบสารสนเทศ ภายใน และภายนอกองค์กร โดยเป้าหมายในการนำระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์มาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน กล่าวคือ เป้าหมายของการนำระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจถือเป็นความสำคัญ เช่น การวางแผนและการจัดการระบบให้เหมาะสมกับลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีความปลอดภัยสามารถรักษาข้อมูลของลูกค้าให้เป็นความลับได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของ บริษัท อีออน ซินิทรัลพรี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Reaserch) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ เพื่อทราบความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ซินิทรัลพรี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ประชากร คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ซินิทรัลพรี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ วิธีการฝึกอบรมตามความสามารถในการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการทำงานจากระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของการทำงานจากระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม ด้านความสามารถของการทำงานจากระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ และด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ใช้เวลา 1 เดือน คือ เดือนธันวาคม 2554

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ
2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยหัวข้อสภาพปัญหา ข้อเสนอแนะ ในด้านการควบคุมระบบ และด้านสิทธิการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอความอนุเคราะห์แผนกบุคคล ของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์(ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามคืนให้แก่ผู้วิจัยจำนวน 200 ชุด ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมถึงการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานแผนกควบคุมระบบได้รับการฝึกอบรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ความคิดเห็นต่อระดับความสามารถของพนักงานแผนกควบคุมระบบ บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมทั้ง 2 ด้าน มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.81$) โดยความคิดรายด้าน เป็นดังนี้

1. ความคิดเห็นด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากถึง 13 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงค่าผลของรายรับ-รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินค้าบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อได้อย่างถูกต้อง สามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติ จากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้องเพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้อย่างถูกต้อง

2. ความคิดเห็นด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวม มีระดับความสามารถอยู่ในระดับมากถึง 14 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนกและสามารถสั่งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และสามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ชนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้าหรือการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. จากผลความคิดเห็นของพนักงานระบบสารสนเทศ AS 400 ด้านความสามารถของการใช้งานตัวระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้องค์กรมีการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจาก ความคิดเห็นนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการทำงานขององค์กร เป็น

ส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อผู้ใช้งานสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ จากการเรียนรู้และการประยุกต์ใช้ จะทำให้ผลลัพธ์ของการทำงานดีขึ้นเช่นเดียวกัน ส่งผลให้ผู้บริหารซึ่งต้องนำข้อมูลมาใช้ประกอบการตัดสินใจพิจารณาลงทุน สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและฉับไว สอดคล้องกับ (สัทยUTH สว่างวรรณ, 2545: 53) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ช่วยนำเสนอข้อมูลของผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยจัดการผลสะท้อนกลับที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานรายวันได้ ตัวอย่างเช่นระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านการผลิต คือกลุ่มของระบบที่รวมกันเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบขบวนการผลิต เพื่อให้เกิดการใช้วัตถุดิบในการผลิตที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยการตรวจสอบนี้ทำได้โดยดูจากรายงานสรุปที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ รายงานเหล่านี้สามารถได้มาจากการกรองและการวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลการประมวลผลรายการและแสดงผลข้อมูลที่ได้ในรูปแบบที่มีความหมายหรือรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจสังเกตว่ารายการทางธุรกิจสามารถเข้ามาในองค์กร

2. การนำระบบสารสนเทศ AS400 มาปรับใช้ในองค์กรของบริษัท ฯ จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างมากที่ พนักงานทุกแผนก รวมถึงผู้บริหาร ต้องเรียนรู้การใช้งานได้ตามสิทธิของผู้ใช้ระบบ แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด คือการที่แผนกควบคุมระบบสารสนเทศ AS400 สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพราะเป็นแผนกที่ต้องรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจากผลความคิดเห็นของพนักงานแผนกควบคุมระบบ ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผลต่อแผนกต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่า นโยบายขององค์กรที่ต้องการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานแผนกควบคุมระบบ เพื่อให้สามารถนำความรู้มาปรับปรุงและประยุกต์ใช้งานกับระบบของแผนกต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะองค์กรจะลดภาระค่าใช้จ่ายในการส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก รวมถึงการปรับปรุงระบบก็สามารถทำได้ตามวัตถุประสงค์ในเรื่องความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ ส่งผลให้บริษัทได้รับความเชื่อถือจากลูกค้า และมีความได้เปรียบทางธุรกิจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้อง ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549:298) กล่าวว่าไว้ว่า การปรับองค์กรและการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันมีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงระบบการควบคุมการปฏิบัติงานตามความต้องการปรับองค์กรให้เหมาะสมเพื่อสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อสร้างระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น การปิดยอดขายประจำวัน และยอดขายประจำเดือน

ยอดสินค้าคงเหลือ ยอดรวมลูกหนี้ค้างชำระ และ การกำหนดการขนส่งสินค้าเพื่อให้ทันตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยในเรื่องความคิดเห็นต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศที่องค์กรใช้ กับแผนกต่าง ๆ ขององค์กร นอกเหนือจากแผนกที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงกับการบริหารจัดการระบบ เพราะจะได้รับข้อมูลที่หลากหลาย และเป็นประโยชน์ต่อการนำมาปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรองกาญจน์ กันทะใจ. 2552. **ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท นิคอน (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.**
- กรองแก้ว อยู่สุข. 2538. **พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. 2012. **ธุรกิจเข้าซื้อรถยนต์ไตรมาส 4 พ้นตัว. (online).**
www.bangkokbiznews.com, 2 มกราคม 2012.
- กัมปนาท อ่วมสกุล. 2548. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนเทียบเครื่องมือวัดด้าน มิติของ หน่วยปฏิบัติการสอนเทียบเครื่องมือ สถาบันค้นคว้าและพัฒนาเทคโนโลยี การผลิตทาง อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- กุดยา ต้นติผลชีวะ. 2537. **เอกสารคำสอนการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาหลักสูตรและ การสอน คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- คงฤทธิ์ พาลีวัน. 2546. **ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้ฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา, สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.**
- ฐิระ ประवालพุกษ์. 2543. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน สภาสถาบันราชภัฏ.**
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2551. **การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนดุสิต.**
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2551. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.**

คณัย เทียนพุด. 2550. **กลยุทธ์ขั้นสูง**. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทองฟู ชินะโชติ. 2531. **การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธีรทัต คงจันทร์. 2541. **การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม: ศึกษากรณี โรงแรม
ในเครือแอกคอร์ด กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นนทวัฒน์ สุขผล. 2543. **เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพมหานคร: ชีระป้อม
วรรณกรรม.

นพดล ร่มโพธิ์. 2554. **การวัดผลการปฏิบัติงานองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นพดล ร่มโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์. 2552. **เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร**.
กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

น้อย ศิริโชติ. 2524. **เทคนิคการฝึกอบรม**. สงขลา: ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

เนตรนภิส ธนกาญจน์. 2552. **ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ การให้บริการผ่าน
ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ของพนักงานรับสายโทรศัพท์ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ 1100
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธ์. 2535. **การวัดและการประเมินผลการเรียนการสอน**.
กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประพันธ์ สุริหาร. 2532. **ทฤษฎีการบริหาร**. ขอนแก่น: ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พรรณทิพา มหาวรรณ. 2552. **ศึกษาสมรรถนะและความต้องการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรมของเลขานุการโรงแรมขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พัฒนา สุขประเสริฐ. 2540. **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิเชษฐ ศิริรัตน์ไพศาลสกุล. 2552 **ระบบปฏิบัติการ : Operating System**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. 2553. **การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์กร**. นนทบุรี: ซิงค์บียอนด์ บั๊คส์.

พิมพ์พันธ์ เฉชะคุปต์. 2544. **วิจัยในชั้นเรียน: หลักการสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนเม้นท์ จำกัด.

พิมพ์พันธ์ เฉชะคุปต์ และเพียว ยินดีสุข. 2548. **วิธีวิทยาการสอนวิทยาศาสตร์ทั่วไป** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ

พิมพ์พันธ์ เฉชะคุปต์ และพรทิพย์ แจ่มจัน. 2551. **สมรรถนะครูและแนวทางการพัฒนาครูในสังคมที่เปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

มานิช โกมลวนิช. 2541. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม**. ปรินญานินพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ไร่ไพพรรณ อภิชาติพงษ์ชัย. 2540. **การฝึกอบรมในงานส่งเสริมการเกษตรการวางแผนและการจัดการ**. เชียงใหม่: พี อาร์ คอมพิวเตอร์.

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. 2546. การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: สยามมิตรการพิมพ์.

วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์

วิโรจน์ ลักษณะอดิศร. 2550 กลยุทธ์ HR ที่จับต้องได้. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิโรจน์ สารรัตน์. 2549. “กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเพื่อการจัดการความรู้ในองค์กรทางการศึกษา. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิไลวรรณ ศรีสงคราม. 2547. รากฐานในการพัฒนาศักยภาพของบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.

วีระศักดิ์ บุญอินทร์. 2552. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมอาชีพอิสระ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และ เจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย. 2549. ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิรดา ศรีโสภ 2540. การหาค่าเฉลี่ย. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริรัตน์ พิริยชนาลัย และ จุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2553. Competency สมรรถนะ เข้าใจ ใช้ เป็นเห็นผล. กรุงเทพมหานคร: เอ.พี.พรีนติ้ง กรุ๊ป.

ศิริลักษณ์ โรจน์กิจอำนวย. 2553. การวางแผน IS/IT เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมสมัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545. ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลมสมัย.

สมชาติ กิจยรรยง. 2545. **สายสัมพันธ์ สร้างสรรค์ทีมงาน**. กรุงเทพมหานคร: มัลติอินฟอร์เมชั่น เทคโนโลยี.

สมยศ นาวิ. 2545. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สมยศ นาวิ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สัถยुทธิ์ สว่างวรรณ. 2545. **ระบบปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น

สิริกาญจน์ โชคสิทธิเกียรติ. 2553. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการการฝึกอบรม และสมรรถนะของพนักงานบริษัทในเขตสวนอุตสาหกรรมโรจนะอำเภออุทัย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2545. **ประเมินผลงานสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคน**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

สุติเทพ ศิริพัฒนกุล. 2552. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับครูอาชีวศึกษา (Management Information System for Vocational Educator)**. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โสภิต หนูนุกักดี. 2541. **การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

องอาจ นัยพัฒน์. 2551. **การออกแบบการวิจัย วิธีการเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และผสมผสานวิธีการ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อวยพร เรื่องตระกูล และ สุนทรพจน์ คำรงค์พานิช. มปป. **การประเมินตนเอง (Self-evaluation).**

(Online). http://ednet.kku.ac.th/~edad/research_article/selfEvaluation.doc,

16 มกราคม 2555.

Allen, M.J. 2004. **The use of scoring rubrics for assessment and teaching. Retrieved.**

(Online). <http://cai.cc.ca.us/Resources/RubricsByMaryAllen.doc>, November 29, 2011.

Arthur, H. 1995. **Student self-evaluation: How useful? How valid?.** Journal of Nurse Studies, 32, 271-276.

Chappius, S. and R. Stiggins. 2002. **Classroom assessment for learning.** Educational Leadership, 60, 40-43.

Clawson, J.G., J.P. Kotter, V.A. Faux, and C.C. McArthur. 1992. **Self-assessment and career development 3rd.** ed. NJ: Prentice-Hall Inc.

Dessler, T. 2550. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

El-Koumy, A.S. n.d. **Effect of self-assessment of writing processes versus products on EFL students' writing. Retrieved.** (Online). http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sq/content_storage_01, November 29, 2011.

Etica group. 1997. **AS400.** (Online). http://www.expert2you.com/view_question2.php?q_id=13279, August 24, 2011.

Hart, D. 1994. **Authentic assessment: A handbook for educators.** CA: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

Horn, T. 2006. **Standards and rubrics for school improvement 2005 revise edition. Retrieved.**

(Online). http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/1b/ae/5a.pdf, August 24, 2011.

Johnson, D.W. and R.T. Johnson. 2002. **Meaningful Assessment.** MA: Allyn & Bacon.

Judge, T.A., J.E. Erez, and E.A. Lock. 2005. “**Core self-evaluation and job satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment**”. **Journal of Applied Psychology**, 90, 257-268.

Kariuri, P. and B. Wiseman. 2006. **The effects of self-assessment on High frequency words.** CA: Addison-Wesley Publishing Company Inc

Kyriakides, L., and R.J. Campbell. 2004. “**School self-evaluation and school improvement: A critique of values and procedure**”. **Studies in Educational Evaluation**, 30, 23-36.

Liebovich, B.J. (2000). **Children’s self-assessment. Retrieved.** (Online). <http://ericece.org/pubs/books/katzsym/liebovich.pdf>, November 15, 2011.

Likert, R. 1932. **A Technique for the Measurement of Attitudes.** New York: Archives of Psychology.

Maslow, A.H. 1954. **Motivation and Personality.** New York: Harper

Oskamp. 1977. **Attitudes and Opinions.** New Jersey: Prentice-Hall.

Pang-Lo, L. Chen, and T. Chih-Hung. 2004. “**An Empirical Study on the Correlation Between Knowledge Management Capability and Competitiveness in Taiwan’s Industries,**” **Technovation**. 24(12) : 971-977 ; December, 2004.

Rolheiser, C. and J.A. Ross. 2007. **Student self-evaluation: What research says and what practice shows.** (Online). http://www.cdl.org/resource-library/articles/self_eval.php, November 24, 2011.

Ross, J.A., C. Rolhieser and A. Hogaboam-Gray. 2000. “**Effect of self-evaluation training on narrative writing**”. *Assessing Writing*, 6, 107-132.

Schrock, K. 2006. **Analytic vs holistic rubrics.** (Online). <http://www.teachervision.fen.com/teaching-methods-and-management/rubrics/4524.html>, November 15, 2011.

Trope, Y. and E. Neter. 1994. “**Reconciling competing motives in self-evaluation: The role of self-control in feedback seeking**”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 646-657.

Waltman, K., A. Kahn and G. Koency. 1998. **Alternatives approaches to scoring: The effect to use difference scoring methods on validity of score from a performance assessment.** (Online). http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/17/48/d4.pdf, November 15, 2011.

William R. 1994. **Training Employees with Disabilities. English.** AMACOM American Management Association.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

อาจารย์ณัฐวิจิดา เลิศพงศ์รุจิกร

อาจารย์สาขาวิชา บริหารธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ การสอนเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

รศ. สุวิสา พัฒนเกียรติ

รองศาสตราจารย์ (หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม) สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ ฝึกอบรม และพัฒนาชนบท

อาจารย์สุติเทพ ศิริพิพัฒนกุล

อาจารย์สาขาวิชา พัฒนาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษา อาชีวศึกษา

การบริหารการศึกษา คอมพิวเตอร์ศึกษา



ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 0-2579-7143 ภายใน 1825
ที่ ศธ 0513.10907/ 013 วันที่ 26 มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อาจารย์ณัฐวิจิตร เลิศพงษ์จักร

ด้วย นางอ่อนศรี จันทศิริ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ปภัสรา วรภักดี | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. ดร. นงลักษณ์ มโนวณิชชา | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 0-2579-7143 ภายใน 1825
ที่ ศธ 0513.10907/ 013 วันที่ 26 มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ สุวิสา พัฒนเกียรติ

ด้วย นางอ่อนศรี จันทศิริ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ปภัสรา วรภักดี | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. ดร. นงลักษณ์ มโนวณิชชา | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจสอบแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 0-2579-7143 ภายใน 1825
ที่ ศธ 0513.10907/ 012 วันที่ 26 มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อาจารย์สุติเทพ ศิริพิพัฒน์กุล

ด้วย นางอ่อนศรี จันทศิริ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ปภัสรา วรภักดี | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. ดร. นงลักษณ์ มโนวณิชชา | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาพิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

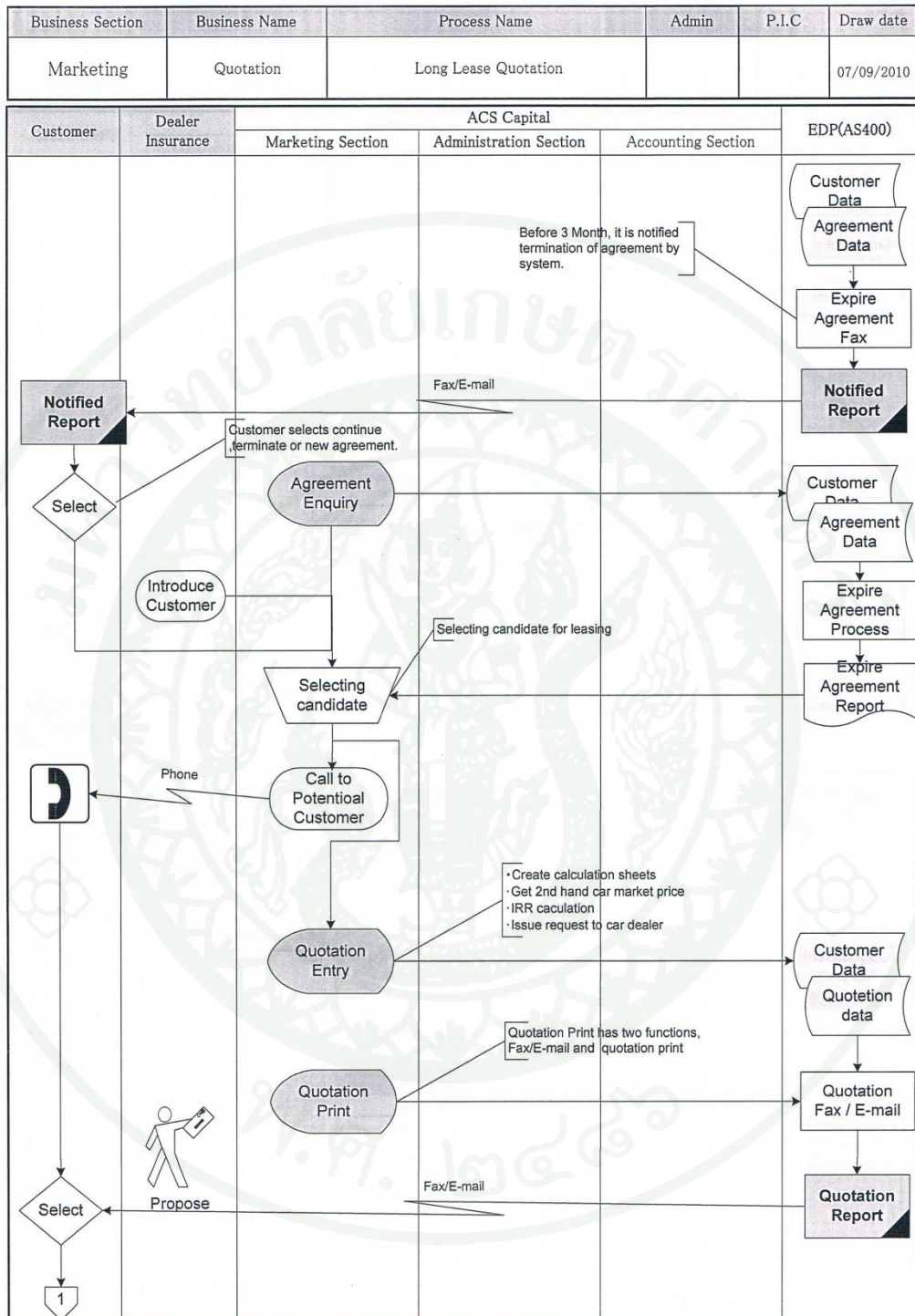
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล

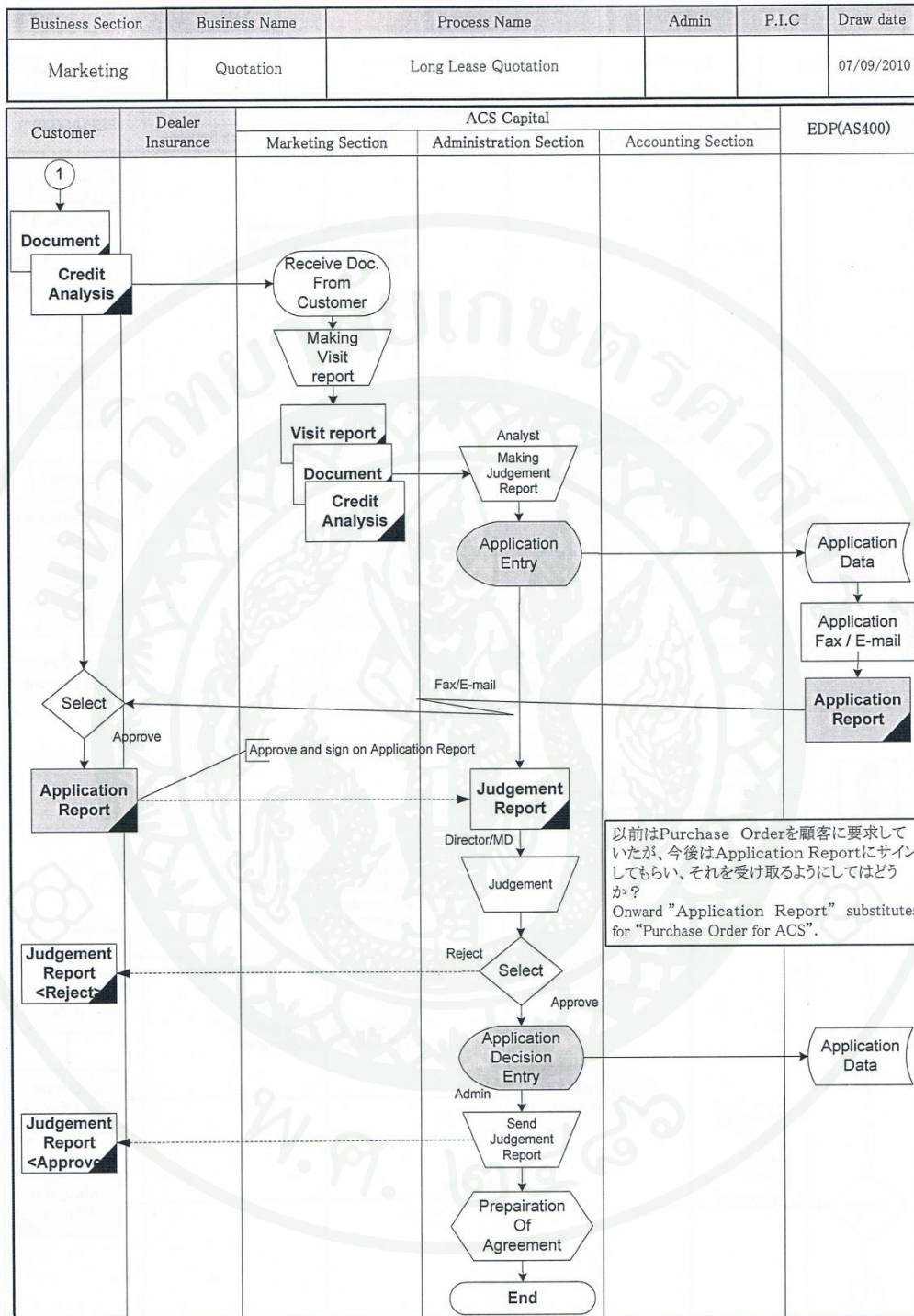
หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

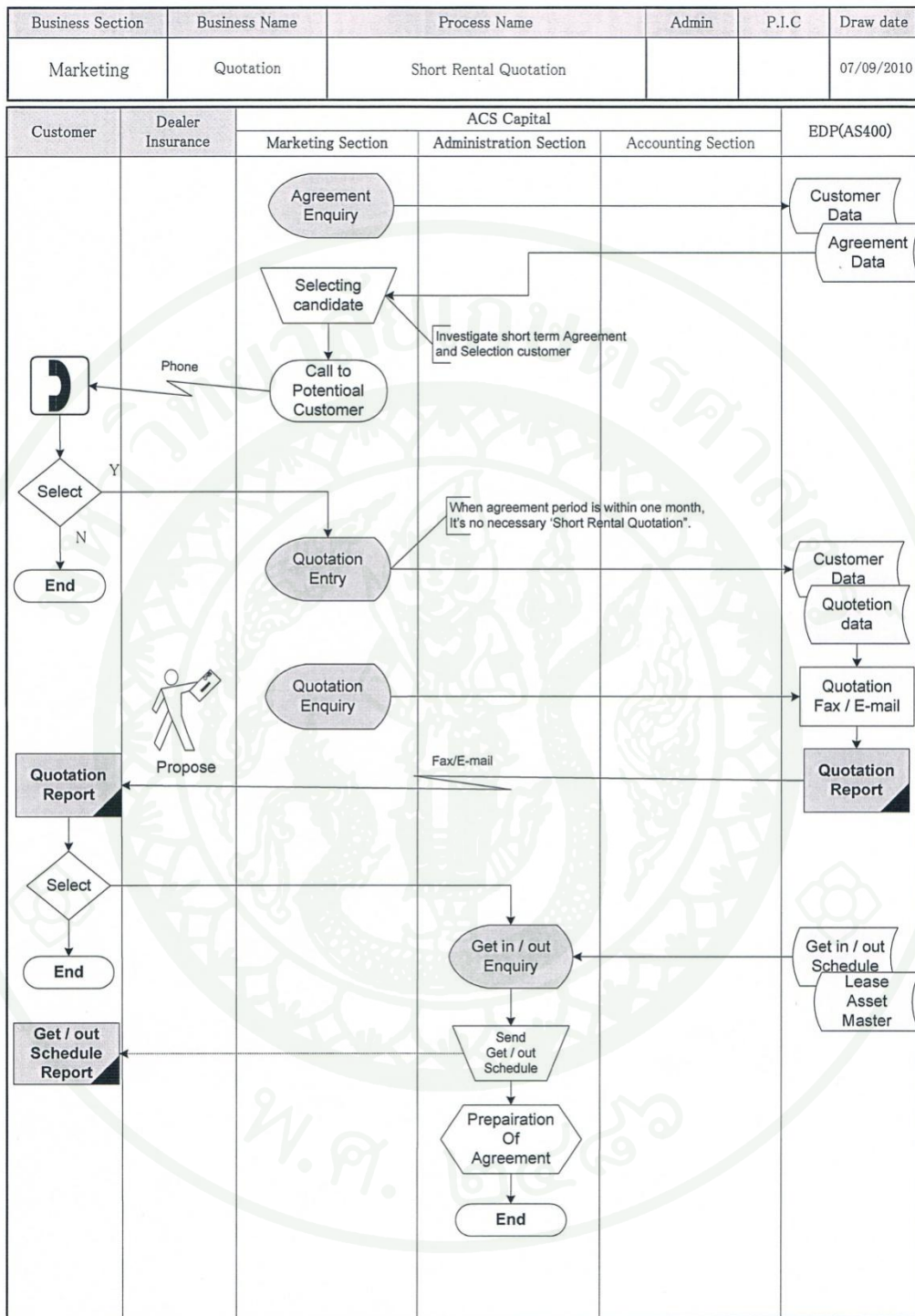


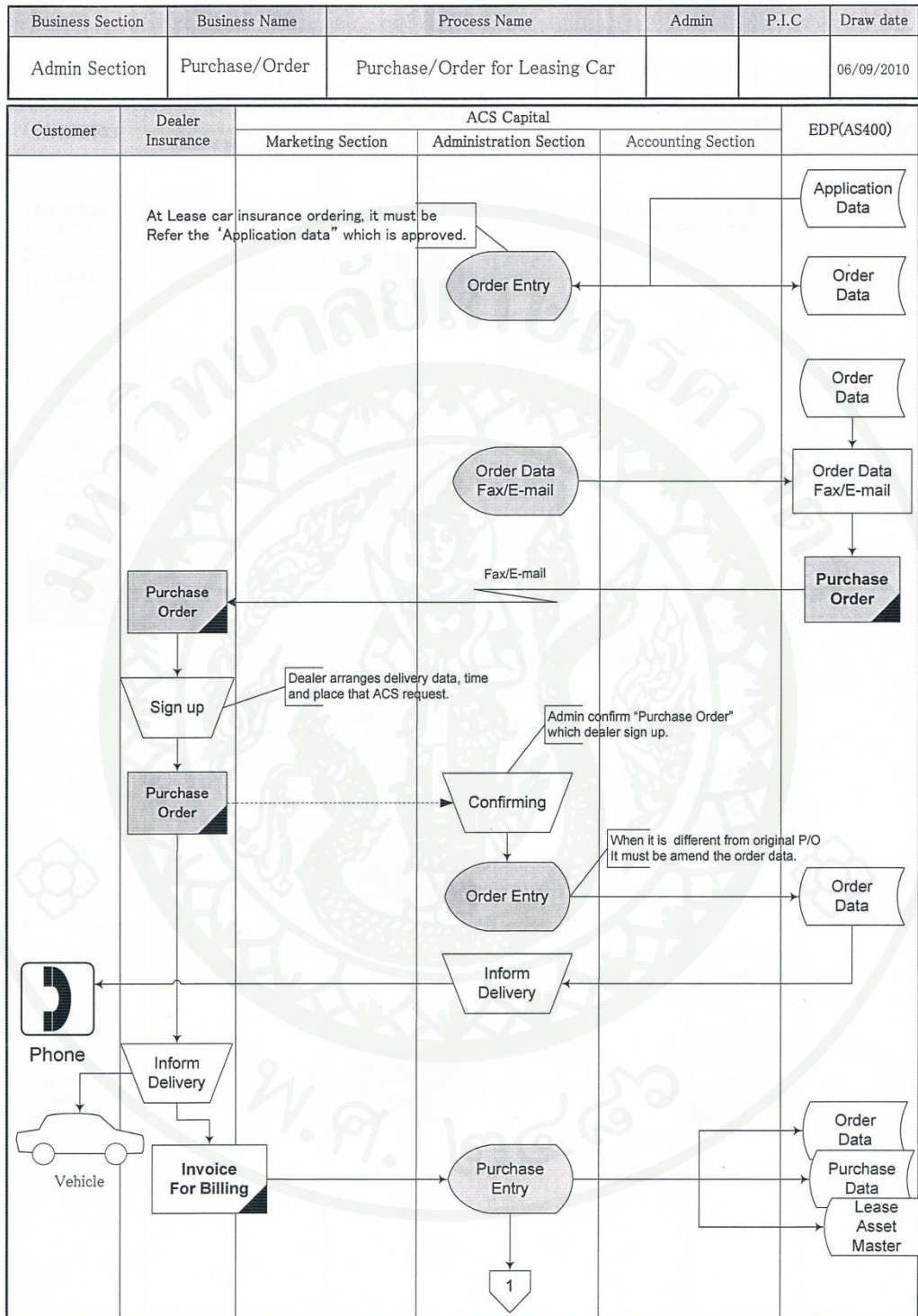
ภาคผนวก ค

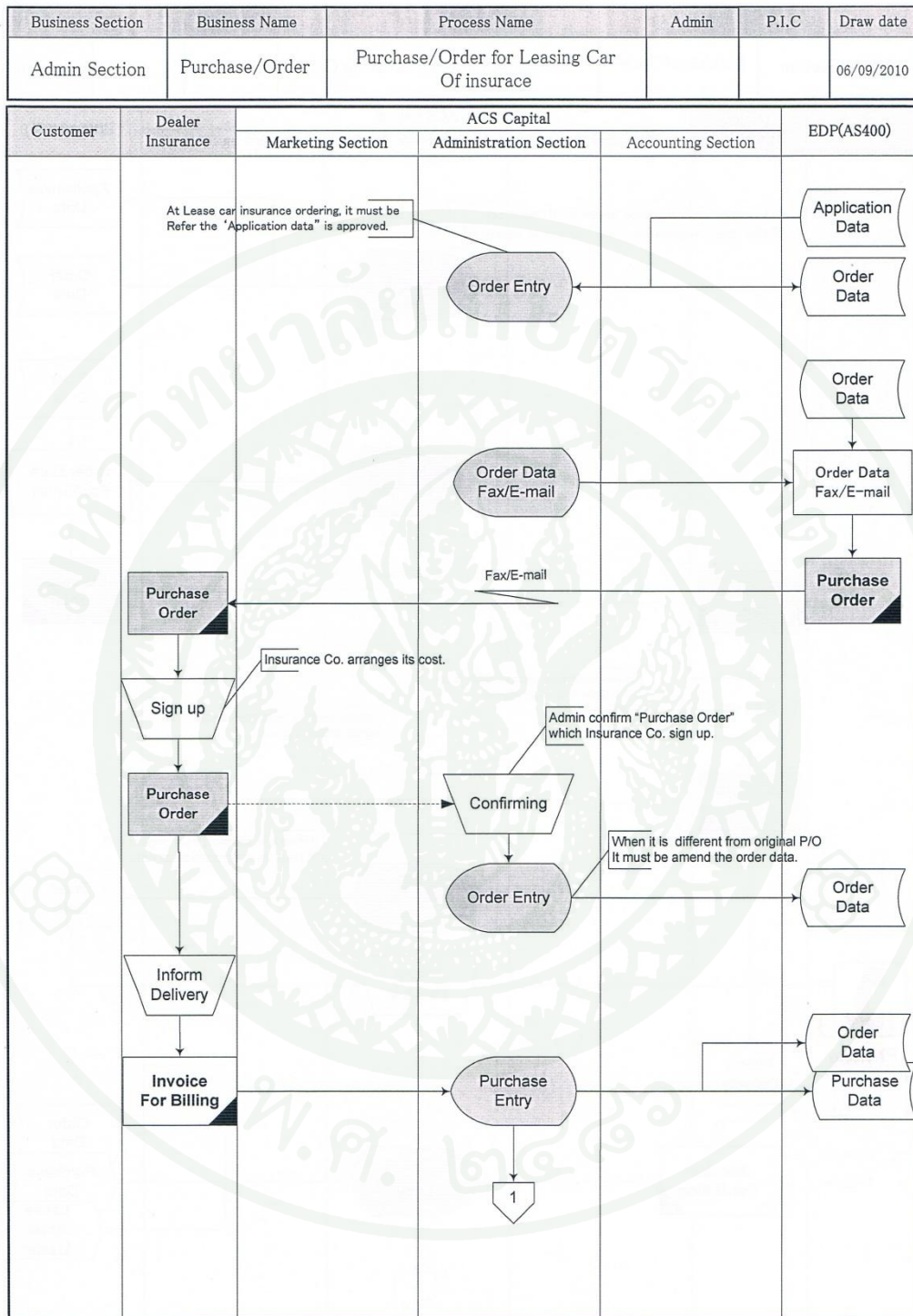
ภาพขั้นตอนการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ของ
บริษัท อีออน ทรนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

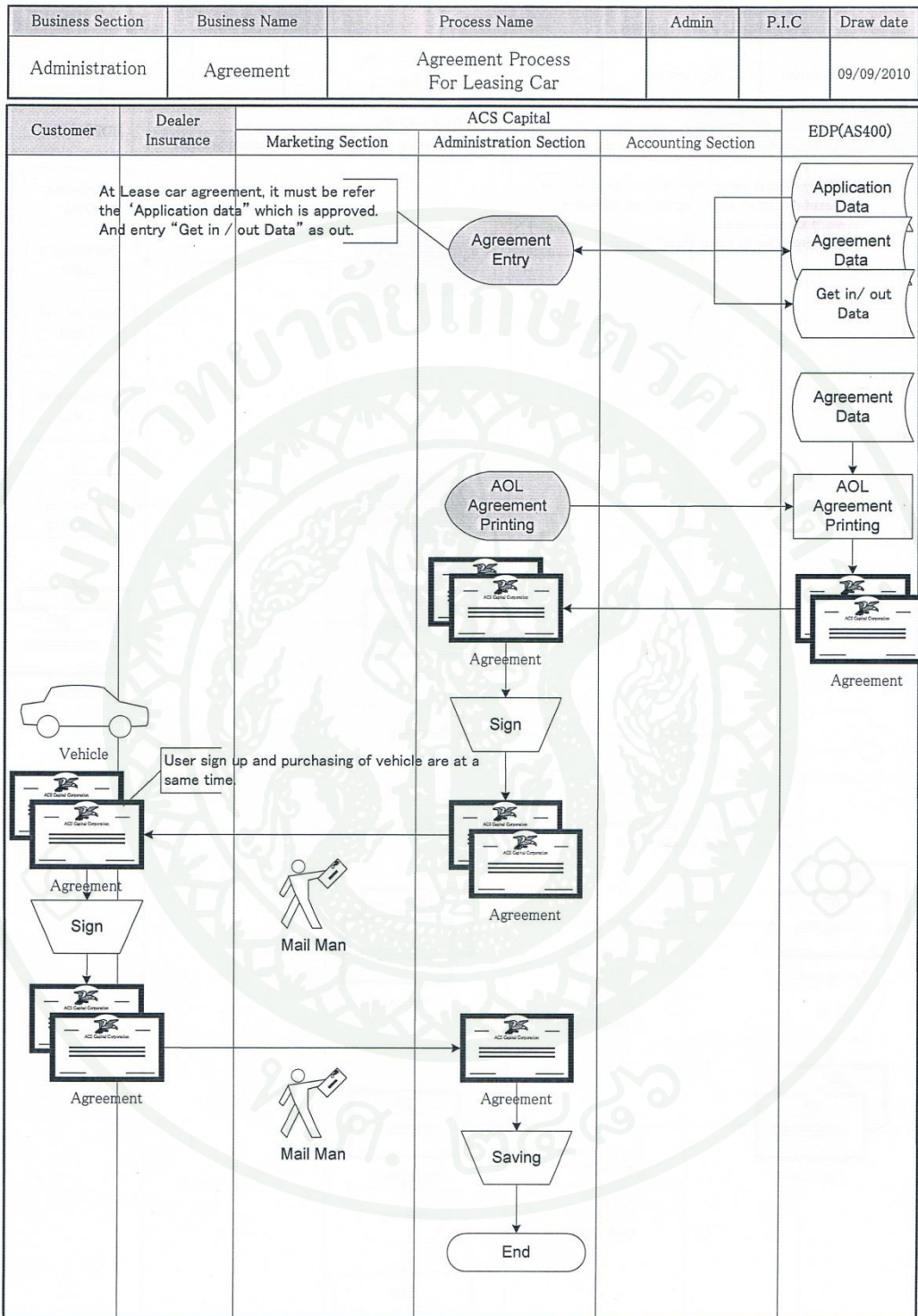


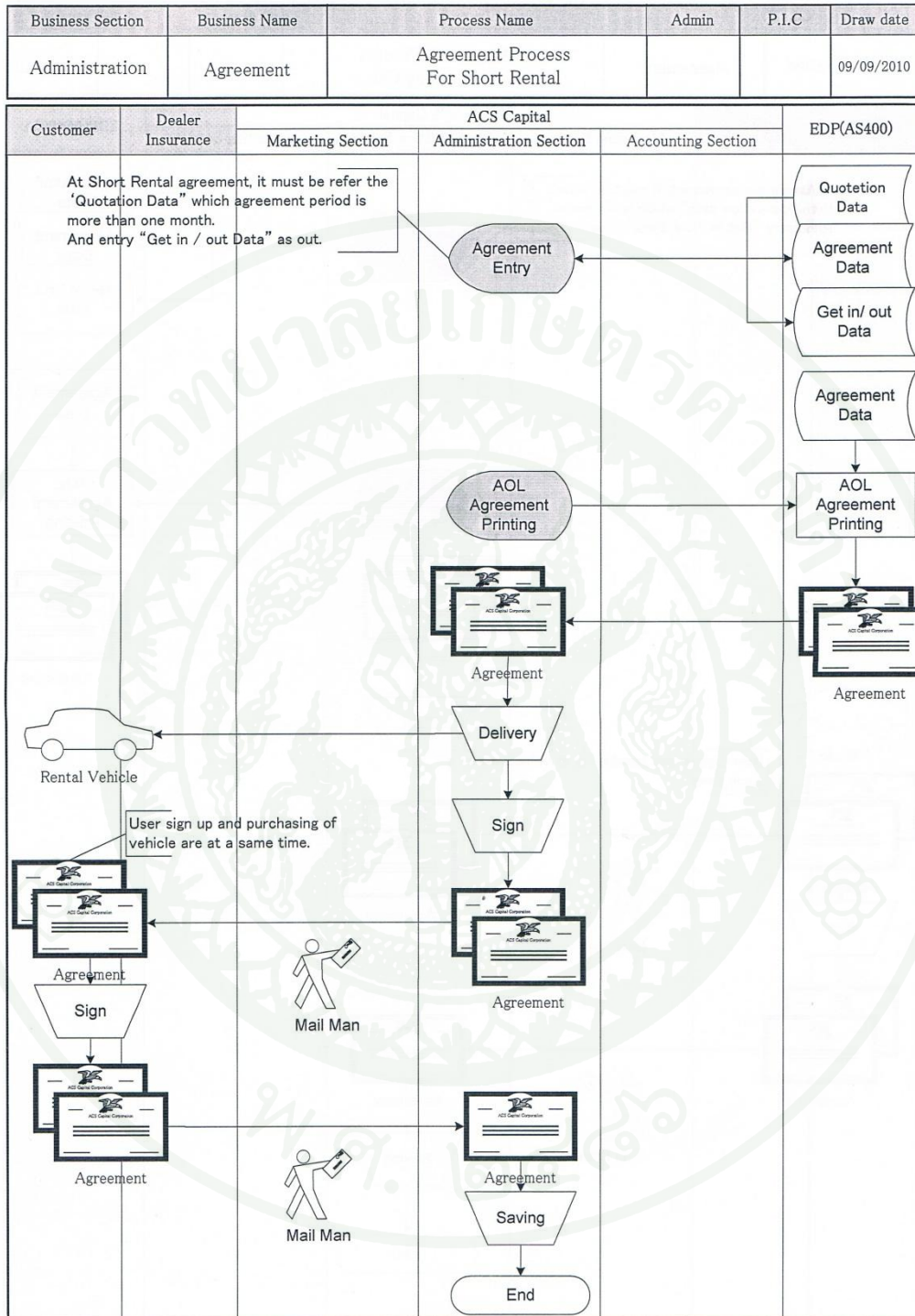


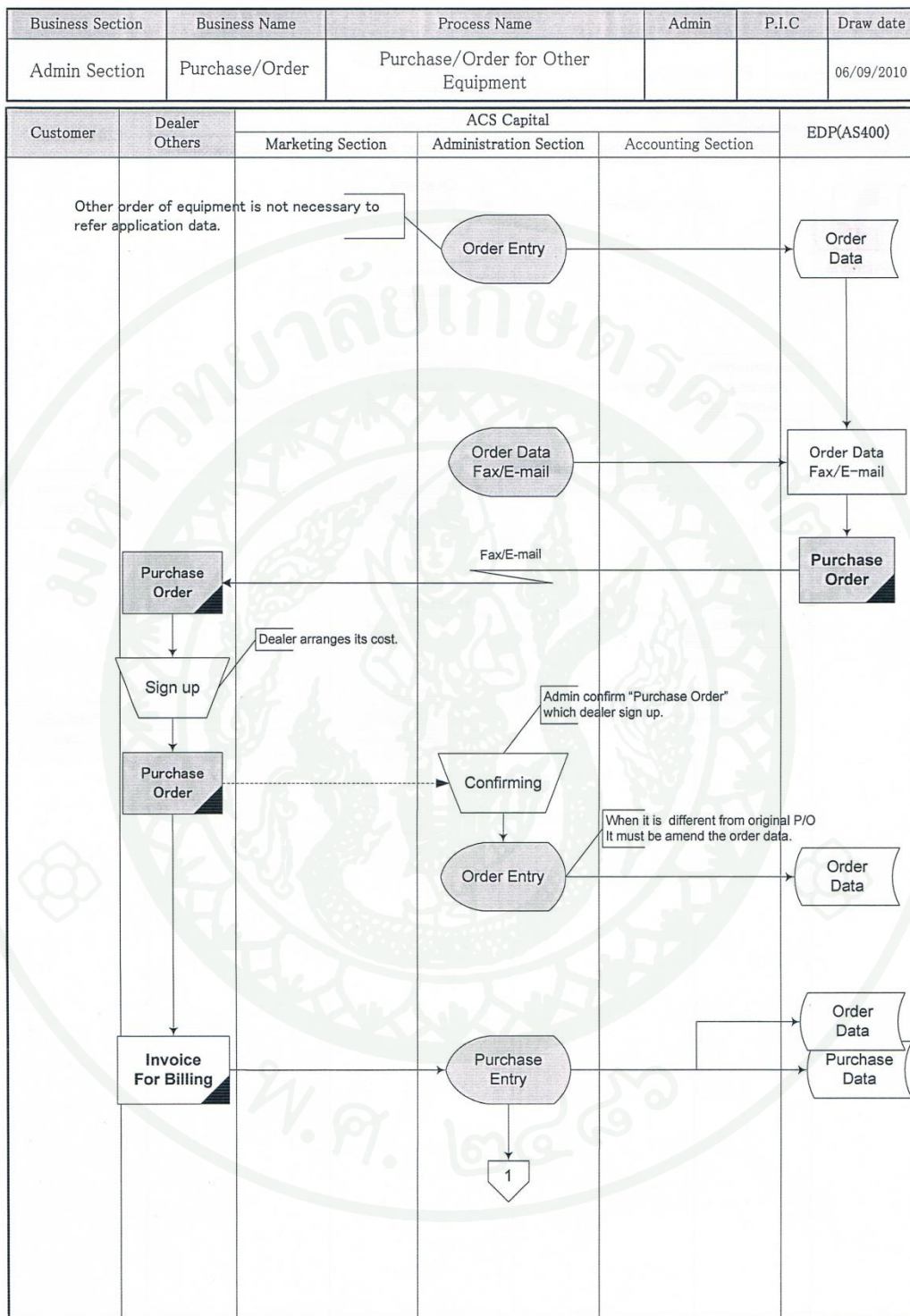


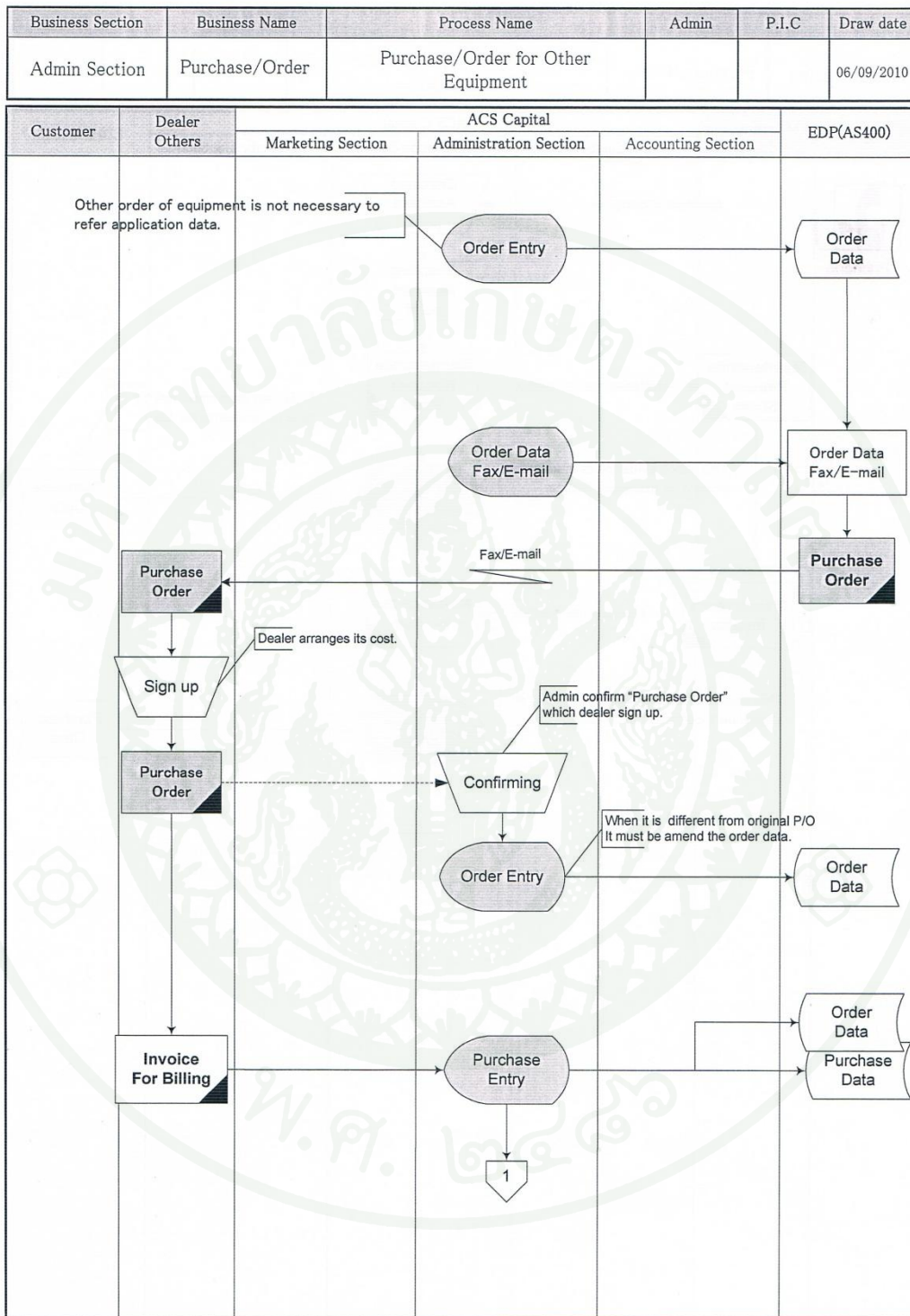


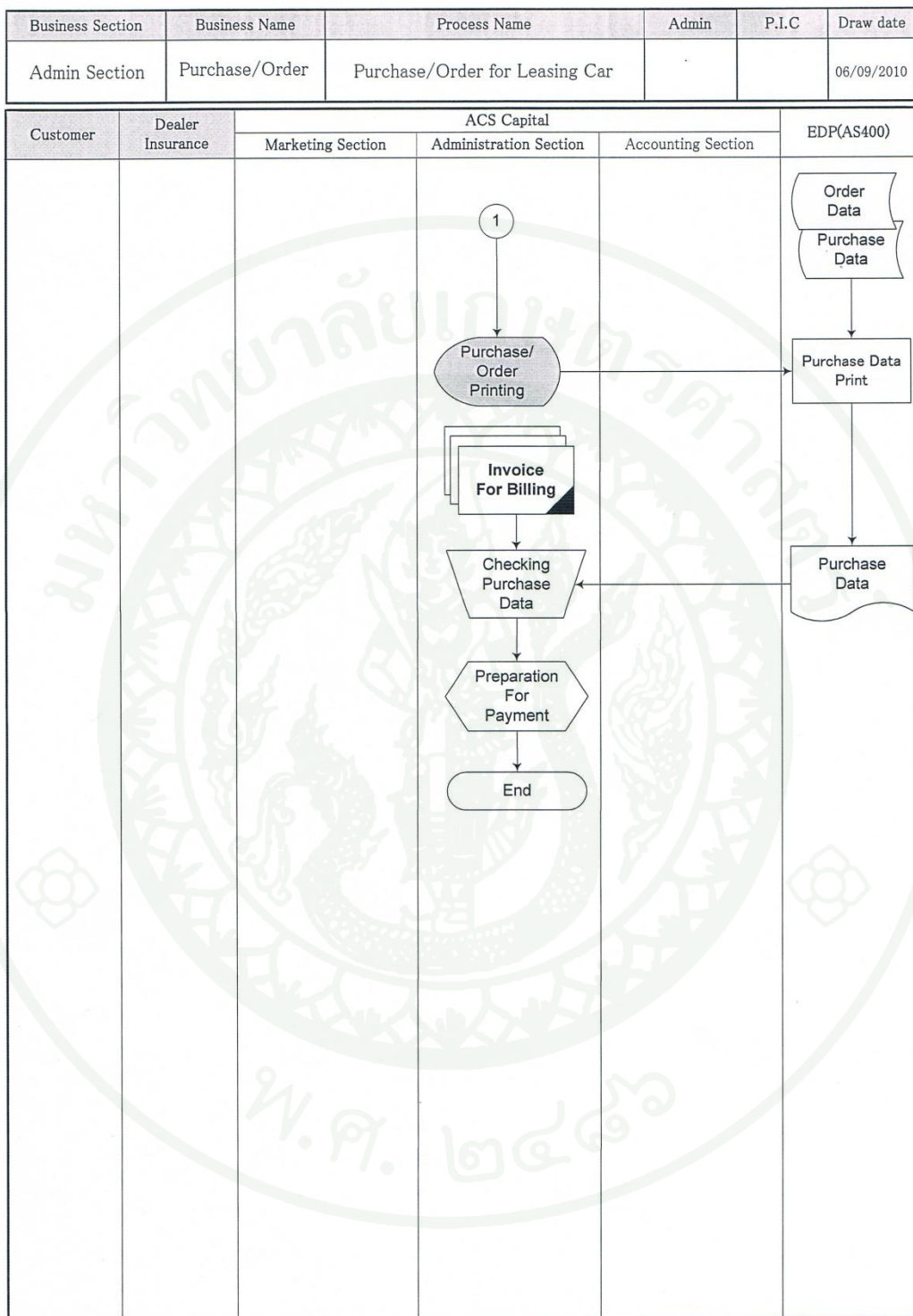


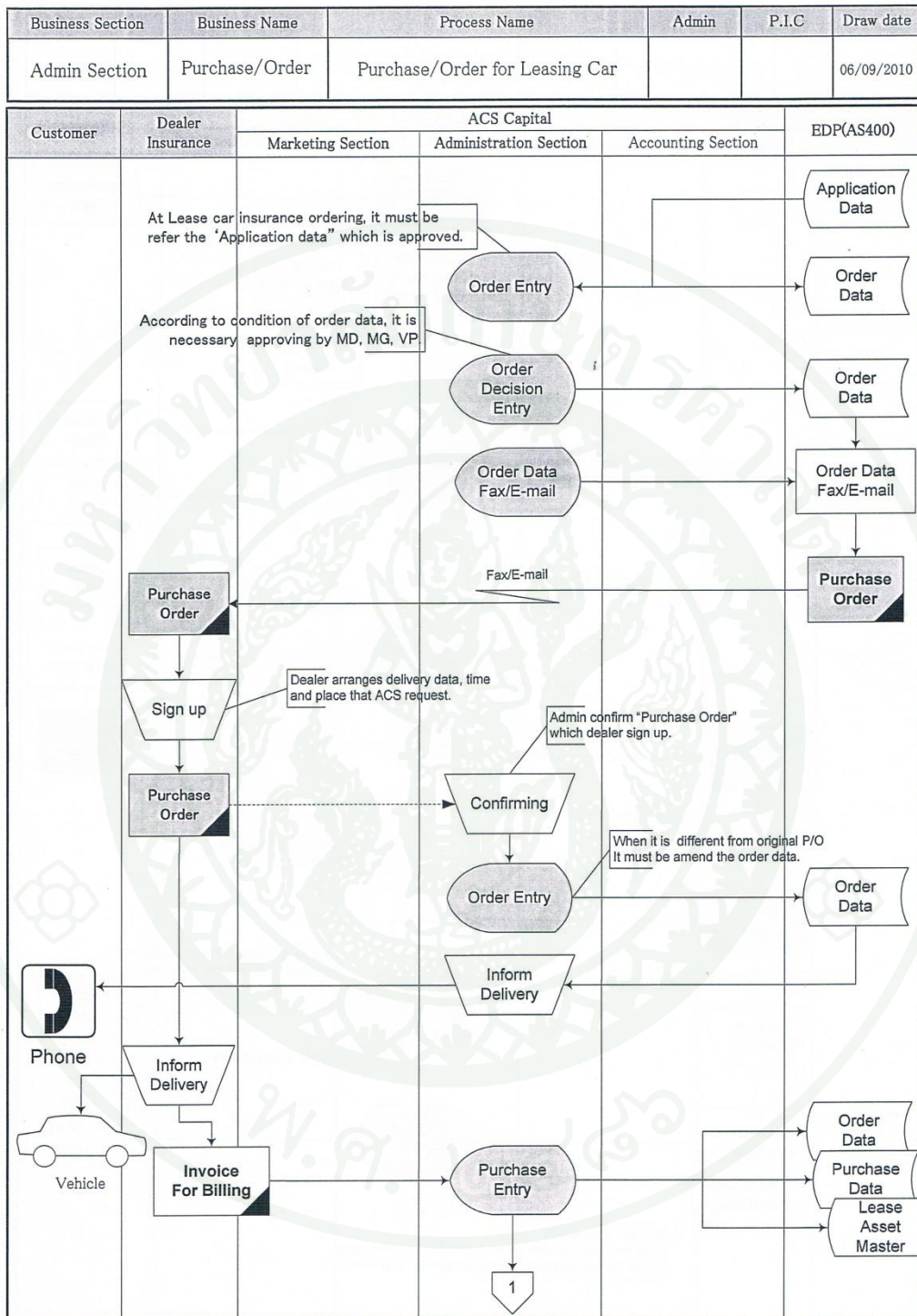


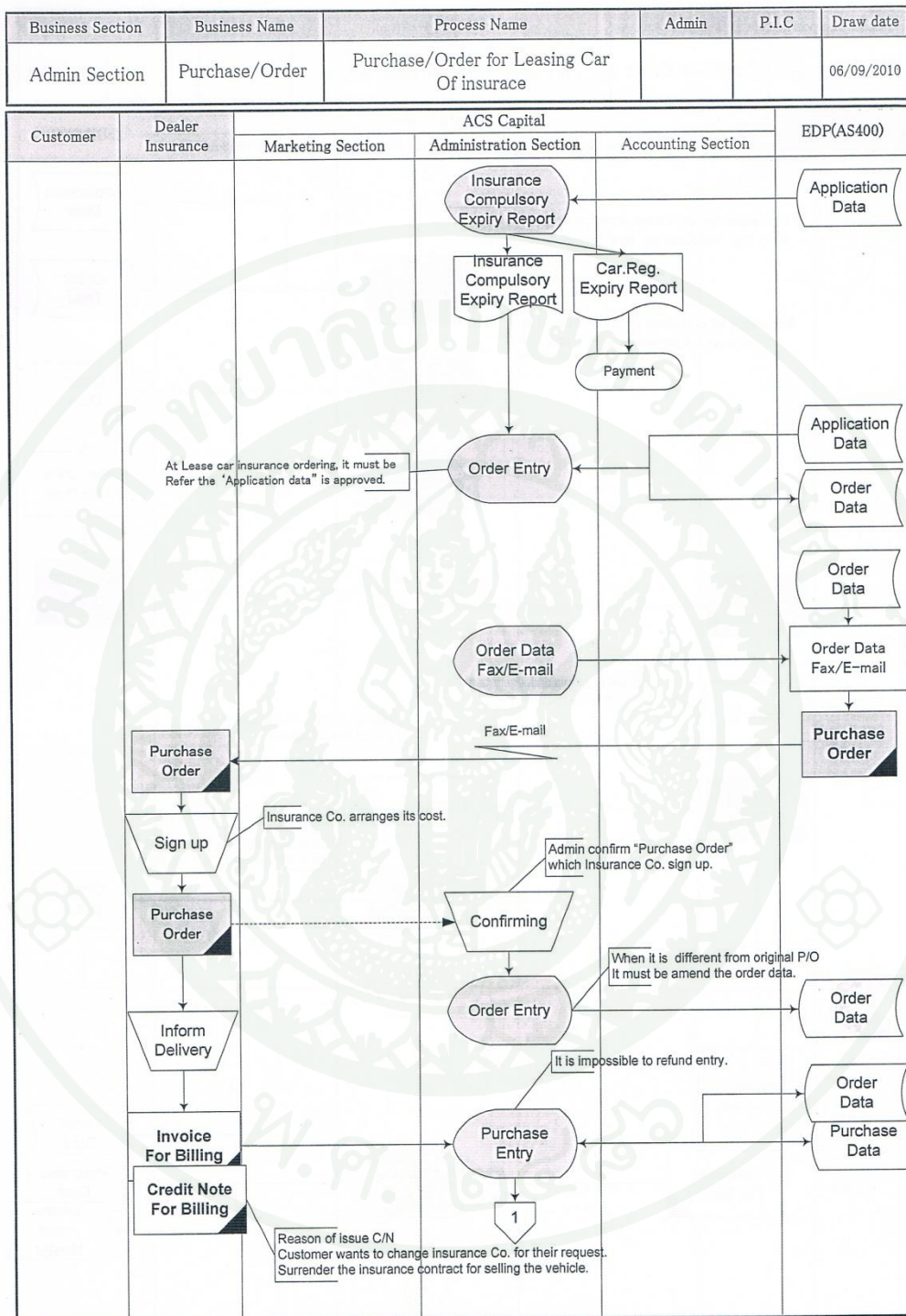


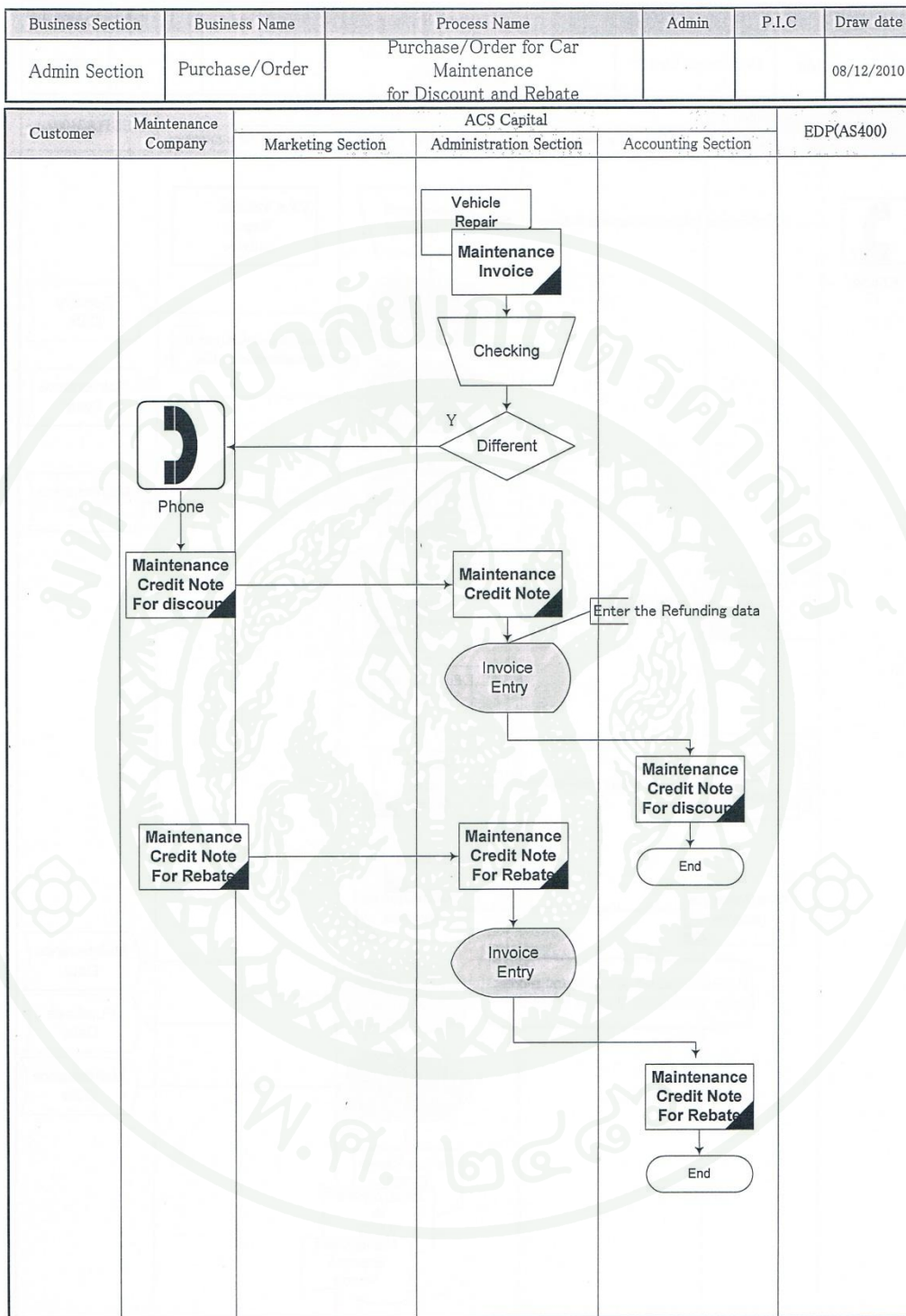


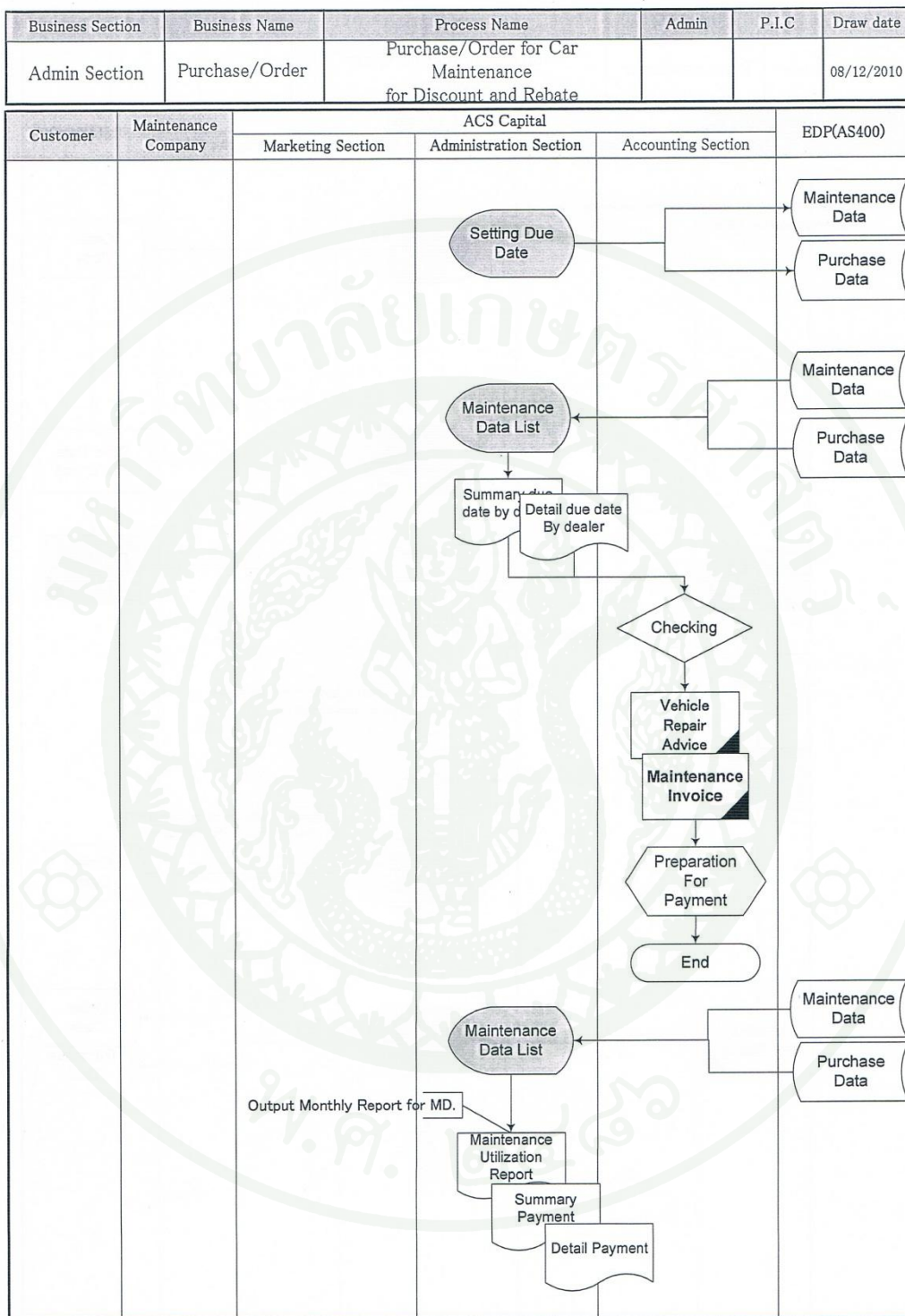


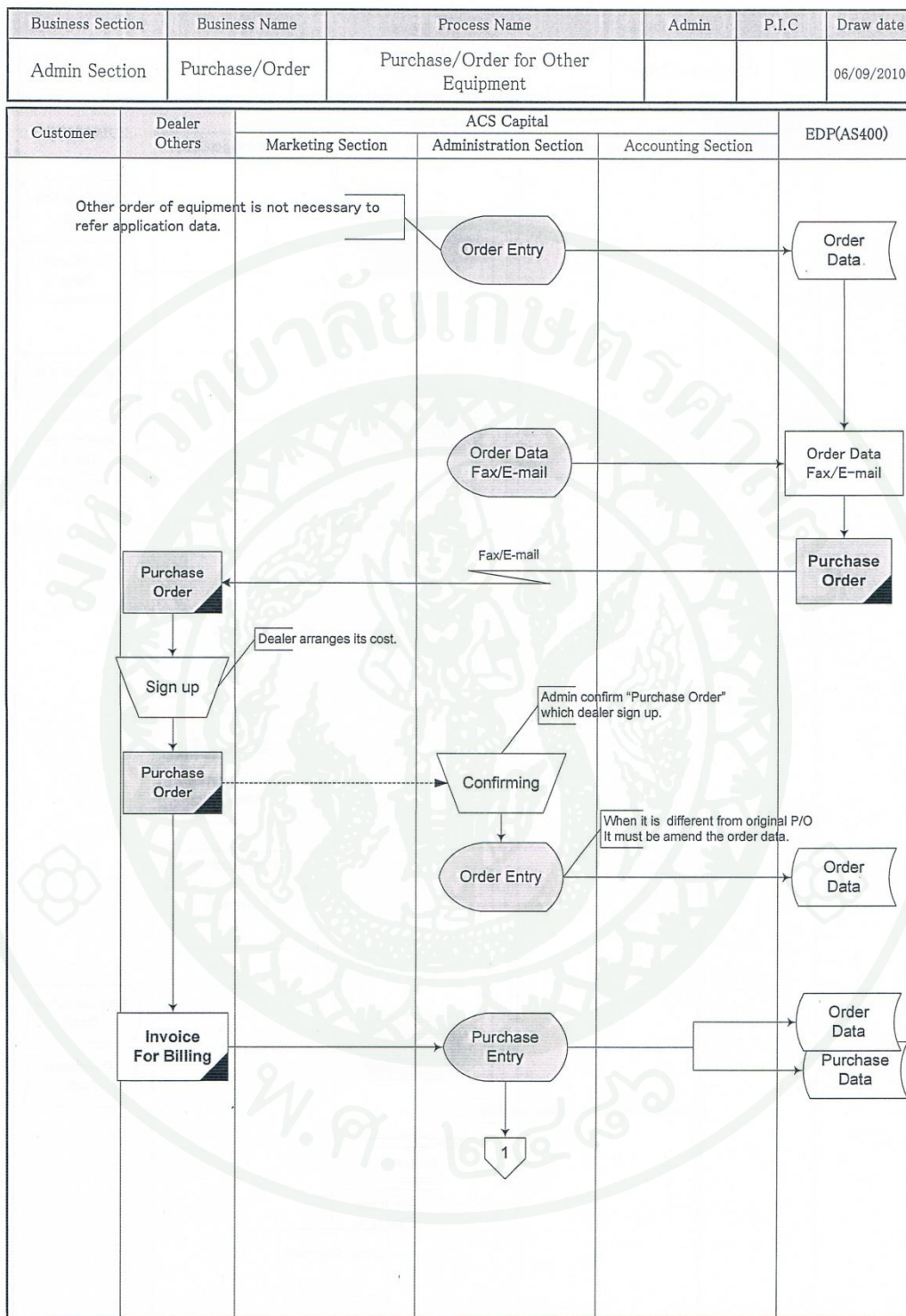




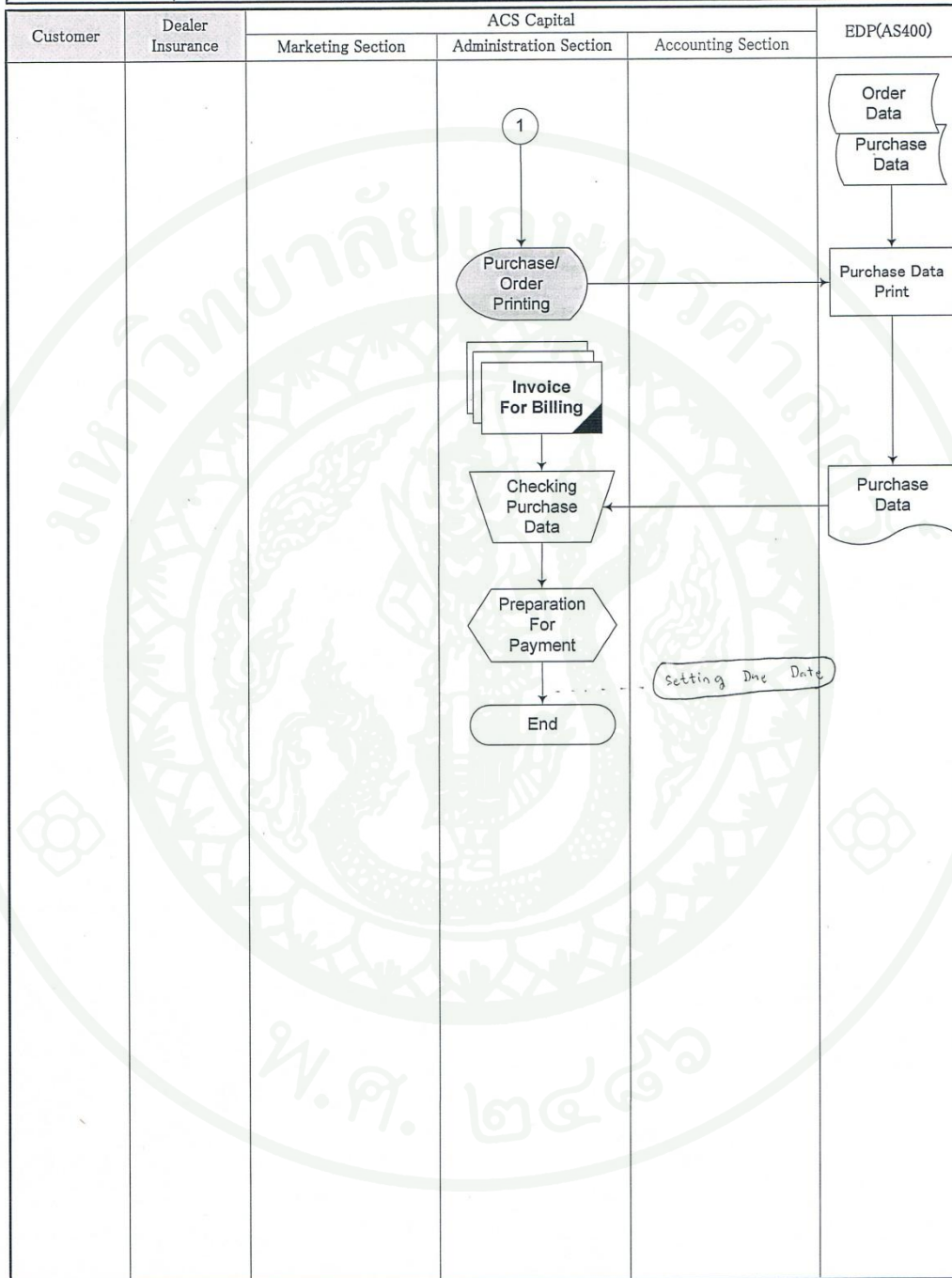


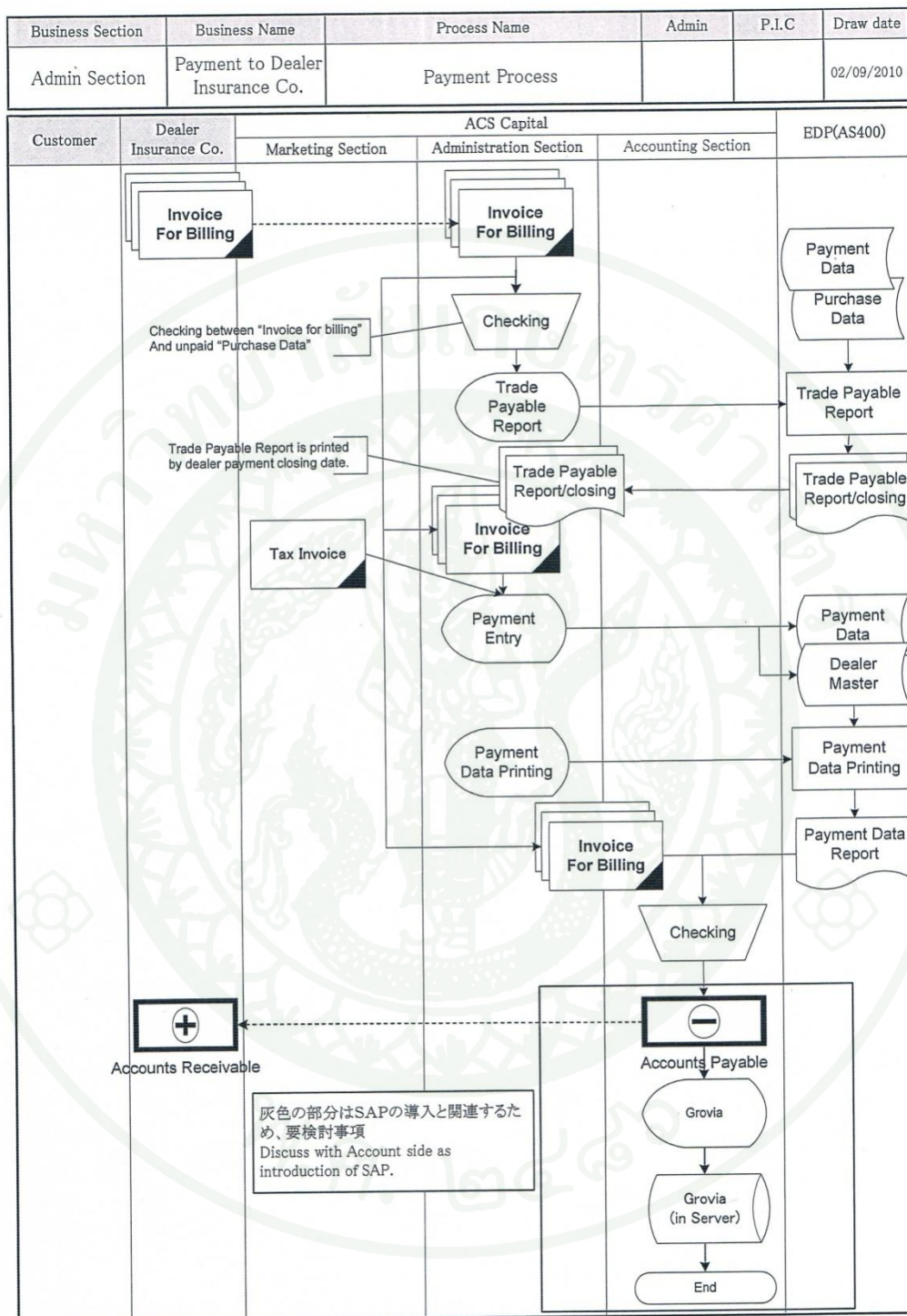


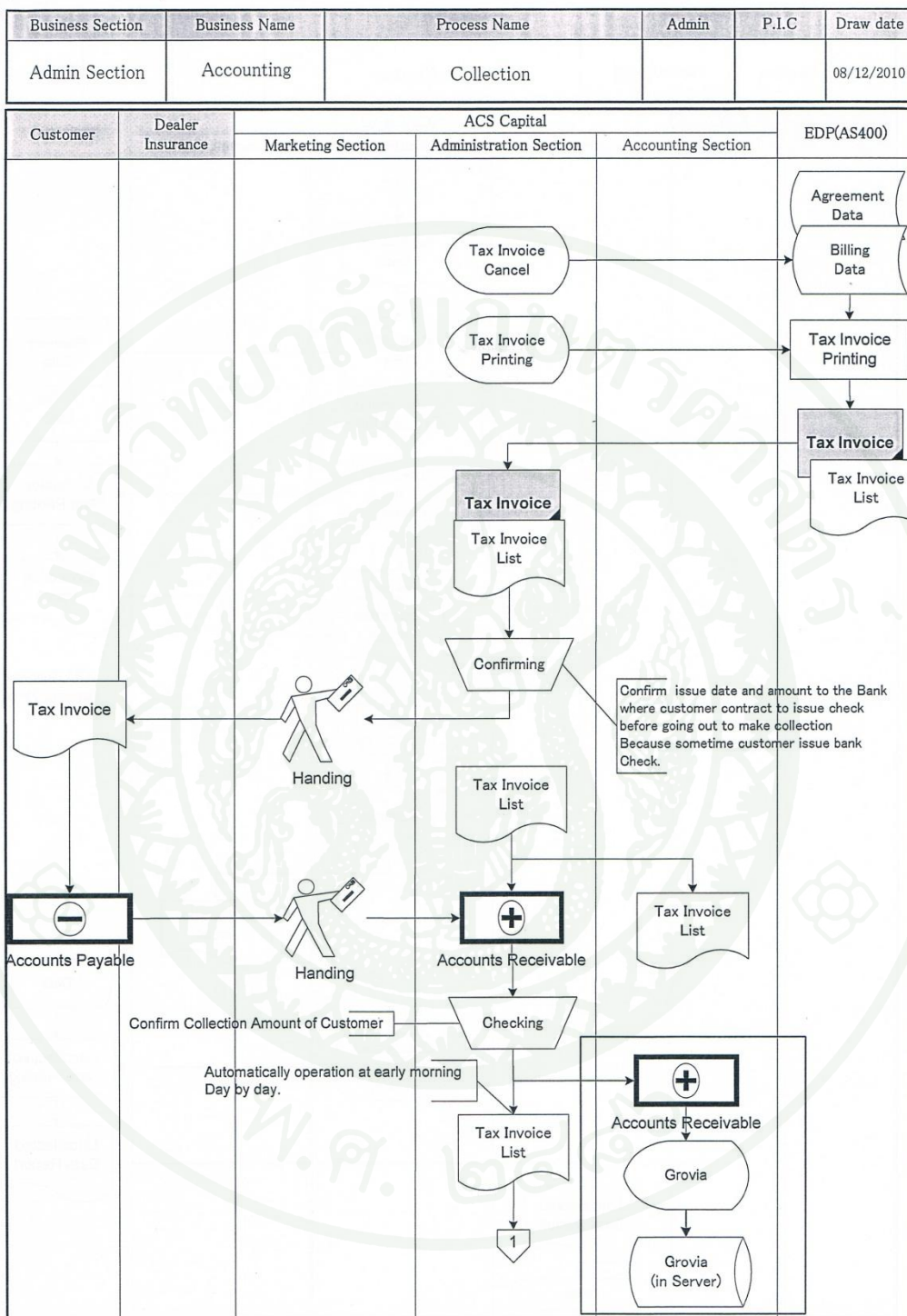


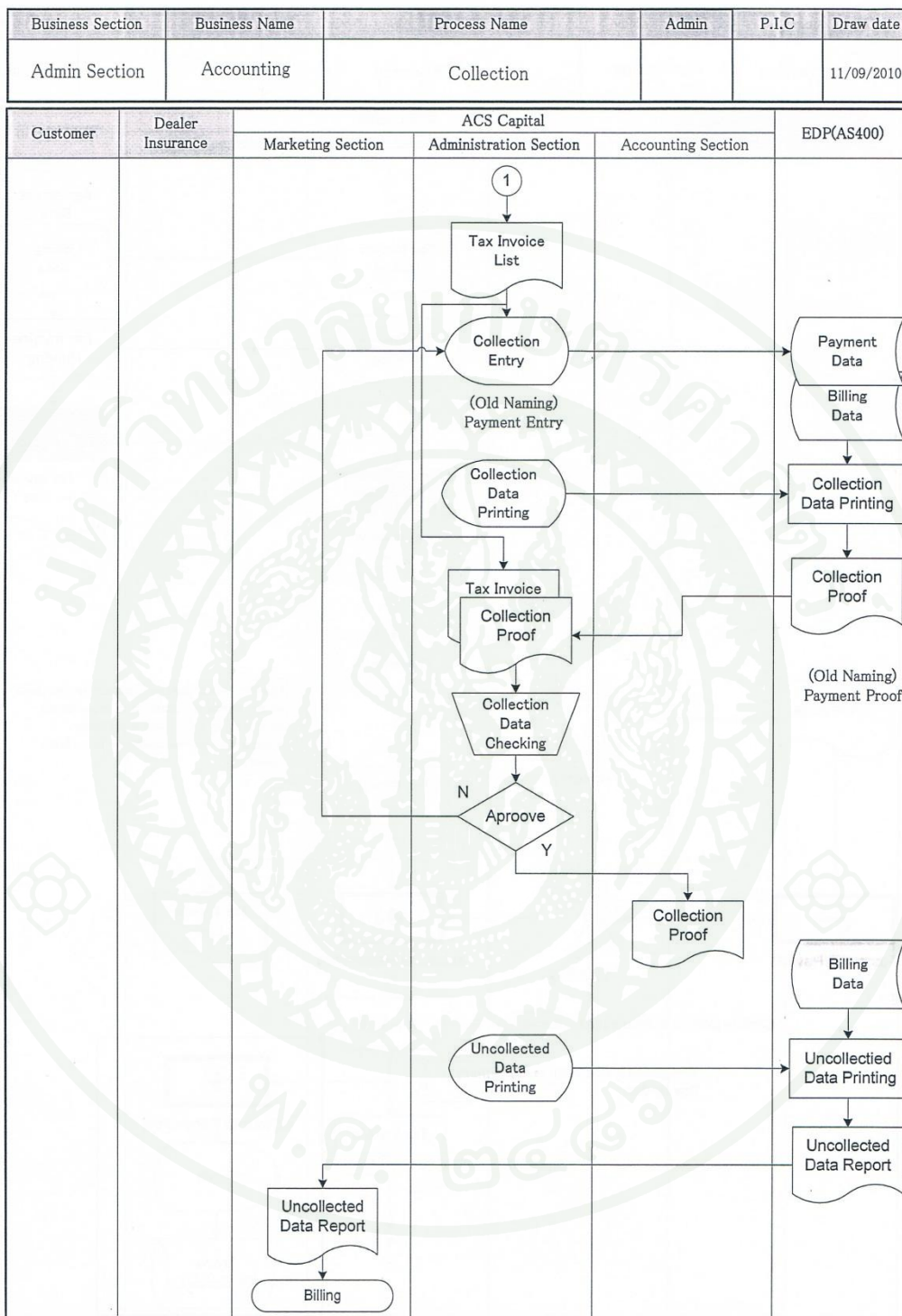


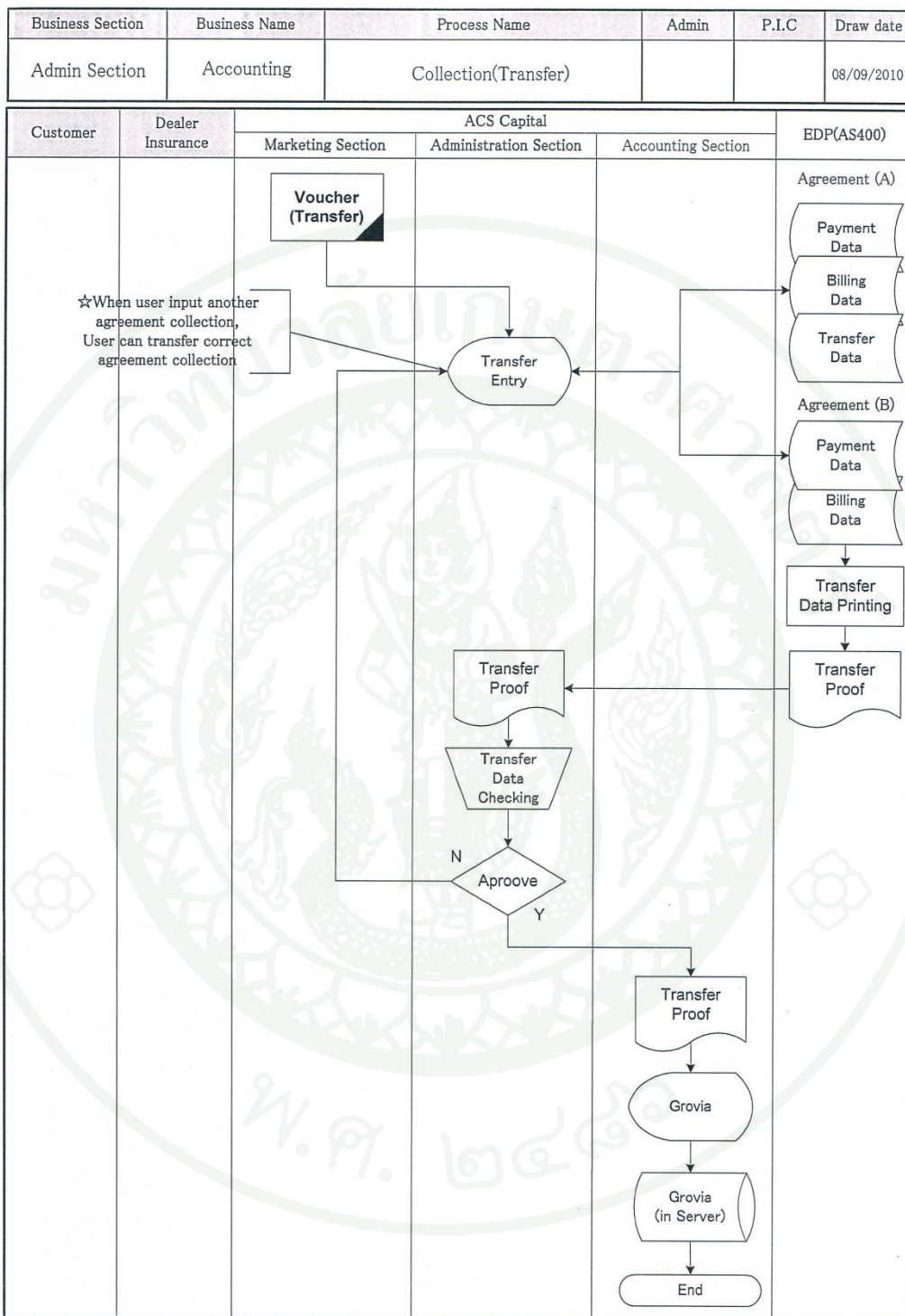
Business Section	Business Name	Process Name	Admin	P.I.C	Draw date
Admin Section	Purchase/Order	Purchase/Order for Leasing Car			06/09/2010













ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีต่อการดำเนินงานของพนักงานควบคุมระบบของบริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

- โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นและเติมข้อความตามความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนดให้
- แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานควบคุมระบบที่ได้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการควบคุมระบบ และ ด้านสิทธิการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400

- กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

นางอ่อนศรี จันทศิริ

นิสิตโครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**แบบสอบถามผลการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ของพนักงานควบคุมระบบประจำแผนก
บริษัท อีออน ชนลินทรีพี้ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**

.....
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดใส่ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. อายุ
 20-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี 36-40 ปี 40 ปี ขึ้นไป
2. ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400
 1 ปี 1-3 ปี 4-5 ปี มากกว่า 5 ปี
3. จำนวนครั้ง ในการใช้คู่มือของระบบ AS400 ในการทำงาน
 1 ครั้งต่อเดือน 2 ครั้งต่อเดือน 3 ครั้งต่อเดือน มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของการใช้งานระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานควบคุมระบบได้รับ
การฝึกอบรม**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ลงในช่องว่างทางขวามือให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง และ
โปรดแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องว่างท้ายข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน

1. ด้านความสามารถของการใช้งานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลัก
ของระบบ
2. ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่
มีผลต่อแผนกต่าง ๆ

เกณฑ์ระดับความคิดเห็น มีดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบและด้านการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่ในระดับ ดีมาก

ระดับ 4 หมายถึงระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบและด้านการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึงระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบและด้านการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบและด้านการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึงระดับความสามารถด้านการใช้งานของระบบและด้านการใช้งานของเครื่อง
คอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่ในระดับ น้อยที่สุดควรแก้ไข

ตอนที่ 2 ระดับความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ที่พนักงานควบคุมระบบ
ได้รับจากการฝึกอบรม

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400		ระดับความสามารถของการทำงานของระบบ หลังการฝึกอบรม				
		ดี มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ด้านความสามารถของการทำงานของระบบสารสนเทศ AS400 ในส่วนของงานหลักของระบบ						
1.	สามารถประเมินความเสี่ยงก่อนให้เครดิตลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
2.	สามารถตรวจสอบความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อกำหนดเครดิตเทอมกับลูกค้าแต่ละรายได้อย่างเหมาะสม					
3.	สามารถคัดกรองลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องเชื่อถือได้					
4.	สามารถสร้าง Communication Support เป็นการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างระบบ AS400 กับระบบอื่น ๆ ในเครื่องเดียวกันหรือระบบ AS400 ด้วยกันได้					
5.	สามารถควบคุมตรวจสอบลูกค้าเก่าที่มีปัญหาการจ่ายเงิน โดยแบ่งยอดค้างจ่ายเกิน 1 เดือน / เกิน 2 เดือน และ เกิน 3 เดือนจากระบบฐานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					
6.	สามารถเรียกดูการติดตามเก็บเงินลูกค้าจากระบบอัตโนมัติและจากระบบพนักงานโทรติดตามได้ในระบบโดยสรุปรายงานประจำเดือนได้อย่างถูกต้อง เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของหนี้สูญ					
7.	สามารถเรียกรายชื่อลูกค้าจากระบบโดยคัดแยกลูกค้าที่ชำระตรงกำหนดเพื่อนำเสนอวงเงินเพิ่มให้กับลูกค้า					

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400		ระดับความสามารถของการทำงาน หลังการฝึกอบรม				
		ดี มาก	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
8.	สามารถคิดคำนวณอัตราดอกเบี้ยได้อย่างถูกต้อง					
9.	สามารถแสดงค่าผลของรายรับ- รายจ่ายในแต่ละเดือนได้อย่างถูกต้อง					
10.	สามารถสรุปยอดขายเป็นรายงานประจำเดือนในแต่ละสาขาได้อย่างถูกต้อง					
11.	สามารถประมวลตัวเลขต้นทุนและกำไรในแต่ละเดือนเพื่อทำรายงานในรูปแบบกราฟได้					
12.	สามารถใช้ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ในระบบ AS400 ได้อย่างถูกต้อง (การสะกดคำ)					
13.	สามารถสรุปยอดขายประจำเดือนจากบัตรเครดิต สินค้าเงินผ่อน สินเชื่อบุคคลและสินเชื่อเช่าซื้อได้อย่างถูกต้อง					
ด้านความสามารถการใช้งานหรือการบริหารจัดการด้านตัวระบบสารสนเทศ AS400 ที่มีผล ต่อแผนกต่าง ๆ						
14.	สามารถใช้ Control Language เป็นชุดคำสั่งต่าง ๆ ที่จะใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว					
15.	สามารถใช้งาน Share Folder บนหน้า Desktop ได้					
16.	สามารถใช้ Data Management เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดและการใช้แฟ้มข้อมูลในระบบได้					
17.	สามารถทราบหากเกิดปัญหา PC Support กับระบบเชื่อมต่อของ AS400 ได้อย่างตรงจุด					
18.	ท่านสามารถแก้ไขตัวอักษรหากเครื่อง Print ไม่สามารถพิมพ์ภาษาที่ต้องการได้					
19.	สามารถใช้งานโดยผ่านระบบโปรแกรมShortcut ได้					
20.	สามารถปรับแก้ค่า Configuration ของระบบปฏิบัติการได้					

รายการต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ AS400	ระดับความสามารถของการใช้งาน หลังการฝึกอบรม				
	ดี มาก	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
21. สามารถตรวจสอบข้อมูลจากระบบ โดยผ่านการควบคุมจาก เลขประจำเครื่อง (IP) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้					
22. สามารถกำหนด Password บน Desktop ทุก 1 เดือนได้ตามที่ MIS กำหนด					
23. สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานของ User ในระบบAS400 ได้โดยแบ่งเป็นแผนกในการรับผิดชอบใช้งาน					
24. สามารถทำงานบนระบบ AS400 ได้หากเกิดปัญหา ไฟฟ้าขัดข้อง การติดไวรัสบนระบบฐานข้อมูล					
25. สามารถกำหนดการ Closing ของระบบการทำงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว					
26. สามารถสรุปรายงานจากระบบของแต่ละแผนก และสามารถตั้งงาน Print ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					
27. สามารถเข้าระบบ AS400 ได้โดยไม่ใช่ User name และ Password					
28. สามารถ Reprint จากระบบ AS400 ได้ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสำเนาเอกสารเพิ่ม					
29. สามารถเปลี่ยนแปลงโอนย้ายข้อมูลของลูกค้าได้ในระบบ AS400					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

ตอนที่ 3 สภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านการควบคุมระบบ และ ด้านสิทธิการใช้งานของ

ระบบสารสนเทศ AS400

ในด้านการควบคุมระบบของ IT Package

ในด้านสิทธิในการใช้งานของระบบ AS400

❀ ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ❀

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ -นามสกุล	นางอ่อนศรี จันทร์ศิริ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 8 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารและการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2535 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2545
ประวัติการทำงาน	ผู้จัดการสาขา Standard Chartered Bank. ปี พ.ศ. 2546 – 2550 รองกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอเชียส แคปปิตอล คอร์ปอเรชั่น จำกัด บริษัท อีออน ธนสินทรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน