

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	16
3.2 วิธีการศึกษา	16
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
3.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	19
4.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการประเมินการใช้งานตามเกณฑ์ คุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแอส	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลประเมินการใช้งาน โปรแกรมแคส ถึงปัญหา และอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้งาน	40
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบระบบโปรแกรมแคส	46
4.5 ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางในการแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน ระบบโปรแกรมแคส	48
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	53
5.1 สรุปผลการศึกษา	53
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	61
5.3 ข้อค้นพบ	62
5.4 ข้อเสนอแนะ	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	65
แบบสอบถาม	66
ประวัติผู้เขียน	80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษาสูงสุด	21
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ ศึกษา	21
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว	22
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะ งานในตำแหน่งหน้าที่ดังกล่าว	22
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคย ได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์	23
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความสามารถใช้งานโปรแกรมธุรกิจทั่วไป	23
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเคย ได้รับการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแคส	24
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ งานโปรแกรมแคสในระบบงาน	24
ตารางที่ 4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่ งานประจำในการใช้งานโปรแกรมแคส	25
ตารางที่ 4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ความสามารถทำงานในระบบงานอื่นนอกเหนือจากระบบงานใน หน้าที่ประจำ	26
ตารางที่ 4.13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามเพื่อประเมินการใช้งานตามเกณฑ์คุณลักษณะซอฟต์แวร์ ที่มีคุณภาพของโปรแกรมแคส	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ เกี่ยวกับการทำงานในระบบ	40
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทำงานที่ใช้ใน ระบบฯ	41
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบโปรแกรมแคส	42
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านการระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล (Network)	43
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหา เกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ)	44
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้ระบบ	45
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามต่อบริษัทผู้พัฒนาระบบ โปรแกรมแคส	46
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในการทำงาน ระบบฯ	48
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านซอฟต์แวร์ หรือระบบ โปรแกรมแคสในการทำงานระบบฯ	49
ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) ในการทำงาน ระบบฯ	50
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาใน ด้านความรู้ แลความเข้าใจของบุคลากร(ผู้ใช้ระบบ) ในการทำงาน ระบบ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในด้านการช่วยเหลือ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการใช้งานระบบ ในการทำงานระบบฯ	52



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved