

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรมแคส มาใช้ ของบริษัท นัคิมอเตอร์ จำกัด สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งาน โปรแกรมแคส ถึงปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแคส

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบโปรแกรมแคส

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	6	33.3
หญิง	12	66.7
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.3

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 25 ปี	6	33.3
อายุ 26 - 30 ปี	4	22.2
อายุ 31 - 35 ปี	3	16.7
อายุ 36 - 40 ปี	2	11.1
อายุมากกว่า 40 ปี	3	16.7
รวม	18	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ อายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 22.2 อายุ 31 - 35 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 16.7 และอายุ 36 - 40 ปี ร้อยละ 11.1

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	1	5.6
ปริญญาตรี	14	77.8
อนุปริญญา หรือ ปวส.	3	16.7
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ อนุปริญญาหรือปวช. ร้อยละ 16.7 เท่ากัน และมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ศึกษา

สาขาที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การบัญชี	5	27.8
บริหารธุรกิจ	6	33.3
อื่นๆ	7	38.9
รวม	18	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ - มนุษยศาสตร์ - วิศวกรรมศาสตร์ - วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์- กำลังศึกษา ม.ศ.ศ. คณะบริหารธุรกิจ -เครื่องกล – การจัดการทั่วไป

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาสาขาอื่นๆ ร้อยละ 38.9 รองลงมา คือ สาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 33.3 และสาขาการบัญชี ร้อยละ 27.8

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว

ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	22.2
1 - 3 ปี	8	44.4
4 - 5 ปี	2	11.1
6 - 9 ปี	1	5.6
มากกว่า 9 ปี	3	16.7
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว 1-3 ปี ร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 22.2 มากกว่า 9 ปี ร้อยละ 16.7 4-5 ปี ร้อยละ 11.1 และ 6-9 ปี ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว

ลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว	จำนวน	ร้อยละ
งานบัญชี	3	16.7
งานการเงิน	3	16.7
งานทะเบียน	0	0.0
งานจัดซื้อและบริหารสินค้าคงคลัง	1	5.6
งานขาย	5	27.8
งานตลาด	1	5.6
งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้	0	0.0
งานอะไหล่และบริการ	5	27.8
งานลูกค้าสัมพันธ์	0	0.0
งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล	0	0.0
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว งานขาย งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 27.8 เท่ากัน รองลงมาคือ งานบัญชี งานการเงิน ร้อยละ 16.7 และงานตลาด ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์

เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
เคย	11	61.1
ไม่เคย	7	38.9
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 61.1 รองลงมา ไม่เคย ร้อยละ 38.9

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป

ความสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
Microsoft Word	15	83.3
Microsoft Excel	14	77.8
Microsoft PowerPoint	12	66.7
Microsoft Access	7	38.9
อื่นๆ	1	5.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป คือ Microsoft Word ร้อยละ 83.3 รองลงมาคือ Microsoft Excel ร้อยละ 77.8 โปรแกรม Microsoft PowerPoint ร้อยละ 66.7 และ โปรแกรมอื่น ๆ ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส

เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส	จำนวน	ร้อยละ
เคย	2	11.1
ไม่เคย	16	88.9
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส ร้อยละ 88.9 และเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส ร้อยละ 11.1

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบงานที่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส

ระบบงานที่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส	จำนวน	ร้อยละ
งานบัญชี	0	0.0
งานการเงิน	2	100.0
งานทะเบียน	0	0.0
งานจัดซื้อ	0	0.0
งานขาย	2	100.0
งานตลาด	0	0.0
งานลูกหนี้และติดตามทางหนี้	1	50.0
งานอะไหล่และบริการ	2	100.0
งานลูกค้าสัมพันธ์	0	0.0
งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล	0	0.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 2 ข้อย่อยที่เคยได้รับการฝึกอบรมใช้โปรแกรมแคส

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส คือ งานการเงิน งานขาย และงานอะไหล่และบริการ เท่ากัน ร้อยละ 100.0

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่งานประจำในการใช้งานโปรแกรมแอส

หน้าที่งานประจำในการใช้งานโปรแกรมแอส	จำนวน	ร้อยละ
งานบัญชี	3	16.7
งานการเงิน	3	16.7
งานทะเบียน	1	5.6
งานจัดซื้อ	2	11.1
งานขาย	8	44.4
งานตลาด	2	11.1
งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้	2	11.1
งานอะไหล่และบริการ	9	50.0
งานลูกค้าสัมพันธ์	1	5.6
งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล	1	5.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหน้าที่งานประจำในการใช้งานโปรแกรมแอส ได้แก่ งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ งานขาย ร้อยละ 44.4 งานบัญชี งานการเงิน ร้อยละ 16.7 เท่ากัน งานจัดซื้อ งานตลาด งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ ร้อยละ 11.1 และ งานทะเบียน งานลูกค้าสัมพันธ์ งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล ร้อยละ 5.6 เท่ากัน

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ

ความสามารถทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ	จำนวน	ร้อยละ
งานบัญชี	3	16.7
งานการเงิน	4	22.2
งานทะเบียน	5	27.8
งานจัดซื้อ	2	11.1
งานขาย	3	16.7
งานตลาด	3	16.7
งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้	3	16.7
งานอะไหล่และบริการ	6	33.3
งานลูกค้าสัมพันธ์	2	11.1
งานรักษาความปลอดภัยข้อมูล	1	5.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ ได้แก่ งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ งานทะเบียน ร้อยละ 27.8 งานการเงิน ร้อยละ 22.2 งานขาย งานตลาด งานลูกหนี้และติดตามทวงหนี้ ร้อยละ 16.7 เท่ากัน งานจัดซื้อ งานลูกค้าสัมพันธ์ ร้อยละ 11.1 เท่ากัน และงานรักษาความปลอดภัยข้อมูล ร้อยละ 5.6

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Audit)						
มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา	1 (5.6)	15 (83.3)	2 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Control)						
มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน	6 (33.3)	11 (61.1)	1 (5.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.28 (มาก)
มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน	7 (38.9)	11 (61.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.39 (มาก)
มีระบบอนุมัติการทำงานในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ	3 (16.7)	11 (61.1)	4 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
3. ความถูกต้อง, แม่นยำ (Accuracy)						
มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย	2 (11.1)	10 (55.6)	5 (27.8)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.67 (มาก)
ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	3 (16.7)	11 (61.1)	4 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้องแม้ว่ามีการแก้ไขข้อมูล	2 (11.1)	13 (72.2)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มี คุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4. มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ (Communication Commonality)						
สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet Internet)	5 (27.8)	8 (44.4)	5 (27.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
มีความรวดเร็วในการทำงาน ผ่านระบบเครือข่าย	1 (5.6)	7 (38.9)	9 (50.0)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)
5. ความสมบูรณ์ (Completeness)						
มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผล และ ควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการ ประมวลผล	1 (5.6)	14 (77.8)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
มีบัญชีแยกประเภทและสมุด รายวันครบถ้วน	2 (11.1)	9 (50.0)	5 (27.8)	0 (0.0)	2 (11.1)	3.50 (มาก)
ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล	2 (11.1)	11 (61.1)	3 (16.7)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.67 (มาก)
การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่าย และครบถ้วน	3 (16.7)	9 (50.0)	5 (27.8)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย	2 (11.1)	8 (44.4)	7 (38.9)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.56 (มาก)
มีระบบสำรองข้อมูลที่มี ประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้ งานได้ทันทีในกรณีที่ ฐานข้อมูลมีปัญหา	0 (0.0)	10 (55.6)	6 (33.3)	0 (0.0)	2 (11.1)	3.33 (ปานกลาง)
6. ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน (Communicativeness)						
หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย	4 (22.2)	10 (55.6)	4 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มี คุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4 (22.2)	11 (61.1)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
วิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3 (16.7)	12 (55.7)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ	2 (11.1)	11 (61.1)	3 (16.7)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.67 (มาก)
มีรูปแบบรายงาน สวยงาม เข้าใจง่าย	1 (5.6)	11 (61.1)	5 (27.8)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.61 (มาก)
สามารถสร้างรายงาน ได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของแต่ละบริษัทได้	0 (0.0)	15 (83.3)	1 (5.6)	0 (0.0)	2 (11.1)	3.61 (มาก)
. ความสอดคล้อง (Consistency)						
โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง	1 (5.6)	14 (77.8)	1 (5.6)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.72 (มาก)
สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ	1 (5.6)	15 (83.3)	1 (5.6)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.83 (มาก)
8. ความกระชับของ Source Code (Conciseness)						
โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว	0 (0.0)	10 (55.6)	6 (33.3)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.39 (ปานกลาง)
สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย	3 (16.7)	8 (44.4)	7 (38.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแอส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มี คุณภาพของโปรแกรมแอส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน (Data Commonality)						
การทำงานในแต่ละโมดูลมีความ สอดคล้องทั้งในส่วนของการ บันทึก รายการ และ ข้อมูล ที่ เชื่อมโยงถึงกัน	1 (5.6)	14 (77.8)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
ความสอดคล้องของรายงานที่ เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล	0 (0.0)	16 (88.9)	2 (11.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องได้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ (Error Tolerance)						
มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และ มีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล	2 (11.1)	13 (72.2)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.94 (มาก)
โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณ ข้อมูลจะมากขึ้น	0 (0.0)	15 (83.3)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ (Execution Efficiency)						
ช่วยลดเวลาในการทำงาน	0 (0.0)	15 (83.3)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.83 (มาก)
การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	2 (11.1)	10 (55.6)	5 (27.8)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.72 (มาก)
ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อม กันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูล พร้อมๆ กับดูรายงาน หรือ สามารถเปิดรายงานหลายๆ ตัว เพื่อเปรียบเทียบขอดกันได้	1 (5.6)	6 (33.3)	6 (33.3)	4 (22.2)	1 (5.6)	3.11 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มี คุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	0 (0.0)	14 (77.8)	4 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.78 (มาก)
สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อยๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลังทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก	0 (0.0)	9 (50.0)	8 (44.4)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)
12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ (Expandability)						
สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะ โปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด	1 (5.6)	9 (50.0)	5 (27.8)	3 (16.7)	0 (0.0)	3.44 (ปานกลาง)
สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ E - Commerce	1 (5.6)	12 (66.7)	3 (16.7)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.61 (มาก)
สามารถ Import /Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆ ได้	1 (5.6)	7 (38.9)	8 (44.4)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.33 (ปานกลาง)
สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ง่าย	2 (11.1)	9 (50.0)	5 (27.8)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.56 (มาก)
13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ (Generality)						
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป	1 (5.6)	8 (44.4)	8 (44.4)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.44 (ปานกลาง)
14. ซอฟต์แวร์สามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง (Machine Independence)						

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมเดส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มี คุณภาพของโปรแกรมเดส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและ ทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน	1 (5.6)	10 (55.6)	6 (33.3)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความ ผิดพลาดได้ (Instrumentation)						
ไม่มีปัญหาในขณะบันทึก รายการหรือระหว่างการ ประมวลผล	0 (0.0)	9 (50.0)	8 (44.4)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.39 (ปานกลาง)
เมื่อมีปัญหากับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ ใหม่ได้	0 (0.0)	13 (72.2)	4 (22.2)	0 (0.0)	1 (5.6)	3.61 (มาก)
16. ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน (Modularity)						
โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูล อย่างชัดเจน	6 (33.3)	8 (44.4)	3 (16.7)	1 (5.6)	0 (0.0)	4.06 (มาก)
กระบวนการทำงานแต่ละ โมดูลแยกออกจากกันอย่าง ชัดเจน	2 (11.1)	13 (72.2)	2 (11.1)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.89 (มาก)
17. ความง่ายในการ Operate เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ (Operability)						
โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้ กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการ ได้อย่างครบถ้วน	1 (5.6)	10 (55.6)	5 (27.8)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
18. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม (Self - Descriptiveness)						
มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดู และพิมพ์ออกมาได้ทันที โดยไม่ต้องพิมพ์คู่มือการใช้โปรแกรม	2 (11.1)	11 (61.1)	3 (16.7)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.67 (มาก)
มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม	6 (33.3)	6 (33.3)	3 (16.7)	2 (11.1)	1 (5.6)	3.78 (มาก)
19. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ (Simplicity)						
สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย	1 (5.6)	11 (61.1)	3 (16.7)	2 (11.1)	1 (5.6)	3.50 (มาก)
20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม (Software System Independence)						
สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น	2 (11.1)	11 (61.1)	1 (5.6)	3 (16.7)	1 (5.6)	3.56 (มาก)
โปรแกรมสามารถทำงานเร็วและไม่เกิน Resource เครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ	1 (5.6)	8 (44.4)	7 (38.9)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.39 (ปานกลาง)
21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ (Storage Efficiency)						
โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล	1 (5.6)	9 (50.0)	6 (33.3)	2 (11.1)	0 (0.0)	3.50 (มาก)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส (ต่อ)

ประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
22. คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการ (Traceability)						
โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคน	7 (38.9)	7 (38.9)	4 (22.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.17 (มาก)
23. ความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่เรียนรู้การใช้งานซอฟต์แวร์ได้ (Training)						
ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	0 (0.0)	12 (66.7)	4 (22.2)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.50 (มาก)
มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจ	0 (0.0)	8 (44.4)	6 (33.3)	2 (11.1)	2 (11.1)	3.11 (ปานกลาง)
มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม	1 (5.6)	7 (38.9)	4 (22.2)	1 (5.6)	5 (27.8)	2.89 (ปานกลาง)
มีระบบการสอนใหม่ในแผ่น CD สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาเป็นภาพเคลื่อนไหว แสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่างเพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง	1 (5.6)	6 (33.3)	4 (22.2)	2 (11.1)	5 (27.8)	2.78 (ปานกลาง)
รวม						3.67 (มาก)

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ในรายละเอียดมีระดับความคิดเห็นในแต่ละเกณฑ์ดังนี้

1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Audit)

1.1. มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล (Access Control)

2.1. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28)

2.2. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

2.3. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

3. ความถูกต้อง, แม่นยำ (Accuracy)

3.1. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

3.2. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

3.3. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

4. มาตรฐานที่โพรโทคอลและการเชื่อมต่อใช้ (Communication Commonality)

4.1. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet Internet) มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

4.2. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

5. ความสมบูรณ์ (Completeness)

5.1. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผล และควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

5.2. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

5.3. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

5.4. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

5.5. โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

5.6. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

6. ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน(Communicativeness)

6.1. หน้าจอโปรแกรมสวยงามเข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

6.2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

6.3. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

6.4. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

6.5. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

6.6. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของแต่ละบริษัทได้ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

7. ความสอดคล้อง (Consistency)

7.1. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

7.2. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

8. ความกระชับของ Source Code (Conciseness)

8.1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

8.2. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน (Data Commonality)

9.1. การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการ และข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

9.2. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องได้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ (Error Tolerance)

10.1. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

10.2. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น ข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ (Execution Efficiency)

11.1. ช่วยลดเวลาในการทำงาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

11.2. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72)

11.3. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูลพร้อมๆ กับดูรายงาน หรือสามารถเปิดรายงานหลายๆ ตัวเพื่อเปรียบเทียบยอดกันได้ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.11)

11.4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

11.5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อยๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลังทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ (Expandability)

12.1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะ โปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

12.2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ E – Commerce มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

12.3. สามารถ Import /Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆ ได้ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

12.4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ง่าย มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.56)

13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ (Generality)

13.1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

14. ซอฟต์แวร์สามารถ Implement ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง (Machine Independence)

14.1 โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ (Instrumentation)

15.1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประชุมผล มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

15.2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

16. ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน (Modularity)

16.1. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

16.2. กระบวนการทำงานแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)

17. ความง่ายในการ Operate เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ (Operability)

17.1. โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

18. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม (Self - Descriptiveness)

18.1. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดู และพิมพ์ออกมาได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งคู่มือการใช้โปรแกรม มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67)

18.2. มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

19. ความง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ (Simplicity)

19.1. สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม (Software System Independence)

20.1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

20.2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่กิน Resource เครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ (Storage Efficiency)

21.1. โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

22. คุณสมบัตินี้ที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการ (Traceability)

22.1. โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

23. ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่เรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ (Training)

23.1. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

23.2. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11)

23.3. มีการอบรมเบื้องต้นการใช้งาน โปรแกรม มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

23.4. มีระบบการสอนใหม่ในแผ่น CD สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลาเป็นภาพเคลื่อนไหว แสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่างเพื่อ สร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78)

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลประเมินการใช้งานโปรแกรมแคส ถึงปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ

ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์	3	16.7
ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส	1	5.6
ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)	9	50.0
ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)	4	22.2
อื่นๆ	1	5.6
รวม	18	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบลำดับแรกคือ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ร้อยละ 25.0 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส ร้อยละ 16.7 และปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ร้อยละ 8.3

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ

ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวน ไม่เพียงพอ	6	33.3
เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มี คุณภาพ	8	44.4
เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีด ความสามารถได้	5	27.8
ปัญหาอื่นๆ	1	5.6
ไม่มีปัญหา	2	11.1

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ ลำดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 33.3 และเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 25.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส

ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส	จำนวน	ร้อยละ
ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา	6	33.3
ระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย	4	22.2
ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	9	50.0
ระบบฯ ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	1	5.6
ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	1	5.6
ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอในการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจยาก	1	5.6
ระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งาน ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทุกครั้ง	0	-
ปัญหาอื่นๆ	7	38.9
ไม่มีปัญหา	1	5.6

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส ลำดับแรกคือระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา ร้อยละ 50.0 และระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งาน ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทุกครั้ง เท่ากัน ร้อยละ 25.0

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูล (Network)

ปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูล (Network)	จำนวน	ร้อยละ
ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายมีความล่าช้า	6	33.3
ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายมักเกิดการล่มเหลว	11	61.1
การแก้ไขระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูลที่ล่มเหลว มีความล่าช้า	6	33.3
ปัญหาอื่นๆ	0	0.0
ไม่มีปัญหา	0	0.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูล (Network) ลำดับแรกคือ ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายมีความล่าช้า และระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายมักเกิดการล่มเหลว เท่ากัน ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ การแก้ไขระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายข้อมูลที่ล่มเหลว มีความล่าช้า ร้อยละ 58.3

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และ ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)

ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	3	16.7
ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ	8	44.4
ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ	5	27.8
จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ	2	11.1
ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ	11	61.1
ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการทดลองใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม	4	22.2
ปัญหาอื่นๆ	0	0.0
ไม่มีปัญหา	0	0.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และ ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ลำดับแรกคือ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ ร้อยละ 41.7 ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เท่ากัน ร้อยละ 33.3 จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ มีไม่เพียงพอ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการทดลองใช้ระบบทันที หลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม เท่ากัน ร้อยละ 16.7

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ

ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ	7	38.9
ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบฯ	9	50.0
มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่อ่านเข้าใจยาก	4	22.2
ปัญหาอื่นๆ	0	0.0
ไม่มีปัญหา	1	5.6

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ ลำดับแรกคือ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบฯ ร้อยละ 25.0 และมีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่อ่านเข้าใจยาก ร้อยละ 16.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบระบบโปรแกรมแอส

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแอส

บริษัทผู้พัฒนาระบบระบบโปรแกรมแอส	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริษัทที่มีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	7 (38.9)	8 (44.4)	3 (16.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.22 (มาก)	1
ทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความเหมาะสม ติดต่อดีง่าย	7 (38.9)	7 (38.9)	2 (11.1)	1 (5.6)	1 (5.6)	4.00 (มาก)	2
บริษัทมีบริการหลังการขายที่ดี สามารถติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน	4 (22.2)	10 (55.6)	2 (11.1)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.83 (มาก)	3
มีทีมงานที่มีความรู้ทางด้านบัญชีคอยให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้โปรแกรม	1 (5.6)	7 (38.9)	8 (44.4)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.33 (ปานกลาง)	8
บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เข้ามาให้บริการ	5 (27.8)	6 (33.3)	5 (27.8)	2 (11.1)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	4
สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติตาม	1 (5.6)	10 (55.6)	6 (33.3)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.61 (มาก)	5
สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	1 (5.6)	4 (22.2)	12 (66.7)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)	9
มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง	2 (11.1)	7 (38.9)	8 (44.4)	1 (5.6)	0 (0.0)	3.56 (มาก)	6
มีบริการหลังการขายที่ดีและราคาไม่สูงมาก	4 (22.2)	10 (55.6)	2 (11.1)	1 (5.6)	1 (5.6)	3.83 (มาก)	3

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแคส

บริษัทผู้พัฒนาระบบระบบโปรแกรมแคส	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีบริการ Update โปรแกรมให้ฟรี ในกรณีที่มีการปรับปรุงโปรแกรม Version ให้	4 (22.2)	5 (27.8)	6 (33.3)	2 (11.1)	1 (5.6)	3.50 (มาก)	7
มีบริการ Call Center โทรมาสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมเป็นประจำ	2 (11.1)	4 (22.2)	6 (33.3)	5 (27.8)	1 (5.6)	3.06 (ปานกลาง)	10
มีคู่มือการปฏิบัติงานที่อ่านเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง	3 (16.7)	4 (22.2)	7 (38.9)	3 (16.7)	1 (5.6)	3.28 (ปานกลาง)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.61 (มาก)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแคสโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในรายละเอียดมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความเหมาะสม ติดต่อดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริษัทมีบริการหลังการขายที่ดีสามารถติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.83) มีบริการหลังการขายที่ดีและราคาไม่สูงมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติตาม (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีช่องทางให้ลูกค้าติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีบริการ Update โปรแกรมให้ฟรี ในกรณีที่มีการปรับปรุงโปรแกรม Version ให้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีทีมงานที่มีความรู้ทางด้านบัญชีคอยให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้โปรแกรม (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีคู่มือการปฏิบัติงานที่อ่านเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.28) สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีบริการ Call Center โทรมาสอบถามเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

4.5 ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบโปรแกรมเดส

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการทำงานระบบฯ

ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ในการทำงานระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มี จำนวนเพียงพอ	4	22.2
ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพ เก่า ให้มีคุณภาพ	9	50.0
เพิ่มขีดความสามารถให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์	10	55.6
แนวทางอื่นๆ	0	0.0
ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	1	5.6

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการทำงานระบบฯ ลำดับแรกคือ เพิ่มขีดความสามารถให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่า ให้มีคุณภาพ ร้อยละ 50.0 และจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 22.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคสในการทำงานระบบฯ

ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคสในการทำงานระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงระบบฯ ให้ทำงานได้เร็วขึ้น	12	66.7
ปรับปรุงระบบฯ ให้มีความยืดหยุ่น	1	5.6
แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง	8	44.4
ปรับปรุงให้ระบบฯ มีความสะดวกในการใช้งานมากขึ้น	1	5.6
ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน	3	16.7
ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายงานข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว (Output) ที่เข้าใจง่าย	1	5.6
ปรับปรุงให้ระบบฯ มีรูปแบบหน้าจอของการป้อนข้อมูลนำเข้า (Input) ที่เข้าใจง่าย	2	11.1
แนวทางอื่นๆ	1	5.6
ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคสในการทำงานระบบฯ ลำดับแรกคือ ปรับปรุงระบบฯ ให้ทำงานได้เร็วขึ้น ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ แก้ไขสาเหตุที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ร้อยละ 44.4 และปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ร้อยละ 16.7

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงานระบบฯ

ปัญหาในด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงานระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง	3	16.7
ให้มีการแก้ระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลที่ ล้มเหลว อย่างรวดเร็วทันเวลา	12	66.7
ให้มีการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และแก้ไขระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงให้	10	55.6
แนวทางอื่นๆ	1	5.6
ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	1	5.6

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงานระบบฯ ลำดับแรกคือ ให้มีการแก้ระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้มเหลว อย่างรวดเร็วทันเวลา ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ให้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และแก้ไขระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงให้ ร้อยละ 55.6 และเปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง ร้อยละ 16.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านความรู้ แลความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงานระบบ

ปัญหาในด้านความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงานระบบ	จำนวน	ร้อยละ
ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	6	33.3
ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ	12	66.7
ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความชำนาญ	6	33.3
ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯและให้ทดลองใช้ระบบทันที หลังการฝึกอบรม	7	38.9
เพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ	8	44.4
แนวทางอื่นๆ	2	11.1
ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 18 ราย

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านความรู้ แลความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงานระบบ ลำดับแรกคือ ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือเพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ ร้อยละ 44.4 และทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯและให้ทดลองใช้ระบบทันที หลังการฝึกอบรม ร้อยละ 38.9

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ

ปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ	6	33.3
จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) เกี่ยวกับระบบฯ	6	33.3
จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่เข้าใจง่ายขึ้น	7	38.9
จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ครบในทุกระบบงาน	5	27.8
ขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น	6	33.3
เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของทุกระบบงาน	7	38.9
จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และให้ความช่วยเหลือ แนะนำ เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบฯ	4	22.2
แนวทางอื่นๆ	1	5.6
ไม่ต้องแก้ไขใดๆ	0	0.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ ลำดับแรกคือ จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ที่เข้าใจง่ายขึ้น และเจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของทุกระบบงาน เท่ากัน ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ เพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ จัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) เกี่ยวกับระบบฯ และขอให้เจ้าหน้าที่ Help Desk คอยให้ความช่วยเหลือมากขึ้น เท่ากัน ร้อยละ 33.3 และจัดให้มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ครบในทุกระบบงาน ร้อยละ 27.8