



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ  
กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  25 – 35 ปี  45 ปีขึ้นไป  
 36 – 45 ปี
3. การศึกษา  ปวช. / ปวท. / ปวส. ปริญญาโท  
ปริญญาตรี
4. อายุงาน  ต่ำกว่า 5 ปี  16 – 20 ปี  
 5 – 10 ปี  20 ปีขึ้นไป  
 11 – 15 ปี
5. ระดับตำแหน่ง  ACCOUNTING OFFICER 1 – 2  
 ACCOUNTING OFFICER 3 – 4  
 ACCOUNTING OFFICER 5 – 6  
 DIVISION MANAGER  
 DEPARTMENT MANAGER
6. สังกัดสำนักงานสาขา  เชียงใหม่ (CNX)  หาดใหญ่ (HDY)  
 ภูเก็ต (HKT)  กรุงเทพฯ (BKK)  
 แผนกบัญชีสำนักงานสาขาในประเทศ (EQ-D)
7. ลักษณะงาน  จัดทำ Cash Report – Depository  
 จัดทำ Cash Report – Disbursement  
 จัดทำ BankReconcile  
 จัดทำ PSA , CSA , MCO  
 จัดทำ Refund Report  
 จัดทำ Own Sales Report

- จัดทำ Cargo Sales Report
- จัดทำ Cash received
- จัดทำ Agent Sales Report
- จัดทำ Monthly Vat In/Output Report
- จัดทำ Monthly Closing
- Other .....

8. การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรม CFAS

- เคยอบรม จำนวน ..... ครั้ง  ไม่เคยอบรม

9. การได้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้ Microsoft Office เช่น MS Excell, MS Word ฯลฯ

- เคยอบรม จำนวน ..... ครั้ง  ไม่เคยอบรม

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ หมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์, PRINTER</u>					
1. คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอ					
2. คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ไม่สามารถเพิ่มขีดความสามารถได้					
3. คอมพิวเตอร์และ Printer ที่ได้รับจัดสรรทำงานช้ามาก					
4. การใช้งานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน					
<u>ปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Net Work)</u>					
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดการล่มเหลว					

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล ล่าช้า					
7. ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้					
8. ระบบการส่งผ่านข้อมูลของระบบ LAN ทำงานได้ล่าช้า					
<u>ปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม</u>					
9. โปรแกรมที่ใช้ในระบบมีความยุ่งยาก ในการใช้งาน เข้าใจได้ยาก					
10. การเพิ่มและเปลี่ยนแปลงของข้อมูล ทำได้ยาก					
11. ความยืดหยุ่นในเรื่องวงบัญชีและ การปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในวงที่ปิด แล้วทำได้ยาก					
12. การตรวจทานความถูกต้องก่อนการ ผ่านรายการทำได้ยาก					
13. โปรแกรมใช้งานยาก มีความสลับ ซับซ้อนในการทำงานและไม่สอดคล้อง กับลักษณะการทำงานของบริษัท					
14. การสร้างรายงานต่าง ๆ ตามรูปแบบ ที่ต้องการทำได้ยาก					
15. โปรแกรมประมวลผลได้ช้า ไม่ทัน เวลา หรือไม่ถูกต้อง					
16. โปรแกรมไม่มีระบบตรวจสอบ ความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล (Input) เช่น Validity check					

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. มีข้อความเตือนมากเกินไปในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงานของระบบ					
<u>ปัญหาเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของบุคลากร</u>					
18. ผู้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอธิบายไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจระบบ					
19. ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญ					
20. มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจที่ปฏิบัติงานในระบบน้อยเกินไป					
<u>ปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการนำเข้าข้อมูลของพนักงานสาขา</u>					
21. ไม่ได้ตรวจสอบความถูกต้องของการนำเข้าข้อมูลประจำวันอย่างสม่ำเสมอ					
22. มีระบบการทำงานแต่ละ Menu แยกความรับผิดชอบแต่ละหน้าที่ในการปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่หากมีบางรายการจะต้องมีการ Key รายการใหม่ทำให้ข้อมูลการนำเข้าล่าช้า					
23. ขั้นตอนการทำงานของระบบ CFAS บางรายการต้องรอการนำเข้าข้อมูลจากคนแรกก่อนแล้วจึงจะทำรายการต่อไปจึงทำให้การทำงานล่าช้า					

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัญหาเกี่ยวกับระบบช่วยเหลือ</b>					
24. ไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนู (Help Menu) ในตัวระบบ					
25. ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) ในตัวระบบ					
26. มีหน้าจอการใช้งานแต่เป็นภาษาอังกฤษอ่านเข้าใจยาก					
27. เข้าหน้าที่ MIS ที่คอยให้ความช่วยเหลือติดต่อยาก					

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์</b>					
1. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องมีจำนวนเพียงพอกับงาน					
2. ให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าให้มีคุณภาพดีขึ้น					
3. เพิ่มขีดความสามารถเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ให้มีความรวดเร็วสูง					

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ปัจจัยความพร้อมในประสิทธิภาพของโปรแกรม</u>					
4. ระบบหน้าจอทุก Menu สวยงาม และเข้าสู่การใช้งานได้ง่าย					
5. มี HELP MENU ที่ง่ายต่อการเข้าถึงระบบ					
6. มีเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาอย่างรวดเร็ว					
7. มี USER ID ในการปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยของระบบ					
8. มีระบบความปลอดภัยในทุก ๆ MENU ของการนำข้อมูลเข้า และการนำเสนอรายงาน					
9. Main Menu ให้มีหัวข้อครอบคลุมงานที่ต้องการนำเข้ามา และมีตัวช่วย					
10. โปรแกรมมีสีสันสวยงาม					
11. มีสัญญาณเสียงและรูปภาพเตือนย้ำการตัดสินใจแก้ไข ลบ และเก็บข้อมูล					
12. มี ICON ที่ใช้บ่อยให้เลือกเข้าสู่เมนูได้โดยรวดเร็ว					
13. การประมวลผลมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน					
14. สามารถเลือกประมวลผล ได้หลายเงื่อนไขตามความต้องการ					
15. การประมวลผลเป็นแบบ Real time					

## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. รูปแบบรายงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ใช้					
17. รายงานสามารถแสดงผลหลายเงื่อนไข ได้ เช่น วันที่ , เลขที่ใบเสร็จ					
18. มีความสามารถในการ Import / Export/Transfer ข้อมูลได้รวดเร็ว					
19. รูปแบบของรายงานมีลักษณะสวยงาม					
<u>ปัจจัยความพร้อมด้านระบบเครือข่ายการ เชื่อมโยงข้อมูล</u>					
20. ระบบเครือข่ายมีความสามารถในการ เชื่อมโยงของระบบมีความรวดเร็วสูง					
21. ระบบเครือข่ายสามารถรองรับ Work Station บนระบบเพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ได้ดี					
<u>ปัจจัยด้านบุคลากร</u>					
22. มีการอบรมให้ผู้ใช้ระบบมีความ ชำนาญในโปรแกรม CFAS					
23. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบ การใช้คอมพิวเตอร์					
24. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ โปรแกรมของ MS Word , MS Excell อื่นๆ					



## ระดับความคิดเห็น

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25. มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงาน และกำหนดหน้าที่งานอย่างเหมาะสมให้ สอดคล้องกับการทำงานของโปรแกรม					
<u>ปัจจัยด้านการตรวจสอบ</u>					
26. มีการแบ่งการทำงานในแต่ละ Menu ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบ					
27. การ โอนข้อมูลผ่านการตรวจสอบ โดยหัวหน้าแต่ละ Office					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายอาทิตย์ เทียนศรี
วัน เดือน ปี เกิด	25 พฤศจิกายน 2513
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2535 – 2537 พนักงานบัญชี ส่วนประมวลบัญชีสำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2537 – ปัจจุบัน ACCOUNTING OFFICER 3 กองการบัญชีสาขา ฝ่ายการบัญชีสาขาและการภาษีต่างประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved