

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย

The Development of Point of Sale System for Sale Report



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

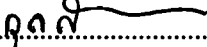
การพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย
The Development of Point of Sale System for Sale Report

โดย

นางสาวสุภาพร เบ็ญจวรรณ รหัส 47040752

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ 

(รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา อด ป้อมเพชร)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วลา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นสำเร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องมาจากความกรุณาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำการตรวจสอบความผิดพลาดต่าง ๆ พร้อมทั้งเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาและ ข้อบกพร่องของรองศาสตราจารย์ ดร.กมลัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนอาจารย์ประจำ หลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ พนักงานบริษัท โปรซอฟท์คอมเทค จำกัด บริษัท วัน สต้อป เซอร์วิส เอนเทอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไอแลนด์ อีควิเมนต์ จำกัด บริษัท โฮม พลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท ฮงฮวด จำกัด และ บริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเพื่อ ข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมห้อง คอมพิวเตอร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณสำหรับกำลังใจและความปรารถนาดีที่คุณพ่อคุณแม่ และพี่น้องทุกคนมิให้ต่อผู้ศึกษา รวมไปถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจ คำปรึกษาพร้อมทั้ง ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นอกจากนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำ ให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

สุภาพร เบ็ญจวรรณ

กุมภาพันธ์ 2551

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาระบบ โปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย

The Development of Point of Sale system for Sale Report

นักศึกษา : นางสาวสุภาพร เบ็ญจวรรณ

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ฌ ป้อมเพ็ชร 13/กุมภาพันธ์/2551

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงของธุรกิจทุกประเภทและทุกขนาด และสภาพเศรษฐกิจที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนการปรับใช้ กลยุทธ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ดังนั้นการวางระบบการบริหารการขายถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะระบบการบริหารการขายที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถสร้างยอดขายและกำไร ให้อยู่ในระดับที่พึงหวังตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ระบบการบริหารการขายยังเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพของการทำกำไร และศักยภาพและประสิทธิภาพของหน่วยงานแผนกต่างๆ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลเหล่านี้ยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการกำหนดและวางแผนงานในอนาคตสำหรับแผนกต่างๆ เช่น แผนงานผลิตหรือจัดซื้อสินค้า แผนงานสำรองสินค้าคงคลัง แผนงานขาย เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro มีหน้าที่ในการดูแลและควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด โดยได้พบปัญหาจากการแก้ไขข้อมูลในโปรแกรม ฯ ส่วนพนักงานผู้ใช้โปรแกรมมักพบปัญหาในเรื่องผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ โดยพนักงานผู้ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจกับการใช้งาน โปรแกรม ฯ มีความพึงพอใจจากการใช้โปรแกรม POS-Pro เนื่องจาก

ทำให้การขายหน้าร้านมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบการทำงานหรือการทุจริตของพนักงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานโปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงาน และสามารถใช้โปรแกรม POS-Pro ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	6
บทที่ 2 การใช้โปรแกรม POS-Pro สำหรับการรายงานการขาย	8
ลักษณะของระบบงานขาย	8
ประวัติความเป็นมา	8
ลักษณะของโปรแกรม POS-Pro	9
การทำงานของโปรแกรม POS-Pro	10
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	12
ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม POS-Pro	13
บทที่ 3 ผลการศึกษา	19
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro	19
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro	20
เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้าน สำหรับการรายงานการขาย	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	33
สรุป	33
ข้อเสนอแนะ	35
เอกสารอ้างอิง	36
ภาคผนวก	37
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม	38
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม	41
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม	45

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรผู้ใช้ระบบที่ใช้ในการศึกษา	5
2	ความต้องการของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งานระบบโปรแกรม Pos-Pro	13
3	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมPOS-Pro จำแนกตามเพศ	21
4	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมPOS-Pro จำแนกตามอายุ	22
5	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Proจำแนกตามระดับการศึกษา	23
6	จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro จำแนกตามอายุงาน	25
7	ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro	26
8	ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งาน โปรแกรม POS-Pro	28
9	ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งาน โปรแกรม POS-Pro	31

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โครงสร้างของระบบ POS-Pro	9
2	หน้าต่างล็อกอิน	13
3	แสดงหน้าจอหลักของระบบหน้าร้าน	14
4	ส่วนต่างๆของหน้าจอหลักของระบบหน้าร้าน	15
5	ฟังก์ชันการทำงานต่างๆของระบบหน้าร้าน	16
6	แสดงหน้าจอหลักของระบบหลังร้าน	17
7	แสดงหมวดหลักในส่วนของเมนูรายงาน	18
8	หัวข้อของรายงานการขาย	18

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงของธุรกิจทุกประเภทและทุกขนาด และสภาพเศรษฐกิจที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลา องค์กรธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนการปรับใช้ กลยุทธ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกัน เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

การวางระบบการบริหารการขายถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะระบบการบริหารการขายที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถสร้างยอดขายและกำไร ให้อยู่ในระดับที่พึงหวังตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ นอกจากนี้ระบบการบริหารการขายยังเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการประเมินศักยภาพและประสิทธิภาพของการทำกำไร และศักยภาพและประสิทธิภาพของหน่วยงานแผนกต่างๆ จากการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลเหล่านี้ยังเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการกำหนดและวางแผนงานในอนาคตสำหรับแผนกต่างๆ เช่น แผนงานผลิตหรือจัดซื้อสินค้า แผนงานสำรองสินค้าคงคลัง แผนงานขาย เป็นต้น

ก่อนหน้าที่จะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ การดำเนินงานในขั้นตอนต่างๆ ในการขายจะกระทำด้วยมือ ไม่ว่าจะเป็นการบันทึกข้อมูลลูกค้า ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลสินค้าคงคลังในร้าน ข้อมูลแสดงรายงานการขาย การบันทึกข้อมูลสินค้าที่ขายโดยพนักงานแต่ละคน เนื่องจากการใช้ระบบมือบันทึกลงในเอกสาร ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น การบันทึกข้อมูลผิดพลาด ซ้ำซ้อนกันหรือขาดหาย และข้อมูลไม่มีความเป็นปัจจุบันและยากต่อการสืบค้นข้อมูล เป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถสำรองสินค้าได้อย่างถูกต้อง อาจทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการสำรองสินค้าที่มากเกินไปหรือสินค้าขาดมือเสียโอกาสในการขายกรณีสำรองสินค้าน้อยเกินไป อาจเกิดความผิดพลาดได้ง่าย การควบคุมและการตรวจสอบเป็นไปได้ยากเสี่ยงต่อการลักขโมยสินค้าและการทุจริตของพนักงาน

ในปัจจุบันระบบเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้า การดำเนินงานของหลายๆองค์กรธุรกิจ นิยมที่จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวหรืออำนวยความสะดวก

ประหยัดรายจ่ายและช่วยลดความสูญเสีย ทำให้พนักงานทำงานง่ายขึ้น ช่วยลดความผิดพลาดและป้องกันการทุจริต เช่น โปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้าน (POS-Pro) คุณลักษณะของโปรแกรมคือ พนักงานสามารถดำเนินการขายได้ด้วยตัวเอง เริ่มจากการกำหนดรหัสพนักงานที่ต้องเข้ารหัส เพื่อทำการขายหน้าร้านซึ่งสามารถแยกเป็นช่วงเวลาการทำงานได้ และโปรแกรมสามารถรองรับการควบคุมรายการเข้ารหัสของพนักงาน พร้อมทั้งการนำเงินเข้า-ออกเงินสด การบันทึกการขายนั้นสามารถบันทึกชำระเป็นเงินสด บัตรเครดิต หรือคูปองได้ และเพื่อความสะดวก รวดเร็ว โปรแกรมสามารถบันทึกการขายผ่านระบบบาร์โค้ด และเก็บข้อมูลเพื่อออกไปกำกับภาษีอย่างย่อและแบบเต็มรูปได้ เมื่อบันทึกการขายเรียบร้อยแล้ว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจถึงผลที่จะได้รับจากการใช้โปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้าน เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดจากการ โปรแกรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและตัดสินใจใช้งาน โปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้านต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของ โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้าน สำหรับการรายงานการขาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงลักษณะการดำเนินงานของ โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้าน สำหรับการรายงานการขาย
2. สามารถทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย
3. สามารถทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้าน สำหรับการรายงานการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีกานำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาถึงคุณลักษณะการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขายจากลูกค้าของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ซึ่งเป็นผู้จัดทำโปรแกรม POS-Pro ขึ้น ซึ่งลูกค้าของบริษัทที่ศึกษาได้แก่ บริษัท วันสตอป เซอร์วิส เอนเทอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไอแลนด์ อีควิเมนต์ จำกัด บริษัท โชม พลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท ฮงฮวด จำกัด และบริษัท พาราวิเนเซอร์ จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีการต่อสัญญาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการบริหารการขายหน้าร้าน และ ศึกษาผู้ดูแลระบบจากบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด โดยทำการศึกษา ในช่วง 1 ตุลาคม 2550 ถึง 31 มกราคม พ.ศ.2551

การตรวจเอกสาร

ภักตศุก (2546) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศผลิตภัณฑ์สำหรับบริการด้านการขาย บริษัท แคนเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำงานบนเครือข่ายภายในบริษัทฯ โดยจัดเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์เครื่องปรับอากาศเป็นหมวดหมู่ สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วและป้องกันการสูญหายของข้อมูล อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของพนักงานขายในการเลือกเครื่องปรับอากาศให้แก่ลูกค้าด้วย ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ ทำให้พนักงานขายสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการค้นหา สามารถบันทึกและปรับปรุงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และลดข้อผิดพลาดและความขัดแย้งกันของ ข้อมูล รวมทั้งระบบสามารถช่วยคำนวณหาขนาดเครื่องปรับอากาศที่เหมาะสมได้อีกด้วย

อรนุชปี (2546) ศึกษากระบวนการขายของศูนย์ผลิตตำราเรียนสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และเพื่อให้ระบบการขายของศูนย์ผลิตตำราเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจึงได้นำระบบสารสนเทศการขายมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การบันทึก การจัดเก็บ การแก้ไข การสืบค้นข้อมูล รวมทั้งการจัดทำรายงานต่างๆ ประกอบด้วย รายงานยอดขายสินค้า รายงานปริมาณสินค้าคงเหลือ รายงานอันดับหนังสือขายดี รายงานการซื้อสินค้าของลูกค้าแต่ละราย และรายงานคำลิขสิทธิ์ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้แก่ลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

พรจิระ (2548) ศึกษากระบวนการขายสินค้าหน้าร้านเพื่อพัฒนาระบบติดตามกิจกรรมการขาย เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการขาย โดยที่พนักงานสามารถที่จะทำการบันทึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรับปรุง ค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการขาย มีระบบการจัดส่งข้อความเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ผู้จัดการงานขายสามารถที่จะค้นหาและติดตามความก้าวหน้าในการขายโครงการของพนักงานขาย ตลอดจนมีรายงานสารสนเทศการขายประเภทต่างๆ สำหรับผู้จัดการหน่วยธุรกิจซึ่งเป็นผู้บริหารขององค์กรใช้ในการวางแผนด้านงานขาย โครงการที่พัฒนาขึ้นมาจะเป็นกรณีศึกษาของบริษัท ไทยโก้ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเบสแอปพลิเคชัน (Web Based Application) ด้วยภาษาASP เพื่อสร้างความยืดหยุ่นในการใช้งานระบบและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MySQL ในการจัดการฐานข้อมูลระบบติดตามกิจกรรมการขาย จะช่วยให้งานขายขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีความเป็นระบบ มีความปลอดภัยข้อมูล และสามารถที่จะค้นหาข้อมูลกิจกรรมการขายโครงการต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้ปัญหาต่างๆ ในงานขายที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อผลกำไรและการดำเนินธุรกิจขององค์กร

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาข้อมูลในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย ข้อดีและปัญหาต่างๆจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขายจากผู้ดูแลโปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรมมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามจากผู้ดูแลโปรแกรมจากบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด และ ผู้ใช้โปรแกรมจากลูกค้าของบริษัทถึงลักษณะการดำเนินงานของโปรแกรมสำเร็จรูปบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย รวมถึงผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม และการดูแลโปรแกรม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารรายงานที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้นและบทความจากทางเว็บไซต์รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากลูกค้าของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด โดยได้เลือกลูกค้า ที่มีการติดตั้งและการใช้งานโปรแกรมอย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทั้งองค์กร และมีการต่อสัญญาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการบริหารการขายหน้าร้านในช่วงที่ทำการศึกษา ซึ่งมีจำนวน 5 บริษัท คือ บริษัท วัน สต้อป เซอร์วิส เอนเทอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไอแลนด์ อีควิเมนต์ จำกัด บริษัท โสม พลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท ฮงฮวด จำกัด และ บริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 49 คน ซึ่งเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปจากบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด (ตารางที่ 1) และ ผู้ดูแลระบบจากบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด จำนวน 5 คน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรผู้ใช้ระบบที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร	ผู้ใช้โปรแกรม(จำนวนคน)
บริษัท วัน สต้อป เซอร์วิส เอนเทอร์ไพรส์ จำกัด	7
บริษัท ไอแลนด์ อีควิเมนต์ จำกัด	9
บริษัท โสม พลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด	12
บริษัท ฮงฮวด จำกัด	15
บริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด	6
รวม	49

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ดูแลโปรแกรมระบบการบริหารการขายหน้าร้าน ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถาม (Questionnaire Schedule) ที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล กับผู้ดูแลโปรแกรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายซัพพอร์ต โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบบการควบคุมโปรแกรม

2. ผู้ใช้โปรแกรมระบบการบริหารการขายหน้าร้าน ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น (Scale

Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล กับพนักงานผู้ใช้โปรแกรม โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมระบบบริหารการขายหน้าร้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จะวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ การใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์
2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ

แนวความคิดในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของประชากรผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro โดยหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้โปรแกรมที่มีต่อโปรแกรม POS-Pro

$$\text{ค่าเฉลี่ยการให้ความสำคัญ} = \frac{\sum (\text{น้ำหนักที่ให้} \times \text{จำนวนผู้ที่ให้น้ำหนักในข้อนั้น})}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}$$

ซึ่งในการวิเคราะห์ความสำคัญ ได้แบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 5 ชั้น จึงหาความกว้างของแต่ละชั้นเพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตของแต่ละชั้น

จากสูตร

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{ค่ามากที่สุด} - \text{ค่าน้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้โปรแกรม POS-Pro มีหลักเกณฑ์ในการให้ค่าน้ำหนักดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ในการศึกษาระดับการให้ความสำคัญของประชากร ได้มีการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และกำหนดเกณฑ์ของช่วงค่าเฉลี่ยที่ถ่วงน้ำหนัก เพื่อพิจารณาระดับการให้ความสำคัญ โดยรวมประชากรจากผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro จากลูกค้าของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด จากการคำนวณสามารถกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความสำคัญได้ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ให้หมายถึง	น้อยที่สุด
ช่วงค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ให้หมายถึง	น้อย
ช่วงค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ให้หมายถึง	ปานกลาง
ช่วงค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ให้หมายถึง	มาก
ช่วงค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ให้หมายถึง	มากที่สุด

บทที่ 2

การใช้โปรแกรมPOS-Pro สำหรับการรายงานการขาย

ลักษณะของระบบงานขาย

ระบบงานขายเป็นกระบวนการที่ผู้ขาย ค้นหา กระตุ้น และสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการของผู้ซื้อ โดยได้รับประโยชน์ต่อเนื่องทั้งสองฝ่าย คือทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย จะเห็นได้ว่าความจำเป็นและความต้องการเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของลูกค้า การขายจึงเป็นการเข้าไปช่วยเหลือลูกค้า ค้นหาปัญหา ให้ข้อมูลลูกค้าเพื่อแก้ปัญหาและให้บริการลูกค้าเพื่อความพอใจในระยะยาว

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการขายจึงมีการนำคอมพิวเตอร์และระบบการบริหารการขาย หน้าร้านเข้ามาใช้ในงานระบบการขายเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ลดเวลาที่ใช้ไปกับงานเอกสารลง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนรวดเร็ว รวมทั้งสามารถให้การปฏิบัติงานมีการตรวจสอบที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประวัติความเป็นมา

บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ประกอบธุรกิจประเภทพัฒนาและจำหน่ายซอฟต์แวร์ระบบบัญชี ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2538 ด้วยทุนจดทะเบียน 15,500,000 บาทในปัจจุบัน มีพนักงานแบ่งออกเป็นฝ่ายดังนี้

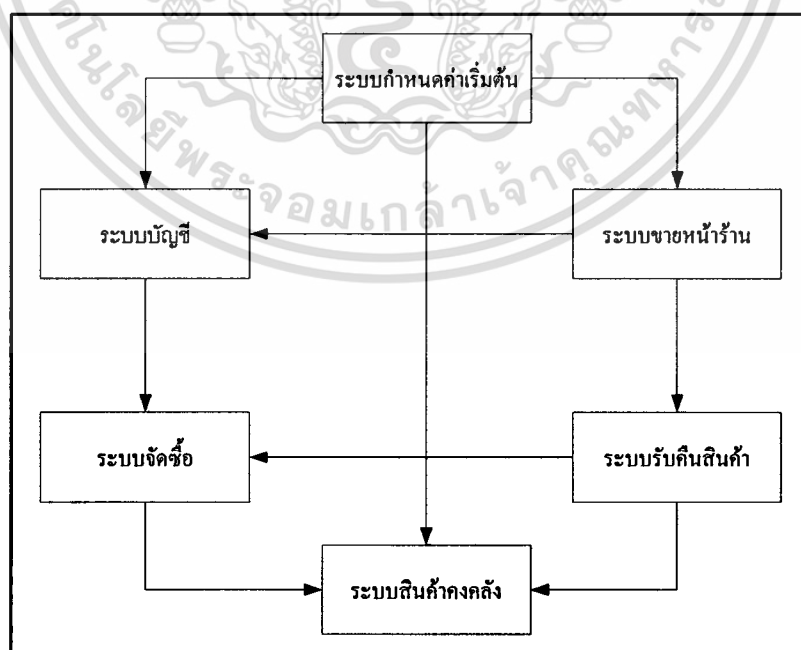
1. Research & Development จำนวน 34 คน
2. Sale & Consult จำนวน 17 คน
3. Customer Support จำนวน 16 คน
4. Admin & Accounting จำนวน 3 คน

เมื่อปี พ.ศ. 2540 ทางบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ได้ขยายธุรกิจเพิ่มโดยจัดตั้งบริษัท สตาร์ซอฟท์เน็ต จำกัด ขึ้น โดยเป็นบริษัทในเครือบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด และเป็นบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมสำเร็จรูประดับแนวหน้าของเมืองไทย มีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการยอมรับจากวงการธุรกิจจำนวนมากว่าเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีคุณภาพ ราคาไม่แพง และเหมาะสมสำหรับธุรกิจขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในประเทศไทย รวมทั้งได้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปการบริหาร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การขายหน้าร้าน ชื่อ POS-Pro ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับธุรกิจที่มีการขายหน้าร้าน โดยมีการทำงานที่ครอบคลุมงานทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานขององค์กรธุรกิจให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน

ลักษณะของโปรแกรม POS-Pro

เป็นระบบการบันทึกด้านการขายสินค้าหน้าร้าน สำหรับกิจการที่มีการขายสินค้า โดย มีการรับชำระเงิน ณ จุดขายสินค้า เริ่มจากการกำหนดรหัสพนักงานที่ต้องทำการเข้ารหัส เพื่อทำการขายหน้าร้านซึ่งสามารถแยกเป็นช่วงเวลาการทำงานได้ และโปรแกรมสามารถรองรับการดูประวัติการเข้ารหัส ของพนักงาน พร้อมทั้งการนำเงินเข้า - ออกลิ้นชัก การบันทึกการขายนั้นสามารถบันทึกรับชำระเป็นเงินสด, บัตรเครดิต หรือคูปองได้ และเพื่อความสะดวก รวดเร็ว โปรแกรม สามารถบันทึกการขายผ่านระบบบาร์โค้ด และเก็บข้อมูลเพื่อออกใบกำกับภาษีอย่างย่อ และแบบเต็มรูปได้ เมื่อบันทึกการขายเรียบร้อยแล้ว โดยโปรแกรมสามารถทำงานร่วมกับระบบบัญชี ระบบรับคืนสินค้า ระบบจัดซื้อ และระบบสินค้าคงคลังได้ (ภาพที่ 1) โปรแกรมนี้เหมาะสำหรับการขายสินค้าหน้าร้านเหมาะสำหรับธุรกิจประเภท มินิมาร์ท ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านหนังสือ ร้านขายเสื้อผ้า ร้านขายยา ร้านอาหาร ร้านขายอะไหล่และร้านค้าปลีกทั่ว ๆ ไปที่ต้องการ



ภาพที่ 1 โครงสร้างของระบบ POS-Pro

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานของโปรแกรม POS-Pro

การทำงานของโปรแกรม POS-Pro ประกอบด้วย 2 ระบบ คือ

1. ระบบหน้าร้าน
2. ระบบหลังร้าน

โปรแกรม POS-Pro การทำงานของโปรแกรมจะมีการเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินงานระหว่างระบบสองระบบคือ ระบบหน้าร้าน และระบบหลังร้าน เช่น เมื่อมีการขายหน้าร้านเกิดขึ้น ข้อมูลที่เกิดขึ้นก็จะถูกส่งผ่านมายังระบบหลังร้าน เพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินค้าข้อมูลประมวลผลข้อมูลการรายงาน

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม POS-Pro

คุณสมบัติ

1. ระบบหน้าร้าน

1.1 สามารถใช้งานได้กับอุปกรณ์ต่อพ่วง ได้แก่ ชุดคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ตระกูล EPSON-TMU(TMU300, TMU950, TMU210 ฯลฯ) ชุดระบบ POS เช่น Epson IR-Series, IBM SureOne, Fujitsu ลิ้นชัก เก็บเงิน (Cash Drawer) ป้าย แสดง ราคา (Customer Display) เครื่องอ่าน บาร์โค้ด (Barcode Scanner) แป้นพิมพ์ (Keyboard) พิเศษ

1.2 รองรับการขายสินค้าโดยใช้รหัสแท่ง (Barcode) และระบบสัมผัส (Touch Screen)

1.3 สามารถแสดงตารางค้นหาสินค้า กรณีที่จอร์หัสสินค้าไม่ได้ และสามารถกรองข้อความ (Filter) เพื่อค้นหาข้อมูลได้

1.4 สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้ปุ่มฟังก์ชันของแป้นพิมพ์ แต่ละฟังก์ชัน เช่น ลด/ชาร์จ, ยกเลิก และอื่นๆ

1.5 สามารถทำการพักบิลการขายชั่วคราวของลูกค้าปัจจุบัน เพื่อเปิดขายให้กับลูกค้ารายอื่นได้ และสามารถคืนบิลรายการที่พักไว้มาขายต่อได้

1.6 มีฟังก์ชันในการ ยกเลิกเป็นบางรายการได้ หรือยกเลิกรายการทั้งบิลได้

1.7 สามารถรองรับการชำระเงิน เป็นเงินสด, บัตรเครดิต, คุปอง, เช็ค โดยสามารถรับการชำระเงินได้หลายๆแบบผสมกันในการขาย 1 บิล

1.8 รองรับสินค้าที่จัดเป็นชุด

1.9 สามารถกำหนดสินค้าให้เป็นแบบแถมฟรีได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.10 สามารถระบุจำนวนสินค้าต่อ 1 รายการ เป็นจำนวนทวิคูณได้ เพื่อความรวดเร็วในการขาย

1.11 สามารถทำการลด/ชาร์จ เป็นจำนวนเงินหรือเป็นเปอร์เซ็นต์ต่อรายการสินค้านั้นๆหรือทำการลด/ชาร์จ ท้ายบิลได้

1.12 สามารถล็อกเป็นพิมพ์ กรณีแคชเชียร์ไม่ประจำอยู่ ณ ตำแหน่งขาย ป้องกันการใช้งานโดยบุคคลอื่น

1.13 สามารถบันทึกการขายย้อนหลังได้ เช่นกรณีขายด้วยระบบมือล่งหน้าก่อนการใช้โปรแกรม

1.14 สามารถบันทึกข้อมูลพนักงานขาย(Salesman) เพื่อเก็บยอดสะสมของการขายได้

1.15 สามารถบันทึกข้อมูลกลุ่มลูกค้าส่วนลด (ไม่ใช่สมาชิก) เพื่อตัดส่วนลดท้ายบิลให้อัตโนมัติ

1.16 สามารถบันทึกข้อมูลสมาชิก เพื่อตัดส่วนลดท้ายบิลให้อัตโนมัติ

1.17 กำหนดโปรโมชันตามช่วงเวลา

2.ระบบหลังร้าน

2.1 มีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล โดยการกำหนดสิทธิการใช้งานและรหัสผ่าน

2.2 สามารถกำหนดรายละเอียดต่างๆของข้อมูลหลักเช่น

2.2.1 ข้อมูลหัวท้ายใบเสร็จอย่างย่อ โดยสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้

2.2.2 สามารถเลือกอุปกรณ์ที่ใช้งานในระบบได้โดยง่าย หรือติดตั้งเครื่อง POS

เช่น Fujitsu TeamPoS รวมทั้งกำหนดลิ้นชัก ป้ายแสดงราคา และเลขที่ใบเสร็จเริ่มต้น

2.3 สามารถบันทึก การจัดรายการ(โปรโมชัน)

2.4 ควบคุมการทำงานของระบบสาขา

2.5 สามารถบันทึก เปลี่ยนแปลง หรือลบ

2.5.1 ข้อมูลของพนักงานขาย

2.5.2 ลูกค้าส่วนลด(ไม่ใช่สมาชิก)

2.5.3 การจัดรายการ (โปรโมชัน) ซึ่งสามารถจัดได้ 2 แบบ คือ แบบกำหนดราคา

ใหม่ แบบชื่อ X แดม Y

2.6 สามารถบันทึกรายละเอียดของข้อมูลแบบสาขา และรายงานของสาขาได้

2.7 รายละเอียดของกลุ่มสินค้า ได้ออกแบบเป็นระดับๆ แบบต้นไม้ (Tree) สามารถมองเห็นภาพความสัมพันธ์แต่ละระดับได้ง่าย และสามารถสร้างกลุ่มสินค้าได้ถึง 999 กลุ่ม แต่ละกลุ่มสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยได้อีก 999 กลุ่มย่อยได้ถึง 9 ระดับต่อ 1 กลุ่ม

2.8 สามารถบันทึก ลบ แก้ไข ข้อมูลของผู้จำหน่าย, หน่วยสินค้า, คลังสินค้า เพื่อเตรียมไว้สำหรับการบันทึกข้อมูลสินค้าได้

2.9 สามารถบันทึกรายละเอียดสินค้าเช่น รหัสสินค้า, รหัสแท่งบาร์โค้ด, ราคาซื้อ/ขาย, รหัสกลุ่มสินค้า, ภาษีซื้อ/ขาย, ควบคุมสต็อก รวมทั้งหน่วยขายและหน่วยรับเข้า โดยสามารถกำหนดหน่วยรับเข้าสินค้าได้ถึง 3 หน่วยสินค้าต่อสินค้า 1 ตัว

2.10 สามารถบันทึกรายละเอียด การรับเข้า/เบิกออกสินค้าเพื่อคำนวณจำนวนสินค้าคงเหลือเมื่อมีการขายสินค้า รวมทั้งคำนวณหาต้นทุนสินค้า

2.11 ระบบสมาชิกโดย ณ จุดขายหากมีการขายสินค้าให้กับลูกค้าสมาชิก จะทำการหักส่วนลดให้อัตโนมัติตามที่ได้ตั้งไว้ พร้อมทั้งแสดงรายงานประวัติการซื้อสินค้าของสมาชิก

2.12 โปรแกรมรองรับการพิมพ์ สติกเกอร์สำหรับสมาชิกเพื่อติดจำหน่ายของจดหมาย หรือเอกสารที่ต้องการจะส่งให้กับสมาชิกได้เช่น แจ็งเรื่องบัตรจะหมดอายุ, ส่งการ์ดอวยพรวันเกิดล่วงหน้า เป็นต้น

2.13 มีรายงานการวิเคราะห์ให้เลือกใช้โดยแบ่งเป็นกลุ่มหลักๆ คือ รายงานการขาย รายงานสินค้าคงคลัง และรายงานวิเคราะห์กำไรขาดทุน โดยสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการดูได้ตามต้องการ

2.14 สามารถประมวลผลปรับยอดสินค้าคงคลังหลังจากการตรวจนับสต็อก

2.15 สามารถออกไปกำกับภาษีเต็มรูป

2.16 สามารถพิมพ์สติกเกอร์ลาเบลรหัสแท่งบาร์โค้ดจากฐานข้อมูลได้ โดยสามารถพิมพ์ได้ทั้งทางเครื่องพิมพ์ทั่วไป (Dot Matrix, Ink Jet, Laser) หรือพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์บาร์โค้ดได้

2.17 มีระบบและสำรองฐานข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ก่อนที่จะติดตั้ง โปรแกรม POS-Pro ผู้ใช้ต้องสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะติดตั้ง โปรแกรม ซึ่งทางบริษัท ได้กำหนดคุณสมบัติที่จำเป็นดังนี้ (ตารางที่ 3)

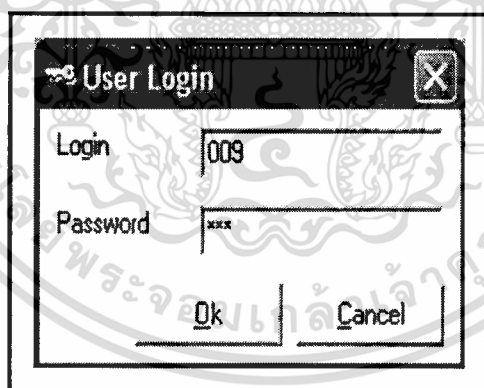
ตารางที่ 2 ความต้องการของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งานระบบโปรแกรม Pos-Pro

ความต้องการของระบบ	ความต้องการขั้นต่ำ	ความต้องการที่แนะนำ
อุปกรณ์ (Machine)	PC Server Pentium III , AMD Thunderbird ,500 MHz up	-
หน่วยความจำ (Memory)	128 MB	256 MB
Hard disk	40 GB	มากกว่า 40 GB
CD-ROM	CD-ROM	-
ระบบปฏิบัติการ (Operating System)	(Operating System) MS Windows NT 4.0 (Thai Enable)	

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม POS-Pro

1. เข้าสู่ผู้ใช้งาน (Log-in) (ภาพที่ 2)



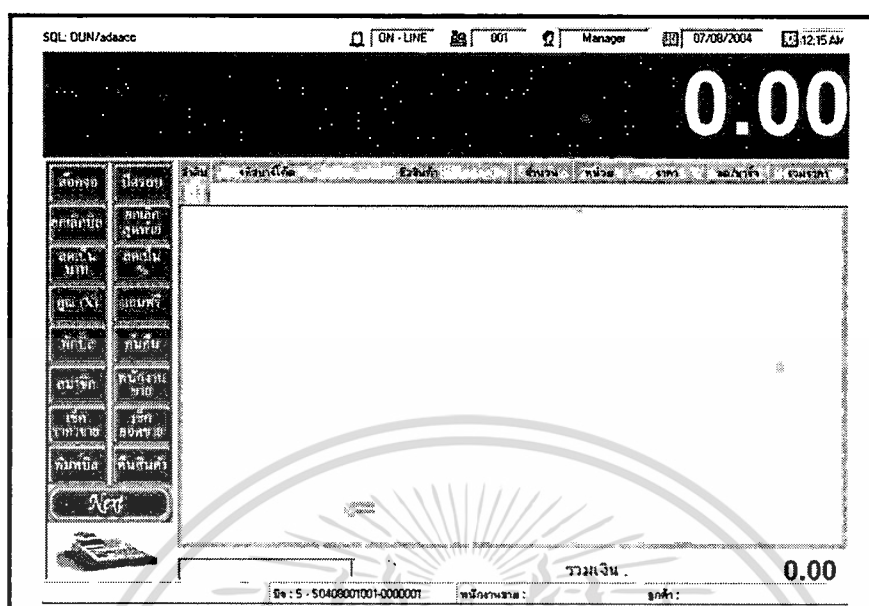
ภาพที่ 2 หน้าต่างล็อกอิน

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

หน้าหลัก หน้าหลักของโปรแกรมจะแบ่งโปรแกรมออกเป็น 2 ส่วน(Module) คือระบบหน้าร้านระบบหลังร้าน

1.1 ระบบหน้าร้าน ประกอบด้วยเมนูดังนี้ (ภาพที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 แสดงหน้าจอหลักของระบบหน้าร้าน
ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

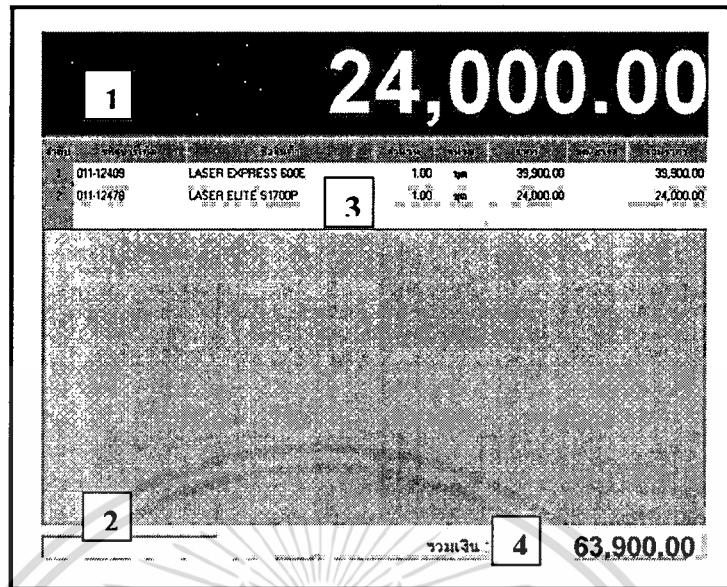
1.1.1 ส่วนแสดงรายละเอียดสินค้า ส่วนนี้จะเป็นการแสดงสินค้าที่ถูกเลือกเมื่อมีการขายสินค้า ซึ่งจะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้า เช่น รหัสบาร์โค้ด, ชื่อสินค้า, จำนวน, ราคา, การลด/ชาร์จ และราคารวม ของสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งจะมีขั้นตอนการทำงานในการขายสินค้าและการทำงานเกี่ยวกับการเลือกสินค้าจะกล่าวถึงในส่วนต่างๆ ดังนี้ (ภาพที่ 4)

หมายเลข 1 ส่วนแสดงราคาสินค้าตัวสุดท้าย ส่วนนี้จะแสดงถึงราคาของสินค้าตัวสุดท้ายที่ทำการขาย เมื่อทำการเลือกสินค้าแล้วราคาของสินค้าตัวนั้นจะปรากฏให้เห็นในหน้าจอนี้

หมายเลข 2 ส่วนรับรหัสสินค้าหรือรหัสบาร์โค้ด ส่วนนี้จะเป็นส่วนที่ใช้ใส่รหัสสินค้าหรือรหัสบาร์โค้ด ซึ่งรวมถึงการใช้ฟังก์ชันพิเศษต่างๆ อีกด้วย เช่น การใส่จำนวน ทวีคูณ สินค้าฟรี เป็นต้น

หมายเลข 3 ส่วนแสดงรายละเอียดต่างๆ ของสินค้า

หมายเลข 4 ส่วนการแสดงผลรวมของสินค้าทั้งหมดในบิล



ภาพที่ 4 ส่วนต่างๆของหน้าจอหลักของระบบหน้าร้าน
ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

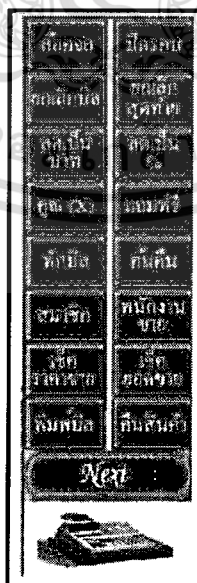
1.1.2 เป็นปุ่มฟังก์ชันที่ใช้สำหรับกิจกรรมการขาย ซึ่งมีฟังก์ชันการใช้งาน ต่างๆ 33

ฟังก์ชันที่สามารถเรียกใช้งานได้จากแป้นพิมพ์ (Keyboard) ดังนี้ (ภาพที่ 5)

ฟังก์ชัน <F1>	วิธีใช้
ฟังก์ชัน <F2>	ยกเลิกปิด
ฟังก์ชัน <F3>	ยกเลิกรายการสินค้า
ฟังก์ชัน <F4>	ค้นหารายการสินค้า
ฟังก์ชัน <F5>	ชำระเป็นจำนวนเงิน
ฟังก์ชัน <F6>	ชำระเป็นเปอร์เซ็นต์
ฟังก์ชัน <F7>	ลดเป็นจำนวน
ฟังก์ชัน <F8>	ลดเป็นเปอร์เซ็นต์
ฟังก์ชัน <F9>	ชำระเป็นคูปอง
ฟังก์ชัน <F10>	ชำระเป็น เช็ค
ฟังก์ชัน <F11>	ชำระเป็นบัตรเครดิต
ฟังก์ชัน <F12>	ชำระเป็นเงินสด
ฟังก์ชัน <Ctrl+F1>	ถือคจอ
ฟังก์ชัน <Ctrl+F2>	ใส่ข้อมูลพนักงานขาย
ฟังก์ชัน <Ctrl+F3>	ใส่ข้อมูลสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฟังก์ชัน <Ctrl+F5>	เปิดลิ้นชักนำเงินเข้า
ฟังก์ชัน <Ctrl+F6>	เปิดลิ้นชักนำเงินออก
ฟังก์ชัน <Ctrl+F7>	พักบิล
ฟังก์ชัน <Ctrl+F8>	คืนบิลที่พัก กลับมาขาย
ฟังก์ชัน <Ctrl+F12>	ปิดรอบการขาย
ฟังก์ชัน <Shift+F1>	แสดงฟังก์ชันคีย์บอร์ดสำหรับงานขาย
ฟังก์ชัน <Shift+F2>	ยกเลิกรายการที่ไม่ใช่รายการสุดท้ายใช้คู่กับ <F3>
ฟังก์ชัน <Shift+F3>	คืน/เปลี่ยนสินค้า
ฟังก์ชัน <Shift+F4>	ตรวจสอบราคาขาย
ฟังก์ชัน <Shift+F6>	เครื่องคิดเลข
ฟังก์ชัน <Shift+F11>	พิมพ์บิล
ฟังก์ชัน <End>	เปิดลิ้นชัก
ฟังก์ชัน <Enter>	นำข้อมูลลงรายการ
ฟังก์ชัน <Esc>	ปิดหน้าต่างการขาย เพื่อออกจากระบบชั่วคราว
ฟังก์ชัน <Home>	รวมเงินเพื่อรับชำระ
ฟังก์ชัน <Page Down>	ใส่จำนวนสินค้า มากกว่า 1 ชิ้น
ฟังก์ชัน <Page Up>	สินค้าฟรี



ภาพที่ 5 ฟังก์ชันการทำงานต่างๆของระบบหน้าร้าน

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ระบบหลังร้าน ประกอบด้วยเมนูต่างๆดังนี้ (ภาพที่ 6)

1.2.1 เมนูเพิ่ม

1.2.2 เมนูจัดการข้อมูล

1.2.3 เมนูสินค้า

1.2.4 เมนูประมวลผล

1.2.5 เมนูรายงาน (ส่วนที่ทำการศึกษาคือ จะอยู่ในส่วนนี้)

1.2.6 เมนูเครื่องมือ

1.2.7 เมนูหน้าต่าง

1.2.8 เมนูวิธีใช้

ในที่นี้จะกล่าวถึงเพียงส่วนที่ทำการศึกษาคือ เมนูรายงาน



ภาพที่ 6 แสดงหน้าจอหลักของระบบหลังร้าน

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

1.2.5 เมนูรายงาน รายงานรวมจะเป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด มาแสดงในรูปแบบ รายงาน ซึ่งจะ
มีให้เลือกหลายรูปแบบ ซึ่งรายงานรวมจะแบ่งออกเป็นหมวดหลักๆ (ภาพที่ 7)

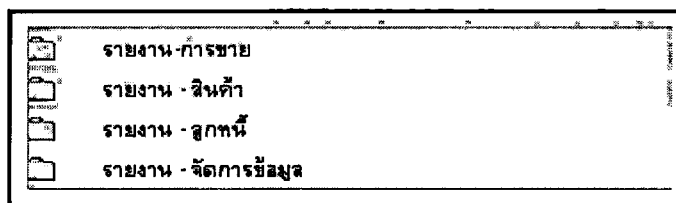
1.2.5.1 รายงานการขาย (ส่วนที่ทำการศึกษา)

1.2.5.2 รายงานสินค้า

1.2.5.3 รายงานลูกหนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.5.4 รายงานการจัดการข้อมูล



ภาพที่ 7 แสดงหมวดหลักในส่วนของเมนูรายงาน

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

1.2.5.1 รายงานการขาย (ภาพที่ 8)

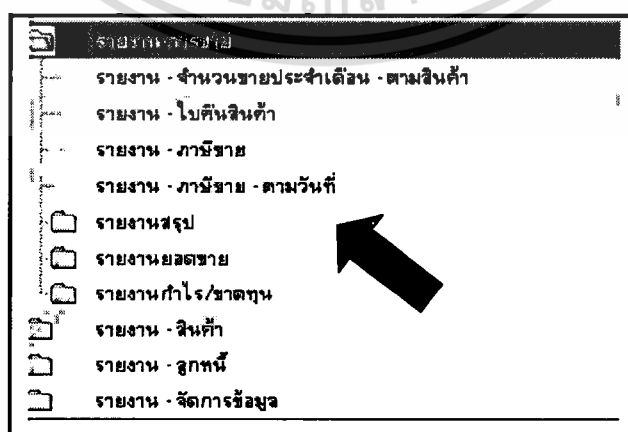
สามารถรายงานข้อมูลต่างๆ ได้ดังนี้

1.2.5.1.1 รายงานขายประกอบด้วย รายงานจำนวนการขายประจำเดือนตามสินค้า รายงานใบคืนสินค้า รายงานภาษีขาย รายงานภาษีขายตามวันที่

1.2.5.1.2 รายงานสรุป เป็นส่วนรายงานที่รายงานสรุปกิจกรรมที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการขาย ประกอบด้วย รายงานการขายของของแคชเชียร์ รายงานประสิทธิภาพของแคชเชียร์ รายงานบัตรเครดิตตามแคชเชียร์ รายงานใบกำกับภาษีอย่างย่อ

1.2.5.1.3 รายงานยอดขาย ประกอบด้วย รายงานสรุปยอดขายรายวัน รายงานสรุปยอดขายรายเดือน รายงานสรุปยอดขายรายปี

1.2.5.1.4 รายงานกำไร ขาดทุน เป็นรายงานกำไรขั้นต้นของสินค้าจากการขาย รายงานที่แสดงรายละเอียดกำไรขั้นต้นของสินค้าจากการขาย สามารถดูรายงานตามวันที่เอกสาร หมวดสินค้า ยี่ห้อสินค้า และรหัสสินค้า



ภาพที่ 8 หัวข้อของรายงานการขาย

ที่มา : บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด, 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาผลจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป POS-Pro ในงานการขายหน้าร้าน เป็นการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป POS-Pro สำหรับการรายงานการขาย โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลโปรแกรมจาก บริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด และจากแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมจาก บริษัท วัน สต้อป เซอร์วิส เอนเทอร์ไพรส์ จำกัด บริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด บริษัท โฮม พลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท สงขลา จำกัด และ บริษัท พาราวิชั่น จำกัด โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบโดยรวม

ส่วนที่ 2 เป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด จำนวน 5 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง 4 คน เป็นเพศชาย 1 คน ทั้งหมดมีอายุน้อยกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน และต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 1 คน มีอายุงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 4 คน ที่เหลือ มีอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 1 คน

ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro จากบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม POS-Pro มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี ไม่เคยศึกษาโปรแกรม POS-Pro ก่อนการ

ดำเนินงาน และไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมPOS-Pro จากองค์กรอื่นส่วนการติดตั้งโปรแกรม POS-Pro ฝ่ายไอที ของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งให้ โดยผู้ดูแล โปรแกรมดำเนินงาน และไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมPOS-Pro จากองค์กรอื่นส่วนการติดตั้งโปรแกรม POS-Pro ฝ่ายไอที ของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งให้ โดยผู้ดูแล โปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งโปรแกรม POS-Pro ด้วย จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมPOS-Pro พบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากการแก้ไขข้อมูลในโปรแกรมPOS-Pro เช่น คุปอง หรือส่วนลดใหม่ไม่สามารถเปลี่ยนข้อมูลให้ตรงกับที่แก้ไขล่าสุดได้ การทำงานของระบบช้า การออกรายงานมีน้อยและความไม่เข้าใจของผู้ใช้งานโปรแกรม โดยปัญหาเหล่านี้ สามารถทำการแก้ไขได้โดย สอบถามวิธีการใช้งานจากผู้ใช้โปรแกรมแล้วทำการแจ้งวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ และพยายามหาแนวทางการแก้ไขรวมทั้งพัฒนาการทำงาน เพื่อให้ โปรแกรม POS-Pro ทำงานได้ตามปกติและสมบูรณ์ที่สุด สำหรับพนักงานผู้ดูแล โปรแกรม POS-Pro นั้นมีความคิดเห็นต่อโปรแกรมเป็นไปในทางที่ดี เนื่องจากโปรแกรมสามารถทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็วมากขึ้นและถ้าหากพนักงานผู้ใช้งาน โปรแกรม POS-Pro มีการศึกษาและเรียนรู้การทำงานให้เข้าใจอย่างแท้จริง จะสามารถใช้งาน โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดจากผู้ใช้งานจะลดลง

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ใช้งานโปรแกรม POS-Pro

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ

จากการศึกษาพนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.06 เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 46.94 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท วันสต๊อป เซอร์วิส จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และ เพศชายจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และ เพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โฮมพลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 และเพศชายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ฮงฮวด จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศหญิงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และเพศชายจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมPOS-Pro จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โอมพลัสฯ	บ.ฮงฮวด	บ.พาราฯ	
ชาย	3	5	5	9	4	26
	(42.90)	(55.60)	(41.70)	(60.00)	(66.70)	(53.06)
หญิง	4	4	7	6	2	23
	(57.10)	(44.40)	(58.30)	(40.00)	(33.30)	(46.94)
รวม	7	9	12	15	6	49
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ

จากการศึกษาพนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 อายุ 30-35 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท วันสต็อป เซอร์วิส จำกัด ส่วนใหญ่ มีอายุ 30-35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 และ อายุน้อยกว่า 30 ปีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และ อายุ 30-35 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โสมพลัส ดิสทริบิวชัน จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และอายุ 30-35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ชงฮวด จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 อายุ 30-35 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 36-40 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวิเนเซอร์ จำกัด ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และอายุ 30-35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมPOS-Pro จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โสมพลัสฯ	บ.ชงฮวด	บ.พาราฯ	
น้อยกว่า 30 ปี	3	5	9	8	4	29
	(42.90)	(55.60)	(75.00)	(53.30)	(66.70)	(58.70)
30-35 ปี	4	4	3	6	2	19
	(57.10)	(44.40)	(25.00)	(40.00)	(33.30)	(40.00)
36-40 ปี	0	0	0	1	0	1
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(6.70)	(0.00)	(1.30)
รวม	7	9	12	15	6	49
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา

จากการศึกษาพนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 74.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 12 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คิดเป็นร้อยละ 23.70 และ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 โดยมี รายละเอียดดังนี้

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท วันสต้อป เซอร์วิส จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 14.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนต์ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.90 และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 11.10

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โคมพลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท. ฮงฮวด จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และ การศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวิเนเซอร์ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 33.30 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต้อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โคมพลัสฯ	บ.ฮงฮวด	บ.พาราฯ	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6 (85.70)	8 (88.90)	8 (66.70)	10 (66.70)	4 (66.70)	36 (74.90)
ปริญญาตรี	1 (14.30)	1 (11.10)	4 (33.30)	4 (26.60)	2 (33.30)	12 (23.70)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต้อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โอมพลัสฯ	บ.สงหวด	บ.พาราฯ	
ปริญญาโท	0	0	0	1	0	1
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(6.70)	(0.00)	(1.30)
รวม	7	9	12	15	6	49
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุงาน

จากการศึกษาพนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.60 รองลงมาคือ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 และอายุงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ของของบริษัท วันสต้อป เซอร์วิส จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 28.60 และอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 อายุงานน้อยกว่า 1 ปีจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 33.30 และอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 1 คนเท่ากับพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โสมพลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 และอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท สงหวด จำกัด ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และอายุงาน 4-6 ปีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 33.30 และ อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต้อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โอมพลัสฯ	บ.ชงฮวด	บ.พาราฯ	
น้อยกว่า 1 ปี	1	3	6	4	2	16
	(14.30)	(33.30)	(50.00)	(26.70)	(33.30)	(31.50)
1-3 ปี	4	4	5	9	3	25
	(57.10)	(44.40)	(41.70)	(60.00)	(50.00)	(50.60)
4-6 ปี	2	1	1	2	1	7
	(28.60)	(11.10)	(8.30)	(13.30)	(16.70)	(15.60)
มากกว่า 6 ปี	0	1	0	0	0	1
	(0.00)	(11.10)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(2.20)
รวม	7	9	12	15	6	49
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรมน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม 3-4 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท วันสต้อป เซอร์วิส จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 71.40

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี และ 3-4 ปี มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โสมพลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 และระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ฮงฮวด จำกัด ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวิชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 1-2 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม POS-Pro เป็นเวลา 3-4 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ระยะเวลาการใช้งาน โปรแกรม POS-Pro

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โสมพลัสฯ	บ.ฮงฮวด	บ.พาราฯ	
น้อยกว่า 1 ปี	1	3	6	4	2	16
	(14.30)	(33.30)	(50.00)	(26.70)	(33.30)	(31.50)
1-2 ปี	5	4	5	9	3	26
	(71.40)	(44.40)	(41.70)	(60.00)	(50.00)	(53.50)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวนคน					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โอมพลัสฯ	บ.สงหวด	บ.พาราฯ	
3-4 ปี	1	2	1	2	1	7
	(14.30)	(22.30)	(8.30)	(13.30)	(16.70)	(15.00)
รวม	7	9	12	15	6	49
	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)	(100.00)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เปรียบเทียบการดำเนินงาน ระหว่างระบบโปรแกรม(Program) กับ ระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมด มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานโดยระบบโปรแกรม (Program) มีความสะดวกมากกว่า ระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) คิดเป็นร้อยละ 100.00

การฝึกอบรมด้านการดำเนินงานโดยโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมดผ่านได้รับการฝึกอบรมด้านการดำเนินงาน โดยโปรแกรม POS-Pro ก่อนการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 100.00

เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงานโดยโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมดพบว่า มีการดำเนินงานด้วยเครื่อง PC คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ทั้งหมดพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง การขายหน้าร้านมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบการทำงานหรือการทุจริตของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม POS-Pro

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญ
การขายหน้าร้านมีความสะดวกรวดเร็ว	27 (55.10)	20 (40.82)	2 (4.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51	มากที่สุด
ตรวจสอบการทำงานและการทุจริตของพนักงาน	18 (36.73)	30 (61.22)	1 (2.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	มากที่สุด
ลดขั้นตอนและเอกสารในระบบงาน	21 (42.86)	22 (44.90)	6 (12.24)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31	มากที่สุด
ความสะดวกในการติดตั้ง	10 (20.41)	36 (73.47)	3 (6.12)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	มาก
ส่วนช่วยเหลือต่อระบบ	11 (22.45)	34 (69.39)	4 (8.16)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	มาก
บันทึกข้อมูลการขายอย่างมีประสิทธิภาพ	17 (34.69)	22 (44.90)	10 (20.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	มาก
รองรับหลายระบบปฏิบัติการ	13 (26.53)	28 (57.14)	8 (16.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญ
เชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ	9 (18.37)	35 (71.43)	5 (10.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	มาก
ออกรายงานต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ	10 (20.41)	31 (63.27)	8 (16.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	มาก
สำรองข้อมูลและเรียกข้อมูลสำรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ	14 (28.57)	23 (46.94)	12 (24.49)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	มาก
เกิดความผิดพลาดของข้อมูลน้อย	11 (22.45)	29 (59.18)	9 (18.37)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	มาก
ความสามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	11 (22.45)	27 (55.10)	11 (22.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	มาก
มีความสะดวกในการใช้งาน	10 (20.41)	29 (59.18)	10 (20.41)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	มาก
ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ	8 (16.33)	33 (67.35)	8 (16.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับนัยสำคัญ
ไม่ต้องใช้บุคลากรที่มี ความเชี่ยวชาญ	9 (18.37)	29 (59.18)	11 (22.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96	มาก
ไม่ต้องฝึกอบรมพนักงาน อย่างสม่ำเสมอ	9 (18.37)	27 (55.10)	13 (26.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.92	มาก

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งานโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษาพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาผู้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ เป็นจำนวน 36 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาประสบปัญหาเนื่องจากโปรแกรมยุ่งยาก ต้องใช้ความเคยชิน เป็นจำนวน 23 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 22.5 และปัญหาเครื่องขัดข้อง และ ความผิดพลาดของตัวโปรแกรม มีจำนวนเท่ากันคือ 20 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 19.6 และปัญหาจากรายงานไม่เพียงพอ จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.9 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท วันสต้อป เซอร์วิส จำกัด จำนวน 7 คำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเครื่องขัดข้อง เมื่อใช้งานเป็นเวลานานๆเนื่องจากมีข้อมูลในฐานข้อมูลมากเกินไป เท่ากับ พนักงานที่ประสบปัญหาไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอ เป็นจำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็นความยุ่งยากของการใช้งาน ต้องใช้ความเคยชิน จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 42.9 และ เกิดจากความผิดพลาดของตัวโปรแกรม จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 28.60

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด จำนวน 9 คำตอบ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาผู้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 88.9 รองลงมาเป็นความยุ่งยากของการใช้งาน ต้องใช้ความเคยชิน จำนวน 5 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 55.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ละ 55.6 เกิดจากความผิดพลาดของตัวโปรแกรม จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 22.20 และปัญหาเครื่องขัดข้อง และ รายงานที่ได้มีข้อมูลไม่เพียงพอ มีจำนวนเท่ากันคือ 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.10

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท โสมพลัส คิสทริบิวชั่น จำกัด จำนวน 12 คำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ จำนวน 10 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาคือปัญหาความผิดพลาดที่เกิดจากตัวโปรแกรมเอง จำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ปัญหาความยุ่งยากในการใช้งานต้องใช้ความเคยชิน 4 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.30 ปัญหาเครื่องขัดข้อง จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ ปัญหารายงานที่ได้มีข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 8.30

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท ฮงฮวด จำกัด จำนวน 15 คำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ ประสบปัญหาเครื่องขัดข้อง และ ผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ เป็นจำนวนเท่ากันคือ 9 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาเป็นปัญหาที่เกิดจากตัว โปรแกรมเอง จำนวน 8 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 53.3 ปัญหาความยุ่งยากในการใช้งานต้องใช้ความเคยชิน จำนวน 6 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 40.00 และ ปัญหารายงานที่ได้มีข้อมูลไม่เพียงพอ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 6.7

พนักงานที่ใช้โปรแกรม POS-Pro ของบริษัท พาราวิเนเซอร์ จำกัด จำนวน 6 คำตอบ พบว่า ส่วนใหญ่ ประสบปัญหา ความยุ่งยากในการใช้งานต้องใช้ความเคยชิน จำนวน 5 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาเป็นปัญหาผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ จำนวน 3 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ปัญหาเครื่องขัดข้อง และ ปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของโปรแกรม มีจำนวนเท่ากันคือ 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 33.30 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดจากการใช้งาน โปรแกรม POS-Pro

ปัญหาที่พบ	จำนวนคำตอบ					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โสมพลัสฯ	บ.ฮงฮวด	บ.พาราฯ	
ผู้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ	6 (85.70)	8 (88.90)	10 (83.30)	9 (60.00)	3 (50.00)	36 (35.30)
โปรแกรมยุ่งยากต้องใช้ความเคยชิน	3 (42.90)	5 (55.60)	4 (33.30)	6 (40.00)	5 (83.30)	23 (22.50)
เครื่องขัดข้อง	6 (85.70)	1 (11.10)	2 (16.70)	9 (60.00)	2 (33.30)	20 (19.60)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	จำนวนคำตอบ					รวม
	บ.วันสต็อปฯ	บ.ไอแลนด์ฯ	บ.โฮมพลัสฯ	บ.สงฮวด	บ.พาราฯ	
เกิดจากความผิดพลาด	2	2	6	8	2	20
ของตัวโปรแกรม	(28.60)	(22.20)	(50.00)	(53.30)	(33.30)	(19.60)
รายงานที่ได้ไม่เพียงพอ	0	1.0	1	1	0	3
	(0.00)	(11.10)	(8.30)	(6.70)	(0.00)	(2.90)
รวม	17	17	23	33	12	102
	(16.67)	(16.67)	(22.55)	(32.35)	(17.76)	(100.00)

หมายเหตุ : สามารถเลือกคำตอบได้หลายข้อ
ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบโปรแกรมระบบบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย

1. เครื่องขัดข้อง เนื่องจากมีข้อมูลมากเกินไปในฐานข้อมูล ควรแก้ไขโดยทำการเพิ่มพื้นที่หน่วยความจำในเครื่องคอมพิวเตอร์และเพิ่มเซิร์ฟเวอร์ (Server) ให้มากขึ้น เพื่อให้การเก็บข้อมูลและการดำเนินงานของโปรแกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อน เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าว เป็นโปรแกรมที่มีขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากและสลับซับซ้อน มีลักษณะการทำงานหลายขั้นตอน ซึ่งวิธีการแก้ไขควรส่งเรื่องขั้นตอนการใช้งานยุ่งยากและสลับซับซ้อนให้ทางบริษัทผู้ผลิตทราบ และจัดการแก้ไขปรับปรุงการใช้งาน โปรแกรมใหม่
3. รายงานที่ได้ ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน ผู้ใช้โปรแกรมควรทำการแจ้งให้ผู้ผลิตทราบ เพื่อทำการพัฒนาโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น
4. การทำงานของระบบล่าช้า ทั้งนี้อาจมีหลายปัจจัยที่ทำให้โปรแกรมทำงานช้า ดังนั้น ผู้ใช้โปรแกรมจึงควรแจ้งให้ผู้ผลิตทราบ เพื่อจะได้ทำการตรวจสอบและแก้ไข โดยการเพิ่มความเร็วในระบบให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ปัจจุบันการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบไปด้วยหลายปัจจัยที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็น ตัวบุคลากรจะต้องมีความรู้ความสามารถ โครงสร้างองค์กร การวางแผนและการเลือกใช้กลยุทธ์ และสิ่งที่ขาดไม่ได้ในปัจจุบันคือการประยุกต์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ผลงานมีประสิทธิภาพ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรเพื่อที่จะให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ การประยุกต์เทคโนโลยีที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้ คือ การเลือกใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปในท้องตลาดที่เหมาะสมกับลักษณะงานและองค์กร ในที่นี้งานทางด้านการบริหารงานขายหน้าร้าน นั้นเป็นงานอีกด้านหนึ่งที่มีสำคัญมากภายในองค์กร เพราะงานบริหารการขายหน้าร้านเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกิจการ และงานบริหารการขายยังเป็นส่วนที่รวบรวมข้อมูลทางการขาย เพื่อให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ ส่วนราชการ และผู้ที่สนใจจะลงทุนอีกด้วย

POS-Pro เป็น โปรแกรมสำเร็จรูปในงานระบบบริหารการขาย ที่นำมาใช้เพื่อให้เกิดการทำงานที่ครอบคลุมการทำงานทั้งองค์กร ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กร ธุรกิจให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งการแก้ปัญหาจัดระบบการบริหารการขายและการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ เพื่อช่วยลดขั้นตอนของการดำเนินงานและสร้างความเป็นมาตรฐานในกระบวนการตัดสินใจและการจัดการทางธุรกิจให้ดำเนินการไปในทิศทางที่ถูกต้องและสอดคล้องกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป POS-Pro ในงานระบบบริหารการขาย โดยได้ศึกษาจากบริษัทบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด บริษัท วันสต็อป เซอร์วิส จำกัด ไอแลนด์ อีควิปเมนท์ จำกัด บริษัท โสมพลัส ดิสทริบิวชั่น จำกัด บริษัท ฮงฮวด จำกัด และ บริษัท พาราวินเซอร์ จำกัด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro

จากการศึกษา ผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ทั้งหมดมีอายุน้อยกว่า 30 ปี ส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-2 ปี มีระยะเวลาในการดูแลโปรแกรมฯ มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี ไม่เคยศึกษาโปรแกรม POS-Pro ก่อนการดำเนินงาน และไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมฯ จากองค์กรอื่นส่วนการติดตั้งโปรแกรม POS-Pro ฝ่ายไอทีของบริษัท โปรซอฟท์ คอมเทค จำกัด เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งให้ โดยผู้ดูแลโปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งโปรแกรม POS-Pro ด้วย จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมฯ พบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากการแก้ไขข้อมูลในโปรแกรมฯ เช่น ไม่สามารถเปลี่ยนข้อมูลคูปองหรือส่วนลดใหม่ให้ตรงกับที่แก้ไขล่าสุดได้ การทำงานของระบบช้า การออกรายงานมีน้อย และความไม่เข้าใจของผู้ใช้งานโปรแกรม โดยปัญหาเหล่านี้ สามารถทำการแก้ไขได้โดย สอบถามวิธีการใช้งานจากผู้ใช้โปรแกรมแล้วทำการแจ้งวิธีการใช้งานที่ถูกต้อง ทำการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ และพยายามหาแนวทางการแก้ไขรวมทั้งพัฒนาการทำงาน เพื่อให้โปรแกรมฯ ทำงานได้ตามปกติและสมบูรณ์ที่สุด สำหรับพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม POS-Pro นั้นมีความคิดเห็นต่อโปรแกรมเป็นไปในทางที่ดี เนื่องจากโปรแกรมสามารถทำให้ระบบการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบและรวดเร็วมากขึ้นและถ้าหากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro มีการศึกษาและเรียนรู้การทำงานให้เข้าใจอย่างแท้จริง จะสามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดจากผู้ใช้ก็จะลดลง

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro

พนักงานผู้ใช้โปรแกรม POS-Pro ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุต่ำกว่า 30 ปี จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปี เคยใช้โปรแกรมเป็นระยะเวลา 1-2 ปี มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานโดยระบบโปรแกรม (Program) มีความสะดวกมากกว่าระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) และเคยได้รับการฝึกอบรมทางด้านการใช้งาน โปรแกรม เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน คือ PC สำหรับปัญหาที่พบบ่อยในการดำเนินงาน คือ ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ และพนักงานมีความพึงพอใจจากการใช้โปรแกรม POS-Pro การขายหน้าร้านมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถตรวจสอบการทำงานหรือการทุจริตของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในระหว่างการขายบ่อยครั้ง ดังนั้น ทางบริษัทจึงควรจัดให้มีการอบรมการใช้โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดตามผลหลังการใช้โปรแกรม ในการใช้งานโปรแกรมอาจมีปัญหาก่อเกิดขึ้น ทั้งนี้ พนักงานจะได้มีความเข้าใจถึงลักษณะการทำงานและสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น





เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารการขายสำหรับการรายงานการขาย

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาวสุภาพร เบ็ญจวรรณ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 30 – 35 ปี
 35 – 40 ปี มากกว่า 40 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี
 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก.....

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม POS-Pro

1. ท่านดูแลโปรแกรม POS-Pro มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

.....

2. ท่านเคยศึกษาโปรแกรม POS-Pro ก่อนการดำเนินงานหรือไม่

- เคย ไม่เคย

3. ท่านเคยใช้หรือดูแลโปรแกรม POS-Pro มาจากองค์กรอื่นหรือไม่

- เคย ไม่เคย

4. ปัจจุบันเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กรของท่านมีจำนวนเท่าใด

.....

5. อายุการใช้งานโปรแกรม POS-Pro ที่ท่านดูแลในปัจจุบันโดยประมาณ

.....

6. ผู้ใดหรือฝ่ายใดเป็นผู้ดำเนินการในการติดตั้งระบบ

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบ โปรแกรม POS-Pro มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

8. จากการดูแลระบบ โปรแกรม POS-Pro ในการดำเนินงานของพนักงาน เคยประสบกับปัญหาใดหรือไม่

.....

.....

.....

9. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขกับปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ เรื่องการพัฒนาระบบ โปรแกรมการบริหารการขาย หน้าร้านสำหรับกรายงานการขาย

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นางสาว สุภาพร เบ็ญจวรรณ นักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 30- 35 ปี
 36 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 3 ปี
 4 – 6 ปี มากกว่า 6 ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม POS-Pro

1. ท่านใช้โปรแกรม POS-Pro มาเป็นระยะเวลานานเท่าใดในส่วนงานที่รับผิดชอบ

- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี
 3-4 ปี มากกว่า 4 ปี

2. ท่านคิดว่าการดำเนินงาน ระหว่างระบบโปรแกรม (Program) กับ ระบบบันทึกด้วยมือ (Manual) ระบบไหนมีความสะดวกมากกว่ากัน

- ระบบโปรแกรม (Program) ระบบบันทึกด้วยมือ (Manual)

3. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมด้านการดำเนินงานโดยโปรแกรม POS-Pro หรือไม่

- เคย ไม่เคย

4. ท่านมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด เพื่อใช้ในการดำเนินงาน โดยโปรแกรม POS-Pro

- Work Station PC
 Note Book อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. จากการใช้โปรแกรมท่านเคยพบปัญหาใดในการดำเนินงาน

- เครื่องแฮงค์ (เวลาใช้งานไปนาน ๆ เครื่องจะดับ เนื่องจากมีข้อมูลในฐานข้อมูลมากเกินไป)
- เกิดจากความผิดพลาดของตัวโปรแกรมเอง
- ผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอ
- การใช้งานโปรแกรมยุ่งยาก ต้องใช้ความเคยชินในการใช้งาน
- รายงานที่ได้มีข้อมูลไม่เพียงพอต่อความต้องการ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้โปรแกรม POS-Pro

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้โปรแกรม POS-Pro

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

รายการ	5	4	3	2	1
1. การติดตั้งโปรแกรม					
1.1 ความสะดวกในการติดตั้ง					
1.2 ส่วนช่วยเหลือต่อระบบ					
1.3 สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ					
2. คุณลักษณะในการใช้งาน					
2.1 มีความสะดวกในการใช้งาน					
2.2 การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.3 สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ					
2.4 สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน					
2.5 มีระบบทำการบันทึกข้อมูลการขายที่มีประสิทธิภาพ					
2.6 ทำการออกรายงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

2.7 สามารถตรวจสอบการทำงานหรือการ ทุจริตของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.8 การขายหน้าร้านมีความสะดวก รวดเร็ว					
2.9 สามารถทำการสำรองและเรียกข้อมูล สำรองได้ภายในโปรแกรมอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.10 สามารถสั่งให้โปรแกรมตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลในกรณีที่มีข้อผิดพลาด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2.11 ไม่ต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน					
2.12 ไม่ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ					
2.13 เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือ จัดเก็บข้อมูลน้อย					
2.14 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

เรื่อง การพัฒนาระบบโปรแกรมการบริหารการขายหน้าร้านสำหรับการรายงานการขาย

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	01-49	

*ส่วนที่ 1 * ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	0.ชาย 1.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 30 ปี 2.30-35 ปี 3.36-40 ปี 4.มากกว่า 40 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
3	EDU	Ordinal	ระดับ การศึกษา สูงสุด	1.ต่ำกว่า ป.ตรี 2.ป.ตรี หรือ เทียบเท่า 3.ป.โท หรือ เทียบเท่า 4.ป.เอก หรือ เทียบเท่า	เลือกได้ 1 ข้อ
4	WORK	Ordinal	อายุงาน	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1 – 3 ปี 3.4 – 6 ปี 4.มากกว่า 6 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

***ส่วนที่ 2* ส่วนของข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Pos-Pro**

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1	Ordinal	ระยะเวลาใน การ ใช้โปรแกรม	1.น้อยกว่า 1 ปี 2.1- 2 ปี 3.3-4 ปี 4.มากกว่า 4 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	A2	Nominal	การ ดำเนินงาน ระหว่างระบบ ระบบไหนมี ความสะดวก มากกว่ากัน	1.ระบบ โปรแกรม 2.ระบบบันทึก ด้วยมือ	เลือกได้ 1 ข้อ
3	A3	Nominal	การฝึกอบรม	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
4	A4	Nominal	เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ใน การ ดำเนินงาน	1. Work Station 2. PC 3. Note Book 4. อื่น ๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
5	A5a A5b A5c A5d	Nominal Nominal Nominal Nominal	ปัญหาที่พบ - เครื่องแสงค์ - ความ ผิดพลาดของ โปรแกรม - ผู้ใช้มีความรู้ ไม่เพียงพอ - การใช้งาน ยุ่งยาก ต้องใช้ ความเคยชิน	A5a-A5f 1.เลือก 0.ไม่เลือก 1.เลือก 0.ไม่เลือก 1.เลือก 0.ไม่เลือก 1.เลือก 0.ไม่เลือก	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	A5e	Nominal	-รายงานที่ได้ มีข้อมูลไม่ เพียงพอต่อ ความต้องการ	A5a-A5f 1.เลือก 0.ไม่เลือก	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A5f	Nominal	- อื่นๆ	1.เลือก 0.ไม่เลือก	

***ส่วนที่ 3* ส่วนของความคิดเห็นที่มีต่อการใช้โปรแกรม POS-Pro**

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1a	Ordinal	- ความสะดวกใน การติดตั้ง	B1a-B1c มีค่าที่เป็นไปได้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
	B1b	Ordinal	-ส่วนช่วยเหลือต่อ ระบบ	ในความหมาย ต่อไปนี้	
	B1c	Ordinal	-สามารถเชื่อมต่อ ได้หลายรูปแบบ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	B2a B2b B2c B2d B2e B2f B2g B2h B2i B2j B2k	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	-สะดวกในการใช้งาน -การเชื่อมโยงข้อมูล ของระบบงานมี ประสิทธิภาพ -รองรับได้หลาย ระบบปฏิบัติการ -ลดขั้นตอนและ ปริมาณเอกสาร -มีระบบการบันทึก ข้อมูลในสมุดรายวันที่ มีประสิทธิภาพ -สามารถทำการออก รายงานต่างๆได้ -ตรวจสอบการทำงาน การทุจริตของพนักงาน ได้ - การขายหน้าร้านมี ความสะดวก รวดเร็ว - สำรองและเรียก ข้อมูลสำรองได้ - สามารถตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล - ไม่ต้องใช้บุคลากรที่ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน	B2a-B2n มีค่าที่เป็นไปได้ ในความหมาย ต่อไปนี้ 5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	B2l	Ordinal	-ไม่ต้องมีการฝึกอบรม พนักงานสม่ำเสมอ	B2a-B2n มีค่าที่เป็นไปได้	สเกลลำดับ ความสำคัญ
	B2m	Ordinal	-เกิดความผิดพลาดใน การบันทึกหรือจัดเก็บ ข้อมูลน้อย	ในความหมาย ต่อไปนี้ 5.มากที่สุด	
	B2n	Ordinal	-อื่นๆ	4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้