

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรมแคส มาใช้ ของบริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และประเมินผลการนำโปรแกรมแคส มาใช้ในกิจการจำหน่ายรถจักรยานยนต์ของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก พนักงาน และเจ้าหน้าที่ของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ที่เป็นผู้ใช้งานระบบ โปรแกรมแคส จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 33.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 77.8 มีการศึกษาสาขาอื่นๆ ร้อยละ 38.9 มีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว 1-3 ปี ร้อยละ 44.1 ลักษณะงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว งานขาย งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 27.8 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามเคย และไม่เคย ได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 61.1 ความสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป คือ Microsoft Word ร้อยละ 83.3 ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส ร้อยละ 88.9 และเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส ร้อยละ 11.1

ผู้ตอบแบบสอบถามเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส คือ งานการเงิน งานขาย และงานอะไหล่และบริการ เท่ากัน ร้อยละ 100.0 โดยที่มีหน้าที่งานประจำในการใช้งานโปรแกรมแคส ได้แก่ งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 50.0 และความสามารถทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำคือ งานอะไหล่และบริการ ร้อยละ 33.3

## ส่วนที่ 2 การประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรม

### แอส

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแอส 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. มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ (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. ความง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน(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. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ (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 สามารถเรียกข้อมูลพร้อมๆ กับดูรายงาน หรือสามารถเปิดรายงานหลายๆ ตัวเพื่อเปรียบเทียบออกกันได้ มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.11)

11.4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

11.5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อยๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลังทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

## 12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ (Expandability)

12.1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะโปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44)

12.2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ E – Commerce มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

12.3. สามารถ Import /Export ข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆได้ 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 ได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ที่ห้อยหิ้วหนึ่ง (Machine Independence)

14.1 โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56)

### 15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ (Instrumentation)

15.1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกการหรือระหว่างการประชุมผล 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. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ (Simplicity)

19.1. สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย มีความคิดเห็นในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

## 20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องขึ้นกับสภาพแวดล้อม (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. คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการ (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. มีการอบรมเบื้องต้นการใช้งานโปรแกรม มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89)

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

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานโปรแกรมแอส ถึงปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน

**ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบลำดับแรกคือ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ร้อยละ 25.0 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแอส ร้อยละ 16.7 และปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ร้อยละ 8.3

**ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบ** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์มีสภาพเก่า หรือไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 33.3 และเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 25.0

**ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแอส** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา ร้อยละ 50.0 และระบบฯ ไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีน้อย ระบบฯ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน และระบบฯ ไม่มีการบันทึกข้อมูลระหว่างการบันทึก เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องระหว่างการใช้งาน ต้องป้อนข้อมูลใหม่ทุกครั้ง เท่ากัน ร้อยละ 25.0

**ปัญหาในการจัดการระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล (Network)** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมีความล่าช้า และระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมักเกิดการล่มเหลว เท่ากัน ร้อยละ 75.0 รองลงมาคือ การแก้ไขระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลที่ล่มเหลว มีความล่าช้า ร้อยละ 58.3

**ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)** ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ ร้อยละ 41.7 ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ และผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เท่ากัน ร้อยละ 33.3 จำนวนของผู้ใช้ระบบฯ

มีไม่เพียงพอ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการทดลองใช้ระบบทันทีหลังจากการฝึกอบรม ทำให้เกิดการหลงลืม  
เท่ากัน ร้อยละ 16.7

**ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ผู้ตอบแบบสอบถามพบ**  
ปัญหาลำดับแรกคือ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ไม่มี  
คู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบฯ ร้อยละ 25.0 และมีคู่มือการใช้งาน (User Manual) แต่อ่าน  
เข้าใจยาก ร้อยละ 16.7

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับบริษัท**  
**ผู้พัฒนาระบบโปรแกรมแอส**

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรม  
แอสโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) ในรายละเอียดมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ลำดับ  
แรกบริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.22) ทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความ  
เหมาะสม ติดต่อดีง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.00) บริษัทมีบริการหลังการขายที่ดีสามารถติดต่อสอบถามเมื่อมีปัญหา  
เกี่ยวกับการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.83)

**ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบโปรแกรมแอส**  
ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการทำงานระบบฯ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ เพิ่มขีดความสามารถให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ร้อยละ  
55.6 รองลงมาคือ ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่า ให้มีคุณภาพ ร้อยละ  
50.0 และจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ ร้อยละ 22.2

ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแอสในการทำงานระบบฯ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ ปรับปรุงระบบฯ ให้ทำงานได้เร็วขึ้น ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ แก้ไขสาเหตุ  
ที่ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ร้อยละ 44.4 และปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ  
(Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน ร้อยละ 16.7

ปัญหาในด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงานระบบฯ ผู้ตอบ  
แบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ให้มีการแก้ระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูลที่ล้าสมัยอย่าง  
รวดเร็วทันเวลา ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ให้มีการจัดตั้งหน่วยงาน เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และ  
แก้ไขระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงให้ ร้อยละ 55.6 และเปลี่ยนระบบเครือข่ายการเชื่อมโยง ร้อยละ 16.7



ปัญหาในด้านความรู้ แลความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงานระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา 3 ลำดับแรกคือ ทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯ ให้มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบฯ ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือเพิ่มจำนวนของผู้ใช้ระบบฯ ที่มีไม่เพียงพอ ร้อยละ 44.4 และทำการฝึกอบรมให้ผู้ใช้ระบบฯและให้ทดลองใช้ระบบทันที หลังการฝึกอบรม ร้อยละ 38.9

ปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาลำดับแรกคือ 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

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินผลการนำโปรแกรมแอส มาใช้ ของบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด โดยใช้เกณฑ์ของคุณภาพ (Quality Criteria) ประกอบด้วย 23 เกณฑ์ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการประเมินตามเกณฑ์ซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ โดยรวมในระดับมาก โดยมีความระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดในการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ในเรื่องมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานและมีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ โปรแกรมแอส ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับมาก ในข้อข้อย่อยมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นลำดับแรกคือ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้งาน พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบลำดับแรกคือ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ ลำดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้ ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแอส ลำดับแรกคือ ระบบฯ มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล (Network) ลำดับแรกคือ ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมีความล่าช้า และระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมักเกิดการล้มเหลว ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) ลำดับแรกคือ ผู้ใช้ระบบฯ

ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ ลำดับแรกคือ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาการประเมินผลการนำโปรแกรมแคส มาใช้ ของบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส ที่นำมาใช้ของบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ในข้อย่อยมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล โดยมีการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน

2. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องของความเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย และความสมบูรณ์ของบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวัน ครบถ้วน และสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ง่าย มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจ มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งาน โปรแกรม และมีระบบการสอนใหม่ในแผ่น CD สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา เป็นภาพเคลื่อนไหว แสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่างเพื่อ สร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ โปรแกรมแคส โดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมาก 3 ลำดับแรกคือ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ รองลงมา ทำเลที่ตั้งของบริษัท มีความเหมาะสม ติดต่อดีง่าย บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เข้ามาให้บริการ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่อ่านเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง และสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติตาม สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีบริการหลังการขายที่ดีและราคาไม่สูงมาก

4. ปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงานในระบบ ที่พบมากคือ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network)

5. ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ในระบบฯ พบมากคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้

6. ปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบ โปรแกรมแคส พบมากคือ ระบบฯ ทำงานได้ช้า ไม่ทันเวลา

7. ปัญหาในด้านการระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล (Network) พบมากคือ ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมีความล่าช้า ระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายมักเกิดการล้มเหลวการแก้ไขระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลที่ล้มเหลว มีความล่าช้า
8. ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) พบมากคือ ผู้ใช้ระบบฯ ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ รองลงมา ผู้ใช้ระบบฯ ไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบ
9. ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ พบมากคือ ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบฯ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการประเมินผลการนำโปรแกรมแคส มาใช้ ของบริษัท นวัตกรรม จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ บริษัทควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ ได้ง่าย
2. ด้านความง่ายที่ผู้ใช้อื่นๆ เรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ บริษัทควรมีคู่มือที่สามารถให้ผู้ใช้อ่านแล้วเข้าใจง่าย มีเนื้อหาที่ครบถ้วน มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งาน โปรแกรมให้แก่ผู้ใช้ และมีระบบการสอนใหม่ในแผ่น CD ที่สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา โดยเป็นภาพเคลื่อนไหวแสดงการทำงานของข้อมูลตัวอย่างเพื่อให้ผู้ใช้เข้าใจในการใช้โปรแกรมได้อย่างถูกต้อง
3. ด้านความสมบูรณ์ ควรพัฒนาระบบให้สามารถที่มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved