

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอินโฟโพรที่ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ แนวคิดเกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ และ แนวคิดเกี่ยวกับ โปรแกรมสำเร็จรูปอินโฟโพร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้บริหาร และ พนักงานที่เป็นผู้ใช้โปรแกรม อินโฟโพร จากประชากรทั้งหมด 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมอินโฟโพร ส่วนที่ 3 ข้อมูลการประเมินผลคุณลักษณะการใช้งานโปรแกรมอินโฟโพร ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทผู้พัฒนาระบบโปรแกรมอินโฟโพร

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป นำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมอินโฟโพร ประกอบด้วยกระบวนการทำงาน ทั้งหมด 10 กระบวนการ โดยมีคำถาม 5 ข้อ ในแต่ละกระบวนการ คะแนนเต็ม 5 คะแนน ลักษณะการตอบเป็น “ใช่” และ “ไม่ใช่” หากข้อความใดคิดว่าถูกต้องให้เขียนเครื่องหมาย / ที่ช่อง “ใช่” และข้อความใดผิดให้เขียนเครื่องหมาย / ในช่อง “ไม่ใช่” หลังจากนั้นจะทำการตรวจเพื่อให้คะแนน โดยตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน ทั้งนี้ (รายละเอียดเฉลยคำตอบอยู่ที่ภาคผนวก ค) เมื่อทำการตรวจแล้ว ทำการรวบรวมคะแนนในแต่ละกระบวนการ แปลงเป็นคะแนน เทียบเป็น ร้อยละ (Percentage)
3. ข้อมูลการประเมินผลคุณลักษณะการใช้งานโปรแกรมอิน โฟโพรนำมาแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลเทียบเกณฑ์
4. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทผู้พัฒนาระบบ โปรแกรมอิน โฟโพร นำมาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลผลเทียบเกณฑ์

สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.67 สำหรับอายุ พบว่า มีอายุมากกว่า 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ อายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และถัดมาคือ อายุ 25 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือ จบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ ถัดมาคือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

สำหรับสาขาที่ศึกษานั้น พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาจากสาขาบัญชี คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ สาขาวิชาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 26.67 และถัดมาคือสาขาการเงิน คิดเป็นร้อยละ 23.33 ตามลำดับ

สำหรับอายุงานนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 73.33 รองลงมาคือ อายุงาน 4 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 และถัดมาคืออายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

สำหรับหน้าที่งานประจำนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ทำงานในหน้าที่งานการเงิน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ งานครุภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 และถัดมาคือ งานลูกหนี้และเงินทรองจ่าย คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

สำหรับการฝึกอบรม พบว่าส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 86.67

สำหรับความสามารถในการโปรแกรมธุรกิจทั่วไป ส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้โปรแกรม Microsoft Excel คิดเป็นร้อยละ 96.67 รองลงมาคือ โปรแกรม Microsoft Word คิดเป็นร้อยละ 86.67 และถัดมาคือ โปรแกรม Microsoft PowerPoint คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

สำหรับการฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมอินโฟโปร ส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรม คิดเป็นร้อยละ 70.00

สำหรับระบบที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน โปรแกรมอินโฟโปร ส่วนใหญ่คือระบบงานการเงิน คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมาคือ 4 ระบบงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.52 คือ ระบบงานครุภัณฑ์ ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานเจ้าหน้าที่ และ ระบบงาน ลูกหนี้และเงินทรองจ่าย ถัดมาคือ 4 ระบบงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.76 คือ ระบบงานวัสดุ งานงบประมาณ งานโอนย้ายข้อมูลระบบทะเบียน และ งานรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีถึงร้อยละ 80.00 ที่ไม่ทราบว่าโปรแกรมอินโฟโปรใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลบน Oracle

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทำงานประจำในระบบบัญชี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมาคือ งานการเงิน คิดเป็นร้อยละ 36.33 และถัดมาคืองานครุภัณฑ์และงานลูกหนี้ที่ตรงจ่าย 2 ระบบเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

สำหรับการทำงานในระบบอื่นนอกเหนือจากหน้าที่งานประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถทำงานในระบบอื่นได้มากที่สุด คือ ระบบจัดซื้อ และ ระบบการเงิน คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมาคือ ระบบงานเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 20.00 ถัดมาคือ ระบบวัสดุ และ ระบบลูกหนี้และเงินที่ตรงจ่าย คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมอินโฟโปร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีอินโฟโปรในภาพรวมได้ระดับมาก มีร้อยละของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 78.10

หากพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มี 6 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 4 ระบบงานรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ประเด็นที่ 5 ระบบการเงินรับ ประเด็นที่ 6 ระบบการเงินจ่าย ประเด็นที่ 7 ที่ระบบเจ้าหน้าที่ ประเด็นที่ 8 ระบบการเชื่อมต่อกับระบบทะเบียน และ ประเด็นที่ 9 ระบบงบประมาณ

ส่วนความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มี 3 ประเด็น คือ ประเด็นที่ 1 ระบบงานวัสดุคงคลัง ประเด็นที่ 2 ระบบงานจัดซื้อ และ ประเด็นที่ 10 ระบบบัญชี

ส่วนความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด มีเพียงประเด็นเดียว คือ ประเด็นที่ 3 ระบบงานครุภัณฑ์

5.1.3 ผลการประเมินความพึงพอใจในการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีอินโฟโปรมาใช้ในมหาวิทยาลัยแพทย์ เชียงใหม่ ตามเกณฑ์คุณภาพซอฟต์แวร์

ด้านคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.06 หากพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก มี 2 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ ส่วนระดับปานกลาง มี 3 ด้านคือ ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสามารถในการใช้งาน และด้านความสามารถในการบำรุงรักษา และมีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านประสิทธิภาพ

ด้านเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ ในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 หากพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด มีเพียงด้านเดียว คือ การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ และ ของข้อมูล

ส่วนความพึงพอใจ ระดับมาก มี 3 ประเด็น คือ 1. ความถูกต้องและแม่นยำ 2. ซอฟต์แวร์ สามารถแยกออกเป็น โมดูลที่มีลักษณะอิสระต่อกัน 3. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และ ของข้อมูล ตามลำดับ ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง คือ มี 16 ประเด็น

ส่วนความพึงพอใจ ระดับน้อยมี 3 ประเด็น คือ 1. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม 2. ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ 3. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผู้พัฒนาระบบ

โปรแกรมอินโฟโปร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจบริษัทผู้พัฒนาระบบ โดยรวมระดับน้อย ได้ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.10

หากพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ความพึงพอใจในระดับปานกลาง มี เพียงประเด็น เดียวคือ บริษัทมีความมั่นคง มีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ส่วนระดับน้อย มีทั้งหมด 9 ประเด็น คือ 1. สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างถูกต้องและง่ายต่อการปฏิบัติ 2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของธุรกิจที่เข้ามาให้บริการ 3. มีช่องทาง ให้ลูกค้าได้ติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง 4. มีทีมงานที่มีความรู้ด้านบัญชีคอยให้คำแนะนำในการ ประยุกต์ใช้โปรแกรม 5. มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่อ่านเข้าใจง่าย สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ได้จริง 6. บริษัท มีบริการหลังการขายที่ดี สามารถติดต่อสอบถามปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน 7. มี บริการ ปรับรุ่นโปรแกรมให้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในกรณีที่มีการปรับปรุงโปรแกรมรุ่นใหม่ 8. สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 9. สถานที่ตั้งของบริษัท มีความเหมาะสม ติดต่อกง่าย

ส่วนระดับน้อยที่สุด มีทั้งหมด 2 ประเด็น คือ มีบริการหลังการขายที่ดี ราคาไม่สูงมาก และมีศูนย์บริการลูกค้าโทรมาสอบถามเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมเป็นประจำ

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาการประเมินผลการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีอินโฟโปรมาใช้ที่ มหาวิทยาลัยพายัพ โดยประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ ประเมินผลการใช้งาน ตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ และเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ พบว่า ด้าน

ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานทำงานกับโปรแกรมนี้มากกว่า 7 ปี แต่มีความพึงพอใจด้านคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ ด้านองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ และ เกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการประเมินพบว่า ด้านประโยชน์ใช้สอย โปรแกรมไม่สามารถสร้างรายงานได้ตามที่ต้องการ ที่เปลี่ยนแปลงของกิจการให้รองรับระบบงานได้หลากหลาย และรองรับธุรกิจในอนาคตได้ โปรแกรมไม่สามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว ด้านความสามารถในการใช้งาน เรื่องของ คู่มือการใช้งานของ โปรแกรมที่ต้องมีความครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย บริษัทควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้โปรแกรม และจัดอบรมแบบเต็มระบบ บริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน อินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที

องค์ประกอบคุณภาพซอฟต์แวร์ บริษัทควรปรับปรุงกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ในด้านประสิทธิภาพคือ ปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว และทันเวลา ปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมีมากขึ้น และ ปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่กระทบความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล

ด้านเกณฑ์คุณภาพซอฟต์แวร์ บริษัท ควรปรับปรุงในเกณฑ์ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน ให้มีวิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถสร้างรายงานเองได้ตามที่ต้องการ และ สร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารมหาวิทยาลัยได้ เกณฑ์ความกระชับของรหัสแหล่งที่มาให้โปรแกรมสามารถทำงาน และประมวลผลได้รวดเร็ว เกณฑ์ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ควรปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล และเกณฑ์คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ โดยปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาในเขตภาค 5 พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้า และการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล(Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ และไม่มีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ คู่มือการใช้งานอ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ

(Help Menu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญัฐวุฒิ อภิสิทธิ์ยากร (2545) ศึกษาเรื่อง “การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของ บริษัท ทรอยด์ สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด” Navision Financials เป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจขนาดกลาง โดยใช้หลัก MRP (Material Requirement Planning) และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละระบบเข้าด้วยกันได้ทั้งหมด นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในรูปแบบเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ได้แบ่งการศึกษการใช้โปรแกรมเป็น 4 วงจร ได้แก่ วงจรรายได้ วงจรค่าใช้จ่าย วงจรการผลิต และวงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป ส่วนปัญหาที่พบจากการศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials คือ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของระบบ ที่มีรูปแบบเข้าใจยาก ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ใช้งานยาก สลับซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง มักจะเกิดความล่าช้าและข้อมูลนำเข้าผิดพลาด ปัญหาด้านคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีแต่ภาษาอังกฤษ จึงทำให้เมื่อเกิดปัญหาที่ระบบแล้วไม่สามารถแก้ไขได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ระวีจิรัช พรหมวิจิตร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำโปรแกรมสำเร็จรูป BAAN IV มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของบริษัท คริสเซน แอร์คราฟท์ อินทีเรีย (ไทยแลนด์) จำกัด จากการศึกษาพบว่า ผลกระทบที่พบโดยรวม ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ดูแลระบบมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถดูแลระบบได้อย่างทั่วถึงและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรม ก่อนใช้โปรแกรมอย่างเต็มระบบ ทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในระบบ ด้านระบบการเชื่อมโยง ข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์ ทำให้ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้ ด้านการประมวลผล มีการประมวลผลจำนวนมาก พร้อม ๆ กัน ทำให้ระบบช้า และ เกิดล้มเหลวบ้าง

ข้อค้นพบ

ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีอินโฟโปรแกรมสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ดูแลระบบของสำนักบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพ มีเพียง 1 คน ซึ่งไม่เพียงพอต่อการดูแลระบบ

ด้านคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อย มีทั้งหมด 4 ด้าน จาก คุณลักษณะ 6 ด้านคือ ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสามารถในการใช้งาน และ ด้านประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจระดับปานกลาง ทุก 3 องค์ประกอบคือ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ และด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์

เกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจระดับปานกลาง มีทั้งหมด 16 เกณฑ์ จาก 23 เกณฑ์คือ มาตรฐานที่โปรแกรมเมอร์และการเชื่อมต่อใช้ ความสมบูรณ์ ความยากง่ายในการนำเข้าและออกรายงาน ความสอดคล้อง ความกระชับของ รหัสแหล่งที่มา การใช้รูปแบบแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดผิดพลาดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สามารถ ดำเนินการได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ที่ห้อยหรือหนึ่ง ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการใช้งานของตนเอง หรือ สามารถระบุความผิดพลาดได้ ความยากง่ายในการ จัดการเพื่อให้ ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม และ คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ และ ความพึงพอใจระดับน้อย คือ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ปริมาณหน่วยความจำที่ใช้ ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์

ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยควรจัดหาและฝึกอบรม พนักงานผู้ดูแลระบบของสำนักบริหารการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพ เพิ่มอีก 1 คน เพื่อให้สามารถทำงานดูแลระบบทดแทนกันได้ ในกรณีที่ระบบมีปัญหาสามารถเข้ามาช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ ด้านประโยชน์ใช้สอย บริษัทควรปรับปรุงในเรื่อง โปรแกรมให้สามารถสร้างรายงานได้ตามที่ต้องการ สร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารมหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ รองรับระบบงานได้หลากหลายสามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ และ ปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว ด้านความสามารถในการใช้งาน บริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของ คู่มือการใช้งานของโปรแกรมที่ต้องมีความครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย บริษัทควรมีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้โปรแกรม และจัดอบรมแบบเต็มระบบ บริษัทควรปรับปรุงในเรื่องของเมนูช่วยเหลือในหน้าจอ

โปรแกรม มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน อินเทอร์เน็ต ให้ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที

องค์ประกอบคุณภาพซอฟต์แวร์ บริษัทควรปรับปรุงกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ในด้านประสิทธิภาพคือ ปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว และทันเวลา ปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมีมากขึ้น และ ปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่กระทบความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล

ด้านเกณฑ์คุณภาพซอฟต์แวร์ บริษัท ควรปรับปรุงในเกณฑ์ความยากง่ายในการนำเข้าสู่ข้อมูลและออกรายงาน ให้มีวิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถสร้างรายงานเองได้ตามที่ต้องการ และ สร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารมหาวิทยาลัยได้ เกณฑ์ความกระชับของรหัสแหล่งที่มาให้โปรแกรมสามารถทำงาน และประมวลผลได้รวดเร็ว เกณฑ์ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ควรปรับปรุงโปรแกรมให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล และเกณฑ์คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ โดยปรับปรุงให้โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อแจ้งให้กับบริษัทผู้พัฒนาระบบและผู้บริหารได้ทราบข้อเท็จจริงของผลการประเมินการใช้โปรแกรมอินโฟโพร ในด้านการพัฒนาโปรแกรมใหม่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยการจัดหน่วยงาน กลุ่มงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยมีอาจารย์ในภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาควิชาการบัญชี แต่งตั้งให้เป็นคณะทำงาน เป็นผู้ดูแลระบบร่วมมหาวิทยาลัยต้องจัดสรรงบประมาณการบำรุงรักษาโปรแกรม โดยการทำสัญญาใหม่โดยในข้อตกลงในสัญญา ต้องมีเจ้าหน้าที่ของบริษัทมาประจำที่มหาวิทยาลัย 1 คน ทำงานร่วมกับกลุ่มทำงาน มาแก้ไขปัญหา ประสานงาน และ อบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้โปรแกรมประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

โปรแกรมอินโฟโพร เป็นระบบที่ออกแบบมา เพื่อใช้ในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ หากจะทำการศึกษาค้นคว้าต่อไป จึงควรศึกษาโปรแกรมอินโฟโพรในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานอื่น โดยการศึกษาเปรียบเทียบการใช้โปรแกรมอินโฟโพรของมหาวิทยาลัยพายัพ เปรียบเทียบการนำไปใช้กับมหาวิทยาลัยอื่น ตามคุณลักษณะซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน องค์ประกอบคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ และ ด้านเกณฑ์คุณภาพซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์