

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์
บัตรเครดิตผู้บริโภครวม จำกัด (มหาชน)

OFFICE SOFTWARE USAGE PROBLEMS OF THE STAFF OF CREDIT
PROCESSING CENTER IN KASIKORNTHAI
PUBLIC COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

ศาสตราจารย์ ดร. อุดมการณ์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-214-020

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์
บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

OFFICE SOFTWARE USAGE PROBLEMS OF THE STAFF OF CREDIT
PROCESSING CENTER IN KASIKORNTHAI
PUBLIC COMPANY LIMITED



พรศิริ เรียนเจริญ

PORNSIRI REANCHAROEN

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 95650
วัน,เดือน,ปี..... 27 พ.ค. 2552

b.....
i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2552

KMITL-2009-ED-M-214-020

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**OFFICE SOFTWARE USAGE PROBLEMS OF THE STAFF OF CREDIT
PROCESSING CENTER IN KASIKORNTHAI
PUBLIC COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION (COMPUTER)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-ED-M-214-020

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต
 ผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
 Office Software Usage Problems of the Staff of Credit Processing Center in Kasikomthai
 Public Company Limited

นักศึกษา นางสาวพรศิริ เรียงเจริญ

รหัสประจำตัว 49063985

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การศึกษาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วิจิตร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ไพฑูริย์



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ผู้ยืมชื่อ
รศ.พีระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	
รศ.ดร.วิจิตร	ชินะตระกูล	
ผศ.ไพฑูริย์	พิมพ์ดี	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	สถุณีหม่อมเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	
ดร.เขื่อน	แก้วยศ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 7 เมษายน 2552 เวลา 07.00 น. เป็นต้นไป
 สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่.....4.....เดือน.....พฤษภาคม.....พ.ศ. 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	พรศิริ เรียนเจริญ
รหัสประจำตัว	49063985
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. รวีวรรณ ชินะตระกูล
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมพ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน และจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภครบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2551 จำนวน 108 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) แล้วทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่ล์ Lotus Notes ทั้งรายด้านและภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่ล์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่ล์ Lotus Notes ไม่แตกต่างกัน

Thesis	Office Software Usage Problems of the Staff of Credit Processing Center in Kasikornthai Public Company Limited
Student	Miss Pornsiri Reancharoen
Student ID.	49063985
Degree	Master of Science
Programme	Science Education (Computer)
Year	2009
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Ravewan Shinatrakool
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Paitoon Pimdee

ABSTRACT

The purpose of this research was to study office software usage problems of the staff of Kasikornthai Public Company Limited and compare the usage problems of the staff grouped by their educational background, work experience, and computer usage experience. The sample in this study consisted of 108 officials of the Credit Processing Center of the company in the year 2008, which were selected by the stratified random sampling technique. The research instrument used was a questionnaire consisting of four aspects of office software usage problems: the content of learning, the service from computer's technical support, the software usage and the computer, and application clouding. Based on a 5-level intensity of the problems, the reliability of the questionnaire was 0.91. The statistics used were means, standard deviations, t-test, one-way ANOVA and Scheffé's technique of multiple comparisons. The results of the study were as follows: (1) The staffs' usage problems of the Microsoft Office and electronics Lotus Notes software was at a medium-level both overall and in the individual aspects; (2) The staff with differing education backgrounds and work experiences were significantly different at .05 level in the usage problems of Microsoft Office and electronics Lotus Notes, both overall and in instructional materials; and (3) The staff with differing computer usage experiences were not significantly different in problems of Microsoft Office and electronics Lotus Notes.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. รวีวรรณ ชินะตระกูล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์นี้เปรียบไปด้วย เมตตา โอบอ้อมอารี และให้คำแนะนำพร้อมคำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยหลักการและแนวคิดในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพฑูรย์ พิมดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและข้อคิดเห็นเพื่อการแก้ไขปรับปรุง อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

กราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิสุวรรณจันทร์ ดร. เซ็น แก้วยศ ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ทั้งยังให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นเพื่อการแก้ไขปรับปรุง อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

กราบขอบพระคุณ คณะอาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ให้ความรู้ ประสบการณ์ ความเมตตาห่วงใยและกำลังใจอย่างสม่ำเสมออันเป็นความประทับใจแก่ศิษย์เป็นอย่างยิ่ง

กราบขอบคุณพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาและตรวจสอบแบบสอบถามให้ผู้วิจัย

ขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจที่ดี และพนักงานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

ขอบคุณพ่อและแม่สำหรับความรัก และกำลังใจ ผู้ซึ่งมอบโอกาสทางการศึกษาที่ดีแก่ลูก ๆ เสมอมา

สุดท้ายขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

พรศิริ เรียนเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญรูป.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).....	8
2.1.1 ประวัติความเป็นมา.....	8
2.1.2 บทบาทหน้าที่การทำงานแผนกบัตรเครดิต.....	10
2.2 ซอฟต์แวร์.....	11
2.2.1 ความหมายของซอฟต์แวร์.....	11
2.2.2 ประเภทของซอฟต์แวร์.....	11
2.2.3 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office.....	16
2.2.4 ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes.....	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์.....	39
2.3.1 ปัญหาจาก Software.....	39
2.3.2 ปัญหาจากไวรัส.....	40
2.3.3 ปัญหาจาก Hardware และการตรวจสอบ แก๊ไข.....	43
2.3.3.1 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายใน.....	44
2.3.3.2 ปัญหาเครื่องพิมพ์.....	44
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	50
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	59
ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน	60
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน.....	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
5.2 อภิปรายผล.....	81
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	87
ประวัติผู้เขียน.....	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	51
4.1 ความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	59
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของ พนักงาน จำแนกเป็นรายด้าน.....	60
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของ พนักงานด้านความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ.....	61
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของ พนักงานด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	63
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของ พนักงาน ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ จำแนกเป็นรายข้อ.....	65
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของ พนักงานด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็นรายข้อ.....	67
4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานที่มีวุฒิการศึกษา ต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน.....	69
4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของ พนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน.....	70
4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน.....	72
4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของ พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	75

สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 การเข้าสู่โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด.....	18
2.2 หน้าต่างแรกของเวิร์ด.....	18
2.3 ส่วนประกอบของหน้าต่างแรกของไมโครซอฟต์เวิร์ด.....	19
2.4 ชุดคำสั่งเมนูเพิ่ม.....	20
2.5 ชุดคำสั่งเมนูแก้ไข.....	20
2.6 ชุดคำสั่งเมนูรูปแบบ.....	20
2.7 ชุดคำสั่งเมนูเครื่องมือ.....	20
2.8 เมนูตาราง.....	21
2.9 เมนูวินโดวส์.....	21
3.0 เมนูวิธีใช้.....	21
3.1 รูปแบบหน้าจอ.....	22
3.2 Title Bar.....	23
3.3 ชื่อไฟล์ต่าง ๆ ของ Excel.....	23
3.4 Standard Toolbars (เครื่องมือมาตรฐาน).....	23
3.5 Formatting Toolbars (เครื่องมือสำหรับจัดรูปแบบ).....	24
3.6 แผ่นงานหรือWorksheets.....	25
3.7 หน้าต่างแรกของโปรแกรม Microsoft PowerPoint.....	26
3.8 บานหน้าต่างงานหรือทาสก์เพน (Task Pane).....	27
3.9 มุมมอง (View).....	28
4.0 มุมมองปกติ.....	29
4.1 มุมมองตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง.....	29
4.2 มุมมองแสดงสไลด์.....	30
4.3 การเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Access 2000.....	31
4.4 หน้าต่างสำหรับพิมพ์หัตถ์ผ่าน.....	36
4.5 หน้าต่างการทำงานของโปรแกรม Lotus Notes.....	36
4.6 หน้าต่างการใช้งานของโปรแกรม Lotus Notes.....	37
4.7 ไฟล์ในการบันทึกข้อมูลหรือแบบเอกสารต่าง ๆ.....	37

สารบัญญรูป (ต่อ)

รูปที่	หน้า
4.8 หน้าต่างในการค้นหาชื่อพนักงานทั้งหมด	38
4.9 ทะเบียนพนักงานที่สามารถค้นหาได้	38
5.0 รายชื่อพนักงานทั้งหมด , ID พนักงาน , หน่วยงาน , เบอร์โทรศัพท์.....	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศมีอัตราสูงขึ้น โดยไม่มีแนวโน้มที่จะลดลงหรือหยุดนิ่ง ทำให้สังคมไทยและสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น เทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กและราคาถูกลง ทั้งยังทำงานได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพและมีขีดความสามารถในการประมวลผลที่สูงขึ้นกับความก้าวหน้าทางการสื่อสารทั้งระบบมีสาย และระบบไร้สาย จึงส่งผลให้สามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศในทุกรูปแบบได้ทั่วถึงทุกแห่งของโลก ในทุกเวลาที่ต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีศักยภาพอย่างมาก ทำให้คุณภาพชีวิตในสังคมไทยยุคเทคโนโลยีสารสนเทศดีขึ้นได้อย่างมากมาย

คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นและราคาที่ลดลงอย่างมาก คอมพิวเตอร์ก็มีหลากหลายลักษณะหลายรูปแบบ ทั้งคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ เช่นคอมพิวเตอร์เมนเฟรม หรือซูเปอร์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบใดก็ตามคอมพิวเตอร์ก็มีความหมายที่ชัดเจนในตัวของมันเอง คือ เครื่องคำนวณ ในรูปของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับข้อมูล และคำสั่ง ผ่านอุปกรณ์รับข้อมูล แล้วนำข้อมูลและคำสั่งนั้นไปประมวลผลด้วยหน่วยประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ และแสดงผลผ่านอุปกรณ์แสดงผลตลอดจนสามารถบันทึกการต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้งานได้ด้วยอุปกรณ์บันทึกข้อมูลสำรอง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. 2547)[Internet]

อย่างไรก็ตามคอมพิวเตอร์คงมีอาจทำงานได้หากปราศจากซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญคอยทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถแบ่งซอฟต์แวร์ตามสภาพการทำงานได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ System Software และซอฟต์แวร์ประยุกต์ Application Software (ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. 2541 : 131) โดยซอฟต์แวร์ระบบ เป็นซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบ หน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่นรับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ เป็นต้น ส่วนซอฟต์แวร์ประยุกต์เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานด้านต่าง ๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็น

สองกลุ่มคือ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานเฉพาะ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในปัจจุบันมีมากมาย (สำนักงานบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2547)[Internet]

ซอฟต์แวร์ระบบที่เราคุ้นเคยและจำเป็นต้องใช้งานอยู่ตลอดเวลาได้แก่ Microsoft Windows ซึ่งยังคงครองใจผู้ใช้งาน ส่วนใหญ่ตลอดมาส่วนซอฟต์แวร์ในกลุ่มของซอฟต์แวร์ประยุกต์นั้นมีอยู่มากมายแต่ที่ได้รับความนิยมและเกือบจะต้องมีประจำในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นคือ Microsoft Office ซึ่งประกอบด้วยซอฟต์แวร์หลายตัวที่จำเป็นต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ เช่น Lotus Note เป็นต้น ก็จำเป็นต่อการใช้งานเช่นกัน เพราะช่วยในการรับ – ส่งข่าวสารเป็นจดหมาย รวมทั้งยังมีความสามารถเสริมในด้านอื่น ๆ อีกมาก

ในภาวะการแข่งขันอันดุเดือดขององค์กรทางธุรกิจด้านบัตรเครดิตในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันเสรี การพัฒนาการให้บริการด้านบัตรเครดิต ก็ยังมีระบบและสามารถของคอมพิวเตอร์ ถูกนำมาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กรอย่างกว้างขวาง รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่นเหนือคู่แข่งอีกทางหนึ่ง ดังนั้นจึงต้องหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงนั้น ธุรกิจจึงจะอยู่รอดหรือประสบความสำเร็จต่อไปได้

จนถึงปัจจุบัน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มดำเนินการก่อตั้งมาบริษัทย่อยหลายปี ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ทั้งด้านด้านเครือข่ายของสาขา มีสาขาในประเทศ จำนวนมาก โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 192 สาขา เป็นสาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 403 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขาหมู่เกาะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก (บมจ.ธนาคารกสิกรไทย.2549)[Internet]

การเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในช่วงเวลานี้ที่ควรให้ความสำคัญอย่างมากที่สุดก็คือ การเปิดเสรีตลาดด้านบัตรเครดิตของธนาคาร เพราะหมายถึงการที่จะต้องมีการแข่งขันรายใหม่ ๆ เข้ามาทำธุรกิจด้านนี้ ลูกค้ำที่ใช้บริการอยู่อาจจะหันไปใช้บริการของผู้ประกอบการหรือธนาคารพาณิชย์รายอื่น ๆ ดังที่เห็นได้จากปัจจุบันนี้ ที่แม้จะยังไม่มีการแข่งขันที่รุนแรงกับผู้ประกอบการหรือธนาคารพาณิชย์รายอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริการด้านบัตรเครดิตหรือด้านเครดิตสินเชื่อเงินสดก็ตาม

เมื่อเศรษฐกิจโลกมีลักษณะที่เปิดกว้างเข้าถึงกันได้ง่าย ได้กลายเป็นปัจจัยเร่งเร้าให้มีการแข่งขันเสรีเกิดขึ้นในแทบทุกด้าน โดยเฉพาะกิจการบริการด้านบัตรเครดิต ในขณะเดียวกันโลกปัจจุบันก็กำลังก้าวไปสู่การดำเนินธุรกิจทางด้านสินเชื่อบุคคล

นับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารจัดการด้านบัตรเครดิต เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานด้านเก็บข้อมูลลูกค้า หรือประวัติการถือบัตรเครดิต รวมทั้งการชำระเงินของลูกค้า ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ก็เช่นเดียวกันที่มีความจำเป็นจะต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานบริการด้านบัตรเครดิต ให้มีความรู้ ความสามารถ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมกับการทำงานในทุก ๆ ด้าน ในบทบาทเดียวกัน กระบวนการต่าง ๆ ที่จะเกิดความสัมฤทธิ์ผลต้องใช้วิธีการและทฤษฎีหลาย ๆ ด้านเข้ามาช่วยปรับปรุง พัฒนาศักยภาพ เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ โดยทั่วไปให้แก่พนักงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีพบว่าบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มักประสบปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์อยู่เสมอและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และงานที่ขยายตัวมากขึ้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และมีหน้าที่ในการให้บริการด้านปฏิบัติการบัตรเครดิตแก่ลูกค้าก็ประสบปัญหาบ่อยครั้งในการใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลของลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลประวัติการถือบัตรเครดิต และการชำระเงินของลูกค้า โดยปัญหาที่ประสบบ่อย คือ ซอฟต์แวร์ที่เกิดจากระบบ LAN ล้มเหลว ทำให้ข้อมูล Error และอาจเกิดข้อมูลผิดพลาดได้ในการปฏิบัติแต่ละครั้ง และความไม่เข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกิดจากปัญหาเกี่ยวกับความหมายของภาษาอังกฤษในระบบซอฟต์แวร์ และอาการของเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือผิดปกติของเครื่องดับ หรือเกิดอาการเครื่องไม่ทำงาน

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มี 3 ปัญหาคือ ปัญหาซอฟต์แวร์ที่เกิดขึ้นจากระบบ LAN ล้มเหลวทำให้เกิดข้อมูลผิดพลาดเวลาที่ปฏิบัติงานและส่งผลให้เกิดการทำงานล่าช้า ปัญหาความไม่เข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกิดจากปัญหาเกี่ยวกับความหมายของภาษาอังกฤษในระบบซอฟต์แวร์ ทำให้การแสดงผลของข้อมูลเข้าใจยากขึ้นและมีความซับซ้อนของข้อมูลที่แสดงออกมาไม่ใช่ข้อมูลที่ต้องการ และอาการของเครื่องคอมพิวเตอร์เสียหรือผิดปกติของเครื่องดับ หรือเกิดอาการเครื่องไม่ทำงาน ที่มีไวรัสรบกวนในเวลาปฏิบัติงานทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทำงาน และเกิดจากอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ไม่ทันสมัย ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นไม่รองรับกับการต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่แสดงผลออกมาได้ตามที่ต้องการ เพราะปัญหาดังกล่าว มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการจัดการเตรียมข้อมูล เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ ด้านบัตรเครดิตแก่ลูกค้า ทำให้แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่าง

ถูกต้องและยังเป็นการลดภาระของพนักงานซอฟต์แวร์และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพต่อองค์กรและลูกค้าอีกทางหนึ่งด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ต่างกันมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ได้ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรู้
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 150 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 108 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 วุฒิกการศึกษา แบ่งเป็น

1.1.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี

1.1.2 ปริญญาโทขึ้นไป

1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งเป็น

1.2.1 ต่ำกว่า 6 ปี

1.2.2 ระหว่าง 6 - 10 ปี

1.2.3 11 ปีขึ้นไป

1.3 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

1.3.1 ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ต่ำกว่า 6 ปี

1.3.2 ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระหว่าง 6 - 10 ปี

1.3.3 ระยะเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 11 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงกำหนดความหมายของคำต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. บริษัท หมายถึง บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ทำงานในศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

3. ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดโปรแกรมสำหรับใช้งานสำนักงานซึ่งประกอบด้วย ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office 2000 และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes

3.1 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office 2000 หมายถึง เป็นชุดโปรแกรมสำนักงานพัฒนาโดยไมโครซอฟท์ซึ่งสามารถใช้งานได้ภายในสำนักงาน เป็นโปรแกรมที่นิยมใช้ในสำนักงาน 4 โปรแกรมได้แก่ Microsoft Word , Microsoft Excel , Microsoft Access และ Microsoft PowerPoint

3.2 ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes หมายถึง ชุดโปรแกรมซอฟต์แวร์ซึ่งทำหน้าที่ในการจัดการระบบจดหมายระบบหนึ่งที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแก้ไขกลุ่มของซอฟต์แวร์ประยุกต์

4. วุฒิกการศึกษา หมายถึง วุฒิกศึกษาพนักงานสำเร็จการศึกษา จำแนกออกเป็นต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป

5. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานทำงานอยู่ในศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็น ต่ำกว่า 6 ปี ระหว่าง 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานทำงานอยู่ในศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในการใช้คอมพิวเตอร์ จำแนกออกเป็น ต่ำกว่า 6 ปี ระหว่าง 6 – 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป

7. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ หมายถึง อุปสรรคอันเกิดจากการใช้งานซอฟต์แวร์ และการได้รับการบริการต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย แบ่งเป็น 4 ด้านคือ

7.1 ด้านความรู้ หมายถึง การได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์

7.2 ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ หมายถึง การรับรู้ถึงปัญหา และทำการแก้ไขให้สำเร็จลุล่วง รวมถึงการอธิบายถึงสาเหตุของปัญหาแนวการแก้ไขและวิธีการป้องกันให้แก่พนักงาน

7.3 ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งทำงานแตกต่างกันได้มากมายด้วยซอฟต์แวร์ที่แตกต่างกัน ทั้งด้านการแสดงผล ภาษที่ใช้หรือศัพท์เทคนิคต่าง ๆ ของซอฟต์แวร์จึงหมายรวมถึงชุดโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทุกประเภทที่ทำให้คอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จึงเป็นส่วน

สำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ หากขาดซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซอฟต์แวร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญ

7.4 ด้านคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง หมายถึง โปรแกรมที่ครอบคลุมการทำงานด้านคอมพิวเตอร์ที่มีอาการผิดปกติของเครื่องรวมถึงการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงานล่าช้า เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้การค้นหาข้อมูลเกิดการล่าช้าและไม่พบข้อมูลที่ต้องการค้นหาหรือแสดงผล ไม่ว่าจะป็นอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ที่ไม่ทันสมัย ไม่สามารถรองรับการทำงานของโปรแกรมคอมพิวเตอร์บางโปรแกรมได้นี้ทำให้เกิดพัฒนาการประยุกต์ใช้งานได้ง่ายขึ้น



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัยโดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

2.1.2 บทบาทหน้าที่การทำงานแผนกบัตรเครดิต

2.2 ซอฟต์แวร์

2.2.1 ความหมายของซอฟต์แวร์

2.2.2 ประเภทของซอฟต์แวร์

2.2.3 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office

2.2.4 ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes

2.3 ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

บมจ.ธนาคารกสิกรไทย เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ.2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และดำเนินการด้วยพนักงานชุดแรกเริ่ม จำนวน 21 คน ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเป็นต้นมา ธนาคารสามารถเจริญเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์, เงินฝาก, การขยายเครือข่ายสาขา และจำนวนพนักงานที่เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ ณ 30 กันยายน พ.ศ. 2550 ธนาคารมีสินทรัพย์จำนวน 1,007,865 ล้านบาท เงินฝาก 812,924 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 726,333 ล้านบาท

ในด้านเครือข่ายของสาขา ณ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2550 มีสาขาในประเทศจำนวน 595 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 192 สาขา เป็นสาขาในส่วนภูมิภาคจำนวน 403 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขามูเกะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนคร

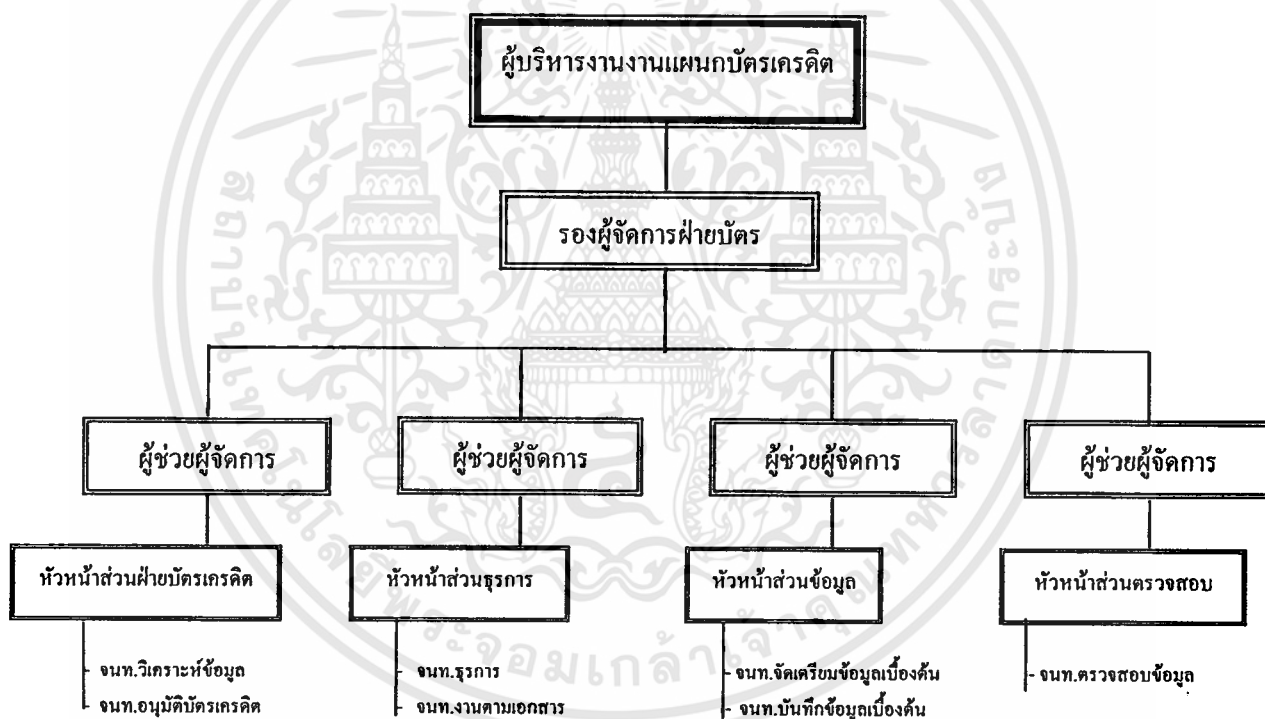
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เชียงใหม่ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง สาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่าง ๆ ในด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลก

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร ได้จัดโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายบัตรเครดิต โดยแบ่งเป็น 7 ฝ่ายหลัก ๆ คือ

1. ฝ่ายงานธุรการเอกสาร 2. ฝ่ายจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น 3. ฝ่ายงานวิเคราะห์ข้อมูล (ลูกค้านายเก่า - รายใหม่) 4. ฝ่ายงานตามเอกสาร 5. ฝ่ายบันทึกข้อมูล 6. ฝ่ายอนุมัติบัตรเครดิต 7. ฝ่ายตรวจสอบ ซึ่งในแต่ละแผนกขึ้นอยู่กับหน่วยงานบริหารด้านศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค หน่วยงานหนึ่งของแผนกบัตรเครดิต ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอล่าเฉพาะแผนกบัตรเครดิต

แผนกบัตรเครดิต ศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีโครงสร้างการบริหารงาน โดยแบ่งงานออกเป็นดังนี้



รูปที่ 2.1 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานแผนกบัตรเครดิต บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

*ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ.2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 บทบาทหน้าที่การทำงานฝ่ายงานบัตรเครดิต บมจ.ธนาคารกสิกรไทย มีดังนี้

1. ส่วนงานธุรการ การติดตามเอกสาร อุปกรณ์ สถานที่ การขอใช้รถยนต์และการติดต่อระหว่างบุคคล และหน่วยงานเรา

2. ส่วนงานข้อมูล การจัดเตรียมเอกสารหรือข้อมูลของลูกค้าและบันทึกข้อมูลลูกค้าเบื้องต้นของเอกสาร และการลงนามในเอกสารที่ได้รับ การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การรวบรวมและจัดทำงบประมาณของงานบัญชี พัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. ส่วนงานบัตรเครดิต ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า ตรวจสอบเอกสารการสมัครบัตรเครดิต และจัดเตรียมข้อมูลบันทึกลงในระบบ Transact ของระบบถ่ายลงข้อมูลในระบบ Cardpac เพื่อสะดวกต่อการค้นหาข้อมูลของลูกค้า และรวมถึงรายละเอียดส่วนลดและผลประโยชน์ของลูกค้าที่แจ้งในระบบ Lotus Notes

4. ส่วนงานตรวจสอบ ตรวจสอบดูแลการดำเนินงานภายในในด้านบัตรเครดิตของลูกค้าที่ยื่นขอสินเชื่อ และตรวจสอบระบบ NPL ของลูกค้ารายเก่า และรวมถึงลูกค้าที่ขอยื่นคำขอเช็คข้อมูลหรือการทำบัตรครั้งแรกกับธนาคารนั้น ๆ เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลของธนาคาร

บุคลากรในแต่ละฝ่ายงานจะมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอยู่เกือบตลอดเวลา โดยจะมีพฤติกรรมในการใช้ซอฟต์แวร์ดังนี้

1. ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งานอยู่ตลอดเวลา เพราะทำหน้าที่เป็นระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์

2. ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office จะถูกใช้ในการทำงานต่าง ๆ ดังนี้

2.1 Microsoft Word ใช้ในการทำจดหมายและฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารอื่น ๆ เพื่อการใช้งานภายในและนอกองค์กร

2.2 Microsoft Excel จะใช้ในการประมวลผลเก็บรวบรวมผลงานหรือชิ้นงานในแต่ละวันทำการ และรวมยอดการทำงาน/เดือนให้กับหัวหน้าส่วนงาน

2.3 Microsoft PowerPoint จะใช้ในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งมีการใช้งานภายในองค์กรเท่านั้น

2.4 Microsoft Access จะใช้ในการป้อนข้อมูล และทำการตรวจค้นข้อมูลที่ต้องการในฐานข้อมูลที่บริษัทได้จัดทำขึ้นภายในองค์กร

3. ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล Lotus Notes ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงเอกสารในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ จากสำนักงานใหญ่เป็นบันทึกหนึ่งที่มีความสำคัญในการทำงานชิ้นหนึ่งที่ต้องมีการใช้งานทุกวันทำการ

2.2 ซอฟต์แวร์

2.2.1 ความหมายของซอฟต์แวร์

การใช้งานระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์ควบคุมการทำงาน โดยมีกลไกหรือเงื่อนไขของการตรวจสอบ จากนั้นจึงให้คำตอบว่าจะยอมรับหรือปฏิเสธบัตรเครดิต ใบนั้น การดำเนินการเหล่านี้เป็นไปโดยอัตโนมัติตามคำสั่งของซอฟต์แวร์ ทำนองเดียวกันเมื่อซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า พนักงานเก็บเงินจะให้เครื่องกราดตรวจอ่านรหัสแท่งบนสินค้าทำให้บนจอภาพปรากฏชื่อสินค้า รหัสสินค้า และราคา ในการดำเนินการนี้ต้องใช้ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ระบบทำงานได้

ซอฟต์แวร์ (Software) คือชุดคำสั่งที่สั่งงานคอมพิวเตอร์เป็นลำดับตามขั้นตอนของการทำงานชุดคำสั่งเหล่านี้ได้จัดเตรียม และทำขึ้นก่อนแล้วนำไปเก็บไว้ในหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์อ่านชุดคำสั่งแล้วทำงานตามซอฟต์แวร์จึงหมายถึงการสั่งการหรือจัดเตรียมไว้แล้ว ซอฟต์แวร์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่มนุษย์จัดทำขึ้น และคอมพิวเตอร์จะทำงานตามกรอบของซอฟต์แวร์ที่วางไว้แล้วเท่านั้น การใช้งานไมโครคอมพิวเตอร์จะเริ่มขึ้นเมื่อไมโครคอมพิวเตอร์พร้อมรับคำสั่งโดยขึ้นตัวพร้อมท (Prompt) ซอฟต์แวร์ แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application software)

2.2.2 ประเภทของซอฟต์แวร์

2.2.2.1 ซอฟต์แวร์ระบบ

ซอฟต์แวร์ระบบ คือซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการระบบคอมพิวเตอร์ จัดการทางด้านอุปกรณ์รับเข้าและส่งออก การรับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระ การแสดงผลบนจอภาพ การนำข้อมูลออกไปพิมพ์ยังเครื่องพิมพ์ การดูแล การจัดเก็บข้อมูลเป็นแฟ้ม การเรียกค้นข้อมูล การสื่อสารข้อมูล ซอฟต์แวร์ระบบจึงหมายถึงซอฟต์แวร์ที่ดูแลจัดการอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบ ซอฟต์แวร์ระบบที่รู้จักกันดี คือ ระบบปฏิบัติการ (Operating system)

ซอฟต์แวร์ระบบ เป็นซอฟต์แวร์ที่บริษัทผู้ผลิตสร้างขึ้นมาเพื่อใช้จัดการกับระบบหน้าที่การทำงานของซอฟต์แวร์ระบบคือดำเนินงานพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น รับข้อมูลจากแผงแป้นอักขระแล้วแปลความหมายให้คอมพิวเตอร์เข้าใจ นำข้อมูลไปแสดงผลบนจอภาพหรือนำออกไปยังเครื่องพิมพ์ จัดการข้อมูลในระบบแฟ้มข้อมูลบนหน่วยความจำรอง

เมื่อเราเปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ ทันทีที่มีการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์จะทำงานตามโปรแกรมทันที โปรแกรมแรกที่สั่งคอมพิวเตอร์ทำงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ระบบ ซอฟต์แวร์ระบบอาจเก็บไว้ในรอม หรือในแผ่นจานแม่เหล็ก หากไม่มีซอฟต์แวร์ระบบคอมพิวเตอร์จะทำงานไม่ได้

ซอฟต์แวร์ระบบยังใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ และยังรวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาต่าง ๆ

ซอฟต์แวร์ระบบ คอมพิวเตอร์ประกอบด้วย หน่วยรับเข้า หน่วยส่งออก หน่วยความจำ และหน่วยประมวลผล ในการทำงานของคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีการดำเนินงานกับอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็น ดังนั้นจึงต้องมีซอฟต์แวร์ระบบเพื่อใช้ในการจัดการระบบ หน้าที่หลักของซอฟต์แวร์ระบบประกอบด้วย

- ใช้ในการจัดการหน่วยรับเข้าและหน่วยส่งออก เช่น รับการกดแป้น ต่าง ๆ บนแผงแป้นอักขระ ส่งรหัสตัวอักษรออกจากจอภาพหรือเครื่องพิมพ์ ติดต่อกับอุปกรณ์รับเข้า และส่งออกอื่น ๆ เช่น เมาส์ อุปกรณ์สังเคราะห์เสียง

- ใช้ในการจัดการหน่วยความจำ เพื่อนำข้อมูลจากแผ่นบันทึกมาบรรจุยังหน่วยความจำหลัก หรือในทำนองกลับกัน คือนำข้อมูลจากหน่วยความจำหลักมาเก็บไว้ในแผ่นบันทึก

- ใช้เป็นตัวเชื่อมต่อระหว่างผู้ใช้งานกับคอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น เช่น การขอรายการสารบบในแผ่นบันทึก การทำสำเนาเพิ่มข้อมูล

ซอฟต์แวร์ระบบพื้นฐานที่เห็นกันทั่วไป แบ่งออกเป็นระบบปฏิบัติการ และตัวแปลภาษา ซอฟต์แวร์ทั้ง 2 ประเภทนี้ทำให้เกิดพัฒนาการประยุกต์ใช้งานได้ง่ายขึ้น (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2547) [Internet]

1. ระบบปฏิบัติการ ระบบปฏิบัติการ หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า โอเอส (Operating System: OS) เป็นซอฟต์แวร์ใช้ในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะต้องมีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการนี้ ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมากและเป็นที่รู้จักกันดีเช่นดอส (Disk Operating System: DOS) วินโดวส์ (Windows) โอเอสทู (OS/2) ยูนิกซ์ (UNIX)

- ดอส เป็นซอฟต์แวร์จัดระบบงานที่พัฒนามานานแล้ว การใช้งานจึงใช้คำสั่งเป็นตัวอักษร ดอสเป็นซอฟต์แวร์ที่รู้จักกันดีในหมู่ผู้ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์

- วินโดวส์ เป็นระบบปฏิบัติการที่พัฒนาต่อกดอส เพื่อเน้นการใช้งานที่ง่ายขึ้น สามารถทำงานหลายงานพร้อมกันได้ โดยงานแต่ละงานจะอยู่ในกรอบช่องหน้าต่างที่แสดงผลบนจอภาพ การใช้งานเน้นรูปแบบกราฟิก ผู้ใช้งานสามารถใช้เมาส์เลื่อนตัวชี้ตำแหน่งเพื่อเลือกตำแหน่งที่ปรากฏบนจอภาพ ทำให้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ง่าย วินโดวส์จึงได้รับความนิยมในปัจจุบัน

- โอเอสทู เป็นระบบปฏิบัติการแบบเดียวกับวินโดวส์ แต่บริษัทผู้พัฒนา คือบริษัทไอบีเอ็ม เป็นระบบปฏิบัติการที่ให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้หลายงานพร้อมกัน และการใช้งานก็เป็นแบบกราฟิกเช่นเดียวกับวินโดวส์

- ยูนิคซ์ เป็นระบบปฏิบัติการที่พัฒนามาตั้งแต่ครั้งใช้กับเครื่องมินิคอมพิวเตอร์ ระบบ ปฏิบัติการยูนิคซ์เป็นระบบปฏิบัติการที่สามารถใช้งานได้หลายงานพร้อมกัน และทำงานได้หลาย ๆ งานในเวลาเดียวกัน ยูนิคซ์จึงใช้ได้กับเครื่องที่เชื่อมโยงและต่อกับเครื่องปลายทางได้หลายเครื่องพร้อมกัน

ระบบปฏิบัติการยังมีอีกมากโดยเฉพาะระบบปฏิบัติการที่ใช้ในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกันเป็นระบบ เช่น ระบบปฏิบัติการเน็ตแวร์ วินโดวส์เอ็นที

2. ตัวแปลภาษา ในการพัฒนาซอฟต์แวร์จำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการแปลภาษาระดับสูง เพื่อแปลภาษาระดับสูงให้เป็นภาษาเครื่อง ภาษาระดับสูงมีหลายภาษา ภาษาระดับสูงเหล่านี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เขียน โปรแกรมเขียนชุดคำสั่งได้ง่ายเข้าใจได้ ตลอดจนถึงสามารถปรับปรุงแก้ไขซอฟต์แวร์ในภายหลังได้ ภาษาระดับสูงที่พัฒนาขึ้นมาทุกภาษาจะต้องมีตัวแปลภาษาสำหรับแปลภาษา ภาษาระดับสูงซึ่งเป็นที่รู้จักและนิยมกันมากในปัจจุบัน เช่น ภาษา ปาสคาล ภาษาเบสิก ภาษาซี และภาษาโลโก

- ภาษาปาสคาล เป็นภาษาสั่งงานคอมพิวเตอร์ที่มีรูปแบบเป็น โครงสร้าง เขียนสั่งงานคอมพิวเตอร์เป็นกระบวนความ ผู้เขียนสามารถแบ่งแยกงานออกเป็นชิ้นเล็ก ๆ แล้วมารวมกันเป็น โปรแกรมขนาดใหญ่ได้

- ภาษาเบสิก เป็นภาษาที่มีรูปแบบคำสั่งไม่ยุ่งยาก สามารถเรียนรู้และเข้าใจได้ง่าย มีรูปแบบคำสั่งพื้นฐานที่สามารถนำมาเขียนเรียงต่อกันเป็น โปรแกรมได้

- ภาษาซี เป็นภาษาที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ ภาษาซี เป็นภาษาที่มี โครงสร้างคล่องตัวสำหรับการเขียน โปรแกรมหรือให้คอมพิวเตอร์ติดต่อกับอุปกรณ์ต่าง ๆ

- ภาษาโลโก เป็นภาษาที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้และเข้าใจหลักการ โปรแกรม ภาษาโลโกได้รับการพัฒนาสำหรับเด็ก

นอกจากภาษาที่กล่าวถึงแล้ว ยังมีภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันอีกมากมายหลายภาษา เช่น ภาษาฟอร์แทรน ภาษาโคบอล ภาษาอาร์พีซี

2.2.2.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นเพื่อประยุกต์กับงานที่ผู้ใช้ต้องการ การทำงานใดๆ โดยใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์จำเป็นต้องทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมของซอฟต์แวร์ระบบด้วย

ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีผู้พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานกับคอมพิวเตอร์มีมากมาย ซอฟต์แวร์เหล่านี้อาจได้รับการพัฒนาโดยผู้ใช้งานเอง หรือผู้พัฒนาระบบ หรือผู้ผลิตจำหน่าย หากแบ่งแยกชนิดของซอฟต์แวร์ตามสภาพการทำงาน พอแบ่งแยกซอฟต์แวร์ได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ (System software) และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application software)

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรง ปัจจุบันมีผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานทางด้านต่าง ๆ ออกจำหน่ายมาก การประยุกต์งานคอมพิวเตอร์จึงกว้างขวางและแพร่หลาย เราอาจแบ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์ออกเป็นสองกลุ่มคือ ซอฟต์แวร์สำเร็จ และซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานเฉพาะ ซอฟต์แวร์สำเร็จในปัจจุบันมีมากมาย เช่น ซอฟต์แวร์ประมวลคำ ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน ฯลฯ

ซอฟต์แวร์ประยุกต์ การที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการที่มีคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ทำให้มีการใช้งานคล่องตัวขึ้น จนในปัจจุบันสามารถนำคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก ติดตัวไปใช้งานในที่ต่าง ๆ ได้สะดวก

การใช้งานคอมพิวเตอร์ต้องมีซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซึ่งอาจเป็นซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีผู้พัฒนาเพื่อใช้งานทั่วไปทำให้ทำงานได้สะดวกขึ้น หรืออาจเป็นซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะ ซึ่งผู้ใช้งานเป็นผู้พัฒนาขึ้นเองเพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานของตน

(1) ซอฟต์แวร์สำเร็จ

ในบรรดาซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีใช้กันทั่วไป ซอฟต์แวร์สำเร็จ (Package) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความนิยมใช้กันสูงมาก ซอฟต์แวร์สำเร็จเป็นซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้น แล้วนำออกมาจำหน่าย เพื่อให้ผู้ใช้งานซื้อไปใช้ได้โดยตรง ไม่ต้องเสียเวลาในการพัฒนาซอฟต์แวร์อีก ซอฟต์แวร์สำเร็จที่มีจำหน่ายในท้องตลาดทั่วไป และเป็นที่นิยมของผู้ใช้มี 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ประมวลคำ (Word processing software) ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน (Spread sheet software) ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล (Data base management software) ซอฟต์แวร์นำเสนอ (Presentation software) และซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูล (Data communication software)

- ซอฟต์แวร์ประมวลคำ เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ใช้สำหรับการพิมพ์เอกสาร สามารถแก้ไข เพิ่ม แทรก ลบ และจัดรูปแบบเอกสารได้อย่างดี เอกสารที่พิมพ์ไว้จัดเป็นแฟ้มข้อมูลเรียกมาพิมพ์หรือแก้ไขใหม่ได้ การพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ก็มีรูปแบบตัวอักษรให้เลือกหลายรูปแบบ เอกสารจึงดูเรียบร้อยสวยงาม ปัจจุบันมีการเพิ่มขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ประมวลคำอีกมากมาย ซอฟต์แวร์ประมวลคำที่นิยมอยู่ในปัจจุบัน เช่น วินส์เวิร์ด จูพาจาร์ก โลตัสเอมิโปร

- ซอฟต์แวร์ตารางทำงาน เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการคิดคำนวณ การทำงานของซอฟต์แวร์ตารางทำงาน ใช้หลักการเสมือนมีโต๊ะทำงานที่มีกระดานขนาดใหญ่วางไว้ มีเครื่องมือคล้ายปากกา ยางลบ และเครื่องคำนวณเตรียมไว้ให้เสร็จ บนกระดานมีช่องให้ใส่ตัวเลขข้อความหรือสูตร สามารถสั่งให้คำนวณตามสูตรหรือเงื่อนไขที่กำหนด ผู้ใช้ซอฟต์แวร์ตาราง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานสามารถประยุกต์ใช้งานประมวลผลตัวเลขอื่น ๆ ได้กว้างขวาง ซอฟต์แวร์ตารางทำงานที่นิยมใช้ เช่น เอกเซล โลตัส

- ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูล การใช้คอมพิวเตอร์อย่างหนึ่งคือการใช้เก็บข้อมูล และจัดการกับข้อมูลที่จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นต้องมีซอฟต์แวร์จัดการข้อมูล การรวบรวมข้อมูลหลาย ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกันไว้ในคอมพิวเตอร์ เราก็เรียกว่าฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูลจึงหมายถึงซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการเก็บ การเรียกค้นหาใช้งาน การทำรายงาน การสรุปผลจากข้อมูล ซอฟต์แวร์จัดการฐานข้อมูลที่นิยมใช้ เช่น เอกเซส ดีเบส พาราค็อก ฟ็อกเบส

- ซอฟต์แวร์นำเสนอ เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับนำเสนอข้อมูล การแสดงผลต้องสามารถดึงดูดความสนใจ ซอฟต์แวร์เหล่านี้จึงเป็นซอฟต์แวร์ที่นอกจากสามารถแสดงข้อความในลักษณะที่จะสื่อความหมายได้ง่ายแล้วจะต้องสร้างแผนภูมิ กราฟ และรูปภาพได้ ตัวอย่างของซอฟต์แวร์นำเสนอ เช่น เพาเวอร์พอยต์ โลตัสฟรีแลนซ์ ฮาร์วาร์ดกราฟิก

- ซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูล ซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูลนี้หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่จะช่วยให้ไมโครคอมพิวเตอร์ติดต่อสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นในที่ห่างไกล โดยผ่านทางสายโทรศัพท์ ซอฟต์แวร์สื่อสารใช้เชื่อมโยงต่อกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น อินเทอร์เน็ต ทำให้สามารถใช้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ สามารถใช้รับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ใช้โอนย้ายแฟ้มข้อมูล ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูล อ่านข่าวสาร นอกจากนี้ยังใช้ในการเชื่อมเข้าหามินิคอมพิวเตอร์ หรือเมนเฟรม เพื่อเรียกใช้งานจากเครื่องเหล่านั้นได้ ซอฟต์แวร์สื่อสารข้อมูลที่นิยมมีมากมายหลายซอฟต์แวร์ เช่น โปรคอม ครอสทอล์ค เทลิก

(2) ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะ

การประยุกต์ใช้งานด้วยซอฟต์แวร์สำเร็จมักจะเน้นการใช้งานทั่วไป แต่อาจจะนำมาประยุกต์โดยตรงกับงานทางธุรกิจบางอย่างไม่ได้ เช่น ในกิจการธนาคาร มีการฝากถอนเงิน งานทางด้านบัญชี หรือในห้างสรรพสินค้าก็มีการขายสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน การควบคุมสินค้าคงคลัง ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะสำหรับงานแต่ละประเภทให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้แต่ละราย

ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะมักเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้พัฒนาต้องเข้าไปศึกษารูปแบบการทำงานหรือความต้องการของธุรกิจนั้น ๆ แล้วจัดทำขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นซอฟต์แวร์ที่มีหลายส่วนรวมกันเพื่อร่วมกันทำงาน ซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะที่ใช้กันในทางธุรกิจ เช่น ระบบงานทางด้านบัญชี ระบบงานจัดจำหน่าย ระบบงานในโรงงานอุตสาหกรรม บริหารการเงิน และการเช่าซื้อ

ความต้องการของการใช้คอมพิวเตอร์ในงานทางธุรกิจยังมีอีกมาก ดังนั้นจึงต้องมีความต้องการผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ใช้งานเฉพาะต่าง ๆ (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2547) [Internet]

2.2.3 ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทในงานสำนักงานแทบทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน เพื่อให้สำนักงานนั้นเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ด้านการดำเนินงานในสำนักงานเป็นอย่างดีสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สำหรับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่นิยมนำมาใช้ในสำนักงานส่วนใหญ่มี 4 โปรแกรม อันได้แก่ Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint และ Microsoft Access (นันทวัน ปิ่นบุญชู. 2545:17)

2.2.3.1 ซอฟต์แวร์ Microsoft Word

ในปัจจุบันการใช้งานโปรแกรมชุด Microsoft Office เป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างมากในสำนักงานเพราะว่าโปรแกรม Microsoft Office สามารถใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพสูง โปรแกรมทุกๆ โปรแกรมใน Microsoft Office มีโครงสร้างและวิธีการใช้งานคล้ายๆ กัน ดังนั้นเมื่อเข้าใจโปรแกรมใดโปรแกรมหนึ่งใน Microsoft Office ก็จะช่วยลดเวลาในการเรียนรู้โปรแกรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

Microsoft Word 97 อันได้แก่ความสามารถในการเปิดและปิดโปรแกรม การสร้างเอกสารอย่างง่าย และการขอความช่วยเหลือจากโปรแกรม Microsoft Word 97

(1) ส่วนประกอบ Microsoft Word

1. มีระบบอัตโนมัติต่างๆ ที่ช่วยในการทำงานสะดวกขึ้น เช่น การตรวจคำสะกด การตรวจสอบไวยากรณ์ การใส่ข้อความอัตโนมัติ เป็นต้น
2. สามารถใช้ Word สร้างตารางที่สลับซับซ้อนอย่างไรก็ได้
3. สามารถใช้สร้างจดหมายได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถกำหนดให้ผู้วิเศษ (Wizard) ใน Word สร้างแบบฟอร์มของจดหมายได้หลายรูปแบบตามต้องการ
4. ตกแต่งเอกสารได้ง่าย และรวดเร็ว สามารถตกแต่งเอกสารหรือเพื่อความสะดวกจะให้ Word ตกแต่งให้ก็ได้ โดยที่สามารถเป็นผู้กำหนดรูปแบบของเอกสารเอง
5. สามารถแทรกรูปภาพ กราฟ หรือผังองค์กรลงในเอกสารได้
6. เป็นโปรแกรมที่ทำงานบนวินโดวส์ ดังคุณสมบัติต่าง ๆ ของวินโดวส์จะมีอยู่ใน Word ด้วย เช่น สามารถย่อขยายขนาดหน้าต่างได้ สามารถเรียกใช้รูปแบบอักษรที่มีอยู่มากมายในวินโดวส์ได้
7. ความสามารถในการเชื่อมต่อกับโปรแกรมอื่น ๆ ในชุดโปรแกรม Microsoft Office สามารถโอนย้ายข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างโปรแกรมได้ เช่น สามารถดึงข้อมูลใน Excel มาใส่ใน Word ได้
8. อยากราบอะไรเกี่ยวกับ Word ถามผู้ช่วยเหลือที่มีชื่อว่า "Office Assistance" ตลอดเวลาขณะที่ใช้งาน Word
9. สร้างเอกสารให้ใช้งานในอินเทอร์เน็ตได้อย่างง่าย ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่กล่าวมานี้เป็นเพียงความสามารถบางส่วน ของ Microsoft Word เท่านั้น รายละเอียดอื่น ๆ จะขอกล่าวถึงในภายหลัง

(2) ความสามารถในการทำงานของ Microsoft Word

โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด (Microsoft Word) สามารถทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับงานประมวลคำได้ดังนี้

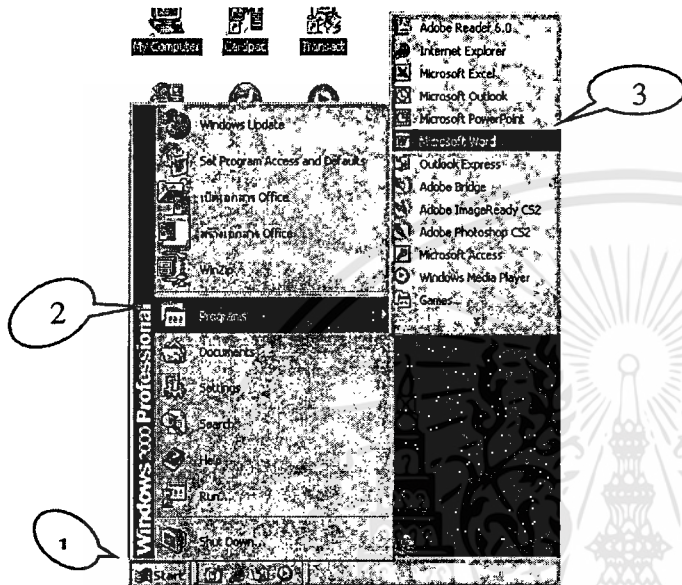
1. สามารถพิมพ์และแก้ไขเอกสาร
2. สามารถลบ โยกย้าย และสำเนาข้อความ
3. สามารถพิมพ์ตัวอักษรประเภทต่าง ๆ
4. สามารถขยายขนาดตัวอักษร
5. สามารถจัดตัวอักษร ให้เป็นตัวหนา ตัวเอียง และ ชิดเส้นได้
6. สามารถใส่เครื่องหมาย และตัวเลขลำดับหน้าหัวข้อ
7. สามารถแบ่งคอลัมน์
8. สามารถตีกรอบและแรเงา
9. สามารถตรวจการสะกดและแก้ไขให้ถูกต้อง
10. สามารถค้นหาและเปลี่ยนแปลงข้อความที่พิมพ์ผิด
11. สามารถจัดข้อความในเอกสารให้พิมพ์ชิดซ้าย ชิดขวาและกึ่งกลางบรรทัด
12. สามารถใส่รูปภาพในเอกสาร
13. สามารถประดิษฐ์ตัวอักษร
14. สามารถพิมพ์ตาราง
15. สามารถพิมพ์จดหมายเวียน ซองจดหมาย และป้ายผนึก

95650

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(3) ขั้นตอนการใช้โปรแกรม

โปรแกรม Microsoft Word เป็นโปรแกรมที่ใช้ผลิตเอกสารทั่วไป และตกแต่งเอกสารที่ผลิตขึ้นได้ เช่น การพิมพ์จดหมาย หนังสือราชการ เอกสารแผ่นพับ และอื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้ใช้งานว่าจะใช้ผลิตเอกสารแบบใด ทั้งนี้ งานแต่ละประเภทจำเป็นต้องใช้เทคนิคขั้นตอนการทำงานที่แตกต่างไปบ้าง แต่พื้นฐานการใช้คำสั่งการทำงานใช้ลักษณะอย่างเดียวกัน



1. เลื่อนไปที่ปุ่มเริ่ม Start แล้ว Click Mouse
2. Click Mouse เลือก Programs
3. Click Mouse เลือก Microsoft Word

รูปที่ 2.1 การเข้าสู่โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด

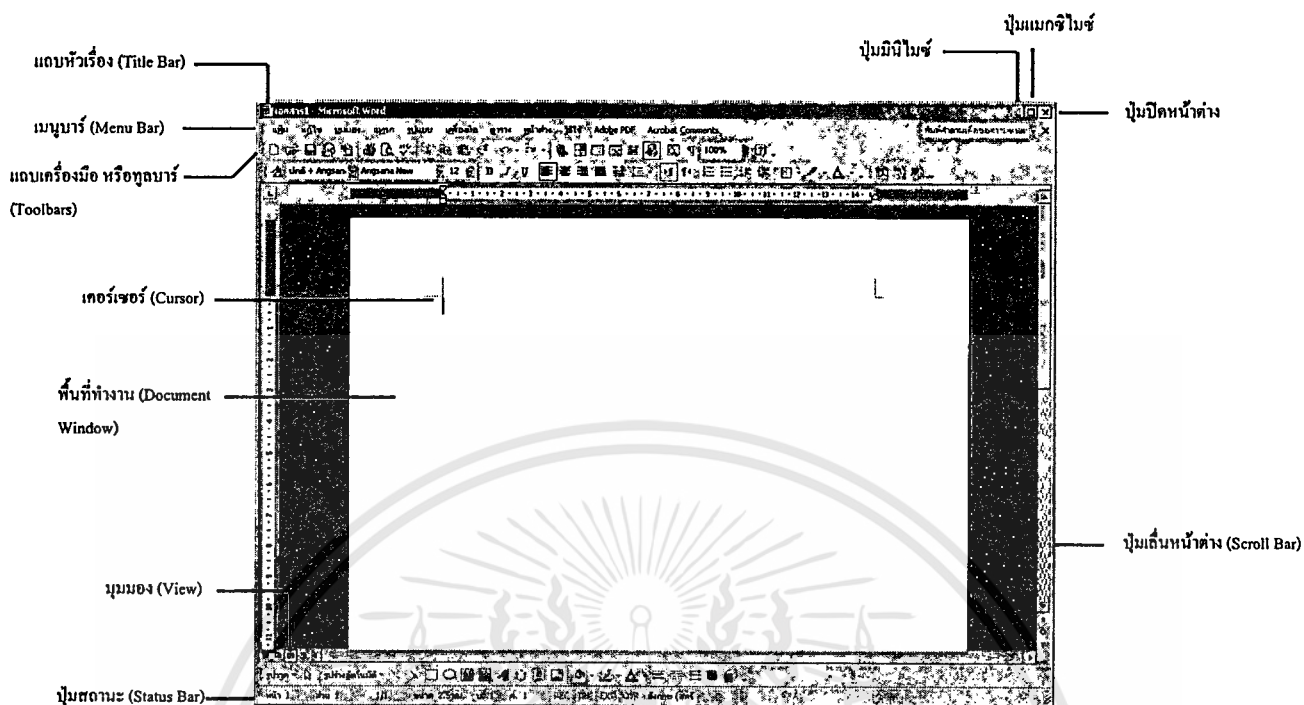
4. หลังจากปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวแล้วจะได้รูปร่างหน้าต่างแรกของไมโครซอฟต์เวิร์ด ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 หน้าต่างแรกของเวิร์ด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. หน้าต่างของไมโครซอฟต์เวิร์ด ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้



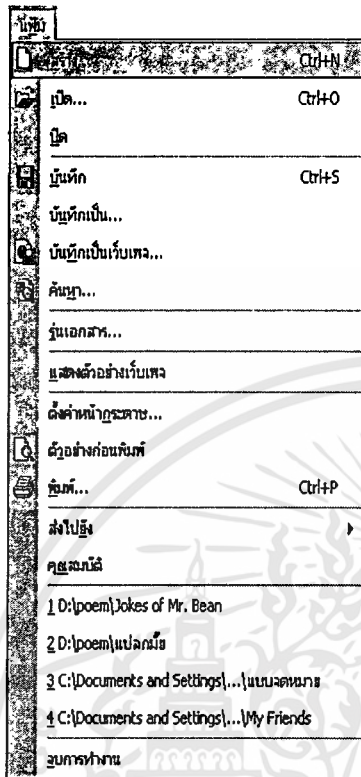
รูปที่ 2.3 ส่วนประกอบของหน้าต่างแรกของไมโครซอฟต์เวิร์ด

1. แถบหัวเรื่อง (Title bar) เป็นแถบแสดงชื่อ โปรแกรมและชื่อไฟล์ที่เปิดอยู่
2. แถบเมนู (Menu bar) เป็นแถบที่ใช้เก็บคำสั่งทั้งหมดใน โปรแกรม
3. แถบเครื่องมือ (Toolbar) เป็นแถบที่ใช้เก็บปุ่มคำสั่ง ซึ่งปุ่มเหล่านี้จะแทนคำสั่งที่ถูกเรียกใช้งานบ่อยๆ
4. แถบแสดงสถานะ (Status bar) เป็นแถบเครื่องมือที่รวบรวมคำสั่งที่ใช้บ่อยที่สุด เช่น การสร้างแฟ้มใหม่, การเปิดแฟ้มเก่า, บันทึก, พิมพ์, คัดลอก, ตรวจสอบคำผิดตลอดจนการจัดข้อมูลเป็นตารางจนไปถึงการสร้างแผนภูมิจากข้อมูล
5. ปุ่มมินิไมซ์ (Minimize) ใช้สำหรับย่อหน้าต่างให้เล็กลงเป็นไอคอน หรือขยายให้กลับมาสภาพปกติ
6. ปุ่มปิดหน้าต่าง (Close) ใช้สำหรับปิดโปรแกรมหรือเปิดเอกสารที่ใช้งานอยู่ ไม่บรรทัด Ruler ใช้สำหรับวัดระยะข้อความที่พิมพ์ วัดเป็นนิ้ว หรือเซนติเมตร
7. สกรอลล์บาร์ (Scroll Bar) ใช้สำหรับเลื่อนดูข้อความในเอกสารที่ยังมองไม่เห็นครบ โดยเลื่อนจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน ซ้ายไปขวา หรือขวาไปซ้าย
8. พื้นที่ทำงาน (Document Window) เป็นพื้นที่ว่างของหน้าต่างเวิร์ดเพื่อพิมพ์เอกสาร
9. เคอร์เซอร์ (Cursor) เป็นสัญลักษณ์ที่กระพริบอยู่ข้างหน้าต่างเวิร์ด เป็นจุดที่แสดงตำแหน่งที่เริ่มต้นการพิมพ์

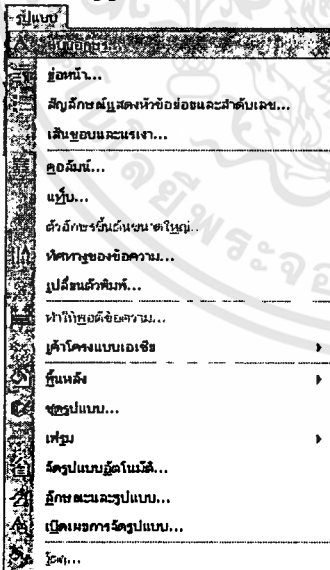
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ส่วนประกอบต่างๆ ของ Microsoft Word

เมนูแฟ้ม (File)

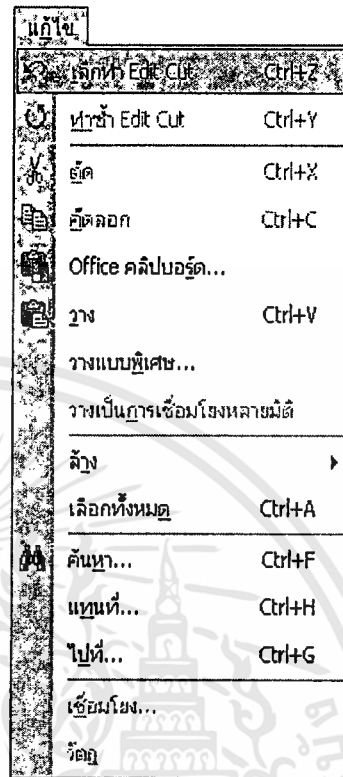


รูปที่ 2.4 ชุดคำสั่งเมนูแฟ้ม
เมนูรูปแบบ (Format)

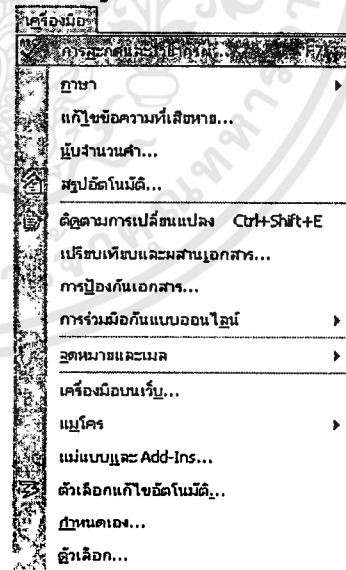


รูปที่ 2.6 ชุดคำสั่งเมนูรูปแบบ

เมนูแก้ไข (Edit)



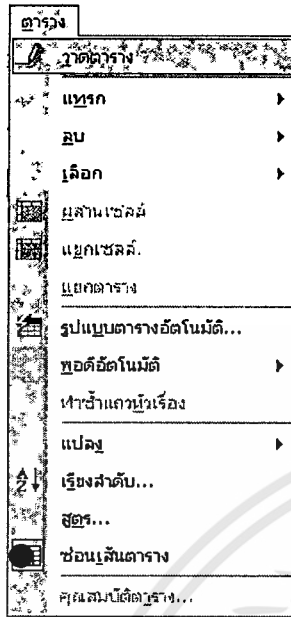
รูปที่ 2.5 ชุดคำสั่งเมนูแก้ไข
เมนูเครื่องมือ (Tool)



รูปที่ 2.7 ชุดคำสั่งเมนูเครื่องมือ

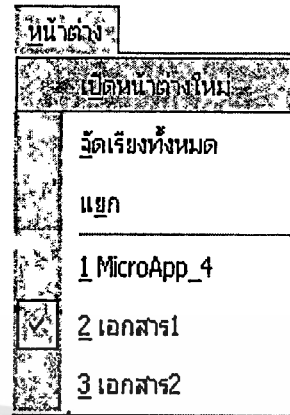
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูตาราง (Table)



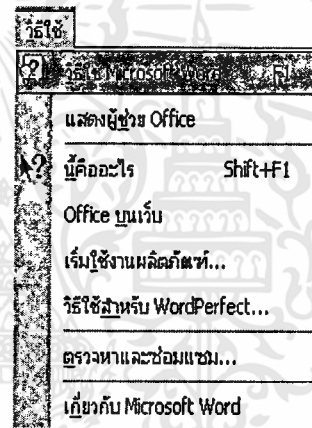
รูปที่ 2.8 เมนูตาราง

เมนูวินโดวส์ (Window)



รูปที่ 2.9 เมนูวินโดวส์

เมนูวิธีใช้ (Help)



รูปที่ 3.0 เมนูวิธีใช้

เป็นคำสั่งที่ใช้เมื่อเกิด
ปัญหาไม่เข้าใจแนวทางการ
ใช้โปรแกรม Word

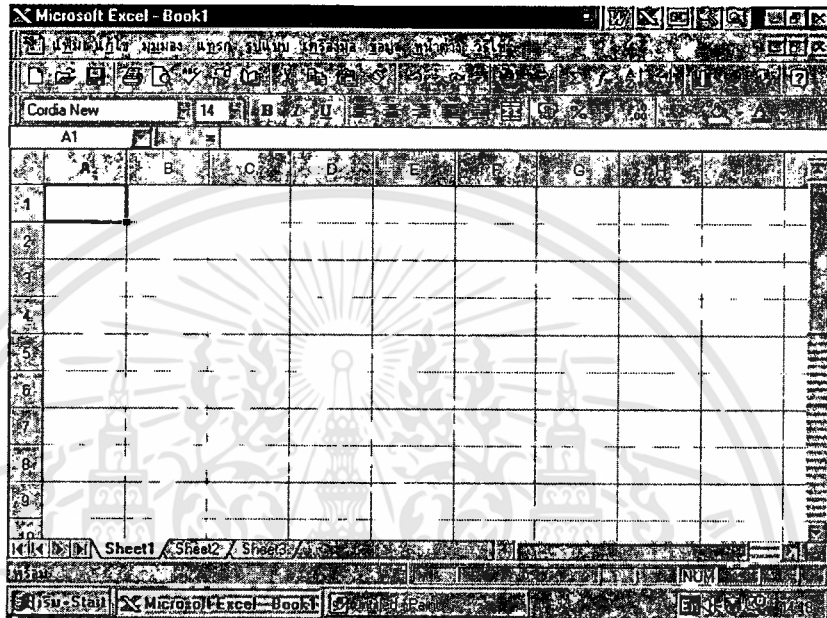
*ที่มา: สำนักงานบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พ.ศ.2547

2.2.3.2 ซอฟต์แวร์ Microsoft Excel

โปรแกรม Microsoft Excel หรือเรียกว่า Excel เป็นโปรแกรมประเภท สเปรดชีต (Spread Sheet) เหมาะสำหรับการจัดการเกี่ยวกับการคำนวณ หาผลลัพธ์ การสร้างกราฟ แผนภูมิ ซึ่ง Excel ยังสามารถป้อนข้อความ แทรกรูปภาพ และสัญลักษณ์พิเศษต่าง ๆ ของตัวเลข และการจัดการเกี่ยวกับตารางข้อมูลได้ Excel มีฟังก์ชันในการคำนวณให้ผู้ใช้สามารถเลือกใช้มากมายจึงทำให้สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์คำนวณค่าตัวเลขต่าง ๆ ได้สะดวก ดังนั้นจึงไม่ต้องสงสัยที่หนึ่งในโปรแกรมประยุกต์ในท้องตลาดจะต้องมีการนำ Excel ไปใช้กับงานหลาย ๆ สาขาอาชีพ เช่น นักบัญชี นักวิทยาศาสตร์วิศวกร นักสถิตินักวางแผน และครูอาจารย์ เป็นต้น โดยลักษณะทั่วไปแล้ว Excel เป็นโปรแกรมที่อยู่ในชุดของ Microsoft Office เช่นเดียวกับ โปรแกรม Microsoft PowerPoint และ Microsoft Word ที่นักศึกษาได้เรียนรู้ไปแล้ว ส่วนใหญ่จะมีรูปแบบหน้าจอเมนู

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

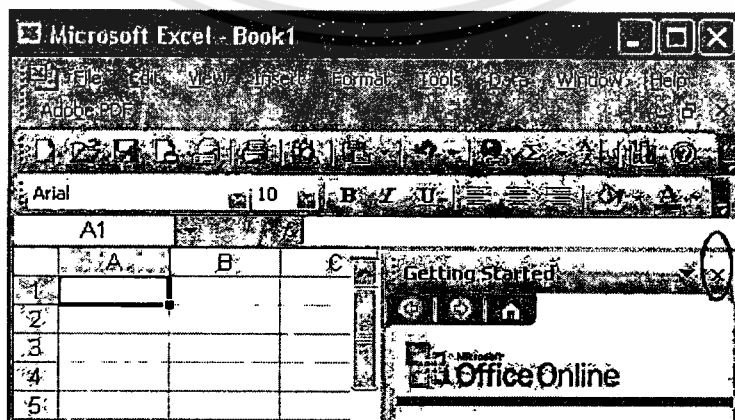
คำสั่ง เมนูบาร์ที่มีการสั่งการเหมือนกัน เช่น การปรับเปลี่ยนขนาดตัวอักษร การปรับเปลี่ยนสีตัวอักษรการทำตัวอักษรให้เป็นตัวหนา ตัวเอียง การสร้างตารางข้อมูล เป็นต้น ทั้งนี้จะมีข้อแตกต่างกันในรายละเอียดเฉพาะที่เป็นจุดเด่นของโปรแกรมนั้นๆซึ่งในเอกสารนี้จะได้มาเรียนรู้กันในส่วนการใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel



รูปที่ 3.1 รูปแบบหน้าจอ Microsoft Excel

หน้าจอของ Microsoft Excel

เมื่อเปิดโปรแกรม Microsoft Excel ครั้งแรก จะมีกรอบหน้าต่างต่าง สำหรับอำนวยความสะดวก เช่น ให้เปิดไฟล์ใหม่ หรือกำหนดค่าต่าง ๆ ทำให้หน้าจอของ Excel ถูกกินพื้นที่ไปในขั้นแรกนี้ ให้ท่านคลิกที่ปุ่ม X เพื่อปิดหน้าต่างนี้ ดังรูป (ในวงรีสีแดง)



แต่ละส่วนของหน้าจอมีรายละเอียด ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 3.2 Title Bar

ส่วนนี้อยู่บนสุดของหน้าจอ จะบอกชื่อไฟล์ที่กำลังทำงาน ถ้ายังไม่ได้บันทึกไฟล์ Excel จะตั้งชื่อให้เป็น Book และตามด้วยตัวเลข เช่น Book1.xls, Book2.xls เป็นต้น แต่ถ้ามีการบันทึกไฟล์แล้ว Excel จะใช้ชื่อที่บันทึก



รูปที่ 3.3 ชื่อไฟล์ต่าง ๆ ของ Excel

เมนูบาร์ อยู่ถัดลงมาจากรูปที่ 3.2 เราใช้เมนูบาร์เพื่อบอกให้ Excel ทำงานตามที่เราต้องการ เช่น การบันทึกไฟล์ การจัดการเกี่ยวกับข้อความต่าง ๆ การจัดรูปแบบ Cell เป็นต้น ในแต่ละหัวข้อ เช่น File, Edit, View, ... เมื่อนำเมาส์ไปคลิกจะเกิดเมนูย่อย ซึ่งเราสามารถเลือกได้ โดยใช้เมาส์คลิก หรือ ใช้ปุ่มลูกศรขึ้นลง บนแป้นพิมพ์ เลื่อนแถบไปที่เมนูที่ต้องการ แล้วกดปุ่ม Enter เมนูที่มีเครื่องหมาย > แสดงว่า มีเมนูย่อยต่อไปอีก เมนูที่มีลักษณะสีจาง ๆ แสดงว่า ในสภาพนี้ ยังไม่สามารถใช้เมนูนี้ได้ เราสามารถกำหนดให้ Excel แสดงเมนูแบบเต็มทุกเมนู หรือแสดงเฉพาะเมนูที่ใช้อยู่ ๆ ก็ได้ การตั้งให้แสดงเมนูทุกเมนู ทำดังนี้

1. ใช้เมาส์ชี้ที่ Tools
2. คลิกเมาส์ 1 ครั้ง
3. กดปุ่มลูกศรขึ้นลง บนแป้นพิมพ์ เพื่อเลื่อนแถบสว่าง มาที่ Customize
4. กดปุ่ม Enter บนแป้นพิมพ์
5. ใช้เมาส์คลิกที่แถบ Options

จะเห็น Always show full menus ให้คลิกในกล่องสี่เหลี่ยมที่อยู่หน้าข้อความนี้ กดปุ่ม ปิด (X) เพื่อปิดเมนู

Toolbars



รูปที่ 3.4 Standard Toolbars(เครื่องมือมาตรฐาน)



รูปที่ 3.5 Formatting Toolbars (เครื่องมือสำหรับจัดรูปแบบ)

กลุ่มเครื่องมือเหล่านี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้อยู่บ่อย ๆ เราสามารถจะให้เห็นที่หน้าจอหรือไม่แสดงก็ได้ นอกจากนี้ เรายังสามารถเปลี่ยนเครื่องมือแต่ละตัวได้ ถ้าหน้าจอของท่านไม่มีเครื่องมือเหล่านี้ สามารถนำมาแสดงได้ ดังนี้

1. ไปที่ View แล้วคลิกเมาส์ปุ่มซ้าย 1 ครั้ง
2. กดปุ่มลูกศรชี้ลง เพื่อเลื่อนแถบสว่าง จนกระทั่งถึง Toolbars
3. กดปุ่มลูกศรชี้ไปทางขวา จะเห็น ทั้ง Standard Toolbars และ Formatting Toolbars
4. คลิกให้เกิดลูกศร ที่หน้า Toolbars ทั้งสอง เพื่อให้แสดงที่หน้าจอ ถ้ามีลูกศรอยู่แล้ว แสดงว่า แถบเมนูทั้งสองแสดงอยู่แล้วที่หน้าจอ ถ้าไม่ต้องการแสดง ก็คลิกลูกศรออก สัญลักษณ์บน Toolbars ที่ควรรู้จัก



เปิด ไฟล์ใหม่ หรือเปิด Workbook ใหม่



เปิดงานที่มีอยู่แล้ว โปรแกรมจะถามหาชื่อไฟล์ และที่อยู่



บันทึก หรือจัดเก็บไฟล์ ถ้าเป็นการบันทึกครั้งแรก โปรแกรมจะถามชื่อและที่อยู่ แต่ถ้าเคยบันทึกแล้ว โปรแกรมจะไม่ถามอะไรทั้งสิ้น แต่จะทำการบันทึกทันทีโดยใช้ชื่อเดิม



สำหรับสั่งพิมพ์ เมื่อกดปุ่มนี้ Excel จะพิมพ์ข้อความทันที ถ้าต้องการตั้งค่าต่าง ๆ ให้ใช้ File > Print เพื่อเปิดหน้าจอการพิมพ์




สำหรับคัดลอกข้อความใน Cell เมื่อคลิกปุ่มนี้ Cell ปัจจุบันที่ถูกเลือก จะมีเส้นประวิ่งรอบ ๆ Cell แสดงว่า Cell นี้กำลังถูกคัดลอก ถ้าต้องการเอาเส้นประออก ให้กดปุ่ม Esc เพื่อยกเลิก





สำหรับ นำข้อความที่ถูกคัดลอก หรือ Copy นำมาแสดงใน Cell ใด Cell หนึ่ง เครื่องมือนี้ ทำงานร่วมกับ เครื่องมือคัดลอก (รูปที่ 3.5) ถ้าไม่มีการคัดลอก เครื่องมือนี้ก็จะใช้ไม่ได้ สามเหลี่ยมเล็ก ๆ ข้าง ๆ มีตัวเลือกให้เลือกว่าจะนำมาแสดงอย่างไร เช่น


* Formula นำมาแสดงเฉพาะสูตร

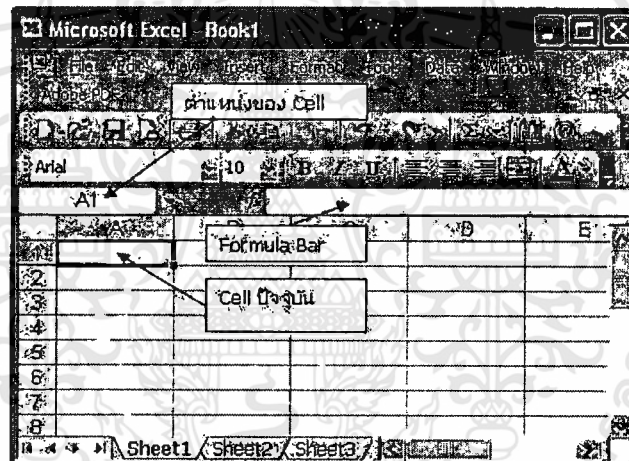
- * Value นำมาแสดงเฉพาะค่าตัวเลข หรือตัวอักษร ไม่เอา
รูปแบบ
- * No Borders นำมาแสดงแบบไม่มีกรอบ ถ้าของเดิมมีกรอบ
- * Past Special กำหนดเอง เช่น ไม่เอาสีพื้น ฯลฯ จะมีหน้าจอให้
เลือก

 สำหรับการรวมตัวเลขใน Cell ที่เลือก สามเหลี่ยมข้าง ๆ จะสามารถเลือก ฟังก์ชันอย่างอื่น ๆ อีกได้ เช่น การหาค่าเฉลี่ย (Average) การนับจำนวน (Count) การหาค่าสูงสุด (Max) การหาค่าต่ำสุด (Min) และฟังก์ชันอื่น ๆ

 สำหรับการเรียงข้อมูลใน Cell ที่เลือก โดยเรียงจากน้อยไปหามาก

 สำหรับการเรียงข้อมูลใน Cell ที่เลือก โดยเรียงจากมาก ไปหาน้อย

 สำหรับการสร้างกราฟแบบต่าง ๆ เช่น กราฟแท่ง กราฟวงกลม เป็นต้น



รูปที่ 3.6 แผ่นงาน หรือ Worksheets

โปรแกรม Microsoft Excel ประกอบด้วย แผ่นข้อมูล หรือ Worksheets จำนวนหลายแผ่น ซึ่งสามารถคลิกเลือกได้จากแถบ Sheet1, Sheet2, ... ข้างล่าง เราสามารถเพิ่มแผ่นข้อมูลให้มากขึ้นได้ และสามารถเปลี่ยนชื่อแผ่นข้อมูล จากคำว่า Sheet1 เป็นชื่อที่เราต้องการได้ ในแต่ละแผ่นข้อมูล ประกอบไปด้วย คอลัมน์หรือสดมภ์(Column) และแถว(Rows) คอลัมน์จะเริ่มตั้งแต่ A ไปจนกระทั่งถึง IV และแถวจะเริ่มตั้งแต่ 1 จนถึง 65536 ปัญหาอยู่ที่ว่า ในเมื่อแผ่น Worksheet กว้างมาก เราจะพิมพ์อย่างไร Excel จะพิมพ์ข้อความทีละหน้า ขนาดความกว้างยาวของหน้าของหน้าตามที่กำหนดใน Page Setup โดยพิมพ์จากบนลงมาล่าง เพื่อให้แน่ใจว่า สิ่งที่พิมพ์จะไม่เกินขอบขวาของกระดาษ เราควรเข้าไปที่ Page Setup เสียก่อน เพื่อให้โปรแกรม ทำเส้นประบอกขอบเขตของกระดาษที่ใช้ปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น จึงได้เลือกนำเสนอวิธีการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล พร้อมด้วยตัวอย่างการประยุกต์ใช้งานสำนักงานทั่วไป

ประสิทธิภาพของโปรแกรมเอ็กเซล คือมีประสิทธิภาพหลายประการ แต่กล่าวโดยสรุปโปรแกรมเอ็กเซลมีประสิทธิภาพดังนี้

- งานด้านการคำนวณ (Spreadsheet)

โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล มีความสามารถจัดการด้านการคำนวณให้หลายรูปแบบเริ่มจากงานง่าย ๆ คือ การบวก ลบ คูณ หาร และนอกจากนี้ยังมีสูตรคำนวณ หรือฟังก์ชันให้เลือกอีกมากกว่า 500 รายการ เช่น ฟังก์ชันด้านการเงิน ด้านการสถิติ ด้านฐานข้อมูล และด้านตรรกศาสตร์ เป็นต้น

- งานด้านการสร้างกราฟ (Chart)

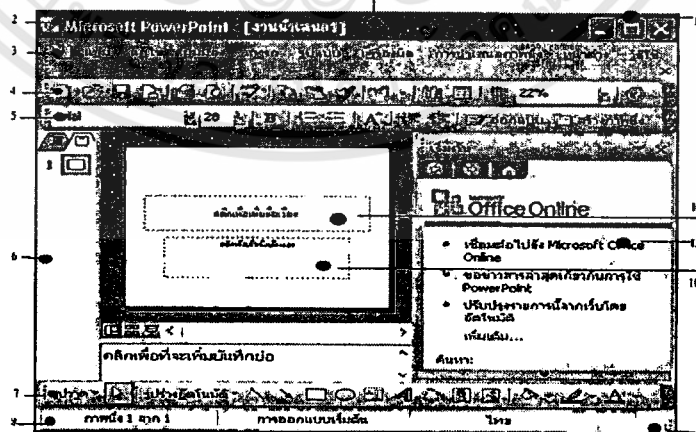
โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล มีจุดเด่นอีกประการหนึ่ง คือการนำเอาข้อมูลที่สร้างไว้มาเสนอเป็นชาร์ตหรือกราฟแบบต่าง ๆ เช่น กราฟแท่ง กราฟวงกลม เป็นต้น โดยวิธีการทำที่ไม่ยุ่งยาก แต่ให้ภาพหรือกราฟที่สวยงาม

- งานด้านฐานข้อมูล (Database)

โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล สามารถสร้างฐานข้อมูลได้ในระดับหนึ่ง ที่ค่อนข้างดีกล่าวคือสามารถจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่ จัดเรียงข้อมูลค้นหาข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลได้ (รุ่งทิwa ศิรินารรัตน์. 2545:1-23)

2.2.3.3 ซอฟต์แวร์ Microsoft PowerPoint

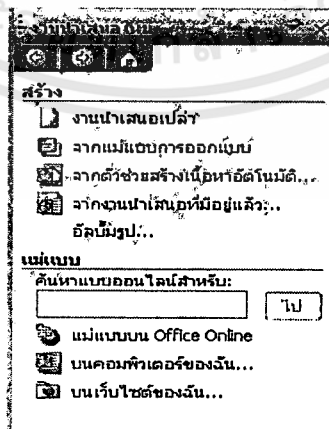
Microsoft PowerPoint เป็นโปรแกรมที่ใช้นำเสนองาน โดยแสดงเหมือนแผ่นใสหรือสไลด์แต่ละแผ่น เมื่อเปิดโปรแกรม PowerPoint ขึ้นมาก็จะแสดงสไลด์หน้าแรกว่าง ๆ ให้ทำงานได้ทันที



รูปที่ 3.7 หน้าต่างแรกของโปรแกรม Microsoft PowerPoint

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. แถบชื่อเรื่อง (Title Bar) บอกชื่อ โปรแกรมและชื่อเอกสารที่เปิดใช้งาน
 2. ปุ่มควบคุมหน้าต่างโปรแกรม (Control Buttons) ใช้ควบคุมการทำงานของโปรแกรม
 3. แถบเมนูคำสั่ง (Menu Bar) แสดงเมนูคำสั่งต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 4. แถบเครื่องมือมาตรฐาน (Standard) แถบเครื่องมือหลักสำหรับจัดการกับไฟล์ และอื่นๆ
 5. แถบเครื่องมือจัดรูปแบบ (Formatting) แถบเครื่องมือสำหรับจัดการกับข้อความ ตัวอักษร
 6. บานหน้าต่างเค้าร่าง (Outline) แสดงงานนำเสนอแบบเค้าร่าง
 7. แถบมุมมอง (View) สำหรับมุมมองการนำเสนอ
 8. แถบเครื่องมือรูปภาพ (Drawing) สำหรับวาดภาพและจัดการกับภาพ
 9. แถบสถานะ (Status Bar) แสดงสถานะเกี่ยวกับการพิมพ์ เช่น บรรทัด
 10. พื้นที่สไลด์ (Slide) แผ่นสไลด์
 11. พื้นที่สำหรับพิมพ์ข้อความ สำหรับพิมพ์ข้อความ
 12. บานหน้าต่างงาน (Task Pane) เป็นแถบเครื่องมือช่วยงานทั่วไป เช่น การค้นหา การแทรกภาพ
 13. กล่องควบคุมเมนู (Control Menu Box) กล่องควบคุมการทำงานของหน้าต่างงาน
- การใช้บานหน้าต่างงาน หรือ ทาสก์เพน (Task Pane) เมื่อเปิด โปรแกรม Power Point จะพบบานหน้าต่างงานหรือทาสก์เพน (Task Pane) ด้านขวามือของหน้าต่างโปรแกรม



รูปที่ 3.8 บานหน้าต่างงาน หรือ ทาสก์เพน (Task Pane)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทาสก์เพนเป็นคุณสมบัติใหม่ของโปรแกรม Power Point ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เปิด ไฟล์งานที่เพิ่งเรียกใช้งาน ไม่นานขึ้นมาใช้ตามรายชื่อที่แสดงไว้
2. เริ่มสร้างผลงานใหม่ โดยคลิกที่คำสั่ง งานนำเสนอใหม่ (Create a New Presentation)

3. ค้นหาแม่แบบ (Template) ในเว็บไซต์ จาก Microsoft.com
4. การเรียกใช้ งานนำเสนอใหม่ จะมีงานนำเสนอใหม่ให้เลือก 5 แบบ คือ

- งานนำเสนอเปล่า
- จากแม่แบบการออกแบบ (Design Template)
- จากตัวช่วยสร้างเนื้อหาอัตโนมัติ (Auto Content Wizard)
- จากงานนำเสนอที่มีอยู่แล้ว เป็นการสร้างไฟล์ในชื่อใหม่เหมือนกับการ

ใช้คำสั่ง บันทึกเป็น (File>Save as)

- จากอัลบั้มรูป

5. ถ้าไม่ต้องการใช้ทาสก์เพนให้คลิกที่ปุ่ม ปิด (Close) ที่มุมบนด้านขวามือ

ของหน้าต่างงาน

ในโปรแกรมจะแสดงสไลด์ได้หลายรูปแบบหรือมุมมอง ซึ่งเหมาะกับงานแต่ละอย่าง วิธีเลือกว่าจะแสดงแบบใดให้คลิกปุ่มที่มุมล่างซ้ายของหน้าจอ ดังนี้

มุมมองการนำเสนองาน (View a Presentation) เป็นการเลือกลักษณะการแสดงผลของหน้าต่างการนำเสนองานเพื่อความเหมาะสม ตามสภาพของงานขณะนั้น

การเลือกมุมมองสามารถทำได้โดยการเลือกที่ปุ่มด้านซ้ายสุดของจอภาพเหนือทูลบาร์ รูปภาพ ซึ่งมีปุ่มมุมมองให้เลือก ดังนี้



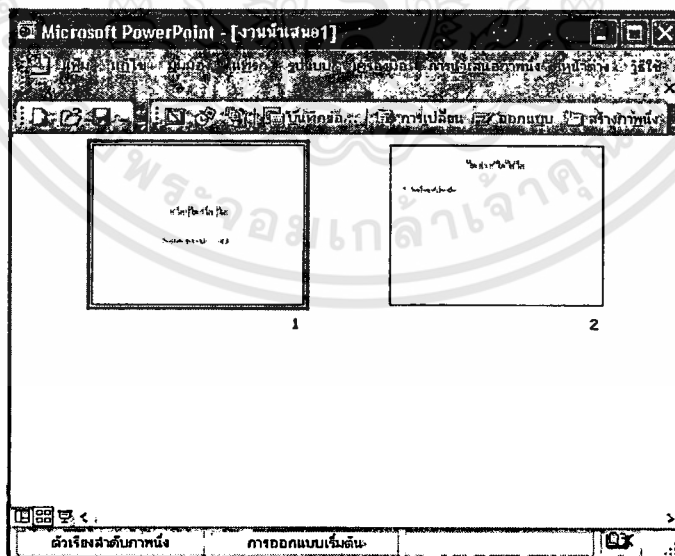
รูปที่ 3.9 มุมมอง (View)

1. มุมมองปกติ (Normal View) เป็นมุมมองสำหรับสร้างงาน ตกแต่ง เขียนแก้ไขข้อความ หรือสร้างบันทึกย่อสำหรับการนำเสนอ โดยจะแสดงสไลด์ขนาดใหญ่แต่ละแผ่นพร้อมบทพูดและมีเค้าโครงเนื้อหา การนำเสนอที่ด้านซ้ายของสไลด์จะมีเค้าโครง (Pane) แบบต่างๆ ให้เลือกใช้งาน คือ เค้าโครงเค้าร่าง เค้าโครงภาพนิ่ง



รูปที่ 4.0 มุมมองปกติ

2. มุมมองตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง (Slide Sorter View) มุมมองตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง (Slide Sorter View) เป็นมุมมองที่แสดงสไลด์ขนาดเล็กทั้งหมดทุกสไลด์ โดยแต่ละแผ่นสไลด์จะมีหมายเลขกำกับไว้ได้ภาพ



รูปที่ 4.1 มุมมองตัวเรียงลำดับภาพนิ่ง

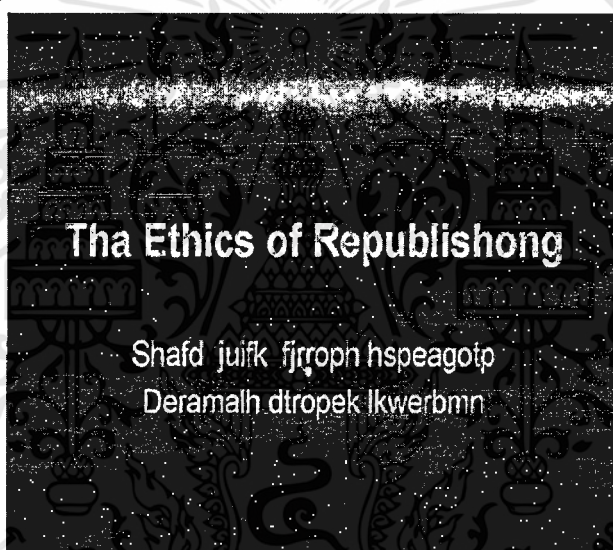
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มุมมองแสดงสไลด์ (Slide Show View) เป็นมุมมองที่ใช้สำหรับนำเสนอ โดยจะแสดงสไลด์เต็มหน้าจอทีละสไลด์ และแสดงเทคนิคต่างๆ ที่ได้สร้างไว้ เช่น ภาพเสียง แอนิเมชัน ฯลฯ เมื่อเลือกมุมมองนี้ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์จะแสดงเฉพาะสไลด์ ไม่มีเมนูทูลบาร์ หรือแถบเครื่องมือต่างๆ ดังนั้นผู้ใช้จึงต้องเรียนรู้คำสั่งพื้นฐานสำหรับใช้กับมุมมองนี้ 3 วิธีคือ

3.1 การออกจากสไลด์เพื่อกลับไปยังหน้าจอปกติให้กดแป้น <Esc>

3.2 คลิกเมาส์ใช้สำหรับแสดงสไลด์แผ่นถัดไป หรือ แสดงการเลื่อนไหวอื่น ๆ ตามที่ได้สร้างไว้ เมื่อถึงสไลด์สุดท้ายจอภาพจะเป็นสีดำ คลิกเมาส์อีกครั้งจะกลับมาที่หน้าจอปกติ

3.3 คลิกขวาเพื่อเปิด Pop-up เมนู ซึ่งจะมีคำสั่งสำหรับจัดการกับสไลด์ เช่น เลื่อนไปยังหน้าถัดไป สิ้นสุดการนำเสนอ เป็นต้น (คอมพิวเตอร์ธุรกิจวิทยาลัยอาชีวศึกษา ยะลา.2546: 132-135)



รูปที่ 4.2 มุมมองแสดงสไลด์

2.2.3.4 ซอฟต์แวร์ Microsoft Access

(1) ความหมายของ Microsoft Access

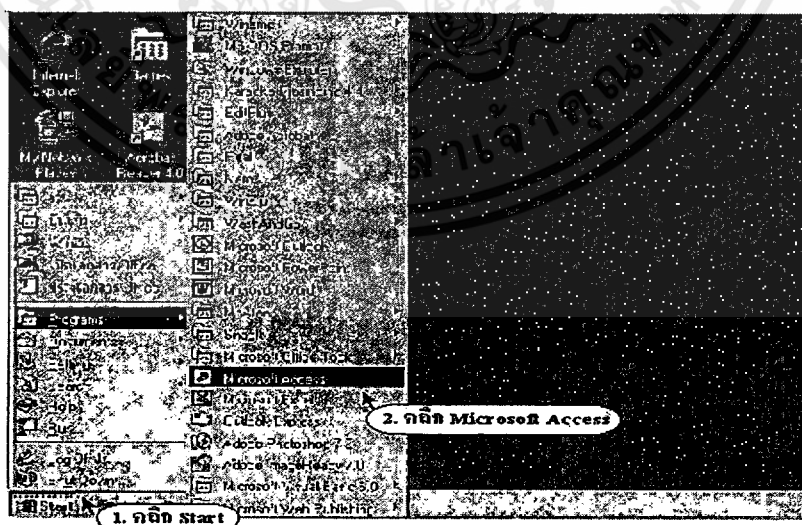
Microsoft Access เป็นซอฟต์แวร์ทางฐานข้อมูลที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน แล้วนำมาจัดเรียงให้เป็นระบบ เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เช่น ใช้ในการนำเสนอข้อมูล การจัดทำรายงาน และการค้นคว้าข้อมูล หากมีความต้องการจะเพิ่มขีดความสามารถในการใช้งาน ให้สูงขึ้นก็สามารถปรับปรุงจาก Application ได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานกับโปรแกรมอื่น ๆ ได้อีก เช่น Dream weaver, FrontPage และ Visual Basic เป็นต้น

Microsoft Access เป็นระบบฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์ (Relation Database) ก็เพราะข้อมูล ที่จัดเก็บไว้นั้น ต้องมีการคัดแยกออกเป็นกลุ่มเสียก่อน เช่น ข้อมูลการลงทะเบียนนักศึกษา อาจแยกรหัส ชื่อ และประวัตินักศึกษาไว้กลุ่มหนึ่งในขณะที่มีรหัสวิชา ชื่อวิชา และจำนวน หน่วยกิตแยกไว้อีกกลุ่มหนึ่ง และในขณะเดียวกันก็แยกรายการลงทะเบียนนักศึกษาไว้ อีกกลุ่มหนึ่งต่างหากแต่เมื่อพิมพ์รายการลงทะเบียนนักศึกษา ข้อมูลทั้งสามกลุ่ม คือ มีทั้งรหัส ชื่อ และประวัตินักศึกษา ออกมากับข้อมูลการลงทะเบียนด้วย ซึ่งทั้งนี้ต้องมีการกำหนดความสัมพันธ์ (Relation) ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ เหล่านั้นเสียก่อนเมื่อค้นหาข้อมูลโดยใช้กลุ่มข้อมูลใดเป็นหลักก็จะมี ข้อมูลของกลุ่มอื่น ๆ ติดมาด้วย เช่น ชื่อนักศึกษาที่ปรากฏในใบลงทะเบียนจะมีความสัมพันธ์กับ ข้อมูลรายชื่อนักศึกษา ก็จะต้องมีรายชื่อนักศึกษาคนนั้น ๆ อยู่ในข้อมูลรายชื่อนักศึกษาเสียก่อน จะไปตั้งชื่อนักศึกษาใหม่ต่างหากในใบลงทะเบียนแต่ละใบไม่ได้ ซึ่งข้อกำหนดในเรื่อง ความสัมพันธ์เหล่านี้มีความ สำคัญมากในการใช้งานระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ให้ได้ประโยชน์ มากที่สุด

(2) การเริ่มใช้ Microsoft Access

ขั้นตอนการเข้าสู่ Microsoft Access 2000 มีดังนี้

1. คลิกเมาส์ที่ เพื่อเข้าสู่เมนูคำสั่งหลัก Programs
2. เลือก Microsoft Access เพื่อเข้าสู่การใช้งาน Microsoft Access 2000
3. คลิกเลือกฐานข้อมูลเปล่า หรือเปิดแฟ้มที่มีอยู่แล้ว
4. คลิกตกลง เพื่อเปิดฐานข้อมูลเปล่า
5. คลิกที่ชื่อแฟ้ม เพื่อตั้งชื่อแฟ้มตามที่ต้องการ
6. คลิกสร้าง เพื่อทำการสร้างฐานข้อมูล



รูปที่ 4.3 แสดงการเข้าสู่โปรแกรม Microsoft Access 2000

7. คลิกเลือกอบเจ็กต์การใช้งาน เลือกตามรูปแบบการใช้งาน จากตัวอย่าง
เลือกที่ตาราง

8. คลิกเลือกรูปแบบการสร้าง เพื่อสร้างฐานข้อมูล

(3) องค์ประกอบต่าง ๆ ของ Microsoft Access 2000

เมื่อเข้าสู่การทำงานของ Microsoft Access 2000 แล้วก็จะปรากฏหน้าต่างของการ
ทำงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ

- Menu Bar เป็นเมนูที่รองรับคำสั่ง โดยแบ่งหมวดหมู่ของคำสั่งตามลักษณะ
การทำงาน
- Toolbar เป็นแถบเครื่องมือที่ใช้สั่งงาน และสามารถเข้าถึงคำสั่งได้รวดเร็ว
กว่าใช้งานผ่าน Menu Bar
- หน้าต่าง Database เป็นหน้าต่างที่เก็บอบเจ็กต์ต่าง ๆ ภายใน Microsoft
Access 2000
- Object Bar เป็นแถบที่แสดงรายชื่ออบเจ็กต์ชนิดต่าง ๆ ซึ่งถ้าเราคลิก
ไอคอนชนิดใด ก็จะแสดงรายละเอียดของอบเจ็กต์ต่าง ๆ เพื่อเลือกใช้งาน
- ปุ่มคำสั่ง Database เป็นปุ่มคำสั่งที่อยู่ภายในหน้าต่าง Database ทำหน้าที่
รับคำสั่ง
- Status Bar เป็นแถบแสดงข้อความ ซึ่งจะแสดงอยู่ด้านล่างของหน้าต่างหลัก

(3.1) อบเจ็กต์ต่าง ๆ ของ Microsoft Access 2000

Microsoft Access คาด้าเบส หมายถึง ไฟล์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และอบเจ็กต์
หลักที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเหล่านั้น โดยภายในอบเจ็กต์หลักประกอบไปด้วย ตาราง, แบบสอบถาม,
รายงาน, แมโคร และโมดูล โดยแต่ละอบเจ็กต์มีคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้

- ตาราง เป็นอบเจ็กต์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลโดยในแต่ละ
ตาราง จะมีการจัดเก็บข้อมูลเฉพาะสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น ตารางการลงทะเบียนของ นักศึกษาภายใน
ตารางจะประกอบด้วยฟิลด์ ซึ่งใช้สำหรับเก็บข้อมูลต่าง ชนิดกัน และเรคคอร์ด ซึ่งใช้แบ่งข้อมูลที่ทำ
การจัดเก็บอยู่ออกเป็นชุด ๆ โดยสามารถทำการกำหนดคีย์หลัก (Primary key) ขึ้นในการสร้าง
ตาราง เพื่อป้องกันการซ้ำกันของข้อมูล และเพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล

- แบบสอบถาม เป็นอบเจ็กต์ที่ถูกสร้างขึ้น จากข้อมูลภายในตาราง โดย
สามารถใช้แบบ สอบถามในการเลือกดูข้อมูลเฉพาะส่วนที่ต้องการ และแก้ไขข้อมูลได้โดย
สามารถใช้แบบสอบถามในการสร้างตารางใหม่จากข้อมูลเดิม ได้อีกด้วย ฟอรัม เป็นอบเจ็กต์ที่ใช้
ในการรับข้อมูล โดยจะทำการรับข้อมูลมาจากตาราง หรือแบบสอบถาม โดยสามารถเพิ่ม
รายละเอียดต่าง ๆ ลงในฟอรัมเพื่อส่งออกเครื่องพิมพ์ (Printer) ได้อีกด้วย

- รายงาน เป็นออบเจกต์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล สามารถนำข้อมูลมาทำการคำนวณ จัดกลุ่มหรือรูปแบบได้ตามต้องการ แล้วทำการพิมพ์ออกมาเป็นรายงาน
- เพจ เป็นออบเจกต์ที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อทำหน้าที่นำเสนอข้อมูลผ่านทางเว็บเพจหรือการส่งข้อมูลไปให้ลูกค้าโดยผ่านทางเว็บเพจ
- แมโคร เป็นออบเจกต์ที่ถูกสร้างขึ้น เพื่อทำการเปิดฟอร์มย่อย โดยตั้งปุ่มเงื่อนไขไว้บนฟอร์มหลัก โดยจะสามารถใช้แมโครเปิดตาราง แบบสอบถาม หรือพิมพ์รายงานได้ตามต้องการ
- โมดูล เป็นออบเจกต์ที่เก็บคำสั่งที่เขียนด้วยภาษา Basic ของ Microsoft ที่มีการออกแบบเพื่อใช้งานกับ Microsoft Access โดยเฉพาะ แต่โดยทั่วไป ไม่มีความจำเป็นต้องใช้โมดูลมากนัก นอกจากจะต้องการที่จะทำการเพิ่ม

(3.2) เมนูคำสั่งของ Microsoft Access 2000

การใช้คำสั่งปกติของ Microsoft Access 2000 คือ การเรียกใช้งานคำสั่งที่อยู่บนแถบเครื่องมือ (Toolbar) เพราะเราสามารถเรียกคำสั่งมาใช้งานได้รวดเร็วกว่าการเรียกคำสั่งผ่านเมนูบาร์ แต่การเรียก คำสั่งผ่านเมนูบาร์นั้นมีรายละเอียดของคำสั่งอย่างครบถ้วน ซึ่งเมนูต่าง ๆ ของ Microsoft Access 2000 ประกอบไปด้วย

- เมนูแฟ้ม ใช้สำหรับการจัดไฟล์ฐานข้อมูล เช่น การสร้าง , การเปิด, การบันทึก รวมทั้งจบการทำงานด้วย
 - เมนูแก้ไข ใช้สำหรับการแก้ไขหรือเปลี่ยนรูป การทำงาน แก้ไขการจัดกลุ่มข้อมูล และออบเจกต์ต่าง ๆ
 - เมนูนุมมอง ใช้สำหรับการปรับมุมมองในขณะที่ทำงานว่าต้องการให้แสดงผลงานรูปแบบใด
 - เมนูแทรก ใช้สำหรับเพิ่มออบเจกต์เข้ามาใน ฐานข้อมูล
- เมนูเครื่องมือ ใช้สำหรับจัดเก็บเครื่องมือที่ใช้ใน การบริหารฐานข้อมูล เช่น การวิเคราะห์ปัญหา, การจัดการข้อมูล และการเขียนโปรแกรมเมนูหน้าต่าง ใช้สำหรับจัดการหน้าต่างที่มีการใช้งาน ในขณะที่นั้นให้สะดวกต่อการใช้งานเมนูวิธี ใช้สำหรับขอความช่วยเหลือจากระบบช่วยเหลือของ Microsoft Access

(3.3) หน้าต่างของออบเจกต์ต่าง ๆ ในมุมมอง

Datasheet view เป็นมุมมองมาตรฐานที่ใช้ในการทำงานกับข้อมูลในออบเจกต์ต่าง ๆ ซึ่งใช้ ในการเรียกดู และแก้ไขข้อมูลเดิม ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มหรือการลบข้อมูล เมื่อทำการจัดเก็บข้อมูลที่จัด ทำขึ้นไว้ในออบเจกต์ใด ก็จะมาแสดงออกมาในมุมมองของออบเจกต์นั้น และสามารถควบคุมการทำงาน ต่างๆ ได้ในชุดเครื่องมือมาตรฐานในการควบคุมโดยไม่ต้องกำหนดอะไรเป็นพิเศษแต่อย่าง

Datasheet View เป็นการนำเสนอข้อมูลที่มีอยู่ในตาราง เพื่อทำการตรวจสอบหรือแก้ไขเพิ่มเติม ข้อมูล โดยสามารถเปิดตารางใน Datasheet view ได้จากการเลือกอบเจกต์ตาราง จากนั้นเลือกชื่อ ตารางที่ต้องการเปิดดูข้อมูล หน้าต่างของ Datasheet view ก็จะปรากฏข้อมูลในตารางที่เลือกมาใช้งาน

(3.4) อบเจกต์ต่าง ๆ ใน Access 2000 และหน้าที่

Table : เป็นส่วนสำคัญที่สุดในโปรแกรม เนื่องจากมีหน้าที่ที่จะต้องเก็บข้อมูลทั้งหมดไว้ที่ Table

Query : ใช้สำหรับสร้างเงื่อนไขเพื่อให้เห็นข้อมูลเฉพาะส่วนที่ต้องการ

Form : สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างโปรแกรมกับผู้ใช้งาน (User Interface) เพื่อให้ทำงานสะดวกขึ้น

Report : แสดงรายงานออกทางเครื่องพิมพ์

Macro : เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ยาว หรือการทำงานที่ซ้ำกันให้สั้นลง

Module : เป็นการเขียน โปรแกรมภายในโปรแกรม Access เพื่อให้งานที่สร้างนั้นมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

(3.5) หน้าต่างแบบสอบถามใน Datasheet view

หน้าต่างแบบสอบถามใน Datasheet view จะคล้ายกับหน้าต่างตารางใน Datasheet view ซึ่งเกิดจากการดึงข้อมูลจากตารางเดิมมาเป็นตารางใหม่ อาจดึงมาเหมือนตารางเดิมทุกประการเลยก็ได้ แต่การทำเช่นนี้จะไม่เกิดประโยชน์อะไรเลย หรือดึงโดยมีการกำหนดว่าจะดึงข้อมูลประเภทไหนบ้าง และจะนำมาจัดเรียงอย่างไร แต่ถ้ามีการแก้ไขข้อมูลใด ๆ ในแบบสอบถาม ก็จะเท่ากับไปแก้ไขใน ตารางด้วย

- หน้าต่างแบบฟอร์มในมุมมอง หน้าต่างแบบฟอร์มในมุมมอง เป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อช่วยในการแก้ไขหรือเพิ่มเติม ข้อมูลให้เป็นไปโดยง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถออกแบบฟอร์มให้ทำงานกับแมโคร เพื่อแสดงผล เฉพาะข้อมูลหนึ่ง ๆ หรือลำดับการทำงานโดยอัตโนมัติได้อีกด้วย

- หน้าต่างรายงานในมุมมอง หน้าต่างรายงานในมุมมอง ใช้แสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดทำออกมาให้ดูได้ทั้งบนหน้าจอ และทำการพิมพ์ออกบนกระดาษ แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลใด ๆ ได้ หากมีความต้องการจะแก้ไข ก็จะต้องทำ การแก้ไขในฟอร์มแทน รายงานเป็นเพียงการนำเสนอผลลัพธ์เท่านั้น แต่รายงานมีความสามารถในการรวบรวมผล และนำเสนอข้อมูลสรุปแยกเป็นกลุ่มได้ดีกว่าฟอร์ม

- หน้าต่างแมโครในมุมมอง หน้าต่างแมโครเป็นชุดคำสั่งของ Microsoft Access เอง ซึ่งนำมาจัดรวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อเรียก ใช้งานโดยอัตโนมัติได้ โดยสามารถเรียกอบเจกต์ต่างๆ เช่น ตาราง, แบบสอบถาม, ฟอร์ม และรายงาน ได้ในระดับที่ไม่ซับซ้อนนัก

- หน้าต่างโมดูลในมุมมอง หน้าต่าง โมดูลเป็นชุดคำสั่งของ Microsoft Access เอง ซึ่งนำมาจัดรวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อเรียก ใช้งานโดยอัตโนมัติต่าง ๆ ซึ่งซับซ้อนเกินกว่าที่จะใช้ ไม่โครทำได้

(3.6) การออกจาก Microsoft Access

หลังจากเสร็จสิ้นการใช้งาน Microsoft Access แล้ว และได้ทำการบันทึกข้อมูลไว้เรียบร้อยแล้ว ก่อนจะปิดเครื่อง หรือใช้โปรแกรมอื่นควรออกจาก Microsoft Access ก่อนทุกครั้ง

1. เลือกแฟ้ม > จบการทำงาน หรือดับเบิลคลิกที่ไอคอน มุมขวาบนสุดของจอภาพ

2. หากว่ายังไม่ได้ทำการบันทึกข้อมูล Microsoft Access จะแสดงหน้าต่างถามว่าต้องการจะ บันทึกข้อมูลหรือไม่ โดยเลือก

(ใช่) เป็นการยืนยันว่าต้องการบันทึกข้อมูล

(ไม่ใช่) เป็นการยืนยันว่าไม่ต้องการบันทึกข้อมูล

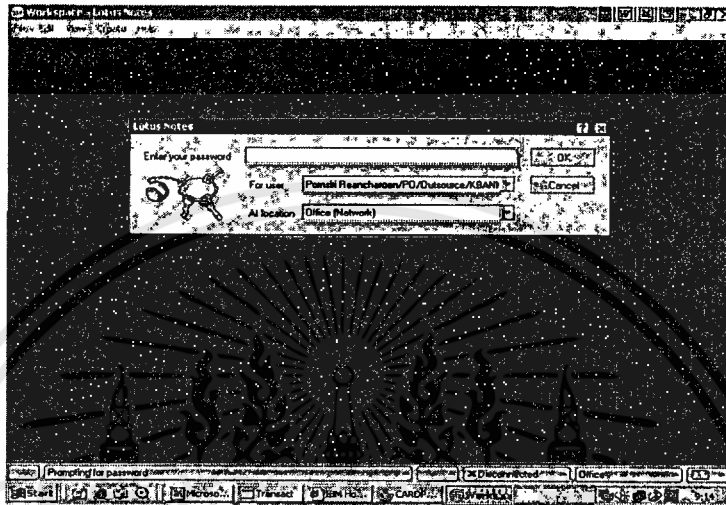
(ยกเลิก) เป็นการยกเลิกคำสั่งจบการทำงานของ Microsoft Access

2.2.4 ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes

อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes เป็น โปรแกรมประยุกต์ที่มีความสามารถหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การจัดการรายงานและความสามารถในการเป็นลูกข่ายของระบบจัดการ ไหลของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และความสามารถที่ขาดไม่ได้ คือ ความสามารถในการเป็นโปรแกรมบริการอิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็กในส่วนเครื่องข่ายซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการใช้งานในโปรแกรม Lotus Notes โดยการใช้งานจะต้องติดตั้งโปรแกรมไว้กับเครื่อง

2.2.4.1 การใช้งาน Lotus Notes

การใช้งาน โปรแกรม Lotus Notes มีขั้นตอนการใช้งานเบื้องต้นดังนี้
 ผู้ใช้สามารถเรียกใช้งานโปรแกรม Lotus Notes ได้ที่ไอคอนบนหน้าจอเมื่อทำการ
 เปิดโปรแกรม Lotus Notes จะปรากฏหน้าต่างย่อย ตามรหัสผ่านเพื่อใช้งาน ซึ่งจะต้องเป็นรหัสผ่าน
 ของแต่ละบุคคล โปรแกรมจะแสดงชื่อในการใช้งาน



รูปที่ 4.4 หน้าต่างสำหรับพิมพ์รหัสผ่าน

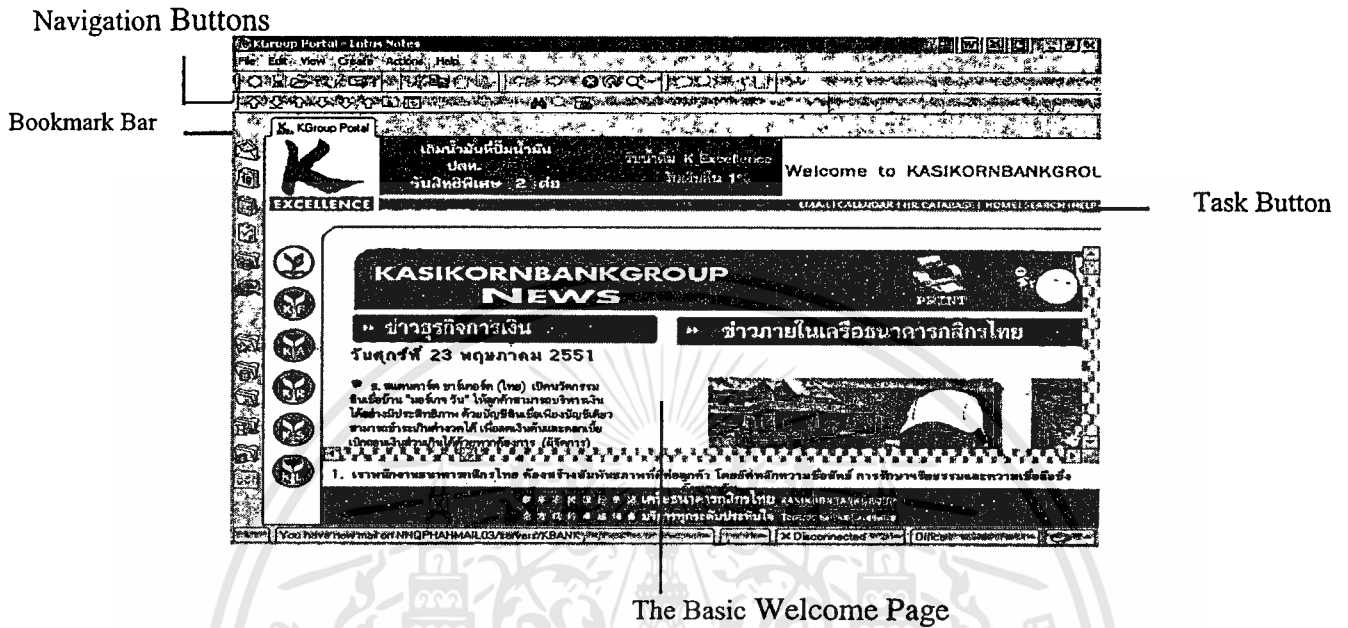


รูปที่ 4.5 หน้าต่างการทำงานของโปรแกรม Lotus Notes

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

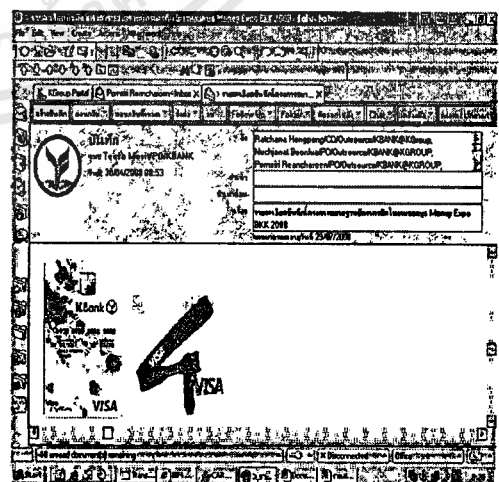
2.2.4.2 รายละเอียดเบื้องต้นกับ Lotus Notes

เมื่อผู้ใช้ทำการเปิด โปรแกรม Lotus Notes และป้อนรหัสผ่าน ได้อย่างถูกต้อง จะพบ หน้าต้อนรับขอ โปรแกรม Lotus Note ซึ่งรายละเอียดแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้



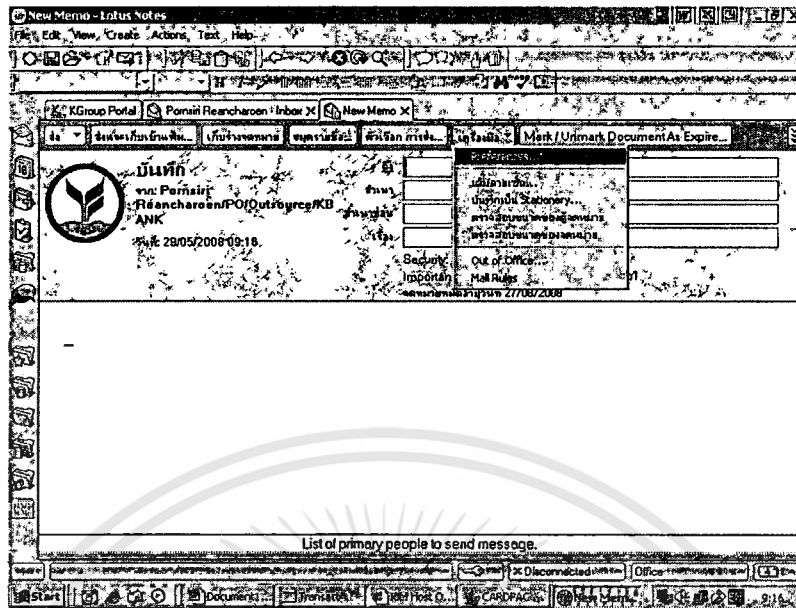
รูปที่ 4.6 หน้าด่าการใช้งานของโปรแกรม Lotus Notes

- Navigation Buttons ใช้ในการเลื่อนหน้า หรือเข้าสู่เว็บไซต์
- Bookmark Bar สำหรับใช้ในการสร้างเส้นทางลัดไปยัง เอกสาร ฐานข้อมูล และเว็บไซต์
- Status Bar เป็นส่วนในการแสดงสถานะของโปรแกรม Lotus Notes
- Task Button ใช้สำหรับเลือกการแสดงผลสำหรับเอกสาร ฐานข้อมูล หรือเว็บไซต์



รูปที่ 4.7 เป็นไฟล์ในการบันทึกข้อมูลหรือแนบเอกสารต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

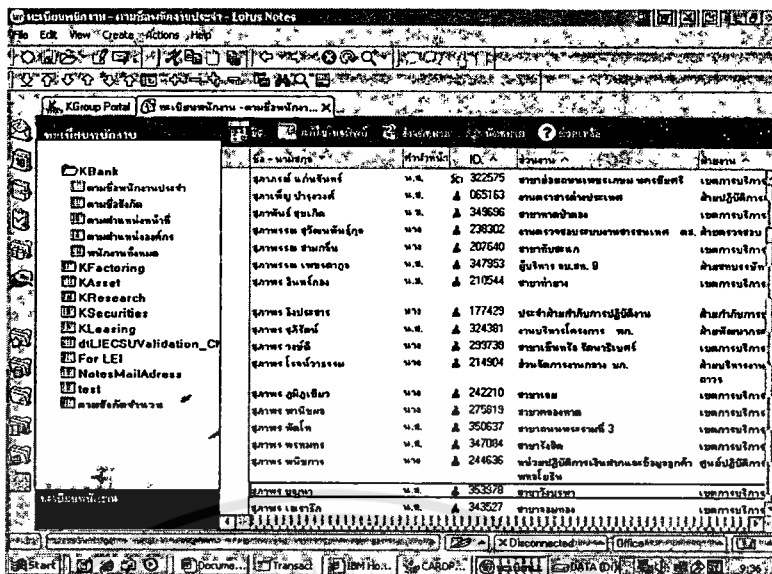


รูปที่ 4.8 เป็นหน้าต่างในการค้นหาชื่อพนักงานทั้งหมด



รูปที่ 4.9 ทะเบียนพนักงานที่สามารถค้นหาได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้拿去ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รูปที่ 5.0 รายชื่อพนักงานทั้งหมด , ID พนักงาน, หน่วยงาน, เบอร์ โทรศัพท์

2.2.4.3 การใช้งาน Lotus Notes เพื่อรับส่ง e-mail

1. การเข้าถึงกล่องเมลส่วนตัว ผู้ใช้สามารถทำได้โดยการคลิกปุ่มหรือไอคอนที่มีคำว่า Mail เพื่อเข้าสู่กล่องเมลส่วนตัว
2. ผู้ใช้จำเป็นต้องคลิกที่โฟลเดอร์เพื่อเลือกใช้งานอิเล็กทรอนิกส์เมลตามความต้องการ ซึ่งในแต่ละโฟลเดอร์จะมีรายละเอียดและหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน โดยในอิเล็กทรอนิกส์เมลแต่ละฉบับนั้นมีไอคอนกำกับเพื่อบ่งชี้ถึงอิเล็กทรอนิกส์เมลฉบับนั้นมีลักษณะพิเศษหรือไม่อย่างไร (สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2547)[Internet]

2.3 ปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์

ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องพิมพ์ ปัญหาเหล่านี้อาจพบวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง ข้อมูลเหล่านี้ส่วนใหญ่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์โดยตรง ซึ่งพอสรุปปัญหาได้ 2 ลักษณะ คือ ปัญหาที่เกิดจาก Software และปัญหาที่เกิดจาก Hardware

2.3.1 ปัญหาจาก Software แบ่งได้ 4 ลักษณะ

1. ปัญหาจาก Operating System Windows ปัญหาส่วนใหญ่มาจากการติดตั้งโปรแกรมใหม่ ๆ หรือการ uninstall โปรแกรมแล้วทำให้ file บางไฟล์หายไป วิธีแก้ไขง่าย ๆ คือการติดตั้ง Windows ทับเข้าไปใหม่ไม่ต้องกลัวว่าโปรแกรมที่มีอยู่ก่อนแล้วจะหายไปไม่หาย และก็ไม่จำเป็นต้องลงโปรแกรมอื่น ๆ ใหม่

2. ปัญหาจาก Application โปรแกรมการใช้งานต่าง ๆ ได้ Microsoft Word, Excel, internet Explorer มีหลักคล้าย ๆ กันคือ ให้ติดตั้งโปรแกรมทับเข้าไปใหม่ แต่แนะนำว่าให้ลองปิดโปรแกรมทั้งหมด แล้ว Restart ใหม่จะดีกว่า

โปรแกรมบางตัวอาจไม่ Support การใช้งานบาง OS ดังนั้น อาจจำเป็นต้องมีการถอดการติดตั้งออก หรือที่เรียกว่า uninstall (ส่วนใหญ่โปรแกรมที่เราติดตั้งจะมีมาให้ด้วย) ถ้าไม่มีลองเข้าไปที่ Control Panel เลือก add/Remove Program

3. ปัญหาจากผู้ใช้งาน ปัญหาจากผู้ใช้งานเช่น กดปุ่ม Scroll Lock แล้วหน้าจอเลื่อน ทั้งหน้า (Microsoft Excel) เป็นเรื่องปกติไม่มีใครทุกคนที่จะสามารถใช้โปรแกรมได้เก่งทุกอย่าง บางครั้งก็มีพลังเหลือบ้าง เรื่องนี้คงต้องแก้ไขโดยการซื้อหนังสือมาอ่าน

2.3.2 ปัญหาจากไวรัส

ปัญหานี้อาจพบอาการแปลก ๆ เช่น เปิดโปรแกรมไม่ได้, มีหน้าต่างแปลก ๆ แสดงขึ้นมากที่หน้าจอการแก้ไขก็ลองตรวจสอบโดยใช้โปรแกรมเช็คไวรัสดู เช่น Norton Antivirus เป็นต้น หรือถ้ายังไม่มีโปรแกรมตรวจสอบและกำจัดไวรัส สามารถทดลองเช็คไวรัสผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้

ไวรัส คือโปรแกรมชนิดหนึ่งที่มีความสามารถในการสำเนาตัวเองเข้าไปติดอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ได้และถ้ามีโอกาสก็สามารถแทรกเข้าไปประชิดในคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการนำเอาดิสก์ที่ติดไวรัสจากเครื่องหนึ่งไปใช้อีกเครื่องหนึ่ง หรืออาจผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบสื่อสารข้อมูลไวรัสก็อาจแพร่ระบาดได้เช่นกัน

การที่คอมพิวเตอร์ใดติดไวรัส หมายถึงว่าไวรัสได้เข้าไปฝังตัวอยู่ในหน่วยความจำคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้ว เนื่องจากไวรัสก็เป็นแค่โปรแกรม ๆ หนึ่งการที่ไวรัสจะเข้าไปอยู่ในหน่วยความจำได้นั้นจะต้องมีการถูกเรียกให้ทำงานได้นั้นยังขึ้นอยู่กับประเภทของไวรัส แต่ละตัวปกติผู้ซ้มนักจะไม่รู้ตัวว่าได้ทำการปลุกคอมพิวเตอร์ไวรัสขึ้นมาทำงานแล้ว

ประเภทของไวรัส โดยทั่วไปมีหลากหลายชนิดคือ

- บุตเซกเตอร์ไวรัส Boot Sector Viruses หรือ Boot Infector Viruses คือไวรัสที่เก็บตัวเองอยู่ในบูตเซกเตอร์ ของดิสก์ การใช้งานของบูตเซกเตอร์คือ เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มทำงานขึ้นมาตอนแรก เครื่อง จะเข้าไปอ่านบูตเซกเตอร์ โดยในบูตเซกเตอร์จะมีโปรแกรมเล็ก ๆ ไว้ใช้ในการเรียกระบบ ปฏิบัติการขึ้นมาทำงานอีกทีหนึ่ง บูตเซกเตอร์ไวรัสจะเข้าไปแทนที่โปรแกรมดังกล่าว และไวรัส ประเภทนี้ถ้าไปติดอยู่ในฮาร์ดดิสก์ โดยทั่วไป จะเข้าไปอยู่บริเวณที่เรียกว่า Master Boot Sector หรือ Partition Table ของฮาร์ดดิสก์นั้น

ถ้าบูตเซกเตอร์ของดิสก์ใดมีไวรัสประเภทนี้ติดอยู่ ทุก ๆ ครั้งที่บูตเครื่องขึ้นมา โดย พยายามเรียก คอสจากดิสก์นี้ ตัวโปรแกรมไวรัสจะทำงานก่อนและจะเข้าไปฝังตัวอยู่ใน

หน่วยความจำเพื่อเตรียมพร้อมที่ จะทำงานตามที่ได้ถูกโปรแกรมมา แล้วตัวไวรัสจึงค่อยไป เรียกคอสให้ขึ้นมาทำงานต่อไป ทำให้เหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น

- ม้าโทรจัน (Trojan horse) เป็น โปรแกรมที่ถูกเขียนขึ้นมาให้ทำตัวเหมือนว่าเป็น โปรแกรมธรรมดาทั่ว ๆ ไป เพื่อหลอกล่อผู้ใช้ให้ทำการเรียกขึ้นมาทำงาน แต่เมื่อ ถูกเรียกขึ้นมาแล้ว ก็จะเริ่มทำลายตามที่โปรแกรมมาทันที ม้าโทรจันบางตัวถูกเขียนขึ้นมาใหม่ทั้ง ชุด โดยคนเขียนจะทำการตั้งชื่อ โปรแกรมพร้อมชื่อรุ่นและคำอธิบายการใช้งานที่ดูสมจริง เพื่อหลอกให้คนที่ จะเรียกใช้ตายใจ

จุดประสงค์ของคนเขียนม้าโทรจันอาจจะเช่นเดียวกับคนเขียนไวรัส คือ เข้าไป ทำ อันตรายต่อข้อมูลที่มีอยู่ในเครื่อง หรืออาจมีจุดประสงค์เพื่อที่จะล้วงเอาความลับของระบบ คอมพิวเตอร์ ม้าโทรจันนี้อาจจะถือว่าไม่ใช่ไวรัส เพราะเป็น โปรแกรมที่ถูกเขียนขึ้นมาโดด ๆ และ จะไม่มีการเข้าไปติดในโปรแกรมอื่นเพื่อสำเนาตัวเอง แต่จะ ใช้ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของ ผู้ใช้เป็น ตัวแพร่ระบาดซอฟต์แวร์ที่มีม้าโทรจันอยู่ในนั้นและนับว่าเป็นหนึ่งในประเภทของ โปรแกรม ที่มี ความอันตรายสูง เพราะยากที่จะตรวจสอบและสร้างขึ้นมาได้ง่าย ซึ่งอาจใช้แค่แบดซีพล์ก็สามารถ โปรแกรมประเภทม้าโทรจันได้

- โพลิมอร์ฟิกไวรัส คือ Polymorphic Viruses เป็นชื่อที่ใช้ในการเรียกไวรัสที่มีความสามารถในการแปรเปลี่ยนตัวเอง ได้เมื่อมีสำเนาตัวเองเกิดขึ้น ซึ่งอาจได้ถึงหลายร้อย รูปแบบ ผลก็คือ ทำให้ไวรัสเหล่านี้ยากต่อการถูกตรวจจับ โดย โปรแกรมตรวจหาไวรัสที่ใช้วิธีการ สแกนอย่างเดียว ไวรัสใหม่ ๆ ในปัจจุบันที่มีความสามารถนี้เริ่มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

- สตีลตีไวรัส คือ Stealth Viruses เป็นชื่อเรียกไวรัสที่มีความสามารถในการพรางตัวต่อการตรวจจับได้ เช่น ไฟล์อินเฟกเตอร์ ไวรัสประเภทที่ไปติดโปรแกรมใดแล้วจะทำให้ขนาดของ โปรแกรมนั้นใหญ่ขึ้น ถ้าโปรแกรมไวสนั้นเป็นแบบสตีลตีไวรัส จะไม่สามารถ ตรวจสอบขนาดที่แท้จริง ของโปรแกรมที่เพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากตัว ไวรัสจะเข้าไปควบคุมคอส เมื่อมีการ ใช้คำสั่ง DIR หรือ โปรแกรมใดก็ตามเพื่อตรวจสอบขนาดของโปรแกรม คอสก็จะแสดงขนาด เหมือนเดิม ทุกอย่างราวกับว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น

- หนอน (Worm) เป็นรูปแบบหนึ่งของไวรัส มีความสามารถในการทำลาย ระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์สูงที่สุดในบรรดาไวรัสทั้งหมด สามารถกระจายตัวได้รวดเร็ว ผ่านทาง ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งสาเหตุที่เรียกว่าหนอนนั้น คงจะเป็นลักษณะของการกระจายและทำลาย ที่ คล้ายกับหนอนกินผลไม้ ที่สามารถกระจายตัวได้มากมาย รวดเร็ว และเมื่อยิ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้น ระดับการทำลายล้างยิ่งสูงขึ้น

- สบายแวร์ (Spy ware) คือ โปรแกรมเล็ก ๆ ที่ถูกเขียนขึ้นมาสอดส่อง (สปาย) การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณ อาจจะเป็นเพื่อโฆษณาสินค้าต่าง ๆ สบายแวร์บางตัวก็ สร้างความรำคาญเพราะจะเปิดหน้าต่างโฆษณาบ่อย ๆ แต่บางตัวร้ายกว่านั้น คือ ทำให้คุณใช้

อินเทอร์เน็ตไม่ได้เลย ไม่ว่าจะไปเว็บไหน ก็จะโชว์หน้าต่างโฆษณา หรืออาจจะเป็นเว็บประเภท ลามกอนาจาร พร้อมกับป๊อปอัพหน้าต่างเป็นสิบ ๆ หน้าต่าง

สพายแวร์เข้ามาคิดเครื่องได้อย่างไร

ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ ไม่เคยดูแลเครื่องของตัวเองเลย ไม่เคยป้องกัน ไม่เคยบำรุงรักษา ก็มักเกิดปัญหา เองง่าย ๆ เหมือนการขับรถก็ต้องคอยดูแลรักษา ทำความสะอาด เปลี่ยนน้ำมันเครื่อง ฯลฯ แต่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่จะไม่รู้จักการบำรุงรักษาตรงนี้ ก็เลยต้องมานั่งกลุ้มใจ พวกสพายแวร์จะติดได้หลายทางแต่หลัก ๆ คือ

1. เข้าเยี่ยมเว็บไซต์ต่าง ๆ พอเว็บไซต์บอกให้ดาวน์โหลดโปรแกรมก็ดาวน์โหลดตามที่เขาบอกโดยไม่อ่านว่าเป็นอะไร

2. ดาวน์โหลดโปรแกรมฟรีที่เรียกว่า Freeware มาใช้ โปรแกรมฟรีนั้นมีใช้ก็ดี แต่ก็ควรดูให้ดีเพราะโปรแกรมฟรีหลายตัวจะมีสพายแวร์ติดมาด้วยเป็นของแถม ตัวอย่างเช่น โปรแกรม Kazaa Media Desktop ซึ่งเป็นโปรแกรมให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนไฟล์กันเหมือนกับโปรแกรม Napster ขณะนี้มีผู้ใช้โปรแกรม Kazaa เป็นล้าน ๆ คน เพราะสามารถใช้ดาวน์โหลดเพลง MP3 ฟรีได้ ซึ่ง Kazaa นั้น จะมีอยู่ 2 แบบ คือ แบบใช้ฟรี กับแบบเสียเงิน ถ้าเป็นแบบฟรี เขาจะแถมสพายแวร์มาด้วยกว่า 10 ตัว

3. เปิดโปรแกรมที่ส่งมากับอีเมล บางทีเพื่อนส่งอีเมลมาให้พร้อม โปรแกรมสวยงาม ซึ่งเพื่อนเองก็ไม่รู้ว่าสพายแวร์อยู่ด้วย ก็ส่งต่อ ๆ กัน ไปสนุกสนาน เวลาใช้อินเทอร์เน็ตก็เลยมีหน้าต่างโฆษณาโผล่มา 80 หน้าต่างสนใจ

ทันทีที่ Spy ware เข้ามาอยู่ในเครื่องเรา มันก็จะสำแดงลักษณะพิเศษของโปรแกรมออกมา คือ นำเสนอหน้าเว็บ โฆษณาเชิญชวนให้คลิกทุกครั้งที่เราออนไลน์อินเทอร์เน็ต โดยมาในรูปแบบต่างๆ กัน ดังนี้

- มี Pop up ขึ้นมาบ่อยครั้งที่เข้าเว็บ
- ทูลบาร์มีแถบปุ่มเครื่องมือเพิ่มขึ้น
- หน้า Desktop มีไอคอนประหลาดๆ เพิ่มขึ้น
- เมื่อเปิด Internet Explorer หน้าเว็บแรกที่พบแสดงเว็บอะไรก็ไม่รู้ ไม่เคยเห็น

มาก่อน

- เว็บใดที่เราไม่สามารถเข้าได้ หน้าเว็บโฆษณาของ Spy ware จะมาแทนที่
- แชนด์ไดรฟ์ (Flash Drive) ตัวนี้แหละสำคัญที่สุดในการรับไวรัสสายที่สุด

เพราะมันไม่มีตัวตรวจจับเหมือนในเครื่องคอมพิวเตอร์ ฉะนั้น แชนด์ไดรฟ์ จึงรักษาไว้ให้คืออย่างไรใครเอาไปกอด หรือ ไปเสียบเครื่องคนอื่น ถ้าไม่จำเป็น และไม่ควรขยันทิ้งจากเครื่องคนอื่นมาใส่ ในแชนด์ไดรฟ์ของเรา ถ้าไปเอาไฟล์คนอื่นมา เมื่อใช้งานก็ควรสแกนไวรัสก่อน

การตรวจสอบแฮนดี้ไดรฟ์ที่ง่าย ๆ ถ้ามีไวรัสติด แฮนดี้ไดรฟ์ เมื่อเสียบเข้าเครื่องแล้วเราจะดับเบิลคลิกไดรฟ์ที่เราเสียบเพื่อเปิดข้อมูลไม่ได้เลย ยกเว้นคลิกขวาแล้วไปที่ Open หรือ Explore หากแฮนดี้ไดรฟ์มีไวรัสแล้วแต่เราไม่สแกน รับรองว่ามันจะค่อย ๆ เดินเรียงแถวตามลำดับไหลย่องเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเปิดใช้งานทำให้คุณต้องปวดหัวเล่นยามใช้งาน

วิธีสแกนที่ง่ายที่สุด นำแฮนดี้ไดรฟ์เสียบกับเครื่อง เลือกชื่อของไดรฟ์ที่เสียบ แฮนดี้ไดรฟ์ อยู่ คลิกขวาไปที่ตรวจจับไวรัส (แล้วแต่ยี่ห้อ) คลิกเพื่อสแกน แล้วไปเปิดข้อมูล ถ้าเปิดไม่ได้ให้ถอดแฮนดี้ไดรฟ์ ออก แล้วเสียบเข้าไปใหม่

อาการของเครื่องที่ติดไวรัส สามารถสังเกตการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ถ้ามีอาการดังต่อไปนี้อาจเป็นไปได้ว่า ได้มีไวรัสเข้าไปติดอยู่ในเครื่องแล้ว อาการที่ว่ามันได้แก่

- ใช้เวลานานผิดปกติในการเรียกโปรแกรมขึ้นมาทำงาน
- ขนาดของโปรแกรมใหญ่ขึ้น
- วันเวลาของโปรแกรมเปลี่ยนไป
- ข้อความที่ปกติไม่ค่อยได้เห็นกลับถูกแสดงขึ้นมาบ่อย ๆ
- เกิดอักษรหรือข้อความประหลาดบนหน้าจอ
- เครื่องส่งเสียงออกทางลำโพง โดยไม่ได้เกิดจากโปรแกรมที่ใช้อยู่
- เป็นพิมพ์ทำงานผิดปกติหรือไม่ทำงานเลย
- ขนาดของหน่วยความจำที่เหลือน้อยกว่าปกติ โดยหาเหตุผลไม่ได้
- ไฟล์แสดงสถานะการทำงานของดิสก์ติดค้างนานกว่าที่เคยเป็น
- ไฟล์ข้อมูลหรือโปรแกรมที่เคยใช้อยู่ ๆ ก็หายไป
- เครื่องทำงานช้าลง
- เครื่องบูตตัวเองโดยไม่ได้สั่ง
- ระบบหยุดทำงานโดยไม่ทราบสาเหตุ
- เซกเตอร์ที่เสียมียังจำนวนเพิ่มขึ้น โดยมีการรายงานว่าจำนวนเซกเตอร์ที่เสียมียังจำนวนเพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยที่ยังไม่ได้ใช้โปรแกรมใดเข้าไปตรวจหาเลย

จำนวน เพิ่มขึ้นกว่าแต่ก่อน โดยที่ยังไม่ได้ใช้โปรแกรมใดเข้าไปตรวจหาเลย

2.3.3 ปัญหาจาก Hardware และการตรวจสอบ แก๊ไข

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ มีลักษณะเป็นโครงร่างสามารถมองเห็นด้วยตาและสัมผัสได้ (รูปธรรม)7 เช่น จอภาพ คีย์บอร์ด เครื่องพิมพ์ เมาส์ เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ตามลักษณะการทำงาน ได้ 4 หน่วย คือ หน่วยรับข้อมูล (Input Unit) หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit: CPU) หน่วยแสดงผล (Output Unit) หน่วยเก็บข้อมูลสำรอง (Secondary Storage) โดยอุปกรณ์แต่ละหน่วยมีหน้าที่การทำงานแตกต่างกัน

2.3.3.1 คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ภายใน

1. Disk Drive อ่านข้อมูลไม่ได้ - ให้แก้ไขโดยซื้อแผ่นทำความสะอาด + นำยามาล้างก็จะสามารถแก้ไขได้
2. CD-Rom Drive อ่านข้อมูลไม่ได้ - สาเหตุมาจากฝุ่นที่เกาะอยู่ ให้ซื้อแผ่นทำความสะอาดสำหรับ CD-Rom และสาเหตุอีกอย่างหนึ่งคือ แผ่นที่อ่าน อาจมีปัญหาจากการบันทึก ถ้าเป็นไปได้ ให้ทดสอบโดยนำแผ่นไปอ่าน CD-ROM Drive เครื่องอื่น ๆ ดู (ความเร็ว CD-ROM ถ้าต่ำกว่า 24x มักจะมีปัญหาในการอ่าน)
3. RAM - Memory หน่วยความจำปัจจุบันมีราคาถูกลงมาก ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับ Ram คือการไม่สัมพันธ์ระหว่างแรมเก่า กับแรมใหม่ หมายความว่า การเพิ่มแรมควรใช้ยี่ห้อเดียวกัน รุ่นเดียวกัน และขนาดเท่ากันจะดีกว่า ทั้งนี้คงขึ้นกับเมนบอร์ดแต่ละรุ่นด้วย
4. Hard disk ทำงานช้าลง - ส่วนใหญ่มาจากพื้นที่ว่างใน Hard disk ไม่มากพอ สำหรับผู้ใช้วินโดวส์ 95, 98 ควรมีพื้นที่เหลืออย่างน้อยสัก 500 MB การแก้ไข ควรทำ Disk Cleanup (ทำทุกวัน) ตามด้วย Scandisk (ทำทุกวัน) และ Disk Defragment (ทำทุกเดือน)
5. Power Supply ไฟไม่เข้า - ลองขยับปลั๊กดูก่อน ปัญหานี้เกิดบ่อยมาก นอกจากนี้อาจเป็นที่ฟิลล์ขาดให้หามาเปลี่ยนแต่ถ้าเสียแล้ว ไม่แนะนำให้ซ่อมซื้อตัวใหม่เลยดีกว่า ส่วนเรื่องการป้องกันปัญหาคือ ให้หาเครื่องเป่ามาเป่าอย่างน้อย 3 เดือนครั้งขึ้นกับห้องที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ว่ามีฝุ่นมากน้อยเพียงใด
6. Mouse เมาส์เลื่อนสะดุด - ปัญหานี้แก้ไขง่ายและมักเป็นกันบ่อย ๆ หลังจากใช้งานไปได้สักระยะหนึ่งสาเหตุคือ การไม่ค่อยนิยมใช้แผ่นรองเมาส์ ทำให้ฝุ่นจากพื้นเข้าเกาะติดได้ง่าย สำหรับการแก้ไข คือ ให้หาเมาส์และตัวล็อกนำลูกกลิ้งด้านหลังออก จากนั้นให้ดูในช่องด้านใน จะเห็นมีฝุ่นเกาะเป็นคราบอยู่ให้ใช้แอลกอฮอล์เช็ดทำความสะอาด
7. Monitor ปัญหาที่พบบ่อยเช่น สีเพี้ยน ให้ลองถอดสายสัญญาณของจอออกแล้วเสียบใหม่ หรือจอภาพมีแต่สีขาวดำทั้ง ๆ ที่เป็นจอสีให้ถอดสายสัญญาณของจอและดูว่าเข็มใดงอหรือไม่ให้แก้ไข และลองเสียบใหม่

2.3.3.2 ปัญหาเครื่องพิมพ์



Dot Matrix

Ink Jet

Laser

(1) เครื่องพิมพ์ชนิดหัวเข็ม (Dot matrix)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พิมพ์ติดขัดเป็นประจำ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มีเศษกระดาษ ผงกระดาษ หรือ Clip ตกลงไป ให้ถอดมาทำความสะอาด และอีกหนึ่งที่มีปัญหาบ่อยคือ แผลงันระหว่างหัวพิมพ์กับกระดาษ อาจชำรุด

- สีจางมาก ทั้ง ๆ ที่เปลี่ยนตลับหมึกใหม่ เรื่องนี้ผมก็พบบ่อยเหมือนกัน ปัญหานี้แก้ไขโดยการเลื่อนคันโยน ปรับตำแหน่งของการพิมพ์ให้อยู่ในระดับที่ถูกต้อง (เช่น หมายเลข 0-1 สำหรับการพิมพ์กระดาษ 1 แผ่น, หมายเลข 2-3 กระดาษมีสำเนา 2 แผ่น เป็นต้น)

- พิมพ์กระดาษต่อเนื่องแล้วไม่เลื่อน ตรวจสอบคันโยกว่าปรับในตำแหน่งใดปกติจะมี 2 ตำแหน่งคือ แบบกระดาษ 1 แผ่น และแบบกระดาษต่อเนื่อง

(2) หัวเข็มหมึก

- ต้องส่งซ่อม สาเหตุที่พบบ่อยคือ ปรับความใกล้ไกลเวลาพิมพ์กระดาษที่มีความหนาต่าง ๆ ไม่ถูกต้องลองศึกษาจากคู่มือดูและอีกอย่างหนึ่งถ้าหมึกถ้าจางแล้ว ให้รีบเปลี่ยนอย่าฝืนใช้เพราะจะทำให้หัวเข็มชำรุดได้ง่าย

(3) เครื่องพิมพ์พ่นหมึก (Inkjet)

- พิมพ์ไม่ออกไม่มีสี ปัญหาจากการอุดตันของหัวตลับหมึก ควรเลือกซื้อเครื่องที่หัวพ่นหมึกอยู่ในตลับหมึกจะดีกว่าเวลาเปลี่ยนจะได้เปลี่ยนพร้อมกันไป (ราคาจะแพงกว่าสักนิด) สำหรับวิธีป้องกันปัญหาได้บ้างคือ หลังจากมีการเปลี่ยนตลับหมึกแล้ว ควรใช้ให้หมดไม่ควรถอดออกมาเพราะทำให้อุดตัน สำหรับการทดสอบ แก้ไข ให้ลองล้างหัวเข็ม ผ่านคำสั่งในโปรแกรม หรือ ผ่านทางเครื่องพิมพ์โดยตรง (คงต้องอ่านคู่มือแต่ละรุ่นอีกที)

- พิมพ์ออกมาสีเพี้ยน หมึกหมดสีใดสีหนึ่งอาจหมด ทำให้สีที่ผสมออกมาไม่สมบูรณ์ การแก้ไขให้เปลี่ยนตลับหมึก Inkjet บางรุ่นสามารถเปลี่ยนตลับสีแยกเป็นสี ๆ ได้ ช่วยให้ประหยัดเงินได้มากขึ้น แต่ถ้าไม่ใช่เพราะคุณเพิ่งเปลี่ยนตลับหมึก ให้ทดสอบโดยใช้วิธีการล้างหัวเข็ม อาจล้างผ่านคำสั่งในโปรแกรม หรือผ่านทางเครื่องพิมพ์โดยตรง

- ไม่ดูกระดาษหรือติดบ่อย ๆ ปัญหาส่วนหนึ่งมาจากใช้กระดาษหนาเกินไปพิมพ์ ทำให้เครื่องหลวม ควรหลีกเลี่ยงและสาเหตุอีกอย่างหนึ่งคือ แผ่นเหล็กที่กั้นกระดาษหรือตัวช่วยเลื่อนกระดาษหัก หรืออให้ลองตรวจสอบดู

(4) เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser)

- พิมพ์ไม่ออกสีจาง ปัญหาอย่างหนึ่งคือ ผงหมึกไม่อยู่ในแนวราบ ให้เอาตลับมาเขย่า ๆ (แนวราบ) ถ้าเป็นตลับใหม่อย่าลืมดึงแผ่นพลาสติกที่กั้นผงหมึกไว้ด้วย มิฉะนั้นอาจพิมพ์ไม่ติด

- พิมพ์ยังไม่หมดก็ไม่ออก สาเหตุอาจมาจากกระดาษติดบ่อยมากถึงมากที่สุด ให้ลองถอดตลับผงหมึกออกมา สังเกตว่ามีกระดาษติดหรือไม่ ถ้ามีให้ระวังเรื่องการดึงกระดาษ

โดยดูจากคู่มือเรื่องทางเดินของกระดาษให้ถึงไปตามเส้นทางของทางเดินกระดาษ ฟันเฟืองของเครื่องพิมพ์จะได้ไม่หัก

- พิมพ์แล้วสกปรกมีลายเส้น ตัวลูกกลิ้งสกปรกให้เปิดเครื่องเอาดรัมผงหมึกออก และทำความสะอาดลูกกลิ้งดูสาเหตุอีกอย่างหนึ่งคือตัวดรัมไม่ได้มาตรฐาน (อาจเกิดจากดรัมที่มีการนำมาใช้ใหม่) ควรตรวจเช็คดูก่อน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัชชญา จำปีกลาง (2548) [Online] การศึกษาปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยสารคาม กลุ่มตัวอย่างได้แก่ กลุ่มอาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการสอนปีการศึกษา 2543 จำนวน 168 คน กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรีที่เข้าศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2540-2543 จำนวน 369 คน และนิสิตระดับปริญญาโทที่เข้าศึกษาในปีการศึกษา 2543 จำนวน 216 คน รวมทั้งสิ้น 753 คน ผลการวิจัยพบว่า

อาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เห็นว่า ด้านฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารบางครั้ง ด้านซอฟต์แวร์ใช้บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการศูนย์จัดหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือ และองค์ประกอบสนับสนุนอื่น ๆ อาจารย์และนิสิตศึกษาด้วยตนเองจากหน้าจอ ใช้บริการโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ครั้งละ 1-2 ชั่วโมง ช่วงเวลา 12.01-15.00 น. เป็นช่วงเวลาที่ว่าง

1. อาจารย์และนิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับปริญญาโท และจำแนกตามกลุ่มวิชาและสถานที่เรียนมีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางยกเว้น อาจารย์มีปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการอยู่ในระดับน้อยและนิสิตปริญญาตรีมีปัญหาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

2. นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยรวมและมากกว่าอาจารย์และนิสิตระดับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตด้านองค์ประกอบอื่น ๆ มากกว่านิสิตระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. อาจารย์และนิสิตกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาโดยรวม 3 ด้านคือ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านบุคลากร ผู้ให้บริการมากกว่าอาจารย์และนิสิตกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นิสิตที่ศึกษาที่ศูนย์มหาสารคามมีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษา โดยรวมและด้านองค์ประกอบสนับสนุนอื่น ๆ มากกว่านิสิตที่ศึกษาที่วิทยาเขตนครพนม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนนิสิตที่ศึกษาที่ศูนย์พัฒนาการศึกษาอุดรธานี และนิสิตที่ศึกษาที่วิทยาเขตนครพนม มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาไม่ต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรัชย์ ตรีวรรณกิจ และ สมชาย สุขสิริเสรีกุล (2543 : 18-19) ได้นำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย พบว่า ปัญหาหลัก 5 ประการที่ทำให้อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยไม่เป็นที่แพร่หลาย ดังนี้

1. บุคลากรที่มีความรู้เรื่องนี้อย่างดีมีจำนวนน้อย
2. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีจำนวนน้อยมากนั้น คือสัดส่วนคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเป็นเพียง 0.42 เครื่องต่อประชากรพันคน ขณะที่ประเทศสิงคโปร์มีสัดส่วนนี้สูงถึง 19.52 เครื่องต่อประชากรพันคน และสัดส่วนนี้ในประเทศสหรัฐฯ สูงถึง 57.69 เครื่องต่อประชากรพันคน
3. ค่าบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสูง
4. ไม่มีกฎหมายรองรับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
5. กรมสรรพากรเล็งที่จะเก็บภาษีการค้าทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกับการค้าประเภทอื่น จึงให้การค้าแบบนี้มีต้นทุนที่สูงกว่าได้

อัจฉรา จันทร์ฉาย และคณะ (2533 : 138,140,142) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ระบบข้อสนเทศทางพาณิชย์นาวี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบการใช้คอมพิวเตอร์และระบบข้อสนเทศทางพาณิชย์นาวี ศึกษาแนวโน้มการนำคอมพิวเตอร์และระบบข้อสนเทศในอนาคตอีกทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการศึกษาได้ศึกษาแบบจากสัมภาษณ์ทางลึก จากดูงานและออกแบบสอบถามมีธุรกิจตอบแบบสอบถามจำนวน 106 ราย ประกอบด้วยบริษัทเดินเรือ ตัวแทนจัดการขนส่ง นายหน้าบริษัทเรือตัวแทนเดินเรือ ผลปรากฏว่ามีธุรกิจร้อยละ 40.6 ที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการใช้ระบบ Word Processing ร้อยละ 62.8 ส่วนระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้มีเพียง ร้อยละ 9.52 เปอร์เซนต์ ที่ใช้ระบบมินิคอมพิวเตอร์ มีใช้คอมพิวเตอร์ประเภทไมโครคอมพิวเตอร์ร้อยละ 36.19 นโยบายการซื้อคอมพิวเตอร์ไม่ได้เจาะจงว่าจะซื้อคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงเท่านั้น ในแต่ละปีพิจารณาจากการให้บริการหลังขายราคาถูก และประสิทธิภาพ ส่วนงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์ไปใช้ส่วนใหญ่เป็นด้านการเงินและบัญชี การบริหาร งานด้านการตลาด ส่วนซอฟต์แวร์ที่ใช้ส่วนใหญ่ในปัจจุบันพัฒนาขึ้นเอง และบริษัทที่ขายพัฒนาให้ส่วนระบบ Data change และ Data Communication นั้นมีไม่กี่กิจการเท่านั้นที่ใช้ระบบนี้ ส่วนบุคลากรที่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติการรองลงมา หัวหน้าแผนกมีการฝึกอบรมภายในด้านความรู้ให้พนักงานในการใช้คอมพิวเตอร์ แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ในอนาคต มีแผนที่จะจัดหาภายใน 1-2 ปีข้างหน้าร้อยละ 51.72 เปอร์เซนต์ ส่วนสาเหตุที่ยังไม่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้เพราะยังไม่มี ความจำเป็นมาก และธุรกิจที่จะนำเอาระบบ Network ไปใช้เพียงร้อยละ 20 ส่วนระบบซอฟต์แวร์ ที่จะนำไปใช้คือระบบบัญชี ระบบระวางเรือ ระบบเงินเดือน และค่าจ้าง และระบบ Inventory

พบว่าปัญหาาระบบข้อสนเทศทางพาณิชย์นำที่นำไปใช้ยังไม่เป็นระบบ Integrated Management Information System ภายในองค์กร และระหว่างองค์กรในธุรกิจพาณิชย์ ร่วมมือกัน เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพอีกทั้งสถาบันการศึกษาควรเร่งผลิตบุคลากรทางด้านนี้ เพื่อสนองต่อความต้องการของธุรกิจได้

ธิดา อานทิพย์สุวรรณ (2540: 20-21) ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ภายใน โรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ คือความไม่พอเพียงของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ปัญหาความรู้ความสามารถของผู้สอนในการใช้คอมพิวเตอร์ งบประมาณไม่เพียงพอ และปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ให้สัมพันธ์กับบทเรียน เพื่อเป็นแนวทางให้นำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา วางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กฤษมน อานทิพย์สุวรรณ (2538: 10-13) ศึกษาเรื่องสภาพทั่วไปและปัญหาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในงานบริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1 พบว่า

1. จำนวนคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ไม่สามารถประยุกต์ใช้กับงานบริหารด้านต่าง ๆ ได้
2. ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานบริหารโรงเรียนมีน้อย และซอฟต์แวร์ที่โรงเรียนมีอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถประยุกต์ใช้กับงานบริหารโรงเรียนได้ดี

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2541 : 15-16) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน โรงเรียนตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 พบว่าปัญหาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในงานบริหารโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามงานบริหารงานโรงเรียน ทั้ง 6 งาน และประเภทของโรงเรียนประถมศึกษา กับโรงเรียนขยายโอกาส พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันและเมื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในงานบริหารโรงเรียน ทั้ง 6 งาน ไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบปัญหาการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ระหว่างโรงเรียนประถมศึกษา กับโรงเรียนขยายโอกาสไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านฮาร์ดแวร์ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แนวทางในการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ให้ผู้บริหารจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ และจัดทำตารางการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ด้านซอฟต์แวร์ให้ผู้บริหารจัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ให้เพียงพอกับการทำงาน ให้โรงเรียนเขียนหรือจัดทำโปรแกรมให้เหมาะสมกับงาน และให้โรงเรียนใช้โปรแกรมร่วมกันระหว่างกลุ่มโรงเรียนหรือโรงเรียนใกล้เคียง ด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ ให้ผู้บริหารฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่บุคลากรทุกคน ส่งบุคลากรไปอบรมการใช้โปรแกรมต่าง ๆ และวางแผนปฏิบัติการประเมินผลการทำงานเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรคอมพิวเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันพร ปั้นเกล้า (2531 : 20-21) การใช้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริหารโรงเรียนหลายด้าน เนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีระบบการประมวลผลเล็กที่สุด ที่สามารถทำงานต่าง ๆ ตามคำสั่งได้มากพอสมควร และมีขนาดที่สามารถเคลื่อนย้ายได้ในระยะแรกได้มีการทดลองนำมาใช้ในการจัดการสอนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ทศวรรษที่ 1950-1960 ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสถาบันการศึกษาขนาดใหญ่จะนำมาใช้ในการเก็บบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียน และต่อมาให้ในการวิจัยและใช้ในการเรียนการสอน เรื่องหนึ่งที่มีความสำเร็จและมีชื่อเสียง คือ โครงการ Plato โดยมหาวิทยาลัยอิลลินอยส์ เริ่มในปี ค.ศ. 1960 มีวัตถุประสงค์ในการออกแบบใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน โดยเฉพาะการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ทั้งงานบริหารและงานการเรียนการสอน ดังต่อไปนี้คือ

1. เพื่อการทำงานที่รวดเร็วถูกต้อง และประหยัดทำให้งานดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดอันเกิดจากความพลอเธอ ประหยัดแรงงานคนและลดค่าใช้จ่าย
2. เพื่อทำงานที่ซับซ้อนหรือมีปริมาณมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อทำงานที่ไม่สามารถทำได้ด้วยแรงคน
4. เพื่อใช้ประโยชน์จากการบริหารภายนอก
5. เพื่อความสะดวกในการสร้างข่ายงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยภาพรวมสรุปได้คือ ปัญหาในการใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานในโรงเรียนและหน่วยงานภายในองค์กรต่าง ๆ ที่เกิดจากปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ และด้านบุคลากร คือ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการขาดแคลนเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในส่วนของปัญหาความรู้ ความสามารถของผู้สอน ในการใช้คอมพิวเตอร์และบุคลากรที่ให้คำแนะนำในด้านความรู้ให้พนักงานในการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือไม่เพียงพอกับการใช้งาน ดังนั้นจึงนำปัญหาในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อเป็นแนวทางให้นำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา และนำไปแก้ไขในการวางแผนการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานทั้งภายในโรงเรียนและภายในองค์กรต่าง ๆ ให้มีการทำงานที่มีการซับซ้อนหรือมีงานปริมาณมาก ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 150 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2551 จำนวน 108 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. แบ่งประชากรออกเป็นส่วนงานโดยแบ่งตามฝ่ายงาน
2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงานโดยการเทียบสัดส่วน
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อพนักงานบริษัท ซึ่งจำแนกตามฝ่ายงาน โดยใช้

วิธีการจับฉลากให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต ผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2551

ฝ่ายงาน	ประชากร (คน)*	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ชุมการเอกสาร	9	9
2. จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น	6	6
3. วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้ารายเก่า – รายใหม่	45	28
4. งานตามเอกสาร	10	7
5. บันทึกข้อมูล	48	27
6. อนุมัติบัตรเครดิต	35	24
7. ตรวจสอบ	7	7
รวม	150	108

* ที่มาแผนกทรัพยากรบุคคล ศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.2551

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ Check List เกี่ยวกับเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และสังกัดงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และ ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวน 7 ข้อ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวน 7 ข้อ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มากที่สุด ไม่สามารถดำเนินการใดหรือดำเนินการได้น้อย ต้องการรีบแก้ไขเร่งด่วน

4 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์มาก ต้องรีบแก้ไขถ้าปล่อยไว้จะเกิดผลเสียต่อการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มาก

3 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ปานกลาง พอที่จะใช้งานได้บ้าง ถ้ารีบแก้ไขก็จะเกิดผลดี

2 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์น้อย สามารถดำเนินการได้ดี แต่ถ้าได้รับการแก้ไขจะทำให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

1 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์น้อยที่สุด หรือไม่มีปัญหาสามารถใช้งานได้

3.2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้วิจัย ได้ศึกษาโครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ในการทำงานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. วางแผนการสร้างเครื่องมือวิจัย และสร้างแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าใช้ครอบคลุมปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ตามที่กำหนดไว้

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์กับข้อความในแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง

4. ผู้ทรงคุณวุฒิ มีจำนวน 3 คน ประกอบด้วยบุคคลดังนี้

- นาย สุรชัย อนันต์เจริญพร รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- นาย เพิ่มพงษ์ โตศิลานนท์ ตำแหน่ง หัวหน้าส่วนงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

- ผศ.ดร.สมศรี บัณฑิตวิไล ภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

5. นำคะแนนที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ในแต่ละข้อ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง
นิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถามดังสูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์.2549 : 127)

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความใน
แบบสอบถาม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งหมด
N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

6. ทำการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะอาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงาน
ศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ใช่
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) เฉพาะตอนที่ 2 ด้วยการหาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตาม
วิธีของ Cronbach (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549: 130)

(3.2)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อถือได้
 k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 \sum แทน ผลรวม
 s_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อฟต์แวร์
 s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อฟต์แวร์สำนักงานและรวมทั้งฉบับ ดังนี้

ข้อฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ได้ค่าความเชื่อมั่น .91

ข้อฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมต Lotus Notes ได้ค่าความเชื่อมั่น .84

รวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น .91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

3.3.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 108 ชุด คิดเป็น 100%

3.3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและข้อมูลที่รวบรวมได้เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ซึ่งมีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยหาค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ตามสูตร เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม

2.1 หาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549 : 77)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549 : 97)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2.3 นำค่าเฉลี่ยรายข้อ รายด้าน และภาพรวมของข้อมูล ที่ได้มาแปลความหมายระดับของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน โดยการทดสอบค่าที (t-test) ชนิด Independent Samples ดังนี้

3.1 เมื่อความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน ใช้ t-test ชนิด Pooled Variance โดยใช้สูตร (พรรณี ลีกิจวัฒน์. 2549:168)

(3.5)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = (n_1 + n_2 - 2)$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ

3.2 เมื่อความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากันใช้ t-test independent ชนิด Separate Variance โดยใช้สูตร (พรรณี ธิกิจวัฒน์. 2549:168)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \quad (3.6)$$

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2} \frac{n_1 - 1}{n_1 - 1} + \frac{n_2 - 1}{n_2 - 1}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติเพื่อทราบความมีนัยสำคัญ
	\bar{x}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{x}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad ; \quad df = k - 1, n - k \quad (3.7)$$

เมื่อ	F	แทน	การแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	k	แทน	จำนวนตัวแปรทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe' (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550:201)

(3.8)

$$S = \sqrt{(k-1)F_{\alpha, k-1, df}} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าวิกฤตของ Scheffe'
	F	แทน	ค่า F จาก ตาราง F
	MS_w	แทน	Mean square within groups
	n_i, n_j	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเปรียบเทียบ โดยที่ $n_i \neq n_j$ ในกรณีที่จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างเท่ากันทุกกลุ่ม ค่า $\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)$ จะเท่ากับ $\frac{2}{n}$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปตารางและคำบรรยายประกอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน โดยการหาความถี่ และร้อยละ แล้วเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน โดยหาค่า \bar{x} และ S.D. แล้วนำเสนอแสดงไว้ในตารางที่ 4.2 - 4.6

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.7 - 4.10

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ตารางที่ 4.1 ความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	52	48.15
- หญิง	56	51.85
รวม	108	100
2. วุฒิการศึกษา		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	69	63.89
- ปริญญาโทขึ้นไป	39	36.11
รวม	108	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
- ต่ำกว่า 6 ปี	38	35.19
- ระหว่าง 6 – 10 ปี	34	31.48
- ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	36	33.33
รวม	108	100
4. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์		
- ต่ำกว่า 6 ปี	21	19.44
- ระหว่าง 6 – 10 ปี	55	50.93
- ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป	32	29.63
รวม	108	100
5. สังกัดงาน		
- อธิการเอกสาร	9	8.33
- จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น	6	5.56
- วิเคราะห์ข้อมูล (ลูกค้ายเก่า - รายใหม่)	28	25.93
- งานตามเอกสาร	7	6.48
- บันทึกข้อมูล	27	25.00
- อนุมัติบัตรเครดิต	24	22.22
- ตรวจสอบ	7	6.48
รวม	108	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 51.85 และเพศชาย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 48.15

พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 63.89 และปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 36.11

พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 35.19 ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 31.48

พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.93 ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และต่ำกว่า 6 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.44

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน จำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	พนักงาน ($n = 108$)		ระดับปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	$S.D$		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. ด้านความรู้	2.77	.64	ปานกลาง	3
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.24	.76	ปานกลาง	1
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.64	.55	ปานกลาง	4
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	2.87	.85	ปานกลาง	2
รวม	2.88	.57	ปานกลาง	
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes				
1. ด้านความรู้	2.62	.52	ปานกลาง	4
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	2.99	.61	ปานกลาง	2
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.99	.58	ปานกลาง	3
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.04	.77	ปานกลาง	1
รวม	2.98	.51	ปานกลาง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่และด้านจากมากไปหาน้อย คือด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=3.24$) ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=2.87$) ด้านความรู้ ($\bar{x}=2.77$) ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.64$)

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่และด้านจากมากไปหาน้อย คือด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.04$) ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=2.99$) ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.99$) ด้านความรู้ ($\bar{x}=2.62$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ด้านความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านความรู้	พนักงาน (n = 108)		ระดับปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. ขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์	2.53	.89	ปานกลาง	8
2. ไม่มีเวลาศึกษาเรียนรู้ซอฟต์แวร์	2.69	.86	ปานกลาง	6
3. เครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ	2.82	.94	ปานกลาง	4
4. ไม่เข้าใจคำศัพท์เทคนิค	2.66	.90	ปานกลาง	7
5. ไม่เข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ	2.69	.90	ปานกลาง	5
6. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม	2.95	.91	ปานกลาง	1
7. วิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม	2.92	1.12	ปานกลาง	2
8. ไม่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม	2.92	1.03	ปานกลาง	3
รวม	2.77	.64	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านความรู้	พนักงาน (n = 108)		ระดับปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes				
1. ขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์	2.88	0.79	ปานกลาง	7
2. ไม่มีเวลาศึกษาเรียนรู้ซอฟต์แวร์	3.04	.76	ปานกลาง	3
3. เครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ	3.02	.97	ปานกลาง	5
4. ไม่เข้าใจคำศัพท์เทคนิค	3.10	.93	ปานกลาง	2
5. ไม่เข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ	2.69	1.04	ปานกลาง	8
6. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม	3.00	.94	ปานกลาง	6
7. วิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม	3.23	.95	ปานกลาง	1
8. ไม่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม	3.03	1.13	ปานกลาง	4
รวม	2.62	.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1. ข้อ 6 ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม ($\bar{x}=2.95$)

ลำดับที่ 2. ข้อ 7 วิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม ($\bar{x}=2.92$)

ลำดับที่ 3. ข้อ 8 ไม่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{x}=2.92$)

ลำดับที่ 4. ข้อ 3 เครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ ($\bar{x}=2.82$)

ลำดับที่ 5. ข้อ 5 ไม่เข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ ($\bar{x}=2.69$)

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1. ข้อ 7 วิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม ($\bar{x}=3.23$)

ลำดับที่ 2. ข้อ 4 ไม่เข้าใจคำศัพท์เทคนิค ($\bar{x}=3.10$)

ลำดับที่ 3. ข้อ 2 ไม่มีเวลาศึกษาเรียนรู้ซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=3.04$)

ลำดับที่ 4. ข้อ 8 ไม่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{x}=3.03$)

ลำดับที่ 5. ข้อ 3 เครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ ($\bar{x}=3.02$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	พนักงาน (n = 108)		ระดับปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. ขาดคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	2.77	.92	ปานกลาง	4
2. มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา	3.10	1.00	ปานกลาง	1
3. มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	2.38	.83	ปานกลาง	7
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการไม่พอ	2.81	1.01	ปานกลาง	3
5. ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่ Support ไป ให้บริการ	2.89	.92	ปานกลาง	2
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ Support ที่ ให้บริการ	2.74	.80	ปานกลาง	6
7. ขาดเจ้าหน้าที่ Support แนะนำการให้ความรู้ใน การใช้ซอฟต์แวร์	2.75	.76	ปานกลาง	5
รวม	3.24	.76	ปานกลาง	
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล Lotus Notes				
1. ขาดคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.06	.84	ปานกลาง	4
2. มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา	3.09	.91	ปานกลาง	2
3. มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	2.71	.79	ปานกลาง	7
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการไม่พอ	3.10	1.00	ปานกลาง	1
5. ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่ Support ไป ให้บริการ	3.06	.90	ปานกลาง	3
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ Support ที่ ให้บริการ	2.85	.94	ปานกลาง	6
7. ขาดเจ้าหน้าที่ Support แนะนำการให้ความรู้ใน การใช้ซอฟต์แวร์	3.05	.85	ปานกลาง	5
รวม	2.99	.61	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1. ข้อ 2 มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ($\bar{x}=3.10$)
- ลำดับที่ 2. ข้อ 5 ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่ Support ไปให้บริการ ($\bar{x}=2.89$)
- ลำดับที่ 3. ข้อ 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการไม่พอ ($\bar{x}=2.81$)
- ลำดับที่ 4. ข้อ 1 ขาดคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{x}=2.77$)
- ลำดับที่ 5. ข้อ 7 ขาดเจ้าหน้าที่ Support แนะนำการให้ความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.75$)

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1. ข้อ 4 จำนวนเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการไม่พอ ($\bar{x}=3.10$)
- ลำดับที่ 2. ข้อ 2 มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา ($\bar{x}=3.09$)
- ลำดับที่ 3. ข้อ 5 ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่ Support ไปให้บริการ ($\bar{x}=3.06$)
- ลำดับที่ 4. ข้อ 1 ขาดคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\bar{x}=3.06$)
- ลำดับที่ 5. ข้อ 7 ขาดเจ้าหน้าที่ Support แนะนำการให้ความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=3.05$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์
ของพนักงานด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ จำแนกเป็นรายชื่อ

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	พนักงาน (n = 108)		ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. ข้อมูลที่แสดงไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	2.45	.85	น้อย	7
2. การแสดงผลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก	2.62	.68	ปานกลาง	5
3. ไม่มีควมชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์	2.68	.98	ปานกลาง	3
4. การแสดงผลในแต่ละหน้าใช้เวลานาน	2.66	.71	ปานกลาง	4
5. ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก	2.69	.87	ปานกลาง	2
6. ไม่มีควมคุ้นเคยต่อรูปแบบซอฟต์แวร์ที่มีการ ปรับเปลี่ยน	2.81	.94	ปานกลาง	1
7. ซอฟต์แวร์มีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน	2.59	.82	ปานกลาง	6
รวม	2.64	.55	ปานกลาง	
ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	พนักงาน (n = 108)		ระดับ ปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes				
1. ข้อมูลที่แสดงไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	2.80	.77	ปานกลาง	6
2. การแสดงผลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก	3.00	.91	ปานกลาง	1
3. ไม่มีควมชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์	2.92	.98	ปานกลาง	5
4. การแสดงผลในแต่ละหน้าใช้เวลานาน	2.95	.95	ปานกลาง	3
5. ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก	2.93	.86	ปานกลาง	4
6. ไม่มีควมคุ้นเคยต่อรูปแบบซอฟต์แวร์ที่มีการ ปรับเปลี่ยน	2.98	.90	ปานกลาง	2
7. ซอฟต์แวร์มีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน	2.75	.88	ปานกลาง	7
รวม	2.29	.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคน บริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่ารายชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ และระดับน้อย 1 ข้อ คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือระดับปานกลาง

ลำดับที่ 1. ข้อ 6 ไม่มีความคุ้นเคยต่อรูปแบบซอฟต์แวร์ที่มีการปรับเปลี่ยน ($\bar{x}=2.81$)

ลำดับที่ 2. ข้อ 5 ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก ($\bar{x}=2.69$)

ลำดับที่ 3. ข้อ 3 ไม่มีความชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.68$)

ลำดับที่ 4. ข้อ 4 การแสดงผลในแต่ละหน้าใช้เวลานาน ($\bar{x}=2.66$)

ลำดับที่ 5. ข้อ 2 การแสดงผลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก ($\bar{x}=2.62$)

ระดับน้อย 1 ข้อ คือ

ลำดับที่ 1. ข้อ 1 ข้อมูลที่แสดงไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{x}=2.45$)

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1. ข้อ 2 การแสดงผลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก ($\bar{x}=3.00$)

ลำดับที่ 2. ข้อ 6 ไม่มีความคุ้นเคยต่อรูปแบบซอฟต์แวร์ที่มีการปรับเปลี่ยน ($\bar{x}=2.98$)

ลำดับที่ 3. ข้อ 4 การแสดงผลในแต่ละหน้าใช้เวลานาน ($\bar{x}=2.95$)

ลำดับที่ 4. ข้อ 5 ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก ($\bar{x}=2.93$)

ลำดับที่ 5. ข้อ 3 ไม่มีความชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.92$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์
ของพนักงานด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	พนักงาน (n = 108)		ระดับปัญหา	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office				
1. เครื่องเสียหรือทำงานผิดปกติ	2.63	10.4	ปานกลาง	6
2. คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า	2.87	1.15	ปานกลาง	4
3. มีไวรัสรบกวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์	2.85	.93	ปานกลาง	5
4. อุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ไม่ทันสมัย	2.93	.95	ปานกลาง	3
5. การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า	2.94	1.02	ปานกลาง	2
6. มีปัญหาในการโอนถ่ายข้อมูลระหว่างเครื่องเก่าและใหม่	3.01	1.14	ปานกลาง	1
รวม	2.87	.85	ปานกลาง	
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมต Lotus Notes				
1. เครื่องเสียหรือทำงานผิดปกติ	2.98	.86	ปานกลาง	5
2. คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า	3.15	.98	ปานกลาง	2
3. มีไวรัสรบกวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์	3.01	.94	ปานกลาง	4
4. อุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ไม่ทันสมัย	3.16	.94	ปานกลาง	1
5. การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า	3.04	1.07	ปานกลาง	3
6. มีปัญหาในการโอนถ่ายข้อมูลระหว่างเครื่องเก่าและใหม่	2.88	1.04	ปานกลาง	6
รวม	3.04	.77	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1. ข้อ 6 มีปัญหาในการโอนถ่ายข้อมูลระหว่างเครื่องเก่าและใหม่ ($\bar{x}=3.01$)
- ลำดับที่ 2. ข้อ 5 การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า ($\bar{x}=2.94$)
- ลำดับที่ 3. ข้อ 4 อุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ไม่ทันสมัย ($\bar{x}=2.93$)
- ลำดับที่ 4. ข้อ 2 คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า ($\bar{x}=2.87$)
- ลำดับที่ 5. ข้อ 3 มีไวรัสรบกวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=2.85$)

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

- ลำดับที่ 1. ข้อ 4 อุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ไม่ทันสมัย ($\bar{x}=3.16$)
- ลำดับที่ 2. ข้อ 2 คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า ($\bar{x}=3.15$)
- ลำดับที่ 3. ข้อ 5 การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า ($\bar{x}=3.04$)
- ลำดับที่ 4. ข้อ 3 มีไวรัสรบกวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=3.01$)
- ลำดับที่ 5. ข้อ 1 เครื่องเสียหรือทำงานผิดปกติ ($\bar{x}=2.98$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน
ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์	วุฒิการศึกษา				t	Sig.
	≤ ปริญญาตรี (n = 69)		≥ ปริญญาโท (n = 39)			
ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความรู้	2.82	.603	2.69	.694	1.056	.293
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.33	.744	3.08	.760	1.707	.091
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	2.73	.535	2.49	.600	2.236*	.027
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.01	.840	2.62	.825	2.321*	.022
รวม	2.97	.545	2.72	.576	2.294*	.024
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์ Lotus Notes						
1. ด้านความรู้	2.69	.500	2.50	.543	1.823	.071
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์	3.12	.560	2.76	.642	3.057*	.003
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	3.05	.528	2.65	.591	3.561*	.001
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง	3.14	.648	2.85	.931	1.942	.083
รวม	3.09	.467	2.79	.545	3.080*	.004

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัทธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน คือด้านความรู้ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes จำแนกตามวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมส Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เหลืออีก 2 ด้าน คือด้านความรู้ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์

สำนักงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สำนักงานMicrosoft Office	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	1.191	2	.595	1.479	.233
ภายในกลุ่ม	42.273	105	.403		
รวม	43.463	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	2.758	2	1.379	2.476	.089
ภายในกลุ่ม	58.483	105	.557		
รวม	61.241	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	2.048	2	1.024	3.491*	.034
ภายในกลุ่ม	30.789	105	.293		
รวม	32.837	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	2.224	2	1.112	1.549	.217
ภายในกลุ่ม	75.366	105	.718		
รวม	77.589	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.951	2	.976	3.152*	.047
ภายในกลุ่ม	32.499	105	.310		
รวม	34.450	107			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมด Lotus Notes	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	2.895	2	1.447	5.801*	.004
ภายในกลุ่ม	26.197	105	.249		
รวม	29.091	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	3.511	2	1.756	5.014*	.008
ภายในกลุ่ม	36.763	105	.350		
รวม	40.274	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	4.131	2	2.066	6.781*	.002
ภายในกลุ่ม	31.984	105	.305		
รวม	36.115	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	4.058	2	3.029	3.574*	.032
ภายในกลุ่ม	59.611	105	.568		
รวม	63.669	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	3.699	2	1.850	7.846*	.001
ภายในกลุ่ม	24.753	105	.236		
รวม	28.453	107			

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ภาพรวมและด้านการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พบว่า พนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ภาพรวม ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ สำนักงาน Microsoft Office	ประสบการณ์ในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 6 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	\bar{x}	2.78	2.68	2.45
น้อยกว่า 6 ปี	2.78	-	.09	.32*
6 – 10 ปี	2.68	-	-	.22
11 ปีขึ้นไป	2.45	-	-	-
ภาพรวมทุกด้าน	\bar{x}	3.03	2.89	2.70
น้อยกว่า 6 ปี	3.03	-	.13	.32*
6 – 10 ปี	2.89	-	-	.18
11 ปีขึ้นไป	2.70	-	-	-
ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes	ประสบการณ์ในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 6 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ด้านความรู้	\bar{x}	2.74	2.73	2.38
น้อยกว่า 6 ปี	2.74	-	.01	.35*
6 – 10 ปี	2.73	-	-	.34*
11 ปีขึ้นไป	2.38	-	-	-
ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมฯ	\bar{x}	3.15	3.07	2.73
น้อยกว่า 6 ปี	3.15	-	.07	.41*
6 – 10 ปี	3.07	-	-	.34
11 ปีขึ้นไป	2.73	-	-	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes	ประสบการณ์ในการทำงาน			
		ต่ำกว่า 6 ปี	6 – 10 ปี	11 ปีขึ้นไป
ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์	\bar{x}	3.04	3.03	2.62
น้อยกว่า 6 ปี	3.04	-	.02	.42*
6 – 10 ปี	3.03			.41*
11 ปีขึ้นไป	2.62			
ด้านคอมฯและโปรแกรมที่ เกี่ยวข้อง	\bar{x}	3.20	3.13	2.76
น้อยกว่า 6 ปี	3.20	-	.06	.44*
6 – 10 ปี	3.13		-	.37
11 ปีขึ้นไป	2.76			-
ภาพรวมทุกด้าน	\bar{x}	3.13	3.08	2.72
น้อยกว่า 6 ปี	3.13	-	.05	.41*
6 – 10 ปี	3.08		-	.36*
11 ปีขึ้นไป	2.72			-

*Sig. < .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีดังนี้

ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีดังนี้

ด้านความรู้ พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6- 10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6- 10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันในการรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.646	2	.323	.792	.455
ภายในกลุ่ม	42.817	105	.408		
รวม	43.463	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์					
ระหว่างกลุ่ม	.956	2	.478	.833	.438
ภายในกลุ่ม	60.285	105	.574		
รวม	61.241	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	.563	2	.281	.916	.403
ภายในกลุ่ม	32.274	105	.307		
รวม	32.837	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	1.055	2	.528	.724	.487
ภายในกลุ่ม	76.543	105	.729		
รวม	77.589	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	.559	2	.280	.867	.423
ภายในกลุ่ม	33.891	105	.323		
รวม	34.450	107			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความรู้					
ระหว่างกลุ่ม	.580	2	.290	1.068	.347
ภายในกลุ่ม	28.511	105	.272		
รวม	29.091	107			
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์	.404	2	.202	.532	.589
ระหว่างกลุ่ม	39.869	105	.380		
ภายในกลุ่ม					
รวม	40.274	107			
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์					
ระหว่างกลุ่ม	1.705	2	.853	2.602	.079
ภายในกลุ่ม	34.410	105	.328		
รวม	36.115	107			
4. ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง					
ระหว่างกลุ่ม	2.993	2	1.497	2.590	.080
ภายในกลุ่ม	60.676	105	.578		
รวม	63.669	107			
5. รวมทุกด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	1.179	2	.590	2.270	.108
ภายในกลุ่ม	27.273	105	.260		
รวม	28.453	107			

จากตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนในการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ. 2551 จำนวน 150 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan แล้วใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบเกี่ยวกับเพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ และสังกัดงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด

(มหาชน) ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ จำนวน 8 ข้อ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ จำนวน 7 ข้อ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ จำนวน 7 ข้อ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมทั้งซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และ ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคราย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office	ได้ค่าความเชื่อมั่น .91
ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์แม่เหล็ก Lotus Notes	ได้ค่าความเชื่อมั่น .84
รวมทั้งฉบับ	ได้ค่าความเชื่อมั่น .91

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคราย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 108 ฉบับ ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2551 ถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จึงทำการตรวจความถูกต้องและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาความถี่ และร้อยละ

2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคราย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคราย บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way

ANOVA) ถ้าพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheffe'

5.1.6 ผลการวิจัย

1. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ของพนักงาน ภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยแต่และด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=3.24$) ด้านคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=2.87$) ด้านความรู้ ($\bar{x}=2.77$) ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.64$) ส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล Lotus Notes ของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง คือเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่และด้านจากมากไปหาน้อย คือด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}=3.04$) ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ($\bar{x}=2.99$) ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ($\bar{x}=2.99$) ด้านความรู้ ($\bar{x}=2.62$)

2. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลืออีก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ และด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล Lotus Notes จำแนกตามวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เหลืออีก 2 ด้าน คือด้านความรู้ และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีดังนี้

3.1 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office

ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

3.2 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes

ด้านความรู้ พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป

ภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes แตกต่างกัน เฉพาะพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6- 10 ปี กับประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 - 10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

4. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานที่มีประสบการณ์การใช้งานคอมพิวเตอร์ต่างกัน ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปประเด็นการอภิปรายดังนี้

1. ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ของพนักงานภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานทุกคนนั้นได้ผ่านการทดสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes เบื้องต้น และได้รับการเข้าฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวราณี สุขวิญญาณ์ (2546 : 12) ที่ได้อธิบายว่า ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานด้านความรู้ ซึ่งประกอบด้วยปัญหาคือพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ อันเป็นผลมาจากการขาดการเรียนรู้ ไม่มีการฝึกอบรมการใช้ระบบหรืออบรมไม่ทั่วถึงและรวมถึงเอกสารประกอบการเข้ารับฝึกอบรมไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ภาพรวม แตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์และด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป และส่วนปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และด้านการใช้งานซอฟต์แวร์แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes มากกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรีมีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป จึงส่งผลให้มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับพิทส์วัน ปัญญา มาก (2543 : 124) ที่ได้อธิบายว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างกันทำให้การรับรู้ในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes ภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี สำหรับรายด้าน ซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี ส่วนปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์ ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 6 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากได้ผ่านการใช้ปฏิบัติงานด้วยการใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมากกว่า จึงเกิดการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ดังกล่าว ประกอบกับทางองค์กรก็ได้จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes ดังกล่าวให้กับพนักงานมาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Helliwell and Fowler (1994 : 14) ที่ได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาหลายปี มักเชื่อกันว่ามีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ซึ่งส่งผลให้ระดับปัญหาเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

4. ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีปัญหาในการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมลล์ Lotus Notes ในด้านความรู้ ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ด้านใช้งานซอฟต์แวร์ และด้าน

คอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง และภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานทุกคนมีพื้นฐานทางด้านการใช้งานซอฟต์แวร์เบื้องต้นใกล้เคียงกับการทำงานเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งกระบวนการคัดเลือกเข้าเป็นพนักงานทุกคนต้องผ่านกระบวนการทดสอบการใช้งานซอฟต์แวร์เบื้องต้น และเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานแล้วพนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสำนักงานเพิ่มเติมอีก ซึ่งสอดคล้องกับ Helliwell and Fowler (1994 : 10) ที่ได้อธิบายว่า ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เคยใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน คือสามารถจัดการงานต่างๆ ได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากสมมติฐานที่กล่าวไว้ในบทที่ 1 พบว่ามีความแตกต่างกันในเรื่องของวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงาน Microsoft Office และซอฟต์แวร์อิเล็กทรอนิกส์เมล์ Lotus Notes ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และในส่วนของประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์กลับไม่พบความแตกต่างของปัญหา แสดงว่าสมมติฐานที่ตั้งไว้ถูกต้องบางส่วนเท่านั้น ซึ่งเหตุผลเป็นไปดังที่ได้อธิบายไว้ในตอนต้นแล้ว

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ผลการวิจัยอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อการใช้งานทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อองค์กรต่อไป

5.3.1.2 พนักงานควรมีการสำรวจ หรือประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบว่ามีเรื่องใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ และต้องมีในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลที่ดี เพื่อที่จะให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 พนักงานควรมีการดูแลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นประจำในหน่วยงานให้มีสภาพที่ดียุ่เสมอ ไม่หยุดชะงักในการทำงานในครั้งต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.3.2.1 ควรทำวิจัยในลักษณะนี้ ในแผนกหรือบริษัทอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการ และนำไปวางแผนและปรับปรุงระบบการทำงานต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2.2 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้บริการของ
แผนกคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.2547. โครงการคอมพิวเตอร์เพื่ออาหาร

[Online].Available : <http://www.mict.go.th/>

กฤษมน อานทิพย์สุวรรณ.2538. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต1

[Online].Available : <http://www.chan1.go.th/>

คอมพิวเตอร์ธุรกิจวิทยาลัยอาชีวศึกษายะลา.2546. โครงการคอมพิวเตอร์เพื่อการนำเสนอ.

กรุงเทพฯ : วิทยาลัยอาชีวศึกษายะลา

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).2549 [Online].Available : <http://www.kasikornbank.com/>

ธิดา อานทิพย์สุวรรณ. 2540. “สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในโรงเรียนเอกชน

ประเภทสามัญศึกษา.” กรุงเทพฯ: ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขา

บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันทวัน ปิ่นบุญชู.2545. “แนวทางการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับ

โรงเรียนสอนคอมพิวเตอร์.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นายิกา เดิดขุนทด.2540. การประเมินสภาพและปัญหาการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดของ

ผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : สำนัก

วิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง.2541. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย จำกัด.

ประสงค์ ปรานีตพลกรัง.2543. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ :

บริษัท ธนัชชการพิมพ์ จำกัด

พรณี ลีกิจวัฒน์.2549.สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ

ทหารลาดกระบัง

พิณสวัน ปัญญาภัก. 2543 “การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา

หน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยุวราณี สุขวิญญาณ์. 2546. องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization).เอกสารทางวิชาการ

บริหารการศึกษาสำหรับแนวการเสวนาทางวิชาการ : ผู้การบริหารแนวใหม่ระหว่างวันที่

6-20 กุมภาพันธ์ 2546. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รุ่งทิวา ศิรินารรัตน์.2545. คอมพิวเตอร์สำหรับสำนักงานโปรแกรมประมวลผลคำ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ.2541. “ปัญหาและแนวทางการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานโรงเรียนตามนโยบายปฏิรูปการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ.” เขตการศึกษา 12. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

วันพร ปิ่นแก้ว. 2536. คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการพัฒนาโปรแกรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัชชญานา จำปีกลาง.2548. “สภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.” [Online].Available : <http://www.thaiedresearch.org/result/Index.html>.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2542. ทฤษฎีองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.2547. โครงการพัฒนาเนื้อหาความรู้สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย.

[Online].Available : <http://web.ku.ac.th/schoolnet/>

สุรัชย์ ตรียวรรณกิจ และสมชาย สุขศิริเสรีกุล.2543. รายงานผลการวิจัยเรื่องศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของไทยในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT). กรุงเทพฯ : สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อัจฉรา จันทร์ฉาย และคณะ.2533. สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของระบบข้อมูลสารสนเทศทางพาณิชย์นำวี. กรุงเทพฯ : สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย

Helliwell, Jonatharn. And Alan, Foeler. 1994. “Introducing IT into a mature production related work environment : The Human Resource factor.” Journal of Information Technology. 9(3): 39-50.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 148 /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นางสาวพรศิริ เรียบเจริญ

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวพรศิริ เรียบเจริญ รหัสประจำตัว 49063985
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อ
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผศ.ไพฑูรย์	พิมดี	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.พีระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	กรรมการ
ผศ.ไพฑูรย์	พิมดี	กรรมการ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	กรรมการ
ดร.เข็น	แก้วยศ	กรรมการ (กรรมการภายนอก)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ตั้ง ณ วันที่ ๔6 มิถุนายน พ.ศ. 2551

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี



ประกาศสำนักบริหารวิชาการ (บัณฑิตวิทยาลัย)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

สำนักบริหารวิชาการ (บัณฑิตวิทยาลัย) โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2551
ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ รหัสประจำตัว 49063985 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการใช้งาน
ซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน) (Office Software Usage Problems of the Staff of Credit Processing Center in Kasikornthai
Public Company Limited)” โดยมี รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น
ภายในเวลาที่กำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2551

(รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล) -

ผู้อำนวยการสำนักบริหารวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร.3692

ที่ ศธ 0524.04 / 2813

วันที่ 31 กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.สมศรี บัณฑิตวิไล

ด้วย นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามซึ่งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 2813

คณะกรรมการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

31 กรกฎาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายเพิ่มพงษ์ โตศิลาพันธ์ / นายสุรชัย อนันต์เจริญพร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์ บัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี รศ.ดร.รวิวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 3408

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

17 กันยายน 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2551 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับพนักงานภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ตริเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร. 086-661-1460

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภคร
บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยมาศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ และเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภคร บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความรู้
2. ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
3. ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์
4. ด้านคอมพิวเตอร์และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ด้วย



(นางสาวพรศิริ เรียนเจริญ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1

สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี
 2. ปริญญาโทขึ้นไป

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. ต่ำกว่า 6 ปี
 2. ระหว่าง 6 - 10 ปี
 3. ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

1. ต่ำกว่า 6 ปี
 2. ระหว่าง 6 - 10 ปี
 3. ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป

5. สังกัดงาน

1. ธุรการเอกสาร
 2. จัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้น
 3. วิเคราะห์ข้อมูล (ลูกค้ารายเก่า - รายใหม่)
 4. งานตามเอกสาร
 5. บันทึกข้อมูล
 6. อนุมัติบัตรเครดิต
 7. ตรวจสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2

ปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือให้ตรงกับระดับ
ของปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการบัตรเครดิตผู้บริโภค บริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่ท่านประสบมา โดยพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานมาก
- 3 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานปานกลาง
- 2 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานน้อย
- 1 หมายถึง มีปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์สำนักงานน้อยที่สุด

ด้านความรู้

ซอฟต์แวร์สำนักงาน	Microsoft Office					Lotus Notes				
	2000									
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้งานซอฟต์แวร์										
2. ไม่มีเวลาศึกษาเรียนรู้ซอฟต์แวร์										
3. เครื่องมือและสื่อในการให้ความรู้ไม่เพียงพอ										
4. ไม่เข้าใจคำศัพท์เทคนิค										
5. ไม่เข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษ										
6. ขาดข้อมูลข่าวสารการจัดฝึกอบรม										
7. วิทยากรที่ให้ความรู้ในการฝึกอบรม										
8. ไม่ได้รับโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม										

ด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

ซอฟต์แวร์สำนักงาน	Microsoft Office					Lotus Notes				
	2000									
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ขาดคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น										
2. มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา										

ซอฟต์แวร์สำนักงาน	Microsoft Office					Lotus Notes				
	2000									
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. มารยาทของพนักงานที่ให้บริการ										
4. จำนวนเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการไม่พอ										
5. ความรวดเร็วในการส่งเจ้าหน้าที่ Support ไปให้บริการ										
6. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ Support ที่ให้บริการ										
7. ขาดเจ้าหน้าที่ Support แนะนำการให้ความรู้ในการใช้ซอฟต์แวร์										

ด้านการใช้งานซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์สำนักงาน	Microsoft Office					Lotus Notes				
	2000									
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ข้อมูลที่แสดงไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้										
2. การแสดงผลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจยาก										
3. ไม่มีความชำนาญในการใช้ซอฟต์แวร์										
4. การแสดงผลในแต่ละหน้าใช้เวลานาน										
5. ขั้นตอนในการสืบค้นข้อมูลยุ่งยาก										
6. ไม่มีความคุ้นเคยต่อรูปแบบซอฟต์แวร์ที่มีการปรับเปลี่ยน										
7. ซอฟต์แวร์มีความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้งาน										

ด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

ซอฟต์แวร์สำนักงาน	Microsoft Office					Lotus Notes				
	2000									
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. เครื่องเสียหรือทำงานผิดปกติ										
2. คอมพิวเตอร์ประมวลผลช้า										
3. มีไวรัสรบกวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์										
4. อุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ไม่ทันสมัย										
5. การค้นหาข้อมูลเกิดความล่าช้า										
6. มีปัญหาในการโอนถ่ายข้อมูลระหว่างเครื่องเก่าและใหม่										

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	พรศิริ เรียงเจริญ
วัน/เดือน/ปี เกิด	8 ตุลาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1040/4 ม.4 ซ.วัดด่านสำโรง ถ.สุขุมวิท ต.สำโรงเหนือ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270
สถานที่ทำงาน	แผนกศูนย์ปฏิบัติการผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการข้อมูลผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตผู้บริโภค
ประวัติการศึกษา	
ปีการศึกษา 2546	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ปีการศึกษา 2552	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้