



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

การประเมินผลการนำโปรแกรมแอสมาไซ์ ของบริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต ของนางสาวอาภาพร พิมสาร นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จ ประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาในการใช้โปรแกรม เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารต่อไป โดยผลการศึกษาดังกล่าวจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอโดยภาพรวม ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแอส

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานโปรแกรมแอส ถึงปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแอส

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบโปรแกรมแอส

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

อายุต่ำกว่า 25 ปี

อายุ 26 – 30 ปี

อายุ 31 – 35 ปี

อายุ 36 – 40 ปี

อายุมากกว่า 40 ปี

3. การศึกษาสูงสุด
- มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ปริญญาตรี
- อนุปริญญา หรือ ปวส. สูงกว่าปริญญาตรี
4. สาขาที่ศึกษา
- การบัญชี บริหารธุรกิจ
- การเงิน อื่นๆ.....
5. ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว
- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
- 4 – 5 ปี 6 – 9 ปี
- มากกว่า 9 ปี
6. ลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว
- งานบัญชี งานการเงิน
- งานทะเบียน งานจัดซื้อและบริหารสินค้าคงคลัง
- งานขาย งานตลาด
- งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ งานอะไหล่และบริการ
- งานลูกค้าสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล
7. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่
- เคย ไม่เคย
8. ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป โปรแกรมใดได้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- Microsoft Word Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint Microsoft Access
- อื่น ๆ เช่น
9. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมเดสก์ท็อปหรือไม่
- เคย ไม่เคย
- ถ้าเคย มีระบบงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- งานบัญชี งานการเงิน
- งานทะเบียน งานจัดซื้อ
- งานขาย งานตลาด
- งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ งานอะไหล่และบริการ
- งานลูกค้าสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล
10. ท่านมีหน้าที่งานประจำใดบ้างในโปรแกรมเดสก์ท็อป (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> งานบัญชี | <input type="checkbox"/> งานการเงิน |
| <input type="checkbox"/> งานทะเบียน | <input type="checkbox"/> งานจัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> งานขาย | <input type="checkbox"/> งานตลาด |
| <input type="checkbox"/> งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ | <input type="checkbox"/> งานอะไหล่และบริการ |
| <input type="checkbox"/> งานลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล |

11. ท่านสามารถทำงานในระบบงานใดอีกนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> งานบัญชี | <input type="checkbox"/> งานการเงิน |
| <input type="checkbox"/> งานทะเบียน | <input type="checkbox"/> งานจัดซื้อ |
| <input type="checkbox"/> งานขาย | <input type="checkbox"/> งานตลาด |
| <input type="checkbox"/> งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ | <input type="checkbox"/> งานอะไหล่และบริการ |
| <input type="checkbox"/> งานลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแอส ตามที่ท่านได้ใช้โปรแกรมแอส ท่านมีการประเมินระบบโปรแกรมแอสในการใช้งานอย่างไร

ระดับความคิดเห็นในการประเมินตามเกณฑ์ซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Audit) 1.1. มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา					
2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Control) 2.1. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน					
2.2. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน					
2.3. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ					
3. ความถูกต้อง, แม่นยำ (Accuracy) 3.1. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย					
3.2. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล					
3.3. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูล					
4. มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ (Communication Commonality) 4.1. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet Internet)					
4.2. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย					

ระดับความคิดเห็นในการประเมินตามเกณฑ์ซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ความสมบูรณ์ (Completeness)					
5.1. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผล และควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล					
5.2. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน					
5.3. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล					
5.4. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน					
5.5. โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย					
5.6. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา					
6. ความง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน (Communicativeness)					
6.1. หน้าจอโปรแกรมสวยงามเข้าใจง่าย					
6.2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
6.3. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
6.4. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ					
6.5. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย					
6.6. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของแต่ละบริษัทได้					
7. ความสอดคล้อง (Consistency)					
7.1. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง					
7.2. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ					

ระดับความคิดเห็นในการประเมินตามเกณฑ์ซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ความกระชับของ Source Code (Conciseness)					
8.1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว					
8.2. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย					
9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน (Data Commonality)					
9.1. การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน					
9.2. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล					
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องได้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ (Error Tolerance)					
10.1. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล					
10.2. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น					
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ (Execution Efficiency)					
11.1. ช่วยลดเวลาในการทำงาน					
11.2. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา					
11.3. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูลพร้อมๆ กับดูรายงาน หรือสามารถเปิดรายงานหลายๆ ตัวเพื่อเปรียบเทียบขอดกันได้					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
11.5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อยๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลังทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก					
12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ (Expandability)					
12.1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะโปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด					
12.2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ E – Commerce					
12.3. สามารถ Import /Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆ ได้					
12.4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ง่าย					
13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ (Generality)					
13.1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป					
14. ซอฟต์แวร์สามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง (Machine Independence)					
14.1 โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน					
15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ (Instrumentation)					
15.1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประชุมผล					

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15.2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้					
16. ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน (Modularity)					
16.1. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน					
16.2. กระบวนการทำงานแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน					
17. ความยากง่ายในการ Operate เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ (Operability)					
17.1. โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน					
18. คำอธิบายการทำงาน of โปรแกรม (Self-Descriptiveness)					
18.1. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดู และพิมพ์ออกมาได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งคู่มือการใช้โปรแกรม					
18.2. มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม					
19. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ (Simplicity)					
19.1. สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย					
20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม (Software System Independence)					
20.1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น					
20.2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่กิน Resource เครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ					

ระดับความคิดเห็นในการประเมินตามเกณฑ์ซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ (Storage Efficiency) 21.1. โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล					
22. คุณสมบัตินี้ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการ (Traceability) 22.1. โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคน					
23. ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่เรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ (Training) 23.1. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
23.2. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจ					
23.3. มีการอบรมเบื้องต้นการใช้งาน โปรแกรม					
23.4. มีระบบการสอนใหม่ในแผ่น CD สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาเป็นภาพเคลื่อนไหว แสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่างเพื่อ สร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานโปรแกรมแคส ถึงปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน ตามที่ท่านได้ใช้โปรแกรมแคส ท่านมีการประเมินระบบโปรแกรมแคสในการใช้งานอย่างไร
คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามสภาพความเป็นจริง

1. หลังจากการใช้ระบบโปรแกรมแคส ท่านคิดว่าปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ มากที่สุด คือ
ข้อใด

- ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์
- ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส
- ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)
- ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)
- ปัญหาอื่นๆ

2. ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ มีอะไรบ้าง
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนไม่เพียงพอ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ
- เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้
- ปัญหาอื่นๆ
- ไม่มีปัญหา

3. ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา
- ระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย
- ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
- ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน
- ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
- ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอในการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก
- ระบบฯ มีรูปแบบรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจยาก
- ระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งาน
ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทุกครั้ง
- ปัญหาอื่นๆ
- ไม่มีปัญหา

4. ปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล (Network) มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมีความล่าช้า
- ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมักเกิดการล่มเหลว
- การแก้ไขระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลที่ล่มเหลว มีความล่าช้า
- ปัญหาอื่นๆ
- ไม่มีปัญหา

5. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ
- จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ
- ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการทดลองใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม
- ปัญหาอื่นๆ
- ไม่มีปัญหา

6. ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ มีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ
- ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบฯ
- มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่อ่านเข้าใจยาก
- ปัญหาอื่นๆ
- ไม่มีปัญหา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแอส ตามที่ท่านได้ใช้โปรแกรมแอส ท่านมีการประเมินระบบโปรแกรมแอสในการใช้งานอย่างไร

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริษัทที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ					
2. ทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความเหมาะสม ติดต่อดี					
3. บริษัทมีบริการหลังการขายที่ดีสามารถติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน					
4. มีทีมงานที่มีความรู้ทางด้านบัญชีคอยให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้โปรแกรม					
5. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เข้ามาให้บริการ					
6. สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
7. สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
8. มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง					
9. มีบริการหลังการขายที่ดีและราคาไม่สูงมาก					
10. มีบริการ Update โปรแกรมให้ฟรี ในกรณีที่มีการปรับปรุงโปรแกรม Version ให้					
11. มีบริการ Call Center โทรมาสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมเป็นประจำ					
12. มีคู่มือการปฏิบัติงานที่อ่านเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบโปรแกรม
แอส ตามที่ท่านได้ใช้โปรแกรมแอส ท่านมีการประเมินระบบโปรแกรมแอสในการใช้งานอย่างไร
คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามสภาพความเป็นจริง

1. จากปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการทำงานระบบฯ ท่านคิดว่ามี
แนวทางการแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ
- ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่า ให้มีคุณภาพ
- เพิ่มขีดความสามารถให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์
- แนวทางอื่นๆ
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

2. จากปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบ โปรแกรมแอสในการทำงานระบบฯ ท่านคิดว่ามีแนว
ทางการแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ปรับปรุงระบบฯ ให้ทำงานได้เร็วขึ้น
- ปรับปรุงระบบฯ ให้มีความยืดหยุ่น โดยการ.....
- แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น โดยการ.....
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจง่าย
- ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย
- แนวทางอื่นๆ
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

3. จากปัญหาในด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงานระบบฯ ท่านคิดว่า
มีแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง โดยการ.....
- ให้มีการแก้ระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้าหลัง อย่างรวดเร็วทันเวลา
- ให้มีการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และแก้ไขระบบเครือข่ายการ
เชื่อมโยงให้
- แนวทางอื่นๆ
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

4. จากปัญหาในด้านความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงานระบบฯ ท่านคิด
ว่ามีแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์
- ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ
- ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ
- ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ทุกคน
- ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ และให้ทดลองใช้ระบบทันที หลังการฝึกอบรม
- เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ
- แนวทางอื่นๆ
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

5. จากปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ ท่านคิดว่ามีแนวทางการแก้ไขปัญหอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) เกี่ยวกับระบบฯ
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่เข้าใจง่ายขึ้น
- จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ครบในทุกระบบงาน
- ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของทุกระบบงาน
- จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และให้ความช่วยเหลือแนะนำ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบฯ
- แนวทางอื่นๆ
- ไม่ต้องแก้ไขใดๆ

6. ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญห่อื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

*****ขอขอบพระคุณอย่างสูง ในการตอบแบบสอบถาม*****

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล นางสาวอาภาพร พิมสาร
- วัน เดือน ปี เกิด 14 เดือนสิงหาคม 2528
- ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2551
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2551 – ปัจจุบัน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน
บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
by Chiang Mai University
rights reserved