

ภาคผนวก ข.

ตัวอย่างแบบสอบถาม

เลขที่ _____



แบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อทำวิทยานิพนธ์ของโครงการปริญญาโท หลักสูตรสารสนเทศทางการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจ SMEs ในประเทศไทยให้ประสบความสำเร็จ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1: โปรดกาเครื่องหมาย X ลงช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการอิมพลีเม้นท์ระบบ ERP ในองค์กรของท่าน โดย 1 หมายถึงมีความสำคัญน้อยที่สุด และ 5 หมายถึงมีความสำคัญมากที่สุด

คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)					
1	การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร				
2	การปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจให้เหมาะสม				
3	การกำหนดเป้าหมายในการนำ ERP มาใช้ให้ชัดเจน				
4	การสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงเป้าหมายการใช้				
5	ความสามารถของผู้จัดการโครงการ				
6	มีการประเมินโครงการเป็นระยะ ๆ				
7	สมาชิกในทีมงานของโครงการมีความรู้ความสามารถ				
ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ (User Environment)					

คำถาม		ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
8	ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อการนำ ERP เข้ามาใช้ในองค์กร					
9	ผู้ใช้ให้การสนับสนุนต่อการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร					
10	ผู้ใช้มีทักษะในการใช้งานระบบ ERP					
11	การให้ความรู้ในการใช้งานระบบ ERP แก่ผู้ใช้					
12	ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ ERP					
ความสามารถของ ERP Vendor (ERP Vendor Ability)						
13	การสนับสนุนในการพัฒนาระบบจากผู้ขายระบบ					
14	การคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาเข้ามาทำการ Implement ระบบ					
15	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้กับที่ปรึกษา					
16	ความรู้ด้านระบบ ERP ของที่ปรึกษา					
17	ที่ปรึกษามีความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ ERP อย่างชัดเจน					
18	ระดับความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านธุรกิจของที่ปรึกษา					
19	ที่ปรึกษามีความถนัดในการอุตสาหกรรมที่ให้คำปรึกษา					
20	ที่ปรึกษาสามารถถ่ายทอดความรู้ในการใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องชัดเจนแก่ผู้ใช้งาน					
คุณภาพของระบบ (System Quality)						
21	เป็นระบบ ERP ที่ถูกพัฒนาให้ใช้งานง่าย					
22	เป็นระบบ ERP ที่ถูกพัฒนาให้ข้อมูลถูกต้องเชื่อถือได้					
23	เป็นระบบ ERP ที่ถูกพัฒนาให้มีฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ					
24	ระบบ ERP ให้ข้อมูลมีคุณภาพ ถูกต้อง ในการตัดสินใจได้					
การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)						
25	มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน/แผนกในองค์กร					

คำถาม		ระดับความสำคัญ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
26	มีการแบ่งปันความรู้ระหว่างผู้ใช้งานกับที่ปรึกษาระบบ					
27	การจัดทำคู่มือเพื่อเป็นสื่อในการสร้างความเข้าใจกับ ผู้ใช้งาน					
28	การจัดทำคู่มือเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้ง่าย					
ผลกระทบทางด้านปัจเจกบุคคล (Individual Impact)						
29	ระบบ ERP ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้ใช้แต่ละคน					
30	ระบบ ERP ช่วยให้การทำงานได้เร็วขึ้น					
31	พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ERP					
ผลกระทบทางด้านองค์กร (Organization Impact)						
32	ระบบ ERP ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานขององค์กร โดยรวม					
33	ระบบ ERP ทำให้องค์กรสามารถสร้างกำไรในระยะยาว					

ส่วนที่ 2: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กรที่ทำงาน โปรดกาเครื่องหมาย X ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
- อายุ

<input type="checkbox"/> 20 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 50 ปี
- ระดับการศึกษาสูงสุด หรือที่กำลังศึกษาอยู่

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
- ท่านทำงานอยู่ในฝ่ายไหนขององค์กร

<input type="checkbox"/> บัญชี	<input type="checkbox"/> ฝ่ายสตรีและคลังสินค้า
--------------------------------	--

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> การเงิน | <input type="checkbox"/> ฝ่ายขนส่ง |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายจัดซื้อ | <input type="checkbox"/> ฝ่าย IT |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายขาย | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____ |
5. ระดับตำแหน่งงานของท่านในองค์กร
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ระดับผู้บริหาร | <input type="checkbox"/> ระดับผู้จัดการ/หัวหน้าแผนก |
| <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ | |
6. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้งานเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลาเท่าใด
- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 3 ปี | <input type="checkbox"/> 3 – 6 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 – 10 ปี | <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป |
7. ท่านใช้ระบบ ERP มาเป็นระยะเวลาที่ปี
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 – 2 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 2 – 3 ปี | <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 – 5 ปี |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ปี | |
8. ท่านมาเกี่ยวข้องกับระบบ ERP ในฐานะใด
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้ใช้งานหลัก (Key Users) | <input type="checkbox"/> ผู้เรียกดูข้อมูลรายงานเท่านั้น |
| <input type="checkbox"/> ทั้งผู้ใช้งานหลักและเรียกดูข้อมูลรายงานต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> ที่ปรึกษา |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____ | |

ส่วนที่ 3: การนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร

9. องค์กรของท่านมีจำนวนพนักงานกี่คน
- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 50 คน | <input type="checkbox"/> 50 – 100 คน |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 100 – 200 คน | <input type="checkbox"/> มากกว่า 200 คน |
10. ปัจจุบันองค์กรของท่านได้มีการนำซอฟต์แวร์ ERP ตัวใดมาใช้
- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> MS Dynamics NAV (Navision) | <input type="checkbox"/> mySAP, SAP Business One |
| <input type="checkbox"/> MS Dynamics AX (Axapta) | <input type="checkbox"/> Oracle |
| <input type="checkbox"/> MS Dynamics GP (Great Plains) | <input type="checkbox"/> BAAN |
| <input type="checkbox"/> Peoplesoft | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ _____ |

11. ขอบเขตของการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรของท่าน ได้ครอบคลุมในส่วนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- Financial (GL, AP, AR, FA, Bank)
- Supply Chain (Purchasing, Sales, Inventory)
- Manufacturing (Production, Master Planning, Shop Floor, Warehouse)
- Human Resource Management
- CRM
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____

12. โปรดระบุสัดส่วนการทำงานของสมาชิกในทีมงานของโครงการอิมพลีเมนต์ ERP ในองค์กรของท่าน

ผู้บริหาร	_____ %
ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)	_____ %
พนักงาน IT ในองค์กร	_____ %
ผู้ใช้	_____ %
ที่ปรึกษาหรือ Implementer	_____ %
ผู้ขาย Hardware และ Software	_____ %
อื่นๆ	_____ %
รวม	<u>100</u> %

--- ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ---

หากท่าน ต้องการรับทราบผลการวิจัยหรือมีความยินดีที่จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่องานวิจัยในเชิงลึกต่อไป โปรดกรอกชื่อ-นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์หรือ Email เพื่อติดต่อกลับ

ชื่อ _____ บริษัท _____

Email _____ เบอร์ติดต่อ _____