รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

วรศักดิ์ ทุมมานนท์. ระบบการบริหารต้นทุนกิจกรรม. สำนักพิมพ์ไอโอนิค (2544)

วรศักดิ์ ทุมมานนท์ และ ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. ระบบการบริหารต้นทุนกิจกรรมและระบบการวัดผลดุลยภาพ. ธรรมนิติ (2545)

ภาษาอังกฤษ

Barki, Henri and Hartwick, Jon. Measuring user participation, user involvement and user attitude. MIS Quarterly 18,1 (1994) :59-82.

Barki, Henri. Rivard, Suzanne and Talbot, Jean. An Integrative contingency model of software project risk management. Journal of Management Information Systems 17,4 (2001) :37-69.

Barki, Henri. Rivard, Suzanne and Talbot, Jean. Toward an assessment of software development. Journal of Management Information Systems 10, 2 (1993) :203-225.

Best, Murray. Software—The engine of ABC. CMA Magazine 70,4 (1996) :18-23.

CAM-I cost management systems meeting. Strategic Finance Magazine 80, 9 (1999) :84.

Cockins, Gary. Learning to love ABC. Journal of Accountancy 188,2 (1999) : 37-39.

Cockins, Gary. Pitfall of ABC and How to avoid them. Knowledge Management Solution (2001)

Compton, Ted R.. Implementing Activity-Based Costing. The CPA Journal 66, 3 (1996) :20-27.

Compton, Ted R.. Using Activity-Based Costing in your organization – Part I. Journal of systems management 45, 3 (1994) :32-39.

Cooper, Robin and Kaplan, Robert S.. Activity-Based Systems : Measuring the costs of Resource Usage. Accounting Horizons 6,3 (1992) :1-13.

Cooper, Robin and Kaplan, Robert S.. Measure Costs Right : Make the Right. The CPA Journal 60,2 (1990) :38-45.

Cooper, Robin and Kaplan, Robert S.. Profit Priorities from Activity-Based Costing. President and the Fellows of Harvard College (1991)

Cooper, Robin and Kaplan, Robert S.. The promise and peril of integrated cost systems. Harvard Business Review 76,4 (1998) :109-119.

Cooper, Robin and Slagmulder, Regine. Intelligent Cost System Design. Strategic Finance Magazine 80,12 (1999) :18-19.

Cooper, Robin and Slagmulder, Regine. Strategic costing and special studies. Management Accounting-New York 80,5 (1998) :14-15.

Cooper, Robin., Kaplan, Robert S., Maisel, Lawrence S., Morrissey, Eileen., Oehm, Ronald M.. From ABC to ABM. Management Accounting 74, 5 (1992) :54-57.

Cooper, Robin. ABC : The right approach for you?. Accountancy 107,1169 (1991) :70-72.

Cooper, Robin. Five steps to ABC system design. Accountancy 106, 1167 (1990) :78-81.

Cooper, Robin. The changing practice of management accounting. Management Accounting-London 74,3 (1996) :26-35.

Davis, Charles E.. An assessment of accounting information security. CPA Journal 67,3 (1997) :28-34.

Delone, William H. and Ephraim R. Mclean. Information System Success : The Quest for the Dependent Variable. Information System Research 3,1 (1992) :60-95.

Ewusi-Mensah, Kweku. Critical issues in abandoned information systems development projects. Communications of the ACM 40, 9 (1997) :74-80.

Gunasekaran A.. A framework for the design and audit of an Activity-Based Costing system. Managerial Auditing Journal 14,3 (1999) :118-127.

Gunasekaran A.. Application of Activity-Based Costing : some case experiences. Managerial Auditing Journal 14, 6 (1999) :286-293.

Gurowka, Jim. Activity-Based Costing software () : The market explodes. CMA Magazine 71,4 (1997) :13-19.

Hergert, Jason. Beware of the profit-killers. CA Magazine 130 (1997) :31-32.

Hoffer, Jeffrey A.. Geprge, Joey F. and Valacich, Joseph S.. Modern System analysis and Design. Prentice Hall International, (2002)

Joon Jong No and Kleiner, Brian H.. How to Implement Activity-Based Costing. Logistics Information Management 10,2 (1997) :68-72.

Kaplan, Robert S.. In Defense of Activity-Based Cost management. Management Accounting 74,5 (1992) :58-63.

Kaplan, Robert S. One Cost system isn't enough. Harvard Business Review 66,1 (1988) :61-66.

Keil, Mark. Cule, Paul E.. Lyytinen, Kalle and Schmidt, Roy C.. A Framework for identifying software project risk. Communications of the ACM 41, 11 (1998) :76-83.

King, Alfred M.. The current status of Activity-Based Costing : An interview with Robin Cooper and Robert S.Kaplan. Management Accounting 73,3 (1991) :22-26.

Krumwiede, Kip R.. ABC : Why it's tried and how it succeeds. Management Accounting 79,10 (1998)

La Londe, Bernard J. and Ginter, James L.. Activity-Based Costing Best Practices 1999. The Supply Chain Management Research Group (1999)

Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. Management Information System : Organization and Technology in the Networked Enterprise. Prentice Hall International (2000)

Leahy Tad. Creating a Demand for Activity-Based Information is a Prerequisite for a Program's Success. Here's How to Keep Managers Coming Back for More. www.BusinessFinanceMag.com [1998]

Lves, Blake and Margrethe Olson. User Involvement and MIS Success : A Review of Research. Management Science 30,5 (1984) :586-603.

Lves, Blake, Olson, Margrethe, and Baroudi, Jack J. The Measurement of User Information Satisfaction. Communication of the ACM 26,10 (1983) :785-793.

Martin, Denys. Risk Assessment When Auditing E-commerce Activities. Risk Management 3 (2000)

Matchany, Randy. Seven-step IT Risk Assessment. Risk Management 5 (2002)

McGowan, Annie S.. Perceived benefits of ABC/M Implementation. Accounting Horizons 12,1 (1998) :31-50.

Mecimore, Charles D. and Bell, Alice T.. Are we ready for fourth-generation. Management Accounting 76,7 (1995) :22-26.

Milne, Ronald A. and Milne, Frances E.. A Practical Application of Multiple Activity-Based Costing. Journal of Applied Business Research 8,2 (1992) :56-61.

Morakul, Supitcha and Wu, Frederick H.. Cultural influences on the ABC implementation in Thailand's environment. Journal of Managerial Psychology 16,2 (2001) :142-158.

Morgan, Malcolm J. and Bork, Hans Peter. Is ABC really a need, not an option?. Management Accounting-London 71,8 (1993) :26-27.

Morill, Christopher. Cost and Effect. Government Finance Review 15, 2 (1999) :73-74.

Nair, Mohan. Activity-Based Information System : An Executive's Guide to Implementation. John Wiley & Sons (1999)

Olson, David L.. Introduction to Information Systems Project Management. McGraw-Hill, . (2001)

Seddon, Peter B. A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. Information System Research 8, 3 (1997)

Senn, James A. Analysis & Design of Information Systems. McGraw-Hill (1989)

Turban, Efraim, Rainer, Kelly and Potter, Richard E. Introduction to Information Technology. John Wiley & Sons (2001)

Turney B.B. and Reeves M.. The Impact of Continuous Improvement on the Design of Activity-Based Cost Systems. Journal of Cost Management (1990)

Turney B.B.. Ten Myths that Create Barriers to the Implementation of Activity-Based Cost Systems. www.Bettermanagement.com [2002]

Turney, Peter B.B.. Activity-Based Management. Management Accounting 73,7 (1992) :20-25.

Vieceli, Jeffery. Technology for Activity-Based Costing. Government Finance Review 16,2 (2000) :49-50.

Wolosky, Howard W.. A renewed interest in Activity-Based Costing. Practical Accountant 31,2 (1998) :29-33.

Yahya-Zadeh, Massood. Potential design flaws in ABC systems and suggested safeguards. Journal of Applied Business Research 13,4 (1997) :9-19.

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ลึกผู้พัฒนาระบบ

(Depth Interview)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นายเชี่ยวชาญ จินทนากร **ตำแหน่งปัจจุบัน** หัวหน้าแผนกวิเคราะห์และประเมินผล **หน่วยงาน** กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงาน-ระบบจำหน่าย (กบบ.) ฝ่ายบัญชี	**กลุ่ม** ผู้รับผิดชอบระบบปัจจุบัน **วันที่สัมภาษณ์** มีนาคม 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 1 **แผ่นที่** 1

คำถาม

1. ทำไมถึงมีการเอา ABC การไฟฟ้านครหลวง
2. ใครเป็นผู้เริ่มนำ ABC มาใช้
3. การกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน และ กิจกรรมในครั้งแรกทำอย่างไร
4. เคยมีการปรับปรุงกิจกรรมที่ได้เคยกำหนดไว้แล้ว ในครั้งแรกหรือไม่
5. นำ ABC ไปใช้กับหน่วยงานใดบ้าง

คำตอบ

การนำ ABC เข้ามาใช้ในการไฟฟ้านครหลวง เพราะต้องการดูแนวโน้มการจ้างเก็บเงินค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้านครหลวง เช่น Counter Service

ผู้ที่เริ่มนำ ABC เข้ามาใช้ในการไฟฟ้านครหลวง คือ คุณสมชาย วิวัฒนวัฒนา โดยนำมาทดลองใช้ที่การไฟฟ้านครหลวงสำนักงานเขตบางใหญ่เป็นแห่งแรก หลังจากนั้นเริ่มขยายเป็น 3 เขต แล้วก็เปลี่ยนผู้รับผิดชอบระบบมาเป็น กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงานระบบจำหน่าย (กบบ.) ซึ่งรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเปลี่ยนผู้รับผิดชอบก็เริ่มเอามาวิเคราะห์และแบ่งกิจกรรมใหม่ และเสนอข้อมูลจากระบบแก่ผู้ว่าการฯ จากนั้นจึงได้มีคำสั่งจากผู้ว่าการฯ ให้ขยายการใช้ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมเป็น 7 เขต และมี SGV เป็นที่ปรึกษาในขณะนั้น โดยการออกแบบรายงานจะดูตามแนวทางของ SGV แล้ว กบบ. จึงเอามาออกแบบเอง

การกำหนดกิจกรรมดูจากผังงานของหน่วยงาน และสอบถามหัวหน้าหน่วยงาน และต่อมาเมื่อมีการขยายการใช้งานไปยังสำนักงานเขตอื่นๆ ได้มีการปรับปรุงกิจกรรมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยหน่วยงานที่ปรับ คือ กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงานระบบจำหน่าย (กบบ.) ซึ่งรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นางสาวจำเริญศรี จันทร **ตำแหน่งปัจจุบัน** รองหัวหน้าแผนกวิเคราะห์และประเมินผล **หน่วยงาน** กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงาน- ระบบจำหน่าย (กบบ.) ฝ่ายบัญชี	**กลุ่ม** ผู้รับผิดชอบระบบปัจจุบัน **วันที่สัมภาษณ์** มีนาคม 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 1 **แผ่นที่** 1

คำถาม

1. หน่วยงานเป็นผู้ออกรายงานต้นทุนเองหรือไม่
2. รายงานที่ออกทำทุกกี่เดือน แล้วใครเป็นผู้ใช้รายงานบ้าง
3. การรวบรวมข้อมูลในแต่ละเขต (รวมทุกแผนก) ทำอย่างไร ใครเป็นคนทำ
4. มีการเปลี่ยนความรับผิดชอบจากกลุ่มพัฒนากลุ่มแรกมาเป็น กบบ.ช่วงไหน

คำตอบ

ในส่วนของการออกรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนฐานกิจกรรมที่การไฟฟ้านครหลวงทำอยู่ในปัจจุบันนั้น ส่วนกลาง คือ กบบ. (เจ้าหน้าที่ที่ฝ่ายบัญชี) จะเป็นผู้ออกรายงานทั้ง รายงานสรุปรวมของข้อมูลต้นทุนฐานกิจกรรมทั้ง 14 เขต เพื่อเสนอผู้บริหาร และรายงานข้อมูลของแต่ละเขต เพื่อส่งกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ซึ่งในการออกรายงานทั้ง 2 แบบนั้น เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบัญชีต้องเป็นผู้รวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ส่งมาจากเขตต่างๆ โดยในช่วงแรก จะส่งเป็นกระดาษแล้วนำมาบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เอง ต่อมาในช่วงหลังจึงมีการทำรูปแบบการบันทึกข้อมูลกิจกรรมบนกระดาษทำการอิเลคทรอนิคแล้วส่งไปยังเขตต่างๆ เพื่อบันทึกข้อมูลแล้วส่งเป็น แผ่น Diskette เข้ามา

ในช่วงที่มีการนำระบบบัญชีตามความรับผิดชอบ (RA-Responsibilities Accounting) เข้ามาใช้จึงได้มีการเปลี่ยนความรับผิดชอบจากกลุ่มที่พัฒนาระบบกลุ่มแรก มาเป็น กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงานระบบจำหน่าย (กบบ.)

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นางสาวจำเริญศรี จันทร **ตำแหน่งปัจจุบัน** รองหัวหน้าแผนกวิเคราะห์และประเมินผล **หน่วยงาน** กองบัญชีงานบริการลูกค้าและระบบจำหน่าย ฝ่ายบัญชี	**กลุ่ม** ผู้รับผิดชอบระบบปัจจุบัน **วันที่สัมภาษณ์** มิถุนายน 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 2 **แผ่นที่** 1

คำถาม

1. การเก็บข้อมูลเพื่อกำหนดกิจกรรมเก็บจากที่ไหน และนำมากำหนดกิจกรรมอย่างไร
2. การประมวลผลและออกรายงานข้อมูลต้นทุน ทำที่ไหน
3. การส่งข้อมูลจากแต่ละเขตส่งมาอย่างไร เช่น ส่งมาเป็นกระดาษ หรือ เป็นแผ่น Diskette หรือ ส่งผ่าน LAN หรือ ส่งทาง E-Mail
4. การวิเคราะห์กิจกรรมและดูความสัมพันธ์ของกิจกรรม มีการเขียน Flow Chart หรือ Diagram บ้างหรือไม่
5. ช่วงที่มีการขยายการใช้ระบบออกเป็น 7 เขต ทำไมจึงต้องมีการวิเคราะห์และกำหนด กิจกรรมใหม่

คำตอบ

การเก็บข้อมูลเพื่อกำหนดกิจกรรม กลุ่มผู้พัฒนาระบบได้เข้าไปสอบถามขั้นตอนการทำงานจากเขตต่างๆ แล้วนำมากำหนดกิจกรรมขึ้นจากนั้น จึงมีการนำกิจกรรมที่กำหนดขึ้นมาไปคุยกับเขตต่างๆอีกครั้ง แต่ไม่ได้มีการนัดประชุมพร้อมกันทุกเขต กลุ่มผู้พัฒนาจะเป็นผู้นำข้อมูลกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเข้าไปคุยกับแต่ละเขต

การออกรายงานข้อมูลต้นทุนทำที่ กองบัญชีกลุ่มงานบริการลูกค้าและกลุ่มงานระบบจำหน่าย (กบบ.) ฝ่ายบัญชีเท่านั้น

ข้อมูลที่ส่งเข้ามาจากเขตต่างๆ ในช่วงแรกส่งเป็นกระดาษ ต่อมาจึงมีการกำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลให้เหมือนกันแล้วให้ส่งเป็นแผ่น Diskette เข้ามา

การวิเคราะห์กิจกรรมและดูความสัมพันธ์ของกิจกรรม มีการเขียน เป็น Flowchart เอาไว้บ้างอย่างไม่เป็นทางการ โดยกลุ่มผู้พัฒนาระบบเป็นผู้ร่างขึ้นมาอย่างคร่าวๆ และไม่ได้นำไปเผยแพร่หรือส่งให้ผู้ใช้ระบบได้ดู

ในช่วงที่มีการขยายการใช้ระบบออกเป็น 7 เขต ต้องนำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้มาวิเคราะห์ใหม่ เนื่องจากได้มีการจ้างที่ปรึกษาเข้ามาวางระบบบัญชีให้กับ การไฟฟ้านครหลวงเพื่อที่จะให้รองรับกับการแปรรูปต่อไปในอนาคต จึงได้ให้ที่ปรึกษาเข้ามาช่วยดูในส่วนของต้นทุนฐานกิจกรรมที่ได้ทดลองใช้อยู่ด้วย

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นางสาวชลิตา ณรงค์ชัยสกุล **ตำแหน่งปัจจุบัน** นักบัญชี 7 **หน่วยงาน** กองพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดการธุรกิจและพลังไฟฟ้า	**กลุ่ม** ผู้พัฒนาระบบชุดแรก **วันที่สัมภาษณ์** สิงหาคม 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 1 **แผ่นที่** 1

คำถาม

1. การไฟฟ้านครหลวงเริ่มนำ ABC เข้ามาใช้เมื่อไหร่
2. ทำไมถึงมีการนำ ABC เข้ามาใช้ในการไฟฟ้านครหลวง
3. ใครเป็นผู้นำแนวคิดในการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมเข้ามาใช้ใน การไฟฟ้านครหลวง
4. ในช่วงแรกมีผู้ร่วมพัฒนากี่คน
5. ทีมพัฒนาได้รับการอบรมเรื่อง การคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม หรือไม่ จากที่ไหน และเป็นทางการหรือไม่
6. ในช่วงแรกมีการกำหนดกิจกรรมอย่างไร
7. เริ่มพัฒนาระบบที่สำนักงานเขตใด ทำไมจึงเลือกสำนักงานเขตนั้น

คำตอบ

การไฟฟ้านครหลวงได้นำ การคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้เนื่องจาก Seven Eleven ได้มาขอเป็นตัวแทนในการรับชำระเงิน โดยเสนอค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นให้การไฟฟ้านครหลวงพิจารณา ทำให้การไฟฟ้านครหลวงต้องการทราบต้นทุนในส่วนของการรับชำระเงินของหน่วยงานเอง เพื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ Seven Eleven เสนอมา

คุณสมชาย วิวัฒนวัฒนา ซึ่งเป็นหัวหน้าแผนกระบบงานบัญชี ในขณะนั้นได้ให้มีการทดลองนำ การคิดต้นทุนแบบฐานกิจกรรมมาใช้ในการคิดต้นทุนของการรับชำระเงิน ซึ่งยังไม่เคยมีการคิดต้นทุนแบบอื่นๆ มาก่อนเลย โดยได้ปรึกษากับพนักงานในแผนกระบบงานบัญชี และจัดทีมเพื่อศึกษาเรื่อง ABC ขึ้น โดยมีนักบัญชีในแผนกเป็นลูกทีม ในการพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบครั้งแรกประมาณปี 2541 เริ่มทำที่ สำนักงานเขตบางใหญ่ เนื่องจากมีความพร้อมในหลายๆ ด้าน การได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวงเขตบางใหญ่ ในขณะนั้น คือ คุณพิทยา กรองทอง รวมไปถึงผู้ปฏิบัติซึ่งพร้อมที่จะให้ข้อมูลในการจัดหมวดหมู่กิจกรรม และการให้น้ำหนักงาน

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นางสาวชลิตา ณรงค์ชัยสกุล **ตำแหน่งปัจจุบัน** นักบัญชี 7 **หน่วยงาน** กองพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดการธุรกิจและพลังไฟฟ้า	**กลุ่ม** ผู้พัฒนาระบบชุดแรก **วันที่สัมภาษณ์** กันยายน 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 1 **แผ่นที่** 2

คำตอบ

ในช่วงแรกของการพัฒนาระบบมีนักบัญชีในแผนกระบบบัญชีประมาณ 4-5 คน เป็นทีมพัฒนาระบบ โดยมีการขอคำปรึกษาจาก ผศ.ดร.ดนุชา คุณพินิจกิจ และได้เชิญ อาจารย์ ดร.วรศักดิ์ ทุมมานนท์ มาอบรมทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ ต้นทุนฐานกิจกรรม (เฉพาะทีมพัฒนาระบบในขณะนั้น) เนื่องมาจากการอบรม การบัญชีตามความรับผิดชอบ (Responsibilities Accounting - RA) ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงได้นำมาใช้ก่อนหน้านี้ ก็ได้มีการเชิญ อาจารย์ ดร.วรศักดิ์ ทุมมานนท์ และ อาจารย์ ดร.สุจิตรา วัชรจิตติภัณฑ์ มาอบรมในเรื่องของ RA ด้วย

ทีมพัฒนาระบบในช่วงแรกจะประกอบด้วย

1.คุณสมชาย วิวัฒนวัฒนา

2.คุณชลิตา ณรงค์ชัยสกุล

3.คุณเสาวคนธ์ วีระขจร

4.คุณธาริณี อินทรวงษ์โชติ

5.คุณมุกดา เตชานุวัตร์ (เป็นผู้สร้างการคำนวณในกระดาษทำการอิเลคโทรนิค)

6.คุณพรพรรณ สุขนิ่ม

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ นางสาวชลิตา ณรงค์ชัยสกุล **ตำแหน่งปัจจุบัน** นักบัญชี 7 **หน่วยงาน** กองพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายจัดการธุรกิจและพลังไฟฟ้า	**กลุ่ม** ผู้พัฒนาระบบชุดแรก **วันที่สัมภาษณ์** กันยายน 2546 **สัมภาษณ์ครั้งที่** 2 **แผ่นที่** 1

คำถาม

1. การนำ ABC มาใช้ในครั้งแรกนั้นมีการกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนหรือไม่
2. การกำหนดกิจกรรมในช่วงแรกทำอย่างไร
3. หากไม่มีการกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนก่อน ต้นทุนที่ได้มาจะเป็นต้นทุนของอะไร
4. ทำไมผู้พัฒนาระบบชุดแรกจึงไม่รับผิดชอบระบบต่อไป

ตำตอบ

การนำ ABC มาใช้ในครั้งแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการรับชำระเงินของหน่วยงานในองค์กร กับค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายให้กับ Seven Eleven ดังนั้น สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนในขณะนั้นค่อนข้างชัดเจน คือ งานการรับชำระเงิน ดังนั้นกิจกรรมที่ใช้ในช่วงแรกจึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานการรับชำระเงินทั้งหมด

ต่อมามีการปรับขยายการใช้ ABC กับหน่วยงานอื่นในกองรายได้จึงได้มีการปรับกิจกรรมใหม่ โดยยึดตาม คำจาระไนตำแหน่ง และผังงานของหน่วยงาน กิจกรรมจึงถูกแบ่งเป็น กิจกรรมหลักและกิจกรรมย่อย แต่ไม่ได้กำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน หรือ ผลิตภัณฑ์ ต้นทุนที่ได้จากการคำนวณจึงเป็นต้นทุนของกิจกรรมหลักของแต่ละหน่วยงาน อีกประการหนึ่งคือ การใช้ต้นทุนฐานกิจกรรมในการไฟฟ้านครหลวงไม่ได้นำมาใช้กับกิจกรรมหลักขององค์กร คือ การจัดให้ได้มาซึ่งพลังไฟฟ้า และจำหน่ายพลังไฟฟ้า แต่นำมาใช้กับส่วนที่เป็นกิจกรรมสนับสนุนกิจกรรมหลัก คือ การบริการลูกค้า เช่น การรับชำระเงิน การรับคำร้องต่างๆ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า และการตรวจสอบสายไฟฟ้าเป็นต้น ดังนั้นจึงยังไม่ได้มีการกำหนด ตัวผลิตภัณฑ์ หรือ สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนอย่างชัดเจน

การเปลี่ยนผู้รับผิดชอบระบบนั้น เนื่องจาก การไฟฟ้านครหลวงในช่วงนั้นกำลังอยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการแปรรูป

	ผู้สัมภาษณ์ นางสาวทิพากร ปัทมานนท์

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ระบบ
(User Questionnaire)

และ

แบบสอบถามสำหรับผู้พัฒนาระบบ
(Developer Questionnaire)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

(สำหรับผู้ใช้ระบบ)

เรื่องการรับรู้ความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing System) ในการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงได้นำระบบ ***ต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing - ABC)*** เข้ามาใช้ในการคำนวณต้นทุนของงานด้านการบริการลูกค้าใน 2 หน่วยงาน คือ กองรายได้ และ กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ของสำนักงานเขตทั้ง 14 เขต โดยให้มีการกรอกข้อมูลการทำงานของพนักงานตามกิจกรรมที่ทำในแต่ละวัน เพื่อให้นักบัญชีในแต่ละเขตรวบรวมข้อมูลการทำงานนั้นส่งให้ ฝ่ายบัญชี เพื่อนำไปคำนวณต้นทุนในการให้บริการลูกค้าด้านต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง เช่น การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า การวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้า การติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และการบริการในด้านขอเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น โดยการบริการลูกค้าในด้านต่างๆ คือสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ขั้นตอนการทำงานที่ก่อให้เกิดการบริการลูกค้านั้น คือ กิจกรรม (Activity) ที่เกิดขึ้น และค่าใช้จ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน คือทรัพยากร (Resource) ที่ถูกใช้ไปในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในการศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยจะศึกษาถึงการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ทั้งทางตรงและทางอ้อม) กับการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ในการไฟฟ้านครหลวง

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ใช้ระบบคนหนึ่ง ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามที่แนบมาและขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวทิพากร ปัทมานนท์
นักบัญชี 4
แผนกงานบัญชี
กองบัญชีศูนย์บริหารองค์กรและหน่วยธุรกิจ
ฝ่ายบัญชี การไฟฟ้านครหลวง
โทร. 701-4046, 701-3352

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ❑ ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

1.1 เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

1.2 อายุ ❑ <25 ❑ 26 – 35 ❑ 36 – 45 ❑ 46 – 55 ❑ >56

1.3 การศึกษา ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์การทำงาน -**ในการไฟฟ้านครหลวง** จำนวน _____ปี

1.5 ปัจจุบันท่านทำงานใน **ตำแหน่ง**_____

แผนก ❑ แผนกการเงิน กองรายได้

❑ แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กองรายได้

❑ แผนกประมวลผลข้อมูลและจัดเตรียมใบเสร็จรับเงิน กองรายได้

❑ แผนกบริการ กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

❑ แผนกออกแบบและประมาณราคา กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

❑ แผนกตรวจสอบสายภายใน กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

❑ แผนกบริการเครื่องวัด กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

❑ อื่นๆ แผนก_____กอง_____

1.6 ประสบการณ์การทำงาน -**ในตำแหน่งปัจจุบัน** จำนวน _____ปี

1.7 ก่อนหน้านี้ท่านทำงานในตำแหน่งใด

ที่	ตั้งแต่ปี	ถึงปี	ตำแหน่ง	แผนก	กอง

1.8 ท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing) หรือไม่ **(หากไม่รู้จักข้ามไปทำข้อ** 1.11)

❑ ไม่รู้จัก ❑ รู้จัก จำนวนปีที่รู้จัก_____ปี

1.9 หากท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมท่านรู้จักในระดับใด

❑ รู้จักและเคยได้ยินมาบ้าง

❑ รู้พอสมควร เช่น รู้วิธีการในการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมว่ามีหลักการอย่างไร

❑ รู้และเข้าใจทั้งในหลักการและการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

❑ รู้และเข้าใจในแนวคิด สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างคล่องแคล่ว

1.10 ท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจากที่ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ จากการทำงาน

❑ จากการอ่านหนังสือ หรือ วารสาร

❑ จากการศึกษา / อบรม โดยหน่วยงาน

❑ จากการศึกษาด้วยตนเอง

❑ อื่นๆ .....

1.11 ท่านทราบหรือไม่ว่า การไฟฟ้านครหลวง ได้นำระบบการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ **(หากไม่ทราบข้ามไปทำข้อ 1.14)**

❑ ไม่ทราบ ❑ ทราบ

1.12 ท่านทราบเพราะเหตุใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ ทราบเพราะ เป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบ

❑ ทราบเพราะ เป็นผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ

❑ ทราบเพราะ เป็นผู้ใช้ข้อมูลจากระบบ

❑ อื่นๆ _____

1.13 ท่านทราบจากที่ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ จากการอบรมของหน่วยงาน

❑ จากฝ่ายบัญชี

❑ จากการปฏิบัติงาน

❑ จากผู้บังคับบัญชา

❑ อื่นๆ_____

1.14 ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมของการไฟฟ้านครหลวงในฐานะของ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

❑ หัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง (ผู้อำนวยการกอง และ รองผู้อำนวยการกอง)

❑ หัวหน้าหน่วยงานระดับล่าง (หัวหน้าแผนก และรองหัวหน้าแผนก)

❑ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

❑ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง

❑ อื่นๆ _____

<u>ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม</u>
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

<u>วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม</u>

		สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.1	ท่านเห็นว่า<u>การกำหนดวัตถุประสงค์</u>ก่อนการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				
2.2	ท่านเห็นว่า<u>การยึดและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หลัก</u> ในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				

2.3	ท่านเห็นว่าความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				

2.4. ก่อนการนำ*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*มาใช้ในหน่วยงานของท่าน ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้หรือไม่

❑ ไม่มี ❑ ไม่ชัดเจน ❑ ชัดเจนพอควร ❑ ชัดเจนมาก

2.5. วัตถุประสงค์ในการนำ*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*มาใช้ ที่กำหนดไว้ได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ เปลี่ยนเล็กน้อย ❑ เปลี่ยนพอควร ❑ เปลี่ยนมาก

2.6. วัตถุประสงค์ในการนำ*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*มาใช้ ที่กำหนดไว้ได้มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ ไม่บ่อย ❑ บ่อยพอควร ❑ บ่อยมาก

2.7. ข้อมูลที่ได้จาก*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

2.8. ก่อนการนำ*การกรอกข้อมูลการทำงานตามกิจกรรม*มาใช้ในหน่วยงานของท่าน ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการใช้หรือไม่

❑ ไม่มี ❑ ไม่ชัดเจน ❑ ชัดเจนพอควร ❑ ชัดเจนมาก

2.9. วัตถุประสงค์ในการนำ*การกรอกข้อมูลการทำงานตามกิจกรรม*มาใช้ ที่กำหนดไว้มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ เปลี่ยนน้อย ❑ เปลี่ยนพอควร ❑ เปลี่ยนมาก

2.10. วัตถุประสงค์ในการนำ*การกรอกข้อมูลการทำงานตามกิจกรรม*มาใช้ ที่กำหนดไว้ได้มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ ไม่บ่อย ❑ บ่อยพอควร ❑ บ่อยมาก

2.11. ข้อมูลที่ได้จาก*การกรอกข้อมูลการทำงานตามกิจกรรม*มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) และ กิจกรรม (Activity)

		สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.12	ท่านเห็นว่าการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมีความสำคัญหรือไม่				
2.13	ท่านเห็นว่าการระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ให้เหมาะสมกับกิจกรรม (Activity) และสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) มีความสำคัญหรือไม่				
2.14	ท่านเห็นว่าการระบุกิจกรรม (Activity) ที่ตรงตามการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความสำคัญหรือไม่				

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.15. ท่านได้มีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรม ในหน่วยงานของท่านหรือไม่เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.16. การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ในหน่วยงานนั้นตรงตามความต้องการของท่านหรือไม่เพียงใด

❑ ไม่ตรงเลย ❑ ตรงเล็กน้อย ❑ ตรงพอควร ❑ ตรงมาก

2.17. ท่านได้มีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมในหน่วยงานของท่านหรือไม่เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.18. การระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ในหน่วยงานนั้นมีความเหมาะสมกับกิจกรรม (Activity) และสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) หรือไม่ เพียงใด

❑ ไม่เหมาะสมเลย ❑ เหมาะสมเล็กน้อย ❑ เหมาะพอควร ❑ เหมาะสมมาก

2.19. ท่านได้มีส่วนร่วมในการระบุกิจกรรม (Activity) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมในหน่วยงานของท่านหรือไม่เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.20. การระบุกิจกรรม (Activity) ในหน่วยงานนั้นมีความสอดคล้องตามการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านหรือไม่ เพียงใด

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

		สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.21.	ท่านเห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อ การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ในหน่วยงานหรือไม่				

2.22. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เช่น รับทราบถึงปัญหาและช่วยหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ เพียงใด

❑ ไม่ได้รับการสนับสนุนเลย
❑ ได้รับการสนับสนุนน้อย
❑ ได้รับการสนับสนุนพอควร
❑ ได้รับการสนับสนุนมาก

2.23. ผู้บริหารระดับสูงได้มีส่วนร่วมหรือตกลงใจในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ หรือไม่ เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย
❑ มีส่วนร่วมน้อย
❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.24. ท่านรู้สึกว่าผู้บริหารระดับสูงมีส่วนในการเป็นตัวแทนเสนอแนะที่ประชุมเกี่ยวกับการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ หรือไม่ เพียงใด

- ❑ ไม่มีส่วนเลย
- ❑ มีส่วนน้อย
- ❑ มีส่วนพอควร
- ❑ มีส่วนมาก

ความสำเร็จของระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	มาก	พอควร	น้อย	น้อยที่สุด
2.25.	ข้อมูลจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม ถูกนำไปช่วยในการตัดสินใจปรับเปลี่ยนหรือวางแผนในของเรื่องของการให้บริการลูกค้า เพียงใด				
2.26	ข้อมูลจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม ถูกนำไปช่วยในการปรับโครงสร้างหรือกระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน เพียงใด				
2.27	ข้อมูลจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ถูกนำไปช่วยในการตัดสินใจเรื่องการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนางานการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น เพียงใด				
2.28	ข้อมูลจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ถูกนำไปช่วยในการตัดสินใจจ้างหน่วยงานอื่น หรือบุคคลภายนอกในการทำกิจกรรมบางอย่างแทนพนักงานไฟฟ้า เช่น การจดหน่วยไฟฟ้า การส่งใบแจ้งและจัดเก็บค่าไฟฟ้า เพียงใด				
2.29	ข้อมูลจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ถูกนำไปช่วยในการกำหนดแผนงานและงบประมาณภายในหน่วยงาน เพียงใด				

การยอมรับจากผู้ใช้ระบบ

2.30	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ทำให้ท่าน สามารถควบคุมขั้นตอนการทำงานได้มากขึ้น หรือไม่ เพียงใด				
2.31	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ช่วยให้ปริมาณงานที่ท่านทำ บรรลุผลสำเร็จมากขึ้น เพียงใด				
2.32	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ช่วยให้ปริมาณงานที่ท่านทำ บรรลุผลสำเร็จรวดเร็วขึ้น เพียงใด				
2.33	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่าน เพียงใด				
2.34	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จมากกว่าเมื่อก่อน หรือไม่ เพียงใด				

2.35	การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ ทำให้ประสิทธิผลของงานสูงขึ้น หรือไม่ เพียงใด				
2.36	การเรียนรู้ในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ นั้นง่ายสำหรับท่าน เพียงใด				
2.37	ท่านเห็นเป็นเรื่องง่ายในการที่ท่านจะได้ข้อมูลที่ต้องการจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ เพียงใด				
2.38	ท่านเห็นว่าการใช้งานจากระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมนั้นมีความยืดหยุ่นต่อการทำงานของท่าน เพียงใด				

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

(สำหรับผู้พัฒนาระบบ)

เรื่องการรับรู้ความสำคัญของปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing System) ในการไฟฟ้านครหลวง

การไฟฟ้านครหลวงได้นำระบบ ***การคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing - ABC)*** เข้ามาใช้ในการคำนวณต้นทุนของงานด้านการบริการลูกค้าใน 2 หน่วยงาน คือ กองรายได้ และ กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า ของสำนักงานเขตทั้ง 14 เขต โดยให้มีการกรอกข้อมูลการทำงานของพนักงานตามกิจกรรมที่ทำในแต่ละวัน เพื่อให้นักบัญชีในแต่ละเขตรวบรวมข้อมูลการทำงานนั้นส่งให้ ฝ่ายบัญชี เพื่อนำไปคำนวณต้นทุนในการให้บริการลูกค้าด้านต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง เช่น การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า การวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้า การติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และการบริการในด้านขอเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้า เป็นต้น โดยการบริการลูกค้าในด้านต่างๆ คือสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ขั้นตอนการทำงานที่ก่อให้เกิดการบริการลูกค้านั้น คือ กิจกรรม (Activity)ที่เกิดขึ้น และค่าใช้จ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน คือทรัพยากร (Resource) ที่ถูกใช้ไปในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในการศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ซึ่งมีผลมาจากปัจจัยเสี่ยงในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยจะศึกษาถึงการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (ทั้งทางตรงและทางอ้อม) กับการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม ในการไฟฟ้านครหลวง

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้พัฒนาระบบคนหนึ่ง ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านช่วยตอบแบบสอบถามที่แนบมาและขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวทิพากร ปัทมานนท์
นักบัญชี 4
แผนกงานบัญชี
กองบัญชีศูนย์บริหารองค์กรและหน่วยธุรกิจ
ฝ่ายบัญชี การไฟฟ้านครหลวง
โทร. 701-4046, 701-3352

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ในช่อง ❑ ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

1.1 เพศ ❑ ชาย ❑ หญิง

1.2 อายุ ❑ <25 ❑ 26 – 35 ❑ 36 – 45 ❑ 46 – 55 ❑ >56

1.3 การศึกษา ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี ❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ประสบการณ์การทำงาน -**ในการไฟฟ้านครหลวง** จำนวน _____ปี

1.5 ปัจจุบันท่านทำงานใน **ตำแหน่ง**_____

แผนก_____**กอง**_____

1.6 ประสบการณ์การทำงาน -**ในตำแหน่งปัจจุบัน** จำนวน _____ปี

1.7 ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการต้นทุนฐานกิจกรรมของการไฟฟ้านครหลวงในฐานะของ (เลือกเพียง 1 ข้อ)

❑ นักบัญชีชุดแรกที่เริ่มนำ ABC มาพัฒนาในการไฟฟ้านครหลวง

❑ นักบัญชีในหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบต้นทุนฐานกิจกรรมในปัจจุบัน

❑ นักบัญชีเขต สำนักงานเขต_____

❑ อื่นๆ _____

1.8 ในช่วงเวลาที่มีการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรมท่านทำงานใน

ตำแหน่ง_____

แผนก_____**กอง**_____

1.9 ก่อนการพัฒนาระบบท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing) หรือไม่

❑ ไม่รู้จัก ❑ รู้จัก จำนวนปีที่รู้จัก_____ปี

1.10 ท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมจากที่ใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

❑ จากการทำงาน

❑ จากการอ่านหนังสือ หรือ วารสาร

❑ จากการศึกษา / อบรม โดยหน่วยงาน

❑ จากการศึกษาด้วยตนเอง

❑ อื่นๆ _____

1.11 ท่านรู้จักการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมในระดับใด (เลือกเพียง 1 ข้อ)

❑ รู้จักและเคยได้ยินมาบ้าง

❑ รู้พอสมควร เช่น รู้วิธีการในการคิดต้นทุนฐานกิจกรรมว่ามีหลักการอย่างไร

❑ รู้และเข้าใจทั้งในหลักการและการนำไปใช้ปฏิบัติจริง

❑ รู้และเข้าใจในแนวคิด สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานและแก้ไขปัญหาได้อย่างคล่องแคล่ว

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ในช่อง ที่ท่านเห็นว่าเหมาะสม

วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบต้นทุนฐานกิจกรรม

		สำคัญมาก	สำคัญพอควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.1	ท่านเห็นว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ก่อนการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				
2.2	ท่านเห็นว่าการยึดและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หลัก ในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				
2.3	ท่านเห็นว่าความชัดเจนของวัตถุประสงค์ในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้มีความสำคัญหรือไม่				

2.4. ก่อนการพัฒนา*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*ในหน่วยงาน ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบหรือไม่ (หากไม่มีข้ามไปทำข้อ 2.12)

❑ ไม่มี ❑ ไม่ชัดเจน ❑ ชัดเจนพอควร ❑ ชัดเจนมาก

2.5. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม* ที่กำหนดไว้ได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ เปลี่ยนเล็กน้อย ❑ เปลี่ยนพอควร ❑ เปลี่ยนมาก

2.6. วัตถุประสงค์ในการพัฒนา*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม* ที่กำหนดไว้ได้มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยหรือไม่

❑ ไม่เปลี่ยน ❑ ไม่บ่อย ❑ บ่อยพอควร ❑ บ่อยมาก

2.7. ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนา*ระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรม*มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากรที่ใช้ (Resource) และ กิจกรรม (Activity)

		สำคัญมาก	สำคัญพอสมควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.12	ท่านเห็นว่าการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมีความสำคัญหรือไม่				
2.13	ท่านเห็นว่าการระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) มีความสำคัญหรือไม่				
2.14	ท่านเห็นว่าการระบุกิจกรรม (Activity) ที่ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานมีความสำคัญหรือไม่				

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.15. ท่านได้มีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมเพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.16 ผู้ใช้ระบบได้มีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมเพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.17 ก่อนการพัฒนาระบบมี การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ไว้อย่างชัดเจนหรือไม่

❑ ไม่มี ❑ ไม่ชัดเจน ❑ ชัดเจนพอควร ❑ ชัดเจนมาก

2.18.ท่านเห็นว่า การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) นั้นตรงตามความต้องการในการใช้ข้อมูลหรือไม่ (หากไม่มีข้ามไปข้อ 2.20)

❑ ไม่ตรงเลย ❑ ตรงเล็กน้อย ❑ ตรงพอควร ❑ ตรงมาก

2.19.ท่านเห็นว่า การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) นั้นตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบที่กำหนดไว้หรือไม่

❑ ไม่ตรงเลย ❑ ตรงเล็กน้อย ❑ ตรงพอควร ❑ ตรงมาก

2.20.ท่านได้มีส่วนร่วมใน การระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมเพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.21 ผู้ใช้ระบบได้มีส่วนร่วมใน การระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมเพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.22.ท่านเห็นว่า การระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) ในปัจจุบันนั้นมีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) เพียงใด

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

2.23.ท่านได้มีส่วนร่วมใน การระบุกิจกรรม (Activity) เพื่อใช้ในการคำนวณต้นทุนกิจกรรมหรือไม่เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.24 ผู้ใช้ระบบได้มีส่วนร่วมใน การระบุทรัพยากรที่ใช้ (Resource) เพื่อการคำนวณต้นทุนกิจกรรมเพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย ❑ มีส่วนร่วมน้อย ❑ มีส่วนร่วมพอควร ❑ มีส่วนร่วมมาก

2.25 ท่านเห็นว่า การระบุกิจกรรม (Activity) ของแต่ละหน่วยงานนั้นมีความสอดคล้องตามการปฏิบัติงานในหน่วยงานเพียงใด

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

การออกแบบต้นแบบ (Model) การสร้างความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ และ ความซับซ้อนของต้นแบบ (Model)

			สำคัญมาก	สำคัญพอสมควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.26	ท่านเห็นว่าการออกแบบต้นแบบ (Model) ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบมีความสำคัญหรือไม่					
2.27	ท่านเห็นว่าการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากร (Resource) และกิจกรรม (Activity)ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบมีความสำคัญหรือไม่					
2.28	ท่านเห็นว่าการกำหนด สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบ มีความสำคัญหรือไม่					

2.29	ท่านเห็นว่าการออกแบบ สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object)ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบก่อนแล้วจึง กำหนดกิจกรรม (Activity) ตามสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) สำคัญหรือไม่					
2.30	ท่านเห็นว่าการออกแบบ สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object)ให้ชัดเจนมีความสำคัญหรือไม่					
2.31	ท่านเห็นว่าการออกแบบ ทรัพยากร (Resource) ที่ชัดเจนมีความสำคัญหรือไม่					
2.32	ท่านเห็นว่าการออกแบบ กิจกรรม (Activity) ที่ชัดเจนและไม่มากจนเกินความจำเป็น สำคัญหรือไม่					

2.33 การออกแบบต้นแบบ (Model) ระบบต้นทุนฐานกิจกรรมทีมผู้พัฒนาระบบได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบเพียงใด

❑ ไม่คำนึงถึงเลย ❑ คำนึงถึงน้อย ❑ คำนึงถึงพอควร ❑ คำนึงถึงมาก

2.34 การออกแบบต้นแบบ (Model) มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบเพียงใด

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

2.35 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากร (Resource) และกิจกรรม (Activity) ทีมผู้พัฒนาระบบได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบเพียงใด

❑ ไม่คำนึงถึงเลย ❑ คำนึงถึงน้อย ❑ คำนึงถึงพอควร ❑ คำนึงถึงมาก

2.36 การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ทรัพยากร (Resource) และกิจกรรม (Activity) มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบเพียงใด

❑ ไม่สอดคล้องเลย ❑ สอดคล้องน้อย ❑ สอดคล้องพอควร ❑ สอดคล้องมาก

2.37 สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ในหน่วยงาน เช่น การรับชำระเงิน การรับคำร้องเรียนต่างๆ ที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้มีความซับซ้อนหรือไม่

❑ ไม่ซับซ้อนเลย ❑ ซับซ้อนเล็กน้อย ❑ ซับซ้อนพอควร ❑ ซับซ้อนมาก

2.38 ทรัพยากร (Resource) ในหน่วยงาน เช่น ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน ที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้มีความซับซ้อนหรือไม่

❑ ไม่ซับซ้อนเลย ❑ ซับซ้อนเล็กน้อย ❑ ซับซ้อนพอควร ❑ ซับซ้อนมาก

2.39 กิจกรรม (Activity) ในหน่วยงานที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้มีความซับซ้อนหรือไม่ เช่น มีกิจกรรมที่ทำซ้ำๆ กันหรือเหมือนกัน อยู่ในการออกแบบกิจกรรม

❑ ไม่ซับซ้อนเลย ❑ ซับซ้อนเล็กน้อย ❑ ซับซ้อนพอควร ❑ ซับซ้อนมาก

2.40 กิจกรรม (Activity) ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้นั้นมีกิจกรรมที่กรอกข้อมูลแล้วไม่ถูกนำมาใช้งานหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีบ้างเล็กน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีจำนวนมาก

2.41 กิจกรรม (Activity) ของหน่วยงานต่างๆ ที่ทีมพัฒนาระบบได้ออกแบบไว้นั้นมีกิจกรรมไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีบ้างเล็กน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีจำนวนมาก

2.42 ในการกำหนด ทรัพยากร (Resource) ทีมพัฒนาระบบได้คำนึงถึง สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ก่อนหรือไม่

❑ ไม่คำนึงถึงเลย ❑ คำนึงถึงน้อย ❑ คำนึงถึงพอควร ❑ คำนึงถึงมาก

2.43 ในการกำหนดกิจกรรม (Activity) ทีมพัฒนาระบบได้คำนึงถึง สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ก่อนหรือไม่

❑ ไม่คำนึงถึงเลย ❑ คำนึงถึงน้อย ❑ คำนึงถึงพอควร ❑ คำนึงถึงมาก

2.44 ท่านเห็นว่าการกำหนด สิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน (Cost Object) ให้มีจำนวนมากจะช่วยครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ต้องการจริงหรือไม่

❑ ไม่จริง ❑ มีส่วนจริงเล็กน้อย ❑ มีส่วนจริงพอสมควร ❑ มีส่วนจริงอย่างมาก

	ความรู้และความเชี่ยวชาญองค์ความรู้ด้านระบบต้นทุนฐานกิจกรรม
2.45	ท่านเห็นว่า ความรู้ในองค์ความรู้ด้านการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมของผู้ออกแบบระบบหรือทีมพัฒนาระบบมีความสำคัญหรือไม่
2.46	ท่านเห็นว่า ความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมของผู้ออกแบบระบบหรือทีมพัฒนาระบบมีความสำคัญหรือไม่

	สำคัญมาก	สำคัญพอสมควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย

2.47 ทีมพัฒนาระบบมีความรู้ในองค์ความรู้ด้านการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

2.48 ทีมพัฒนาระบบมีความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

2.49 การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้หน่วยงานได้มีการจัดอบรมทีมพัฒนาระบบ ก่อนการพัฒนาระบบหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

2.50 การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้หน่วยงานได้มีการจัดอบรมทีมพัฒนาระบบ หลังการพัฒนาระบบหรือไม่

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบ

2.51	ท่านเห็นว่าการเลือกใช้เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมีความสำคัญต่อการใช้ระบบหรือไม่

สำคัญมาก	สำคัญพอสมควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย

2.52 เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมที่ใช้ โดยการทดลองใช้กับหน่วยงานเพียงหนึ่งหน่วยงานและเก็บข้อมูลการทำงานจากหน่วยงานนั้นมาเพื่อออกแบบระบบ แล้วจึงนำระบบมาใช้กับหน่วยงานอื่นมีความเหมาะสมหรือไม่

❑ ไม่เหมาะสม ❑ เหมาสมเล็กน้อย ❑ เหมาะสมพอควร ❑ เหมาะสมมาก

2.53 การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมไปใช้หน่วยงานได้มีการจัดอบรม พนักงานในหน่วยหรือหัวหน้าหน่วยงานงานก่อนการนำระบบไปใช้หรือไม่ หากมีโปรดระบุระดับการอบรม

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

2.54 การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมไปใช้หน่วยงานได้มีการจัดอบรม พนักงานในหน่วยงานหรือหัวหน้าหน่วยงานหลังจากการนำระบบไปใช้หรือไม่ หากมีโปรดระบุระดับการอบรม

❑ ไม่มีเลย ❑ มีน้อย ❑ มีพอสมควร ❑ มีมาก

2.55 ท่านเห็นว่าเทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมที่ใช้อยู่ตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ 43 มีประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบในปัจจุบันหรือไม่

❑ ไม่มีประสิทธิภาพเลย ❑ มีประสิทธิภาพน้อย ❑ มีประสิทธิภาพพอสมควร ❑ มีประสิทธิภาพมาก

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

		สำคัญมาก	สำคัญพอสมควร	ไม่ค่อยสำคัญ	ไม่สำคัญเลย
2.56	ท่านเห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อ การนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ในหน่วยงานหรือไม่				

2.57 หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง เช่น รับทราบถึงปัญหาและช่วยหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ เพียงใด

❑ ไม่ได้รับการสนับสนุนเลย
❑ ได้รับการสนับสนุนน้อย
❑ ได้รับการสนับสนุนพอควร
❑ ได้รับการสนับสนุนมาก

2.58 ผู้บริหารระดับสูงได้มีส่วนร่วมหรือตกลงใจในการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ หรือไม่ เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนร่วมเลย
❑ มีส่วนร่วมน้อย
❑ มีส่วนร่วมพอควร
❑ มีส่วนร่วมมาก

2.59 ท่านรู้สึกว่าผู้บริหารระดับสูงมีส่วนในการเป็นตัวแทนเสนอแนะที่ประชุมเกี่ยวกับการนำระบบการคำนวณต้นทุนฐานกิจกรรมมาใช้ หรือไม่ เพียงใด

❑ ไม่มีส่วนเลย
❑ มีส่วนน้อย
❑ มีส่วนพอควร
❑ มีส่วนมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

ตารางแจกแจงความถี่
(Frequency)
และ
ตารางทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ
(Test of Normality)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.ตารางแจกแจงความถี่ สำหรับส่วนของผู้พัฒนาระบบ

ความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	5	25.0	25.0	25.0
	สำคัญมาก	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญการยึดและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	1	5.0	5.0	5.0
	สำคัญพอควร	7	35.0	35.0	40.0
	สำคัญมาก	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของความชัดเจนของวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	1	5.0	5.0	5.0
	สำคัญพอควร	3	15.0	15.0	20.0
	สำคัญมาก	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การกำหนดวัตถุประสงค์ของ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	1	5.0	5.3	5.3
	ไม่ชัดเจน	8	40.0	42.1	47.4
	ชัดเจนพอควร	9	45.0	47.4	94.7
	ชัดเจนมาก	1	5.0	5.3	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	เปลี่ยนพอสมควร	8	40.0	44.4	44.4
	เปลี่ยนน้อย	7	35.0	38.9	83.3
	ไม่เปลี่ยน	3	15.0	16.7	100.0
	Total	18	90.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	2	10.0		
Total		20	100.0		

ความถี่ของการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ของ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	บ่อยพอควร	2	10.0	11.1	11.1
	ไม่บ่อย	13	65.0	72.2	83.3
	ไม่เปลี่ยน	3	15.0	16.7	100.0
	Total	18	90.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	2	10.0		
Total		20	100.0		

ความสอดข้องของวัตถุประสงค์ของ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องน้อย	4	20.0	22.2	22.2
	สอดคล้องพอควร	14	70.0	77.8	100.0
	Total	18	90.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	2	10.0		
Total		20	100.0		

ความสำคัญของการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	1	5.0	5.0	5.0
	สำคัญพอควร	2	10.0	10.0	15.0
	สำคัญมาก	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของทรัพยากรสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	4	20.0	20.0	20.0
	สำคัญมาก	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของการระบุกิจกรรมสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	3	15.0	15.0	15.0
	สำคัญมาก	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนของผู้พัฒนาระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	7	35.0	35.0	35.0
	มีส่วนร่วมน้อย	5	25.0	25.0	60.0
	มีส่วนร่วมพอควร	6	30.0	30.0	90.0
	มีส่วนร่วมมาก	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีส่วนร่วมในการระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนของผู้ใช้ระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	3	15.0	15.0	15.0
	มีส่วนร่วมน้อย	7	35.0	35.0	50.0
	มีส่วนร่วมพอควร	6	30.0	30.0	80.0
	มีส่วนร่วมมาก	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนก่อนการพัฒนาระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ชัดเจน	6	30.0	30.0	30.0
	ชัดเจนพอควร	13	65.0	65.0	95.0
	ชัดเจนมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนตรงตามความต้องการในการใช้ข้อมูล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ตรงเล็กน้อย	1	5.0	5.3	5.3
	ตรงพอควร	17	85.0	89.5	94.7
	ตรงมาก	1	5.0	5.3	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

การระบุสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนตรงตามวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ตรงเล็กน้อย	3	15.0	15.8	15.8
	ตรงพอควร	14	70.0	73.7	89.5
	ตรงมาก	2	10.0	10.5	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

การมีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้เพื่อการคำนวณของผู้พัฒนาระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	4	20.0	20.0	20.0
	มีส่วนร่วมน้อย	10	50.0	50.0	70.0
	มีส่วนร่วมพอควร	5	25.0	25.0	95.0
	มีส่วนร่วมมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้เพื่อการคำนวณของผู้ใช้ระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	2	10.0	10.0	10.0
	มีส่วนร่วมน้อย	7	35.0	35.0	45.0
	มีส่วนร่วมพอควร	9	45.0	45.0	90.0
	มีส่วนร่วมมาก	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสอดคล้องของการระบุทรัพยากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องน้อย	4	20.0	20.0	20.0
	สอดคล้องพอควร	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีส่วนร่วมในการระบุกิจกรรมของผู้พัฒนาระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	5	25.0	25.0	25.0
	มีส่วนร่วมน้อย	8	40.0	40.0	65.0
	มีส่วนร่วมพอควร	6	30.0	30.0	95.0
	มีส่วนร่วมมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีส่วนร่วมในการระบุทรัพยากรที่ใช้ของผู้ใช้ระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	3	15.0	15.0	15.0
	มีส่วนร่วมน้อย	6	30.0	30.0	45.0
	มีส่วนร่วมพอควร	10	50.0	50.0	95.0
	มีส่วนร่วมมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความสอดคล้องของการระบุกิจกรรมตามการปฏิบัติงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องน้อย	1	5.0	5.0	5.0
	สอดคล้องพอควร	19	95.0	95.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของการออกแบบต้นแบบตรงตามวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	6	30.0	30.0	30.0
	สำคัญมาก	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรมให้สอดคล้อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องพอควร	3	15.0	15.0	15.0
	สอดคล้องมาก	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนให้ตรงตามวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ตรงเล็กน้อย	1	5.0	5.0	5.0
	ตรงพอควร	2	10.0	10.0	15.0
	ตรงมาก	17	85.0	85.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนก่อนการกำหนดกิจกรรมที่ต้องการคิด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	1	5.0	5.0	5.0
	สำคัญพอควร	5	25.0	25.0	30.0
	สำคัญมาก	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความชัดเจนในการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชัดเจนพอควร	4	20.0	20.0	20.0
	ชัดเจนมาก	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความชัดเจนในการออกแบบทรัพยากร

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชัดเจนพอควร	5	25.0	25.0	25.0
	ชัดเจนมาก	15	75.0	75.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญของการออกแบบกิจกรรมที่ชัดเจนและไม่มากเกินความจำเป็น

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	2	10.0	10.0	10.0
	สำคัญพอควร	2	10.0	10.0	20.0
	สำคัญมาก	16	80.0	80.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ผู้พัฒนาระบบคำนึงถึงการออกแบบต้นแบบเพียงใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	คำนึงถึงพอควร	17	85.0	85.0	85.0
	คำนึงถึงมาก	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การออกแบบต้นแบบมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เพียงใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องพอควร	20	100.0	100.0	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทีมผู้พัฒนาระบบคำนึงถึงความสัมพันธ์ของสิ่งที่ต้องการคิด ทรัพยากร กิจกรรมเพียงใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	คำนึงถึงน้อย	1	5.0	5.0	5.0
	คำนึงถึงพอควร	17	85.0	85.0	90.0
	คำนึงถึงมาก	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สอดคล้องพอควร	17	85.0	85.0	85.0
	สอดคล้องมาก	3	15.0	15.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความซับซ้อนในการออกแบบสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนในหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ซับซ้อนพอควร	5	25.0	25.0	25.0
	ซับซ้อนเล็กน้อย	8	40.0	40.0	65.0
	ไม่ซับซ้อนเลย	7	35.0	35.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความซับซ้อนของการออกแบบทรัพยากรในหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ซับซ้อนมาก	1	5.0	5.0	5.0
	ซับซ้อนพอควร	4	20.0	20.0	25.0
	ซับซ้อนเล็กน้อย	10	50.0	50.0	75.0
	ไม่ซับซ้อนเลย	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความซับซ้อนของการออกแบบกิจกรรมในหน่วยงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ซับซ้อนพอควร	2	10.0	10.0	10.0
	ซับซ้อนเล็กน้อย	12	60.0	60.0	70.0
	ไม่ซับซ้อนเลย	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

กิจกรรมที่ออกแบบไว้ไม่ถูกนำมาใช้งาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีมาก	2	10.0	10.0	10.0
	มีพอควร	1	5.0	5.0	15.0
	มีน้อย	13	65.0	65.0	80.0
	ไม่มีเลย	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

กิจกรรมที่ออกแบบไว้มีกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีมาก	1	5.0	5.0	5.0
	มีพอควร	3	15.0	15.0	20.0
	มีน้อย	10	50.0	50.0	70.0
	ไม่มีเลย	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การกำหนดทรัพยากรคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนก่อนหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	คำนึงถึงพอควร	16	80.0	84.2	84.2
	คำนึงถึงมาก	3	15.0	15.8	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การกำหนดกิจกรรมคำนึงถึงสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนก่อนหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	คำนึงถึงพอควร	14	70.0	73.7	73.7
	คำนึงถึงมาก	5	25.0	26.3	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

การกำหนดสิ่งที่ต้องการคิดต้นทุนให้มีจำนวนมากช่วยครอบคลุมวัตถุประสงค์จริงหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีส่วนจริงพอควร	10	50.0	50.0	50.0
	มีส่วนจริงน้อย	5	25.0	25.0	75.0
	ไม่จริงเลย	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญในองค์ความรู้ด้านการคำนวณ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	6	30.0	30.0	30.0
	สำคัญมาก	14	70.0	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีพอสมควร	8	40.0	40.0	40.0
	มีจำนวนมาก	12	60.0	60.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การมีความรู้ในองค์ความรู้ด้านการคำนวณ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีพอสมควร	18	90.0	90.0	90.0
	มีจำนวนมาก	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การมีความเชี่ยวชาญด้านการคำนวณ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	มีบ้างเล็กน้อย	2	10.0	10.0	10.0
	มีพอสมควร	17	85.0	85.0	95.0
	มีจำนวนมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

มีการอบรมการคำนวณ abc ก่อนการพัฒนาหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีเลย	2	10.0	10.0	10.0
	มีบ้างเล็กน้อย	4	20.0	20.0	30.0
	มีพอสมควร	13	65.0	65.0	95.0
	มีจำนวนมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

มีการอบรมการคำนวณ abc หลังการพัฒนาหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีเลย	1	5.0	5.0	5.0
	มีบ้างเล็กน้อย	7	35.0	35.0	40.0
	มีพอสมควร	10	50.0	50.0	90.0
	มีจำนวนมาก	2	10.0	10.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ความสำคัญในการเลือกใช้เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งการคำนวณ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ค่อยสำคัญ	2	10.0	10.0	10.0
	สำคัญพอควร	9	45.0	45.0	55.0
	สำคัญมาก	9	45.0	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งเหมาะสมหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เหมาะสม	8	40.0	40.0	40.0
	เหมาะสมเล็กน้อย	6	30.0	30.0	70.0
	เหมาะสมพอควร	5	25.0	25.0	95.0
	เหมาะสมมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การอบรมก่อนการใช้ระบบ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีเลย	1	5.0	5.0	5.0
	มีบ้างเล็กน้อย	7	35.0	35.0	40.0
	มีพอสมควร	11	55.0	55.0	95.0
	มีจำนวนมาก	1	5.0	5.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

การอบรมหลังการใช้ระบบ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีเลย	6	30.0	31.6	31.6
	มีบ้างเล็กน้อย	7	35.0	36.8	68.4
	มีพอสมควร	6	30.0	31.6	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

เทคนิคและกระบวนการในการติดตั้งมีประสิทธิภาพต่อการใช้งานในระบบ abc

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีประสิทธภาพเลย	2	10.0	10.5	10.5
	มีประสิทธิภาพน้อย	7	35.0	36.8	47.4
	มีประสิทธิภาพพอควร	10	50.0	52.6	100.0
	Total	19	95.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	1	5.0		
Total		20	100.0		

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงมีความสำคัญต่อการใช้ระบบ abc หรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	สำคัญพอควร	1	5.0	5.0	5.0
	สำคัญมาก	19	95.0	95.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

หน่วยงานของผู้ตอบได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ได้รับการสนับสนุนน้อย	3	15.0	15.0	15.0
	ได้รับการสนับสนุนพอควร	13	65.0	65.0	80.0
	ได้รับการสนับสนุนมาก	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนำ ABC มาใช้หรือไม่ เพียงใด

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	2	10.0	10.0	10.0
	มีส่วนร่วมน้อย	6	30.0	30.0	40.0
	มีส่วนร่วมพอควร	8	40.0	40.0	80.0
	มีส่วนร่วมมาก	4	20.0	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนในการเป็นตัวแทนเสนอแนะที่ประชุมหรือไม่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	3	15.0	15.0	15.0
	มีส่วนร่วมน้อย	9	45.0	45.0	60.0
	มีส่วนร่วมพอควร	3	15.0	15.0	75.0
	มีส่วนร่วมมาก	5	25.0	25.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

2. ตารางทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	.435	18	.000	.614	18	.000
การรับรู้ความสำคัญของการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม	.523	18	.000	.373	18	.000
การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบที่ตรงตามวัตถุประสงค์	.523	18	.000	.373	18	.000
การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบที่ไม่ซับซ้อน	.494	18	.000	.466	18	.000
การรับรู้ความสำคัญในองค์ความรู้เรื่อง ABC	.449	18	.000	.566	18	.000
การรับรู้ความสำคัญของการใช้เทคนิคในการติดตั้งระบบ	.309	18	.000	.764	18	.000
การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.538	18	.000	.253	18	.000
ความไม่ชัดเจนของวัตถุประสงค์	.294	18	.000	.752	18	.000
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.261	18	.002	.856	18	.010
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรมไม่ตรงตามความต้องการใช้งาน	.141	18	.200	.942	18	.314
การมีส่วนร่วมในการระบุ	.094	18	.200	.972	18	.840
การระบุตรงตามวัตถุประสงค์	.259	18	.002	.856	18	.010
การออกแบบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.326	18	.000	.767	18	.001
ความซับซ้อนของระบบ	.098	18	.200	.976	18	.904
การขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบ	.227	18	.015	.864	18	.014
เทคนิคการติดตั้งไม่มีประสิทธิภาพ	.174	18	.159	.971	18	.824
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.353	18	.000	.753	18	.000
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.204	18	.045	.883	18	.029

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sig. (2-tailed) ≤ 0.05

ตารางการทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ โดยตั้งสมมติฐาน

H_0: ข้อมูลที่นำมาทดสอบมีการแจกแจงแบบปกติ

H_1: ข้อมูลที่นำมาทดสอบไม่มีการแจกแจงแบบปกติ

จากตารางที่ได้พบว่าข้อมูลปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงโดยส่วนใหญ่ไม่มีการแจกแจงแบบปกติ (p =.000) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ตารางแจกแจงความถี่ สำหรับผู้ใช้ระบบ

ตารางแจกแจงความถี่ในส่วนของผู้ใช้ระบบ จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

3.1 ตารางแจกแจงความถี่ของการรับรู้ความสำคัญต่อปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ

Statistics

		การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม	การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
N	Valid	236	233	231
	Missing	12	15	17
Mean		3.21	3.27	3.19
Mode		3	3	4

การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่สำคัญ	6	2.4	2.5	2.5
	ไม่ค่อยสำคัญ	23	9.3	9.7	12.3
	สำคัญพอควร	122	49.2	51.7	64.0
	สำคัญมาก	85	34.3	36.0	100.0
	Total	236	95.2	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	12	4.8		
Total		248	100.0		

การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่สำคัญ	6	2.4	2.6	2.6
	ไม่ค่อยสำคัญ	25	10.1	10.7	13.3
	สำคัญพอควร	103	41.5	44.2	57.5
	สำคัญมาก	99	39.9	42.5	100.0
	Total	233	94.0	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	15	6.0		
Total		248	100.0		

การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่สำคัญ	12	4.8	5.2	5.2
	ไม่ค่อยสำคัญ	31	12.5	13.4	18.6
	สำคัญพอควร	90	36.3	39.0	57.6
	สำคัญมาก	98	39.5	42.4	100.0
	Total	231	93.1	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	17	6.9		
Total		248	100.0		

3.2 ตารางแจกแจงความถี่ของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Statistics

		ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
N	Valid	235	230	235	226	226
	Missing	13	18	13	22	22
Mean		2.41	1.97	2.22	2.35	2.55
Mode		2	2	2	3	3

ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	13	5.2	5.5	5.5
	ไม่ชัดเจน	116	46.8	49.4	54.9
	ชัดเจนพอควร	103	41.5	43.8	98.7
	ชัดเจนมาก	3	1.2	1.3	100.0
	Total	235	94.8	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	13	5.2		
Total		248	100.0		

ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่เปลี่ยน	59	23.8	25.7	25.7
	ไม่บ่อย	120	48.4	52.2	77.8
	บ่อยพอควร	49	19.8	21.3	99.1
	บ่อยมาก	2	0.8	0.9	100.0
	Total	230	92.7	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	18	7.3		
Total		248	100.0		

การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ตรงเลย	29	11.7	12.3	12.3
	ตรงเล็กน้อย	132	53.2	56.2	68.5
	ตรงพอควร	68	27.4	28.9	97.4
	ตรงมาก	6	2.4	2.6	100.0
	Total	235	94.8	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	13	5.2		
Total		248	100.0		

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่ได้รับการสนับสนุนเลย	40	16.1	17.7	17.7
	ได้รับการสนับสนุนน้อย	77	31.0	34.1	51.8
	ได้รับการสนับสนุนพอควร	100	40.3	44.2	96.0
	ได้รับการสนับสนุนมาก	9	3.6	4.0	100.0
	Total	226	91.1	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	22	8.9		
Total		248	100.0		

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มีส่วนร่วมเลย	30	12.1	13.3	13.3
	มีส่วนร่วมน้อย	68	27.4	30.1	43.4
	มีส่วนร่วมพอควร	101	40.7	44.7	88.1
	มีส่วนร่วมมาก	27	10.9	11.9	100.0
	Total	226	91.1	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	22	8.9		
Total		248	100.0		

3.3 ตารางแจกแจงความถี่ของตัววัดความสำเร็จในการพัฒนาต้นทุนฐานกิจกรรม

Statistics

		การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	การยอมรับระบบ
N	Valid	230	230
	Missing	18	18
Mean		2.02	1.83
Mode		2	2

การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	59	23.8	25.7	25.7
	พอควร	114	46.0	49.6	75.2
	มาก	51	20.6	22.2	97.4
	มากที่สุด	6	2.4	2.6	100.0
	Total	230	92.7	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	18	7.3		
Total		248	100.0		

การยอมรับระบบ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อย	78	31.5	33.9	33.9
	พอควร	116	46.8	50.4	84.3
	มาก	34	13.7	14.8	99.1
	มากที่สุด	2	0.8	0.9	100.0
	Total	230	92.7	100.0	
Missing	ไม่ตอบ	18	7.3		
Total		248	100.0		

4. ตารางทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	.256	213	.000	.842	213	.000
การยอมรับระบบ	.256	213	.000	.808	213	.000
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.294	213	.000	.769	213	.000
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.266	213	.000	.815	213	.000
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.313	213	.000	.811	213	.000
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.278	213	.000	.838	213	.000
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.260	213	.000	.868	213	.000
การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม	.262	213	.000	.787	213	.000
การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.248	213	.000	.801	213	.000
การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	.261	213	.000	.785	213	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sig. (2-tailed) ≤ 0.05

จากตารางการทดสอบการแจกแจงข้อมูล โดยตั้งสมมติฐาน

H_0: ข้อมูลที่นำมาทดสอบมีการแจกแจงแบบปกติ

H_1: ข้อมูลที่นำมาทดสอบไม่มีการแจกแจงแบบปกติ

พบว่าข้อมูลปัจจัยเสี่ยงและการรับรู้ปัจจัยเสี่ยงทุกตัวนั้นไม่มีการแจกแจงแบบปกติ โดยปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
(Independent Sample T-Test)
และ
ตารางแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล
(Correlation)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

T-Test

Group Statistics

	กลุ่มตัวอย่าง	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	Developer	20	3.65	0.587	0.131
	User	236	3.21	0.719	0.047
การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม	Developer	20	3.90	0.308	0.069
	User	233	3.27	0.753	0.049
การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Developer	20	3.95	0.224	0.050
	User	231	3.19	0.857	0.056
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	Developer	19	2.53	0.697	0.160
	User	235	2.41	0.616	0.040
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	Developer	18	2.39	0.502	0.118
	User	230	1.97	0.711	0.047
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	Developer	20	2.55	0.510	0.114
	User	235	2.22	0.685	0.045
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Developer	20	3.05	0.605	0.135
	User	226	2.35	0.814	0.054
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	Developer	20	2.85	0.875	0.196
	User	226	2.55	0.869	0.058

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	Equal variances assumed	0.601	0.439	2.651	254	0.009	0.44	0.165	0.113	0.764
	Equal variances not assumed			3.144	24.101	0.004	0.44	0.139	0.151	0.726
การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม	Equal variances assumed	21.653	0.000	3.733	251	0.000	0.63	0.170	0.299	0.968
	Equal variances not assumed			7.486	42.607	0.000	0.63	0.085	0.463	0.805
การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Equal variances assumed	27.268	0.000	3.967	249	0.000	0.76	0.193	0.385	1.143
	Equal variances not assumed			10.135	86.533	0.000	0.76	0.075	0.614	0.914
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	Equal variances assumed	0.518	0.472	0.794	252	0.428	0.12	0.148	-0.174	0.410
	Equal variances not assumed			0.715	20.341	0.483	0.12	0.165	-0.226	0.461
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	Equal variances assumed	0.042	0.839	2.426	246	0.016	0.41	0.171	0.078	0.752
	Equal variances not assumed			3.262	22.728	0.003	0.41	0.127	0.152	0.678
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	Equal variances assumed	0.279	0.598	2.121	253	0.035	0.33	0.157	0.024	0.642
	Equal variances not assumed			2.716	25.231	0.012	0.33	0.123	0.081	0.585
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Equal variances assumed	12.689	0.000	3.778	244	0.000	0.70	0.187	0.337	1.072
	Equal variances not assumed			4.839	25.524	0.000	0.70	0.146	0.405	1.005
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	Equal variances assumed	0.037	0.847	1.464	244	0.145	0.30	0.203	-0.103	0.696
	Equal variances not assumed			1.455	22.445	0.159	0.30	0.204	-0.126	0.720

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RF11	2.6414	.34929	20
RF21	3.0646	.27852	20
RF31	2.5438	.33998	20
RF41	2.8250	.64939	20

Correlations

		RF11	RF21	RF31	RF41
RF11	Pearson Correlation	1	.231	.316	.493(*)
	Sig. (2-tailed)	.	.326	.174	.027
	N	20	20	20	20
RF21	Pearson Correlation	.231	1	.189	.423
	Sig. (2-tailed)	.326	.	.426	.063
	N	20	20	20	20
RF31	Pearson Correlation	.316	.189	1	.558(*)
	Sig. (2-tailed)	.174	.426	.	.011
	N	20	20	20	20
RF41	Pearson Correlation	.493(*)	.423	.558(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.027	.063	.011	.
	N	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			RF11	RF21	RF31	RF41
Kendall's tau_b	RF11	Correlation Coefficient	1.000	.087	.214	.361(*)
		Sig. (2-tailed)	.	.600	.201	.031
		N	20	20	20	20
	RF21	Correlation Coefficient	.087	1.000	-.028	.294
		Sig. (2-tailed)	.600	.	.869	.086
		N	20	20	20	20
	RF31	Correlation Coefficient	.214	-.028	1.000	.405(*)
		Sig. (2-tailed)	.201	.869	.	.019
		N	20	20	20	20
	RF41	Correlation Coefficient	.361(*)	.294	.405(*)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.031	.086	.019	.
		N	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
IRF11	3.7750	.41279	20
IRF21	3.8000	.41039	20
IRF31	3.5250	.41279	20
IRF41	3.9500	.22361	20

Correlations

		IRF11	IRF21	IRF31	IRF41
IRF11	Pearson Correlation	1	.652(**)	.266	.727(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.002	.256	.000
	N	20	20	20	20
IRF21	Pearson Correlation	.652(**)	1	.264	.746(**)
	Sig. (2-tailed)	.002	.	.261	.000
	N	20	20	20	20
IRF31	Pearson Correlation	.266	.264	1	.299
	Sig. (2-tailed)	.256	.261	.	.200
	N	20	20	20	20
IRF41	Pearson Correlation	.727(**)	.746(**)	.299	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.200	.
	N	20	20	20	20

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Nonparametric Correlations

Correlations

			IRF11	IRF21	IRF31	IRF41
Kendall's tau_b	IRF11	Correlation Coefficient	1.000	.424(*)	.198	.452(*)
		Sig. (2-tailed)	.	.048	.343	.041
		N	20	20	20	20
	IRF21	Correlation Coefficient	.424(*)	1.000	.192	.481(*)
		Sig. (2-tailed)	.048	.	.360	.030
		N	20	20	20	20
	IRF31	Correlation Coefficient	.198	.192	1.000	.279
		Sig. (2-tailed)	.343	.360	.	.198
		N	20	20	20	20
	IRF41	Correlation Coefficient	.452(*)	.481(*)	.279	1.000
		Sig. (2-tailed)	.041	.030	.198	.
		N	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PRF1	10.0169	1.92301	20
PRF2	11.6833	1.86532	20
PRF3	9.0469	2.01739	20
PRF4	11.1625	2.68558	20

Correlations

		PRF1	PRF2	PRF3	PRF4
PRF1	Pearson Correlation	1	.533(*)	.342	.586(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.016	.140	.007
	N	20	20	20	20
PRF2	Pearson Correlation	.533(*)	1	.112	.428
	Sig. (2-tailed)	.016	.	.639	.060
	N	20	20	20	20
PRF3	Pearson Correlation	.342	.112	1	.512(*)
	Sig. (2-tailed)	.140	.639	.	.021
	N	20	20	20	20
PRF4	Pearson Correlation	.586(**)	.428	.512(*)	1
	Sig. (2-tailed)	.007	.060	.021	.
	N	20	20	20	20

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Nonparametric Correlations

Correlations

			PRF1	PRF2	PRF3	PRF4
Kendall's tau_b	PRF1	Correlation Coefficient	1.000	.272	.243	.428(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.097	.142	.010
		N	20	20	20	20
	PRF2	Correlation Coefficient	.272	1.000	.011	.385(*)
		Sig. (2-tailed)	.097	.	.948	.022
		N	20	20	20	20
	PRF3	Correlation Coefficient	.243	.011	1.000	.311
		Sig. (2-tailed)	.142	.948	.	.066
		N	20	20	20	20
	PRF4	Correlation Coefficient	.428(**)	.385(*)	.311	1.000
		Sig. (2-tailed)	.010	.022	.066	.
		N	20	20	20	20

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	Correlation	1.000																	
		Sig. (2-tailed)	.																	
2	การรับรู้ความสำคัญของการระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร และกิจกรรม	Correlation	.565*	1.000																
		Sig. (2-tailed)	.012	.																
3	การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบที่ตรงตามวัตถุประสงค์	Correlation	.230	.444	1.000															
		Sig. (2-tailed)	.307	.053	.															
4	การรับรู้ความสำคัญของการออกแบบระบบที่ไม่ซับซ้อน	Correlation	.540*	.283	.283	1.000														
		Sig. (2-tailed)	.014	.206	.206	.														
5	การรับรู้ความสำคัญในองค์ความรู้เรื่อง ABC	Correlation	.312	.509*	.145	-.026	1.000													
		Sig. (2-tailed)	.165	.026	.526	.906	.													
6	การรับรู้ความสำคัญของการใช้เทคนิคในการติดตั้งระบบ	Correlation	.078	-.062	-.062	.415	.061	1.000												
		Sig. (2-tailed)	.718	.781	.781	.055	.785	.												
7	การรับรู้ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Correlation	.462*	.688**	.688**	.501*	.350	.148	1.000											
		Sig. (2-tailed)	.040	.003	.003	.025	.127	.502	.											
8	ความไม่ชัดเจนของวัตถุประสงค์	Correlation	.287	.083	.083	.350	-.127	.376	.365	1.000										
		Sig. (2-tailed)	.196	.714	.714	.112	.574	.085	.107	.										
9	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	Correlation	-.159	-.166	.050	-.027	-.292	-.106	-.114	.379	1.000									
		Sig. (2-tailed)	.471	.459	.824	.901	.194	.624	.612	.085	.									
10	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามความต้องการใช้งาน	Correlation	.328	.239	-.038	.219	.066	.467*	.242	.438*	.103	1.000								
		Sig. (2-tailed)	.092	.228	.849	.257	.740	.015	.221	.025	.598	.								
11	การมีส่วนร่วมในการระบุ	Correlation	.274	.222	-.062	.197	.089	.451*	.187	.340	.070	.897**	1.000							
		Sig. (2-tailed)	.152	.255	.752	.301	.649	.017	.339	.079	.717	.000	.							
12	การระบุตรงตามวัตถุประสงค์	Correlation	.340	.173	.173	.242	-.151	.072	.378	.499*	.386	.333	.154	1.000						
		Sig. (2-tailed)	.105	.417	.417	.247	.479	.727	.077	.018	.064	.071	.399	.						
13	การออกแบบไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	Correlation	.315	.204	.204	.180	-.076	.267	.140	.324	-.194	.184	.129	.182	1.000					
		Sig. (2-tailed)	.127	.333	.333	.381	.717	.190	.505	.118	.352	.312	.472	.355	.					
14	ความซับซ้อนของระบบ	Correlation	.240	.138	.402*	.201	-.222	.056	.259	.077	-.016	.182	.162	.314	.244	1.000				
		Sig. (2-tailed)	.217	.485	.042	.299	.262	.771	.190	.695	.936	.290	.341	.090	.182	.				
15	การขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในระบบ	Correlation	.301	.070	-.251	.213	.036	.348	-.173	.153	-.070	.485**	.507**	.000	.248	.069	1.000			
		Sig. (2-tailed)	.147	.742	.236	.303	.863	.089	.415	.463	.736	.008	.005	1.000	.202	.705	.			
16	เทคนิคการติดตั้งไม่มีประสิทธิภาพ	Correlation	-.215	-.169	-.259	-.236	.144	.439*	-.250	.056	-.235	.229	.288	-.338	.170	-.117	.241	1.000		
		Sig. (2-tailed)	.279	.404	.199	.232	.475	.024	.216	.781	.236	.192	.096	.074	.361	.503	.198	.		
17	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Correlation	.376	.033	-.246	.215	-.118	.310	.023	.187	-.316	.357	.255	.316	.336	.230	.297	.123	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.082	.882	.264	.318	.592	.146	.918	.388	.146	.061	.175	.124	.098	.227	.145	.528	.	
18	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	Correlation	.168	-.119	-.171	.077	-.190	.548**	-.036	.403*	-.148	.495**	.462**	.165	.408*	.143	.331	.511**	.467*	1.000
		Sig. (2-tailed)	.404	.562	.403	.701	.354	.006	.859	.046	.460	.005	.008	.389	.031	.420	.081	.005	.018	.

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed). **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยง ของผู้พัฒนาระบบ โดยวิธี Kendall's tau –b

		Mean	SD	N	การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุนทรัพยากรกิจกรรม	การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยต้นทุนทรัพยากรกิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	การยอมรับระบบ
การรับรู้ความสำคัญของวัตถุประสงค์	Correlation	3.21	.719	236	1.000									
	p				.									
การรับรู้ความสำคัญของการกำหนดหน่วยต้นทุนทรัพยากร กิจกรรม	Correlation	3.27	.753	233	.524**	1.000								
	p				.000	.								
การรับรู้ความสำคัญของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Correlation	3.19	.857	231	.395**	.486**	1.000							
	p				.000	.000	.							
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	Correlation	2.41	.616	235	.260**	.148**	.123*	1.000						
	p				.000	.016	.043	.						
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	Correlation	1.97	.711	230	-.052	-.059	-.110	.339**	1.000					
	p				.392	.331	.065	.000	.					
การระบุหน่วยต้นทุนทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	Correlation	2.22	.685	235	.186**	.096	.175**	.415**	.242**	1.000				
	p				.002	.108	.003	.000	.000	.				
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	Correlation	2.35	.814	226	.085	.030	.181**	.359**	.199**	.373**	1.000			
	p				.160	.620	.002	.000	.001	.000	.			
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	Correlation	2.55	.869	226	.069	-.019	.158**	.365**	.166**	.316**	.606**	1.000		
	p				.252	.744	.007	.000	.005	.000	.000	.		
การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	Correlation	2.02	.765	230	.125*	.076	.165**	.338**	.207**	.248**	.402**	.426**	1.000	
	p				.037	.203	.005	.000	.001	.000	.000	.000	.	
การยอมรับระบบ	Correlation	1.83	.703	230	.123*	.051	.033	.279**	.265**	.234**	.347**	.313**	.652**	1.000
	p				.042	.399	.582	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)., *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ปัจจัยเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง และความสำเร็จของต้นทุนฐานกิจกรรม **ของผู้ใช้ระบบ** โดยวิธี Kendall's tau –b

ภาคผนวก จ

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Multiple Regression Analysis (การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	2.02	.774	218
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	2.42	.612	218
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	1.97	.698	218
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	2.24	.671	218
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	2.37	.805	218
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	2.57	.863	218

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Correlations

		การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
Pearson Correlation	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	1.000	.363	.248	.293	.433	.454
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.363	1.000	.373	.450	.386	.416
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.248	.373	1.000	.290	.239	.202
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.293	.450	.290	1.000	.392	.354
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.433	.386	.239	.392	1.000	.640
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.454	.416	.202	.354	.640	1.000
Sig. (1-tailed)	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.000	.000	.	.000	.000	.001
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.000	.000	.000	.	.000	.000
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.000	.000	.000	.000	.	.000
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.000	.000	.001	.000	.000	.
N	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	218	218	218	218	218	218
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	218	218	218	218	218	218
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	218	218	218	218	218	218

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง(a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.526(a)	.276	.259	.666	.276	16.181	5	212	.000	1.559

a Predictors: (Constant), การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
b Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35.888	5	7.178	16.181	.000(a)
	Residual	94.039	212	.444		
	Total	129.927	217			

a Predictors: (Constant), การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
b Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.301	.215		1.398	.164		
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.171	.090	.135	1.893	.060	.668	1.497
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.100	.071	.091	1.419	.157	.837	1.194
	การระบุหน่วยต้นทุนทรัพยากรกิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.055	.079	.048	.697	.487	.727	1.376
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.177	.076	.184	2.333	.021	.550	1.817
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.219	.070	.245	3.114	.002	.554	1.806

a Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยต้นทุนทรัพยากรกิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
1	1	5.728	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.100	7.552	.01	.00	.47	.00	.12	.14
	3	.063	9.573	.05	.04	.42	.38	.10	.07
	4	.044	11.463	.27	.14	.07	.50	.17	.07
	5	.036	12.691	.20	.00	.03	.10	.57	.66
	6	.030	13.887	.48	.82	.01	.02	.03	.07

a Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
31	3.384	4

a Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.02	2.91	2.02	.407	218
Residual	-1.41	2.25	.00	.658	218
Std. Predicted Value	-2.447	2.204	.000	1.000	218
Std. Residual	-2.123	3.384	.000	.988	218

a Dependent Variable: การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

Multiple Regression Analysis (การยอมรับระบบ)

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
การยอมรับระบบ	1.83	.701	218
ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	2.42	.612	218
ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	1.97	.698	218
การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	2.24	.671	218
การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	2.37	.805	218
การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	2.57	.863	218

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

		การยอมรับระบบ	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
Pearson Correlation	การยอมรับระบบ	1.000	.307	.320	.253	.380	.320
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.307	1.000	.373	.450	.386	.416
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.320	.373	1.000	.290	.239	.202
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.253	.450	.290	1.000	.392	.354
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.380	.386	.239	.392	1.000	.640
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.320	.416	.202	.354	.640	1.000
Sig. (1-tailed)	การยอมรับระบบ	.	.000	.000	.000	.000	.000
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.000	.	.000	.000	.000	.000
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.000	.000	.	.000	.000	.001
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.000	.000	.000	.	.000	.000
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.000	.000	.000	.000	.	.000
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.000	.000	.001	.000	.000	.
N	การยอมรับระบบ	218	218	218	218	218	218
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	218	218	218	218	218	218
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	218	218	218	218	218	218
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	218	218	218	218	218	218

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง(a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: การยอมรับระบบ

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.465(a)	.216	.197	.628	.216	11.674	5	212	.000	1.758

a Predictors: (Constant), การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
b Dependent Variable: การยอมรับระบบ

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.039	5	4.608	11.674	.000(a)
	Residual	83.681	212	.395		
	Total	106.720	217			

a Predictors: (Constant), การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง, ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์, การระบุหน่วยต้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์, ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์, การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง
b Dependent Variable: การยอมรับระบบ

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.445	.203		2.191	.030		
	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	.108	.085	.094	1.266	.207	.668	1.497
	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	.205	.067	.204	3.064	.002	.837	1.194
	การระบุหน่วยด้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	.034	.075	.033	.459	.647	.727	1.376
	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	.201	.071	.231	2.813	.005	.550	1.817
	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง	.066	.066	.081	.987	.325	.554	1.806

a Dependent Variable: การยอมรับระบบ

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	ความไม่ชัดเจนในการกำหนดวัตถุประสงค์	ความไม่แน่นอนของวัตถุประสงค์	การระบุหน่วยด้นทุน ทรัพยากร กิจกรรม ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง
1	1	5.728	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.100	7.552	.01	.00	.47	.00	.12	.14
	3	.063	9.573	.05	.04	.42	.38	.10	.07
	4	.044	11.463	.27	.14	.07	.50	.17	.07
	5	.036	12.691	.20	.00	.03	.10	.57	.66
	6	.030	13.887	.48	.82	.01	.02	.03	.07

a Dependent Variable: การยอมรับระบบ

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	การยอมรับระบบ
31	3.707	4
223	3.111	4

a Dependent Variable: การยอมรับระบบ

Residuals Statistics(a)

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1.06	2.49	1.83	.326	218
Residual	-1.32	2.33	.00	.621	218
Std. Predicted Value	-2.371	2.032	.000	1.000	218
Std. Residual	-2.094	3.707	.000	.988	218

a Dependent Variable: การยอมรับระบบ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวทิพากร ปัทมานนท์ เกิดเมื่อ วันที่ 4 กรกฎาคม 2516 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาบัญชี เมื่อปี 2539 จาก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปัจจุบันเป็น นักบัญชี สังกัดฝ่ายบัญชี การไฟฟ้านครหลวง (สำนักงานใหญ่ เพลินจิต)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย