

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์  
สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน



นายทักษกร งามดีสงวนนาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ ภาควิชาสถิติ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)

เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR) are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

Relation between Organizational Characteristics and Focus on the Quality of  
Specific Application Software Package

Mr. Taksakorn Ngadeesanguannam



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science Program in Business Software Development

Department of Statistics

Faculty of Commerce and Accountancy

Chulalongkorn University

Academic Year 2013

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้  
ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูป  
สำหรับงานเฉพาะด้าน

โดย

นายทักษกร งามดีสงวนนาม

สาขาวิชา

การพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจारी ปรียานนท์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ

.....คณบดีคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

(รองศาสตราจารย์ ดร.พสุ เดชะรินทร์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัษฎาพร ทรัพย์สมบูรณ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจारी ปรียานนท์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์เจ้า มงคลนาวิน)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร ชูติมาสกุล)

ทักษกร งาดีสงวนนาม : ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน. (Relation between Organizational Characteristics and Focus on the Quality of Specific Application Software Package) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร.สมจारी ปรียานนท์, 412 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านขององค์กรธุรกิจในประเทศ เนื่องจากประเทศไทยเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งทำให้ตลาดซอฟต์แวร์ในประเทศเปลี่ยนแปลงคล้ายคลึงกับตลาดระหว่างประเทศ โดยปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการแข่งขันในตลาดที่มีรูปแบบตลาดระหว่างประเทศคือคุณภาพ เพื่อให้ผู้ผลิตทราบถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ผู้บริโภคต้องการและศึกษาประเภทและรูปแบบการดำเนินกิจการขององค์กรธุรกิจกับการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพซอฟต์แวร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือองค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 32 แห่ง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามคอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลโดยมีผู้วิจัยเป็นควบคุมการเก็บข้อมูลเพื่อให้หน่วยตัวอย่างมีความเข้าใจในคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่ตรงกัน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างยังมีการนำคุณลักษณะทางคุณภาพไปใช้ในระดับที่ต่ำและจำเป็นต้องสนับสนุนและชี้ให้เห็นถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ซอฟต์แวร์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาควิชา สถิติ

ลายมือชื่อนิสิต .....

สาขาวิชา การพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก .....

ปีการศึกษา 2556

# # 5381798126 : MAJOR BUSINESS SOFTWARE DEVELOPMENT

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CHARACTERISTICS / QUALITY OF SOFTWARE /  
SPECIFIC APPLICATION SOFTWARE PACKAGES

TAKSAKORN NGADEESANGUANNAM: RELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL CHARACTERISTICS AND FOCUS ON THE QUALITY OF SPECIFIC APPLICATION SOFTWARE PACKAGE. ADVISOR: ASST. PROF. SOMJAREE PREEYANONT, D.Eng., 412 pp.

The purposes of this research are to study use of software quality attribute of specific software application packages. Thailand will join in AEC community that will change country market into market that have similar characteristic as international market and the key factors that used to compete in the international market is quality. In order to provide information of software quality attribute of specific software application packages that consumer used in purchasing procedure and to compare the characteristics of different organizations for determining the quality characteristics. The sample consisted of 32 organizations that use computers in the Bangkok and Metropolitan Region. The tool of this study is computer form questionnaire and direct conduct by researcher in order to ensure understanding of the respondent.

The result are sample overall, did not use and documented software quality attribute in selective specific software application packages and need support and point out the consequences that might arise from the use of the software without considering software quality attribute.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Department: Statistics

Student's Signature .....

Field of Study: Business Software  
Development

Advisor's Signature .....

Academic Year: 2013

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมจรรย์ ปรียานนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัยฉบับนี้ และขอขอบพระคุณผู้บริหารบริษัทและพนักงานผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และทางสำนักงานประกันสังคมที่อำนวยความสะดวกด้านข้อมูล



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
1.1    ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2    วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	6
1.3    ขอบเขตของการวิจัย .....	6
1.4    ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
1.5    สมมุติฐานงานวิจัย .....	7
1.6    ตัวแปรสำคัญที่ศึกษา.....	7
1.6.1    ตัวแปรอิสระ (Independent Variables).....	7
1.6.1.1    ลักษณะขององค์กร .....	7
1.6.1.2    ลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร .....	8
1.6.1.3    ข้อมูลของซอฟต์แวร์ที่องค์กรเลือกใช้ .....	8
1.6.2    ตัวแปรตาม (Dependent Variables).....	8
1.7    กรอบแนวคิด.....	9
1.8    นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
บทที่ 2 .....	11
ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1    งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับคุณภาพ.....	11
2.2    งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพของลูกค้า .....	12
2.3    งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพซอฟต์แวร์ .....	13
2.4    มาตรฐานคุณภาพ ISO/IEC 25010:2010 .....	14
2.4.1    แบบจำลองของคุณภาพในการใช้งาน (Quality in use model).....	14

2.4.2	แบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model) .....	14
2.4.3	กรอบแนวคิดของแบบจำลองคุณภาพ .....	15
2.4.3.1	แบบจำลองของคุณภาพในการใช้งาน (Quality in use model).....	16
2.4.3.2	แบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model).....	17
2.5	ความหมายและคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์.....	18
2.5.1	ความเหมาะสมในการทำงาน (Functional suitability) .....	18
2.5.1.1	ความครบถ้วนในการทำงาน (Functional completeness).....	18
2.5.1.2	ความถูกต้องในการทำงาน (Functional correctness).....	18
2.5.1.3	ความเหมาะสมในการทำงาน (Functional appropriateness) .....	18
2.5.2	ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance efficiency) .....	19
2.5.2.1	พฤติกรรมด้านเวลา (Time behavior) .....	19
2.5.2.2	ความสามารถในการจัดการทรัพยากร (Resource utilization).....	19
2.5.2.3	ความสามารถในการรองรับงาน (Capacity).....	19
2.5.3	ความเข้ากันได้ (Compatibility).....	19
2.5.3.1	ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน (Co-existence).....	19
2.5.3.2	ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (Interoperability) .....	19
2.5.4	ความสามารถในการใช้งาน (Usability).....	19
2.5.4.1	ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ(Appropriateness recognizability) .....	20
2.5.4.2	ความเหมาะสมในการเรียนรู้ (Learnability).....	20
2.5.4.3	ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน (Operability).....	20
2.5.4.4	ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ (User error protection) .....	20
2.5.4.5	ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน (User interface aesthetics).....	20
2.5.4.6	ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) .....	20
2.5.5	ความน่าเชื่อถือ (Reliability).....	20
2.5.5.1	ความสามารถในการเติบโตพัฒนา (Maturity).....	21
2.5.5.2	ความสามารถในการพร้อมใช้งาน (Availability).....	21



2.5.5.3	ความทนทานต่อข้อผิดพลาด (Fault tolerances).....	21
2.5.5.4	ความสามารถในการกู้คืน (Recoverability).....	21
2.5.6	ความสามารถในการรักษาความมั่นคง (Security).....	21
2.5.6.1	ความสามารถในการปกปิดข้อมูล (Confidentiality).....	21
2.5.6.2	ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Integrity).....	21
2.5.6.3	ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-repudiation).....	21
2.5.6.4	ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ (Accountability).....	21
2.5.6.5	ความสามารถตรวจสอบบุคคล (Authenticity).....	22
2.5.7	ความสามารถในการบำรุงรักษา (Maintainability).....	22
2.5.7.1	ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย (Modularity).....	22
2.5.7.2	ความสามารถในการนำกลับมาใช้ (Reusability).....	22
2.5.7.3	ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysability).....	22
2.5.7.4	ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข (Modifiability).....	22
2.5.7.5	ความสามารถในการทดสอบ (Testability).....	22
2.5.8	ความสามารถในการโอนย้าย (Portability).....	22
2.5.8.1	ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability).....	23
2.5.8.2	ความสามารถในการติดตั้ง (Installability).....	23
2.5.8.3	ความสามารถในการถูกแทนที่ (Replaceability).....	23
2.6	สัญลักษณ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการบ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า (Product Cue) 23	
2.6.1	สัญลักษณ์ภายนอกที่ใช้ในการบ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า.....	23
2.6.2	สัญลักษณ์ภายในที่ใช้บ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า.....	23
2.7	ความหมายและประเภทของซอฟต์แวร์.....	24
2.7.1	ซอฟต์แวร์แบ่งออกตามการใช้งาน.....	24
2.7.1.1	ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป (Enterprise Software).....	24
2.7.1.2	ซอฟต์แวร์ฝังตัวในอุปกรณ์ (Embedded Software).....	24
2.7.1.3	ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา (Mobile Application).....	24
2.7.1.4	ซอฟต์แวร์ประเภทอื่นๆ (Others).....	24

2.7.2	ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการส่งมอบ.....	24
2.7.2.1	ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Packaged software).....	24
2.7.2.2	ซอฟต์แวร์สร้างขึ้นเฉพาะ (Custom software).....	24
2.7.3	ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการใช้งานเชิงเทคนิค.....	25
2.7.3.1	ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) .....	25
2.7.3.1.1	ซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้าน (Special Purpose Software).....	25
2.7.3.1.2	ซอฟต์แวร์สำหรับการใช้งานทั่วไป (General Purpose Software).....	25
2.7.3.2	ซอฟต์แวร์สื่อกลาง (Middleware).....	26
2.7.3.3	ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software).....	27
2.8	สรุปผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2554 และประมาณการปี พ.ศ. 2555.....	27
2.9	แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระดับสี่เป็นตัวชี้วัดในการแจกแจงข้อมูล.....	29
บทที่ 3	.....	31
ระเบียบวิธีวิจัย	.....	31
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย.....	31
3.1.1	ประชากร .....	31
3.1.2	กลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย.....	34
3.3	การเก็บข้อมูล.....	48
3.4	การดำเนินการวิจัย .....	50
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4	.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	.....	52
4.1	บทนำ.....	52
4.2	ลักษณะขององค์กร.....	52
4.3	ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร .....	55
4.4	แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน .....	59

4.5	ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	62
4.6	ข้อมูลการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพขององค์กร .....	64
4.7	เหตุผลที่เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ.....	78
4.8	ตารางแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพที่หน่วยตัวอย่างเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร 116	
4.9	เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรกับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	120
4.10	เปรียบเทียบลักษณะการดำเนินการขององค์กรกับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลาย ลักษณ์อักษร.....	132
4.11	เปรียบเทียบลักษณะของซอฟต์แวร์กับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร 152	
4.12	ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะ ทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน .....	161
บทที่ 5	.....	182
	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	182
5.1	สรุปผลการวิจัย .....	182
5.1.1	ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา .....	182
5.1.2	ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร .....	182
5.1.3	ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	182
5.1.4	หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์.....	183
5.1.5	แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับ งานเฉพาะด้าน .....	183
5.1.6	คุณลักษณะทางคุณภาพที่หน่วยตัวอย่างเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์ .....	183
5.1.7	เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรกับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน 184	
5.1.8	เปรียบเทียบลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กรกับการกำหนดคุณลักษณะทาง คุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	184
5.1.9	เปรียบเทียบประภทของธุรกิจที่กับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน .....	185

5.1.10	เปรียบเทียบประเภทของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปกับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	185
5.1.11	เปรียบเทียบระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพทางเว็บไซต์และจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร .....	185
5.2	ข้อจำกัด .....	187
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	187
	รายการอ้างอิง .....	188
	ภาคผนวก.....	191
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	412



## สารบัญภาพ

	หน้า
รูปที่ 1.1 กราฟแสดงรายได้ที่เกิดจากการส่งออกปี(ประเทศสิงคโปร์) 2009 - 2010.....	2
รูปที่ 1.2 แบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ .....	4
รูปที่ 1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	9
รูปที่ 2.1 Software Quality Characteristic Tree.....	13
รูปที่ 2.2 Structure used for quality model.....	16
รูปที่ 2.3 แบบจำลองของคุณภาพในการใช้งาน.....	17
รูปที่ 2.4 แบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ .....	18
รูปที่ 2.5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนระหว่างซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์สร้างขึ้นเฉพาะ.....	28
รูปที่ 2.6 แผนภูมิแสดงสัดส่วนระหว่างซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซอฟต์แวร์สื่อกลางและซอฟต์แวร์ระบบ .....	28
รูปที่ 3.1 ผังงานแสดงขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง.....	33
รูปที่ 3.2 รูปแสดงผังงานของโปรแกรมแบบสอบถาม.....	35
รูปที่ 3.3 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 1.....	36
รูปที่ 3.4 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	38
รูปที่ 3.5 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	41
รูปที่ 3.6 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 1.....	44
รูปที่ 3.7 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 2.....	44
รูปที่ 3.8 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 3.....	45
รูปที่ 3.9 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 5 หน้าที่ 1.....	47
รูปที่ 3.10 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 5 หน้าที่ 2.....	47
รูปที่ 3.11 ผังงานแสดงขั้นตอนการสัมภาษณ์.....	49

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ ประเทศไทย ปี 2554 .....	2
ตารางที่ 1.2 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	5
ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงมูลค่าและอัตราการเติบโตของตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ปี 2554 และประมาณการปี 2555.....	27
ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงสัดส่วนตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์จำแนกตามภาคผู้ใช้หลักปี 2554.....	29
ตารางที่ 3.1 ตารางคุณแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพที่นำมาตั้งคำถามในแบบสอบถาม.....	43
ตารางที่ 4.1 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามจำนวนพนักงานในสำนักงาน.....	52
ตารางที่ 4.2 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามจำนวนคนงานในองค์กร.....	53
ตารางที่ 4.3 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	53
ตารางที่ 4.4 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งองค์กร.....	54
ตารางที่ 4.5 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ.....	54
ตารางที่ 4.6 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง.....	54
ตารางที่ 4.7 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีสายงานคอมพิวเตอร์.....	55
ตารางที่ 4.8 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์.....	55
ตารางที่ 4.9 องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย.....	55
ตารางที่ 4.10 องค์กรมีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน.....	56
ตารางที่ 4.11 องค์กรมีกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน.....	56
ตารางที่ 4.12 การมีสำนักงานสาขา.....	56
ตารางที่ 4.13 การมีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ.....	57
ตารางที่ 4.14 การมีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา.....	57
ตารางที่ 4.15 การมีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน.....	57
ตารางที่ 4.16 การมีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ.....	58
ตารางที่ 4.17 การมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง.....	58
ตารางที่ 4.18 การใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	58
ตารางที่ 4.19 การทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา .....	59
ตารางที่ 4.20 การใช้โบว์ซัวร์แนะนำสินค้าเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	59
ตารางที่ 4.21 การใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	60
ตารางที่ 4.22 การใช้ข้อมูลจากพนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่ายเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	60

ตารางที่ 4.23 การใช้ข้อมูลจากการทดลองใช้ซอฟต์แวร์เป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	60
ตารางที่ 4.24 การใช้การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	61
ตารางที่ 4.25 การใช้บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน.....	61
ตารางที่ 4.26 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามหน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในขั้นตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์.....	62
ตารางที่ 4.27 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามแหล่งต้นกำเนิดซอฟต์แวร์.....	62
ตารางที่ 4.28 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามราคาของซอฟต์แวร์ที่เลือกซื้อ.....	63
ตารางที่ 4.29 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดตั้งซอฟต์แวร์.....	63
ตารางที่ 4.30 ข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามประโยชน์ในการใช้งาน.....	64
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลา.....	64
ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการจัดการทรัพยากร.....	65
ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรองรับงาน.....	65
ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน.....	65
ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน.....	66
ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ.....	66
ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเรียนรู้.....	67
ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน.....	67
ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้.....	68
ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน.....	68
ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสะดวกในการเข้าถึง.....	68
ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการเติบโตพัฒนา.....	69
ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการพร้อมใช้งาน.....	69
ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความทนทานต่อข้อผิดพลาด.....	70
ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการกู้คืน.....	70
ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปกป้องข้อมูล.....	71
ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเป็นหนึ่งเดียวกัน.....	71

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ .....	72
ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถหาผู้รับผิดชอบ .....	72
ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถตรวจสอบบุคคล .....	73
ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย .....	73
ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการนำกลับมาใช้ .....	74
ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์ .....	74
ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข .....	74
ตารางที่ 4.55 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการทดสอบ .....	75
ตารางที่ 4.56 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปรับตัว .....	75
ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการติดตั้ง .....	76
ตารางที่ 4.58 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการถูกแทนที่ .....	76
ตารางที่ 4.59 ตารางสรุปการเปรียบเทียบการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพของแต่ละกลุ่ม คุณลักษณะทางคุณภาพ .....	77
ตารางที่ 4.60 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลา .....	78
ตารางที่ 4.61 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลา .....	78
ตารางที่ 4.62 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลา .....	79
ตารางที่ 4.63 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร .....	79
ตารางที่ 4.64 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร .....	80
ตารางที่ 4.65 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร .....	80
ตารางที่ 4.66 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรองรับ งาน .....	81
ตารางที่ 4.67 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรองรับ งาน .....	81
ตารางที่ 4.68 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรองรับ งาน .....	82
ตารางที่ 4.69 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกัน .....	82
ตารางที่ 4.70 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกัน .....	83
ตารางที่ 4.71 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกัน .....	83











ตารางที่ 4.146 เปรียบเทียบจำนวนพนักงานในองค์กรกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	121
ตารางที่ 4.147 เปรียบเทียบจำนวนคนงานในองค์กรกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	123
ตารางที่ 4.148 เปรียบเทียบประเภทของธุรกิจกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	125
ตารางที่ 4.149 เปรียบเทียบประเภทขององค์กรตามจำนวนสถานที่ตั้งกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	127
ตารางที่ 4.150 เปรียบเทียบประเภทขององค์กรตามความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติของที่ตั้งกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	129
ตารางที่ 4.151 เปรียบเทียบการมีอยู่ของสายงานด้านคอมพิวเตอร์ขององค์กรกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	131
ตารางที่ 4.152 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อยกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	133
ตารางที่ 4.153 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	135
ตารางที่ 4.154 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อยและมีขั้นตอนการทำงานชัดเจนกับการกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	137
ตารางที่ 4.155 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีสำนักงานสาขากับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	139
ตารางที่ 4.156 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีภาษาที่ใช้ในองค์กรมากกว่า 1 ภาษากับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	141
ตารางที่ 4.157 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีพนักงานต่างชาติกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	143
ตารางที่ 4.158 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	145
ตารางที่ 4.159 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	147
ตารางที่ 4.160 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีซอฟต์แวร์ใช้ก่อนแล้วก่อนเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	149
ตารางที่ 4.161 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีการทำงานแบบต่อเนื่องกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	151

ตารางที่ 4.162 เปรียบเทียบประเทศของผู้ผลิตซอฟต์แวร์กับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	153
ตารางที่ 4.163 เปรียบเทียบราคาของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	155
ตารางที่ 4.164 เปรียบเทียบประเภทของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ.....	157
ตารางที่ 4.165 เปรียบเทียบระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพทางเว็บไซต์และจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร.....	159
ตารางที่ 4.166 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะพฤติกรรมด้านเวลา.....	161
ตารางที่ 4.167 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการจัดการทรัพยากร.....	162
ตารางที่ 4.168 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะคุณลักษณะความสามารถในการรองรับงาน.....	163
ตารางที่ 4.169 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะคุณลักษณะความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน.....	164
ตารางที่ 4.170 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน.....	165
ตารางที่ 4.171 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ.....	165
ตารางที่ 4.172 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความเหมาะสมในการเรียนรู้.....	166
ตารางที่ 4.173 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน.....	166
ตารางที่ 4.174 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้.....	167
ตารางที่ 4.175 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน.....	167
ตารางที่ 4.176 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสะดวกในการเข้าถึง.....	168
ตารางที่ 4.177 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการเติบโตพัฒนา.....	169
ตารางที่ 4.178 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการพร้อมใช้งาน.....	169

ตารางที่ 4.179 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความทนทานต่อข้อผิดพลาด .....	170
ตารางที่ 4.180 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการกู้คืน.....	171
ตารางที่ 4.181 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการปกปิดข้อมูล.....	172
ตารางที่ 4.182 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความเป็นหนึ่งเดียวกัน .....	173
ตารางที่ 4.183 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ .....	174
ตารางที่ 4.184 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถหาผู้รับผิดชอบ.....	175
ตารางที่ 4.185 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถตรวจสอบบุคคล.....	176
ตารางที่ 4.186 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย.....	177
ตารางที่ 4.187 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการนำกลับมาใช้ .....	178
ตารางที่ 4.188 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการวิเคราะห์.....	178
ตารางที่ 4.189 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข .....	179
ตารางที่ 4.190 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการทดสอบ.....	180
ตารางที่ 4.191 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการปรับตัว .....	180
ตารางที่ 4.192 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการติดตั้ง.....	181
ตารางที่ 4.193 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับคุณลักษณะความสามารถในการติดตั้ง.....	182
ตารางที่ ผ.1 เปรียบเทียบการจัดแสดงคำโฆษณาหรือคำระบุถึงสรรพคุณของซอฟต์แวร์ที่มีปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์จากทั้งประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ .....	319
ตารางที่ ผ.2 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่1 .....	322

ตารางที่ ผ.3 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่2.....	329
ตารางที่ ผ.4 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่3.....	336
ตารางที่ ผ.5 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่4.....	343
ตารางที่ ผ.6 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่5.....	350
ตารางที่ ผ.7 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่1.....	357
ตารางที่ ผ.8 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่2.....	364
ตารางที่ ผ.9 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่3.....	371
ตารางที่ ผ.10 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่4.....	378
ตารางที่ ผ.11 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่5.....	385



# บทที่ 1

## บทนำ

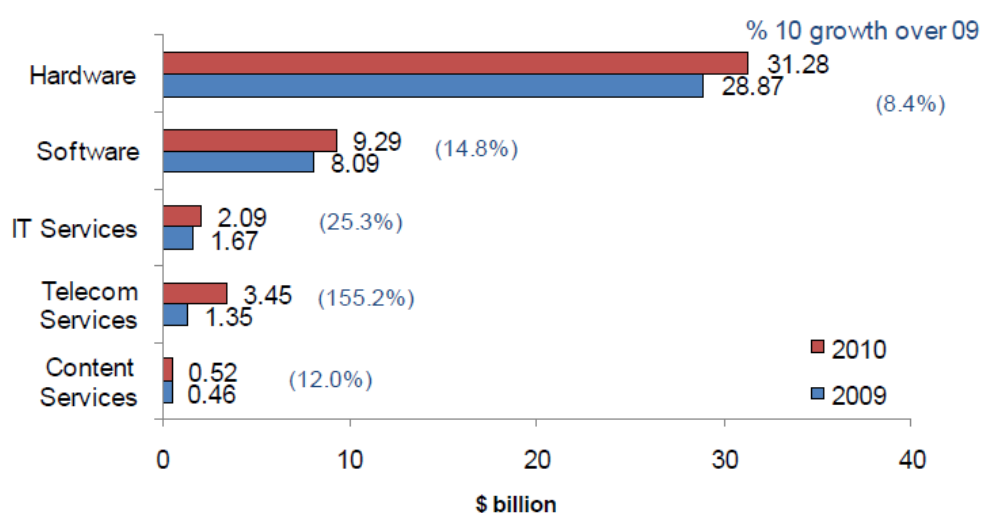
### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการทำธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้นและมีความเป็นไปได้ว่าการแข่งขันทางธุรกิจนั้นจะมีแนวโน้มสูงขึ้นในอนาคตเนื่องจากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งเป้าหมายสำคัญคือการรวมกลุ่มของประเทศสมาชิกเพื่อผลประโยชน์ร่วมกันทางการค้าที่เรียกว่า “ตลาดเดียวและฐานการผลิตเดียว” โดยจะไม่คำนึงถึงแค่ตลาดและทรัพยากรบุคคล ทุนและวัตถุดิบ ภายในเขตพรมแดนประเทศเป็นของแต่ละประเทศเท่านั้นแต่จะเปลี่ยนเป็นทั้งภูมิภาคหลอมรวมกันโดยประเทศจะต้องถือว่าสินค้าและบริการที่ผลิตในประเทศสมาชิกอื่นๆ เป็นเสมือนของตนเอง ต้องได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกัน สิทธิประโยชน์อันใดที่ให้แก่ผู้ประกอบการและนักลงทุนภายในประเทศนั้นก็ต้องให้แก่คนต่างชาติในอาเซียนด้วย นอกจากนี้ แรงงานวิชาชีพและแรงงานที่มีทักษะมีอิสระที่จะสามารถเคลื่อนย้ายไปประกอบอาชีพที่ใดก็ได้ภายในอาเซียน โดยได้กำหนดเวลาที่จะลด หรือยกเลิกอุปสรรคระหว่างกันเป็นระยะ ทั้งนี้ กำหนดให้ลดภาษีสินค้าเป็น 0% และลดหรือเลิกมาตรการที่มีไขภาษี เปิดเสรีการลงทุน และเปิดตลาดภาคบริการทั้งหมดภายใน ปีพ.ศ. 2558 (สถาบันดำรงราชานุภาพ, 2554) และเนื่องจากการรวมตัวกันของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้นทำให้ส่งผลหลายด้านทั้งทางบวกและทางลบแต่หากจะมองถึงด้านเศรษฐกิจนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากเพราะหากมีการเปิดการลงทุนเสรีจากต่างประเทศก็จะทำให้การแข่งขันทางเศรษฐกิจหลายด้านซึ่งธุรกิจซอฟต์แวร์ก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่หลังจากการก่อตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างสมบูรณ์ เนื่องจากจะมีการลงทุนจากชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2555)

เมื่อเปรียบเทียบประเทศไทยกับประเทศที่เป็นผู้นำทางด้านเศรษฐกิจในอาเซียนอย่างสิงคโปร์ ในธุรกิจซอฟต์แวร์ โดยเปรียบเทียบจากยอดส่งออกซอฟต์แวร์ของประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์ พบว่ามูลค่าการส่งออกซอฟต์แวร์ของประเทศไทยปี 2554 เป็นจำนวน 3.423 ล้านบาท แต่เมื่อนำมาเทียบกับยอดส่งออกซอฟต์แวร์ของประเทศสิงคโปร์ปี 2554 ที่มีจำนวนถึง 236,626.30 ล้านบาท จากมูลค่าการส่งออกที่สูงของประเทศสิงคโปร์ โดยตัวเลขยอดส่งออกของสิงคโปร์ที่สูงกว่าประเทศไทยนั้นอาจเป็นเพราะประเทศสิงคโปร์เป็นศูนย์กลางของหน่วยธุรกิจบริการ ซึ่งมีบริษัทซอฟต์แวร์นานาชาติมาเปิดบริษัทเพื่อเป็นศูนย์การขายและการตลาด (Marketing and Sale) และบริการซอฟต์แวร์ แต่ก็พออนุมานได้ว่าประเทศสิงคโปร์มีความพร้อมในตลาดการค้าซอฟต์แวร์ระหว่างประเทศที่แข็งแกร่งกว่าประเทศไทย โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1.1 และ รูปที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ ประเทศไทย ปี 2554 (สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555)

ประเภท	มูลค่าการส่งออก (ล้านบาท)
ซอฟต์แวร์ฝังตัวในอุปกรณ์	1,467
ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป	1,298
การให้บริการซอฟต์แวร์	623
ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา	35
<b>รวม</b>	<b>3,423</b>



รูปที่ 1.1 กราฟแสดงรายได้ที่เกิดจากการส่งออกประเทศสิงคโปร์ระหว่างปี 2009- 2010 (Infocomm Development Authority of Singapore, 2011)

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2539) ได้กล่าวว่า “เปรียบเทียบสมองของชาติ อีสรภาพของชาติจึงอยู่ที่ไม่พึ่งซอฟต์แวร์ของต่างชาติ นอกจากนี้ยังเชื่อกันว่าจากนี้ไป ถ้าประเทศใดไม่มีขีดความสามารถด้านซอฟต์แวร์จะเป็นเหตุให้ประเทศนั้นถอยห่างออกจากเทคโนโลยี จะตามไม่ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีซึ่งเป็นพื้นฐานของการพัฒนาระบบบริหารจนถึงระบบการผลิตให้ก้าวทันโลกได้และเป็นพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพของคนในชาติ คุณภาพของสินค้า บริการ และการพัฒนาการตลาด เพื่อศักยภาพของการแข่งขัน เมื่อปราศจากศักยภาพด้านซอฟต์แวร์ย่อมทำให้ประเทศนั้นอ่อนแอและปราศจากศักยภาพในด้านอื่นๆ โดยสิ้นเชิง” จากคำกล่าวนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของซอฟต์แวร์กับการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ธุรกิจซอฟต์แวร์ไทยนั้นสามารถแข่งขันได้ในตลาดในประเทศที่กำลังจะเปลี่ยนรูปแบบเป็นตลาดเดี่ยวและในการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาธุรกิจซอฟต์แวร์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากมีจุดประสงค์เพื่อค้นหาว่าสิ่งใดที่จะ

มาช่วยพัฒนาธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศเมื่อรูปแบบของตลาดในประเทศกำลังจะเปลี่ยนไปเป็นตลาดเดียวที่มีรูปแบบคล้ายตลาดระหว่างประเทศ และจากการค้นคว้าวรรณกรรมพบว่า คุณภาพได้ถูกกล่าวว่าเป็น สิ่งที่สำคัญที่สุดในการจะนำไปให้บริษัทมีความเจริญเติบโตได้ในตลาดระหว่างประเทศ (Feigenbaum, 1982) และจากการค้นคว้าวรรณกรรมเพิ่มเติมพบว่า คุณภาพที่รับรู้ได้มีผลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจจะซื้อสินค้า และความพึงพอใจโดยรวมซึ่งเมื่อคุณภาพที่รับรู้ได้สูง ลูกค้ำก็จะมี ความพึงพอใจและมีความเป็นไปได้ที่จะซื้อสินค้า (Tsotsou, 2005)

จากแนวคิดดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพนั้นมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจจะซื้อสินค้า ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทางผู้วิจัยมีความสนใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ และเนื่องจากคำว่า "คุณภาพ" นั้นก็มีการตีความที่หลากหลายและมีการนิยามไว้ต่าง ๆ กัน เช่น

Reeves and Bednar (1994) ได้กล่าวไว้ว่า " ผลของการศึกษานิยามของคุณภาพนั้นยังมีความไม่สอดคล้องเนื่องจาก คุณภาพได้ถูกนิยามอย่างหลากหลายเช่น คุณภาพคือมูลค่า (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951) คุณภาพคือสิ่งที่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพคือความเหมาะสมที่จะใช้งาน (Juran, 1974, 1988) คุณภาพคือการหลีกเลี่ยงความสูญเสีย (Taguchi อ้างอิงถึง Ross, 1989) และ คุณภาพคือสินค้าหรือบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า (Gronroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)" อาจเป็นเพราะมุมมองในเรื่องคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่มองและสถานะของบุคคลนั้น

Garvin (1984) ได้ค้นพบว่าการรับรู้คุณภาพของคนที่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้  
 Transcendental view: คุณภาพคือสิ่งที่เรารู้ได้แต่แจ้งให้แน่ชัดได้ User view: คุณภาพคือความเหมาะสมที่ในจุดประสงค์ของผู้ใช้ Manufacturing view: คุณภาพคือการทำไปตามข้อกำหนด Product view: คุณภาพคือลักษณะทั่วไปของผลิตภัณฑ์ที่ควรจะมี Value-based view: คุณภาพขึ้นอยู่กับจำนวนที่ลูกค้ายินดีจ่ายเพื่อให้ได้มา

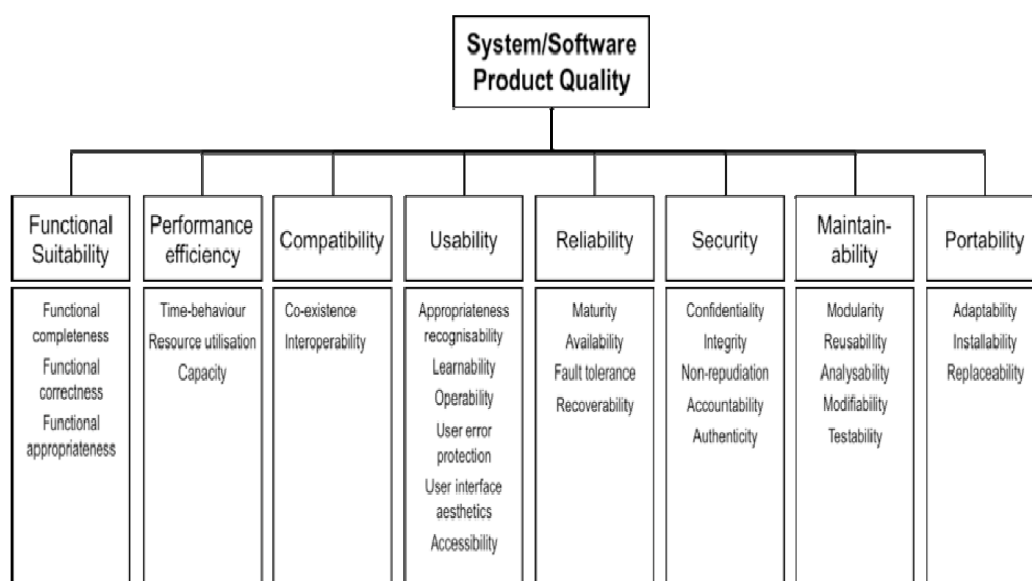
Cavano and McCall (1978) กล่าวว่าเมื่อก้าวถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ก็จะพบว่าซอฟต์แวร์นั้นได้ถูกมองเสมอว่าเป็นนามธรรม ไม่เหมือนกับฮาร์ดแวร์ เนื่องจากไม่มีรูปลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจน จากแนวคิดนี้ทำให้เป็นเรื่องที่ยากในการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์

จากการตีความหมายของคุณภาพซอฟต์แวร์จากหลายๆแนวคิดจะเห็นว่านอกจากคุณภาพของสินค้าทั่วไปจะยากแก่การเข้าใจแล้ว คุณภาพของซอฟต์แวร์ยังยากแก่การทำความเข้าใจไปอีกชั้น ซึ่งคุณภาพของระบบมักจะถูกแสดงด้วยความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชันการทำงาน (Non-functional requirement) และอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าคุณลักษณะทางคุณภาพ (Quality attribute) (Gross and Yu, 2000)

คุณภาพของซอฟต์แวร์นั้นสามารถประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์ของการประกอบธุรกิจการค้าในองค์กรต่างๆซึ่งถ้าโปรแกรมประยุกต์ที่องค์กรใช้นั้นมีคุณภาพและสามารถทำให้องค์กรดำเนินการได้ ประสพผลสำเร็จก็จะทำให้เป็นที่สนใจขององค์กรธุรกิจต่างๆโดยการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ให้ ประสพความสำเร็จต้องอิงกับความต้องการหลายๆอย่างนอกจากความต้องการที่เป็นฟังก์ชันการทำงาน (Galinec and Luic, 2011) ซึ่งความต้องการที่เป็นฟังก์ชันการทำงานเป็นความต้องการทั่วไป

ที่ผู้ใช้ทางธุรกิจและผู้เกี่ยวข้องกับระบบต้องการให้มีในผลิตภัณฑ์ แต่การพิจารณาความต้องการอื่นๆ ในระบบก็มีความสำคัญและเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร ซึ่งความต้องการอื่นๆ เหล่านี้เรียกว่า ความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชันการทำงาน (Kumar, 2012) และความต้องการที่เป็นฟังก์ชันการทำงานนั้นได้อธิบายถึงสิ่งที่ระบบควรจะทำให้ ความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชันการทำงานนั้นได้อธิบายว่าระบบควรเป็นอย่างไร (Kumar, 2012) มีองค์กรจำนวนน้อยมากที่มีกระบวนการเพื่อกำหนดความต้องการที่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่มีการกำหนด ความสามารถในการพร้อมใช้งาน เป็นลักษณะที่ต้องการ ก็จะเป็นไปได้ว่าทุกการออกแบบจะถูกประเมินโดยไม่คำนึงถึงคุณลักษณะตัวนี้ หลังจากนั้นการตัดสินใจและลงทุนได้เกิดขึ้น และเงินได้ถูกใช้จ่ายไป ความเป็นไปได้ที่สูงที่สุด ความสามารถในการพร้อมใช้งาน จะขาดไปจากระบบ (Galinec and Luic, 2011) จากคำกล่าวข้างต้นได้แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะทางคุณภาพนั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์

ดังที่กล่าวข้างต้นว่าการตีความทางด้านคุณภาพมีหลากหลายจำเป็นต้องยึดการตีความที่ได้รับการยอมรับและทันต่อสมัย การเลือกใช้มาตรฐานการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์จากองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือนั้นจะช่วยเพิ่มความถูกต้องแม่นยำให้แก่งานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ยึดถือการตีความเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ของ ISO/IEC ซึ่งเป็นองค์กรมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในสังคมอย่างแพร่หลาย ซึ่งทางผู้วิจัยได้เลือกใช้การตีความทางด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่อยู่ใน ISO/IEC 25010 โดยใช้ส่วนของแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model) เนื่องจากมีความเหมาะสมในการใช้เป็นเกณฑ์ประเมินคุณภาพของซอฟต์แวร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีซอฟต์แวร์ เพราะแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์นี้เหมาะกับซอฟต์แวร์หรือระบบสารสนเทศที่มีการรวมซอฟต์แวร์ลงไปด้วย ในแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model) ของ ISO/IEC 25010 มีการจัดคุณภาพของซอฟต์แวร์ไว้ดังรูปที่ 1.2



รูปที่ 1.2 แบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ISO/IEC 25010 (ISO/IEC, 2010)

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์แล้วแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าทางผู้ผลิตซอฟต์แวร์จะนำไปใช้ได้ทันที โดยให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันทุกคุณลักษณะทางคุณภาพ เนื่องจากในคุณลักษณะทางคุณภาพบางตัวนั้นมีความขัดแย้งกัน ตัวอย่างตามตารางที่ 1.2 และ Malhotra (1982) กล่าวว่า “การรับข้อมูลอย่างเกินกำลังสามารถเกิดขึ้นได้ในขณะที่รับข้อมูลที่มากเกินไปความสามารถของผู้รับข้อมูลซึ่งอาจส่งผลต่อการความผิดปกติในการตัดสินใจ” ได้ชี้ให้เห็นว่าการรับข้อมูลมากเกินไปนั้นอาจจะทำให้การตัดสินใจไม่เป็นไปตามที่ควร จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญขององค์กรต่อคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะช่วยในการวางแผนพัฒนาและยังช่วยในด้านการใช้งานผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อีกด้วย

ตารางที่ 1.2 ตัวอย่างความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพ (Kennet, 2001)

คุณลักษณะ	มีอิทธิพล	คุณลักษณะ
Integrity	เชิงลบ	Efficiency
Interoperability	เชิงลบ	Efficiency
Interoperability	เชิงลบ	Integrity
Performance	เชิงลบ	Portability
Performance	เชิงลบ	Reliability
Performance	เชิงลบ	Security
Portability	เชิงลบ	Efficiency
Portability	เชิงลบ	Usability
Reusability	เชิงลบ	Integrity
Reusability	เชิงลบ	Reliability
Usability	เชิงลบ	Efficiency

ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจการแสดงถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านผ่านทางโฆษณาในเว็บไซต์ของผู้ผลิตทั้งในประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์พบว่า ผู้ผลิตซอฟต์แวร์จากประเทศสิงคโปร์มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพมากกว่าผู้ผลิตในประเทศไทย(โดยมีรายละเอียดปรากฏอยู่ในภาคผนวก) แต่ก็ไม่สามารถสรุปได้แน่ชัด จำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมแต่จากผลที่ได้มาได้แสดงให้เห็นว่าทั้งทางผู้ผลิตซอฟต์แวร์ทั้งประเทศไทยและสิงคโปร์ยังมีการนำเสนอเกี่ยวกับคุณภาพของซอฟต์แวร์ในปริมาณที่ไม่มากและส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับฟังก์ชันการใช้งานเป็นหลัก ซึ่งตารางสรุปและเอกสารประกอบอยู่ในภาคผนวก

เนื่องจากการให้ความสำคัญในเรื่องของความต้องการที่เป็นฟังก์ชันการทำงานเป็นที่ทราบแน่นอนแล้วว่าเป็นสิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดในงานวิจัยนี้จึงไม่นำคุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของการทำงานออกโดยจะให้ความสนใจของตัวความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชันการทำงานที่มีแสดงอยู่ในแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ของ ISO 25010

องค์กรที่ต่างกันั้นย่อมมีวิธีการทำงานและมีทรัพยากรในองค์กรที่ต่างกัน ทำให้การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ขององค์กรเหล่านั้นมีความหลากหลาย การศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านในองค์กร
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปที่ต่างกัน ในการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างคือองค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีบุคลากรตั้งแต่ 51 - 200 คน ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล โดยบุคลากรนั้นหมายถึงบุคคลที่เป็นลูกจ้างประจำขององค์กร
2. กลุ่มตัวอย่างต้องมีการจัดซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านโดนมี่เงื่อนไขของซอฟต์แวร์ดังนี้
  - 2.1 ต้องมีราคาขั้นต่ำตั้งแต่ 20,000 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท
  - 2.2 ลักษณะของซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานขององค์กร เช่น งานบัญชีการเงิน งานการผลิต งานขาย งานขนส่ง งานด้านทรัพยากรบุคคล
  - 2.3 ซอฟต์แวร์มีลักษณะของระบบที่ ผู้ใช้สามารถใช้โปรแกรมหรือข้อมูลเดียวกัน ได้ครั้งละหลาย ๆ คน
  - 2.4 มีลักษณะการส่งมอบเป็นแบบสำเร็จรูป
  - 2.5 มีการเลือกซื้อจากตัวแทนที่ชัดเจน
  - 2.6 ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปนั้นต้องมีอายุไม่เกิน 4 ปีนับตั้งแต่การซื้อเสร็จสิ้นจนถึงวันที่เข้าไปสัมภาษณ์

เนื่องจากข้อมูลการกำหนดหลักเกณฑ์ครุภัณฑ์ของทางราชการ ที่จัดรายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดเกินกว่า 20,000 บาท เป็นครุภัณฑ์ (สำนักงบประมาณ, 2553) โดยข้อมูลทางสถิติค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์พบว่า มีองค์กรจํานวนร้อยละ 42.7 มีค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์ไม่เกิน 100,000 บาท ในปีพ.ศ. 2554 ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจ

กับซอฟต์แวร์ที่มีราคาตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไปแต่มีราคาไม่ถึง 100,000 บาท และเพื่อให้คุณลักษณะทางคุณภาพได้มีโอกาสถูกเลือกได้อย่างเท่าเทียมกันมากที่สุดจึงกำหนดให้มีเงื่อนไขเพิ่มโอกาสให้ทุกคุณลักษณะทางคุณภาพมีโอกาสถูกเลือกใช้

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพของผู้บริโภคซอฟต์แวร์ในประเทศไทยและเพื่อผู้ผลิตในประเทศไทยสามารถนำข้อมูลไปช่วยพัฒนาปรับปรุงการผลิต การโฆษณา เพื่อให้สนองตอบได้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น และเป็นต้นแบบสำหรับผู้บริโภคที่มีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพเมื่อต้องการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูป อีกทั้งเป็นแนวทางในการทำวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

#### 1.5 สมมุติฐานงานวิจัย

1. ลักษณะขององค์กรที่ต่างกัน มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์แตกต่างกัน
2. ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กรที่ต่างกันมีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรให้ความสำคัญแตกต่างกัน
3. ซอฟต์แวร์ที่ต่างกัน มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ที่ต่างกัน
4. องค์กรส่วนใหญ่มีการนำคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ไปใช้ในการเลือกซื้อประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านไปใช้ในระดับที่ต่ำ

#### 1.6 ตัวแปรสำคัญที่ศึกษา

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะขององค์กรที่จะนำมาเป็นตัวแปร จากการนำคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ตามแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (ISO/IEC, 2010) มาพิจารณาเพื่อหา ลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร และข้อมูลของซอฟต์แวร์ที่องค์กรเลือกใช้

##### 1.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

###### 1.6.1.1 ลักษณะขององค์กร

1. จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร (White Collar)
2. จำนวนคนงานในองค์กร (Blue Collar)
3. ประเภทการดำเนินธุรกิจ
4. รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย
5. มีจำนวนการร่วมลงทุนหรือถือหุ้นจากต่างประเทศหรือไม่
6. มีพนักงานต่างชาติมากกว่า 5% หรือไม่
7. มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่หรือไม่
8. มีสายงานคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่

9. มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ในองค์กรหรือไม่
10. ที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติหรือไม่

#### 1.6.1.2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

1. โดยประมาณจำนวนธุรกรรมในองค์กรมีเท่าใด
2. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานบ่อย (ปีละ1ครั้งหรือมากกว่านั้น)
3. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)
4. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือปฏิบัติงาน)
5. มีสำนักงานสาขา
6. มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ
7. มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า1ภาษา
8. มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
9. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ
10. มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง (เช่น อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)
11. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
12. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)

#### 1.6.1.3 ข้อมูลของซอฟต์แวร์ที่องค์กรเลือกใช้

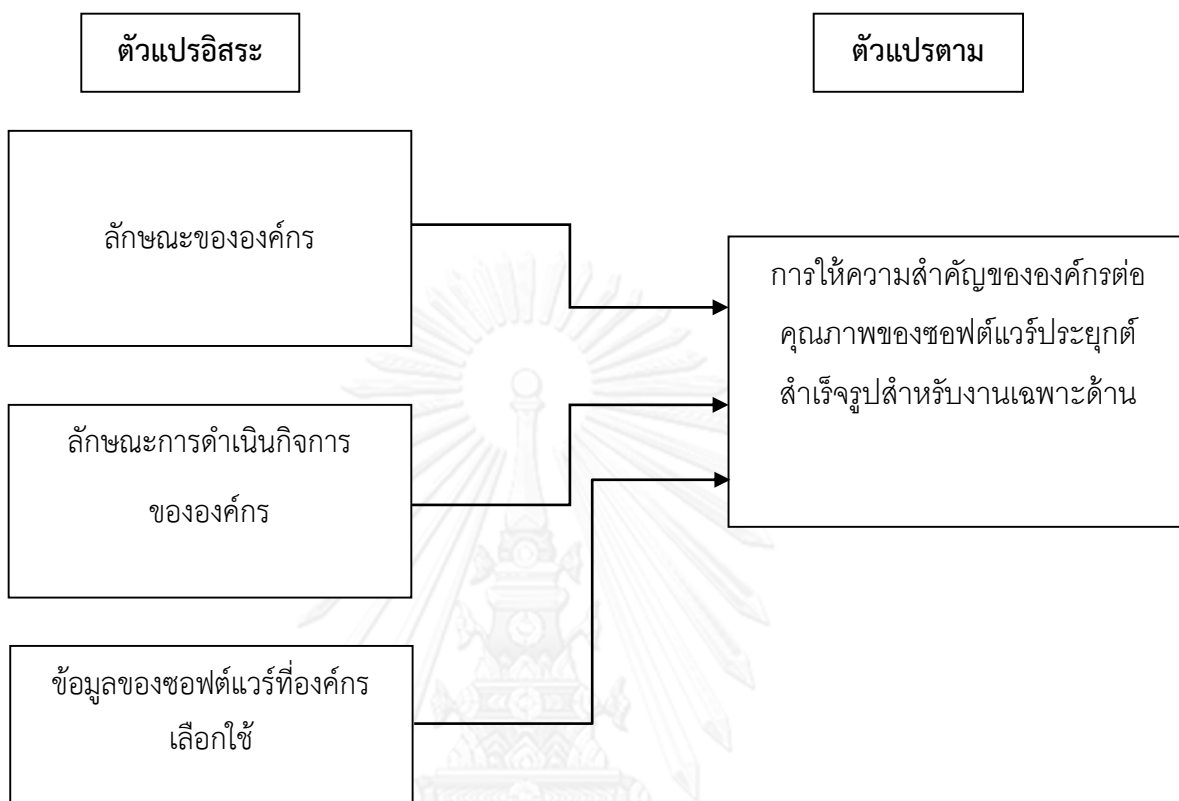
1. หน้าที่ขอผู้ตอบแบบสอบถามในตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์
2. ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์
3. ราคาและค่าใช้จ่ายของซื้อซอฟต์แวร์ที่ซื้อ
4. หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์
5. แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์
6. ปัญหาที่พบเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

#### 1.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประเด็นทางด้านคุณภาพที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ (ตัวล่าสุดที่อยู่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดในขอบเขตของงานวิจัย)



### 1.7 กรอบแนวคิด



รูปที่ 1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### 1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงาน เป็นเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์
2. ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Packaged software) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงกับธุรกิจ ซึ่งผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์
3. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) หมายถึง เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้กับงานด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้โดยตรงเช่น ERP, Office Suites, CRM, Supply Chain Management และ Enterprise Content Management เป็นต้น
4. ซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้าน (Special Purpose Software) ซึ่งหมายถึง โปรแกรมที่จัดทำขึ้นเพื่อการทำงาน หรือแก้ปัญหาในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง เช่น โปรแกรมจัดซื้อจัดจ้าง โปรแกรมสารสนเทศ

การใช้ที่ดิน โปรแกรมสำหรับการรับฝาก – ถอนเงิน เป็นต้น (วาสนา สุข  
กระสานตี, 2540: 1-3)

5. คุณลักษณะทางคุณภาพ (Quality attribute) หมายถึง คุณลักษณะเด่น  
ทั้งหมดและคุณลักษณะเฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีผลต่อ  
ความสามารถในการตอบสนองความต้องการคุณลักษณะทางคุณภาพ)  
Quality attribute) หมายถึง คุณลักษณะเด่นทั้งหมดและคุณลักษณะ  
เฉพาะตัวของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีผลต่อความสามารถในการ  
ตอบสนองความต้องการ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 2

### ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน” ซึ่งทางผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องและได้สรุปสาระสำคัญตามหัวข้อต่อไปนี้

#### 2.1 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

Reeves and Bednar (1994) ได้กล่าวว่า “ผลของการศึกษานิยามของคุณภาพนั้นยังมีความไม่สอดคล้องเนื่องจากคุณภาพได้ถูกนิยามอย่างหลากหลายเช่น คุณภาพคือมูลค่า (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951) คุณภาพคือสิ่งที่เป็นไปตามข้อกำหนด (Crosby, 1979) คุณภาพคือความเหมาะสมที่จะใช้งาน (Juran, 1974, 1988) คุณภาพคือการหลีกเลี่ยงความสูญเสีย (Taguchi อ้างอิงถึง Ross, 1989) และ คุณภาพคือสินค้าหรือบริการที่ได้รับนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า (Gronroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)” อาจเป็นเพราะมุมมองในเรื่องคุณภาพนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่มองและสถานะของบุคคลนั้นซึ่งการรับรู้คุณภาพของคนที่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้ Transcendental view: คุณภาพคือสิ่งที่เรารับรู้ได้แต่แจ้งให้แน่ชัดไม่ได้ User view: คุณภาพคือความเหมาะสมที่ในจุดประสงค์ของผู้ใช้ Manufacturing view: คุณภาพคือการเป็นไปตามข้อกำหนด Product view: คุณภาพคือลักษณะทั่วไปของผลผลิตที่ควรจะมี Value-based view: คุณภาพขึ้นอยู่กับจำนวนที่ลูกค้ายินดีจ่ายเพื่อให้ได้มา (Garvin, 1984) และจากการศึกษาของ Reeves and Bednar (1994) ได้สรุปข้อดี ข้อเสียในแต่ละนิยามค่าว่าคุณภาพดังนี้

##### 1. คุณภาพ คือ ความยอดเยี่ยม

ข้อดี คือเข้าใจได้ง่ายการสำหรับลูกค้าด้วย ด้วยความมุ่งมั่นในการผลิตและผลิตภัณฑ์ที่ยอดเยี่ยมหรือการบริการที่มีทางการตลาดที่แข็งแกร่งและใช้ทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเยี่ยม ลูกค้ารับรู้ได้ว่าคุณภาพนั้นดีเยี่ยม

ข้อเสีย คือให้ข้อเสนอแนะในการจะไปให้ถึงคุณภาพแก่ผู้บริหารนั้นน้อยมาก

##### 2. คุณภาพ คือ มูลค่า

ข้อดีคือ ลูกค้าเข้าใจในตัวคุณภาพได้ง่าย ทำให้การประเมิน มุมมองที่มีต่อสินค้า และการบริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และเข้าใจว่าทำไมลูกค้าจึงตัดสินใจซื้อสินค้า ในตลาด การตัดสินใจบริโภคจะขึ้นอยู่กับทั้งราคาและคุณภาพ Curry พบในการศึกษาของเขาว่า “ลูกค้าสามารถรับรู้ความแตกต่างในมูลค่าได้อย่างชัดเจน” (Curry, 1985)

ข้อเสีย คือมูลค่าอาจไม่ได้บ่งชี้ถึงคุณภาพ

##### 3. คุณภาพ คือ ความการตอบสนองความต้องการ

ข้อดีคือ เข้าใจได้ง่ายและการปฏิบัติเพื่อให้ได้ถึงคุณภาพนั้นง่าย เนื่องจากมีเป้าหมายกำหนดไว้ชัดเจน สามารถวัดความก้าวหน้าระหว่างการทำเพื่อให้ได้ถึงคุณภาพ

ข้อเสีย สินค้าบริโภคไม่สามารถใช้วิธีนี้ได้ผู้บริโภคอาจไม่รู้หรือไม่สนใจในคุณภาพที่อยู่ภายในสินค้าบริโภค สินค้าหรือบริการที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับมนุษย์ เช่นการบริการร้านอาหารก็ไม่สามารถใช้วิธีการตีความแบบนี้ได้

4. คุณภาพ คือ การที่ตอบสนองความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า ข้อดีคือ คือ ผู้บริหารหรือนักวิจัยจะสนใจในสิ่งที่ลูกค้าคิด ถึงจะไม่สามารถวัดประเมินค่าได้อย่างแม่นยำ แต่ก็สามารถทราบได้ว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญและคาดหวัง ซึ่งในตลาดคุณภาพนั้นจะถูกวัดได้อย่างแท้จริงโดยลูกค้า

ข้อเสีย คือ การตอบสนองความคาดหวังหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าเป็นสิ่งที่ซับซ้อนมากที่สุดในบรรดานิยามด้านคุณภาพทั้งหมด และยากที่สุดในการวัด

คุณภาพได้ถูกกล่าวว่าเป็น สิ่งที่สำคัญที่สุดในการจะนำไปให้บริษัทมีความเจริญเติบโตได้ในตลาดระหว่างประเทศ (Feigenbaum, 1982) คุณภาพที่รับรู้ได้มีผลเชิงบวกต่อ ความตั้งใจจะซื้อสินค้า และความพึงพอใจโดยรวมซึ่งเมื่อคุณภาพที่รับรู้ได้สูง ลูกค้าก็จะมี ความพึงพอใจและมีความเป็นไปได้ที่จะซื้อสินค้า (Rodoula Tsiotsou, 2005)

จากแนวคิดของงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่านิยามของคุณภาพสรุปได้ดังนี้คือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและมีความสำคัญที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของลูกค้าและลูกค้าสามารถรับรู้ถึงคุณภาพได้ และรับรู้ได้แตกต่างกัน

## 2.2 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพของลูกค้า

การรับรู้คุณภาพคือ เป็นการตัดสินใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับความยอดเยี่ยมหรือความเหนือกว่าในภาพรวมของสินค้า (Zeithaml, 1988)

การรับรู้คุณภาพสามารถเพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้กับตราสินค้า เนื่องจาก การรับรู้คุณภาพมีอิทธิพลต่อส่วนแบ่งการตลาด การรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อราคา การรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลตอบแทนการลงทุน และ การรับรู้คุณภาพไม่ได้ส่งผลให้ต้นทุนเพิ่มขึ้นแต่ช่วยลดต้นทุนการผลิตที่และของเสียที่เกิดในการผลิต (Jacobson and Aaker, 1987)

การรับรู้คุณภาพสามารถที่จะสร้างคุณภาพสามารถที่จะสร้างคุณค่าให้กับสินค้าได้หลายประการ เช่น สามารถสร้างเหตุผลในการซื้อ ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้บริโภคในการซื้อสินค้า และเนื่องจากการรับรู้คุณภาพมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อ (Aaker, 1991)

การรับรู้คุณภาพสินค้ามีส่วนสำคัญที่เป็นตัวกำหนดกำไรที่เพิ่มขึ้นให้กับสินค้า ตราสินค้าที่ผู้บริโภครับรู้ว่ามีคุณภาพดีกว่าจะสามารถสร้างกำไรสุทธิได้สูงกว่าตราสินค้าที่ผู้บริโภครับรู้ว่ามีคุณภาพด้อยกว่าถึง 4 เท่า ดังนั้น การรับรู้คุณภาพจึงนับว่าเป็นตัวผลักดันที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างดีเยี่ยม (Stobart, 1994)

ผู้บริโภคมักจะประเมินคุณภาพของสินค้าบนพื้นฐานจากสิ่งกระตุ้นภายใน ซึ่งหมายถึงลักษณะทางกายภาพของสินค้า เช่น ขนาด สี รสชาติ หรือกลิ่น และสิ่งกระตุ้นจากภายนอก ซึ่ง

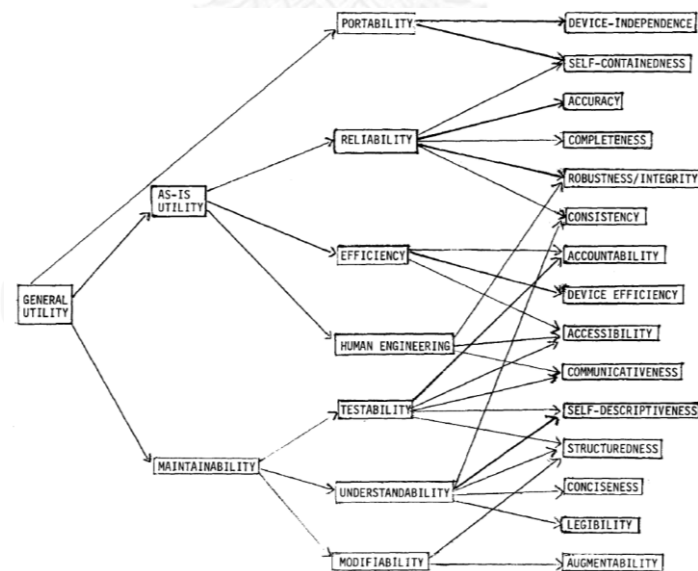
หมายถึง ราคา ภาพลักษณ์บนตราสินค้า บรรจุภัณฑ์ โฆษณา ภาพลักษณ์ในร้านค้าปลีก และประเทศ แหล่งกำเนิด (สมพล วันตะเมธ, 2547)

ดังนั้นการรับรู้คุณภาพคือการคำนึงถึงความต้องการหรือระดับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากสินค้า โดยความพึงพอใจนี้เป็นผลมาจากการประเมินผลของลูกค้าจากสินค้านั้น

### 2.3 งานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์นั้นได้ถูกมองเสมอว่าเป็นนามธรรม ไม่เหมือนกับฮาร์ดแวร์ เนื่องจากไม่มีรูปลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจน จากแนวคิดนี้ทำให้เป็นเรื่องที่ยากในการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์ (P. Cavano and McCall, 1978)

เหตุผลที่จำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์คือ ถึงแม้ว่าคุณจะได้รับซอฟต์แวร์ที่สั่งในเวลาและภายใต้งบประมาณที่ต้องการ โดยที่ทำงานได้อย่างครบถ้วนตามที่ได้ออกแบบไว้ ฟังดูดีแล้ว เป็นสิ่งที่น่าพึงพอใจแต่อันที่จริงแล้วในบางครั้งอาจไม่ใช่ ปัญหาทั่วไปที่มักพบเจอ เช่น ซอฟต์แวร์ อาจจะเป็นซอฟต์แวร์ที่ต้องยึดติดกับฮาร์ดแวร์โดยไม่จำเป็นหรือยากต่อการร่วมใช้งานกับโปรแกรมอื่นๆซึ่งซอฟต์แวร์นั้นยากเกินกว่าที่จะทำความเข้าใจและมีความยุ่งยากในการแก้ไขปรับปรุงและ อาจจะเป็นผลให้การบำรุงรักษาเป็นไปได้ยากและค่าใช้จ่ายสูง (Boehm, Brown, and Lipow, 1976) จากผลงานวิจัยของ (Boehm, Brown, and Lipow, 1976) ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ได้สร้าง Software Quality Characteristic Tree เพื่อให้ทำความเข้าใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 Software Quality Characteristic Tree (Boehm, Brown, and Lipow, 1976)

ความเอาใจใส่ในตัวคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่มีนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายในวงจรชีวิตพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยเทคโนโลยีด้านซอฟต์แวร์ในปัจจุบันยังมีข้อจำกัดในการที่จะประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์โดยระบบอัตโนมัติ

การกำหนดลำดับขั้นที่ชัดเจน โดยมีการอธิบาย แบ่งแยกลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ได้ถูกพัฒนาขึ้น คุณลักษณะที่อยู่ระดับบนนั้นได้สะท้อนการทำงานที่แท้จริงว่าเครื่องมือการประเมินคุณภาพซอฟต์แวร์ตัวใดที่ควรใช้ และคุณลักษณะในระดับล่างมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการประเมินผลตัวชี้วัดซอฟต์แวร์ที่สามารถทำได้

ตัวชี้วัดทางคุณภาพของซอฟต์แวร์จำนวนมากได้ถูกนิยาม จัดจำแนก และประเมินผล ตามผลประโยชน์ที่จะได้รับ ศักยภาพ การวัดปริมาณ และความสะดวกในการทำให้เป็นแบบอัตโนมัติ โดยเฉพาะกิจกรรมในช่วงวงจรพัฒนาซอฟต์แวร์ได้มีการระบุถึงกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มคุณภาพของซอฟต์แวร์อย่างมีนัยสำคัญ เช่น การตั้งวัตถุประสงค์ทางคุณภาพที่ชัดเจนและจัดลำดับความสำคัญ การเปรียบเทียบคุณภาพของซอฟต์แวร์กับค่ากลางการใช้รายการตรวจสอบคุณภาพซอฟต์แวร์ เป็นต้น

ดังนั้นสรุปว่าคุณภาพซอฟต์แวร์ คือ ระดับการตอบสนองของลูกค้าหรือความต้องการของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นด้านประโยชน์ใช้สอย ความน่าเชื่อถือหรือการใช้งาน ที่นอกเหนือจากการฟังก์ชันการทำงานและสามารถสะท้อนผลการทำงานที่แท้จริงของซอฟต์แวร์ได้

## 2.4 มาตรฐานคุณภาพ ISO/IEC 25010:2010

ขอบเขต มาตรฐานสากลฉบับนี้ ประกอบด้วยดังนี้

### 2.4.1 แบบจำลองของคุณภาพในการใช้งาน (Quality in use model)

ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ (ซึ่งบางคุณลักษณะสามารถแบ่งออกเป็นคุณลักษณะย่อย) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผลที่ออกมาจากการติดต่อใช้งานเมื่อ สินค้าได้ถูกใช้งานในสภาวะนั้นๆ ซึ่งแบบจำลองระบบตัวนี้มีความเหมาะสมกับระบบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ซึ่งรวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ และซอฟต์แวร์สินค้าที่ต้องการวัด

### 2.4.2 แบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model)

ประกอบด้วย 8 คุณลักษณะ (ซึ่งบางคุณลักษณะสามารถแบ่งออกเป็นคุณลักษณะย่อย) ที่มีความเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติที่คงที่ของซอฟต์แวร์และคุณสมบัติที่ไม่คงที่ของระบบคอมพิวเตอร์ แบบจำลองนี้สามารถใช้ได้กับทั้งระบบคอมพิวเตอร์และผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์

คุณลักษณะที่ถูกอธิบายโดยแบบจำลองทั้ง 2 แบบนั้นมีความเกี่ยวข้องกับทั้งผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และระบบคอมพิวเตอร์ คุณลักษณะและคุณลักษณะย่อยที่อยู่ในแบบจำลองทั้งหมดให้ คำจำกัดความสำหรับการ การจำแนก วัดผล และประเมินระบบคอมพิวเตอร์และผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ ซึ่งขอบเขตของแบบจำลองคุณภาพเหล่านี้ได้รวมถึงการรองรับข้อกำหนดที่ต้องการและการประเมินผลของซอฟต์แวร์และ ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้ซอฟต์แวร์อย่างมาก ซึ่งมีมุมมองที่แตกต่างกับ

การจัดการ กำหนดความต้องการ พัฒนา ใช้งาน ประเมิน สนับสนุน บำรุงรักษา การรับประกัน คุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการตรวจสอบคุณภาพ ตัวอย่างของผู้ที่สามารถนำแบบจำลอง สามารถนำมาใช้งาน เช่น นักพัฒนา ผู้ต้องการจัดซื้อ ผู้รับประกันคุณภาพ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ ผู้ประเมินคุณภาพจากภายนอกองค์กร และบุคคลใดๆที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของ ซอฟต์แวร์โดยกิจกรรมในช่วงการพัฒนาซอฟต์แวร์ก็สามารถได้ประโยชน์จากการใช้แบบจำลอง คุณภาพ เช่น ช่วยในการเก็บความต้องการของซอฟต์แวร์และระบบ ช่วยในการยืนยันความถูกต้อง เกี่ยวกับความเข้าใจในคำอธิบายความต้องการของระบบและซอฟต์แวร์ ช่วยระบุเป้าหมายการ ออกแบบของซอฟต์แวร์และระบบ ช่วยระบุเป้าหมายของการทดสอบซอฟต์แวร์และระบบ ช่วยระบุ เกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการรับประกันคุณภาพ ช่วยระบุเกณฑ์ในการยอมรับ ซอฟต์แวร์หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้ซอฟต์แวร์เป็นส่วนประกอบหลัก ช่วยสร้างตัววัด คุณลักษณะทางคุณภาพกับกิจกรรมที่กล่าวมาข้างต้น

#### 2.4.3 กรอบแนวคิดของแบบจำลองคุณภาพ

ระบบของคุณภาพที่มีระดับของความมั่นใจของระบบในการตอบสนอง ความต้องการที่แสดงออกมาและที่บอกเป็นนัยของพวกเกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ความ ต้องการที่แสดงออกมากับที่บอกเป็นนัยได้ถูกนำมาจัดแสดงในชุด SQuaRE (Systems and software Quality Requirements and Evaluation) ซึ่งเป็นชุด ของ มาตรฐานสากล โดย แบบจำลองคุณภาพ สามารถแบ่งคุณภาพของสินค้าออกเป็นกลุ่มลักษณะ ในบางกรณีสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มลักษณะย่อย (กลุ่มลักษณะ ย่อยสามารถแบ่งออกมาเป็นกลุ่มลักษณะแยกย่อย) ผังแสดงลำดับชั้นช่วยให้ความ สะดวกในการแยกย่อยคุณภาพของตัวสินค้า อย่างไรก็ตาม กลุ่มของ คุณลักษณะ ย่อย มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะที่ถูกเลือกมาเป็นตัวแทนของกลุ่มนั้นได้ถูกเลือก มาอย่างถี่ถ้วนโดยมีความครอบคลุมถึงคุณลักษณะย่อย การประเมินค่า คุณภาพที่มี ความเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของระบบที่เรียกว่า คุณสมบัติทางคุณภาพ (Quality properties) ด้วยความเกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพ เพื่อที่จะประเมินค่าของ คุณลักษณะทางคุณภาพ (Quality Characteristic) หรือคุณลักษณะย่อยทาง คุณภาพ (Quality Sub-Characteristic) มันอาจมีความเป็นไปได้ที่จะวัดโดยตรง หรืออาจจำเป็นต้องระบุจากคุณสมบัติหลายๆตัวด้วยกันที่อยู่ภายใต้คุณลักษณะทาง คุณภาพหรือคุณลักษณะย่อยทางคุณภาพ โดยเก็บค่าของคุณสมบัติแต่ละอันเพื่อมา คำนวณหาค่าคุณลักษณะทางคุณภาพหรือคุณลักษณะย่อยทางคุณภาพที่ต้องการ โดยรูปต่อไปนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางคุณภาพ กับ คุณลักษณะย่อยทางคุณภาพ และคุณสมบัติทางคุณภาพ



รูปที่ 2.2 Structure used for quality model ISO/IEC 25010 (ISO/IEC, 2010)

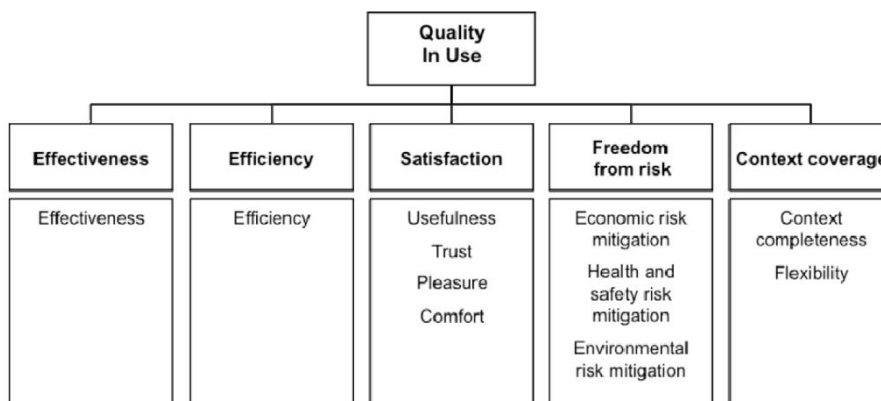
ในปัจจุบันมี แบบจำลองคุณภาพ 2 แบบที่ภายใต้ชุด SQuaRE ประกอบด้วย แบบแบบจำลองของคุณภาพในการทำงาน (Quality in use model) และแบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model)

ในมาตรฐานสากลฉบับนี้และแบบจำลองในมาตรฐานเหล่านี้จะเป็นกรอบแนวคิดให้ที่จะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นว่าทุกคุณลักษณะทางคุณภาพนั้นจะได้รับการพิจารณา โดยแบบจำลองเหล่านี้จะช่วยระบุกลุ่มของคุณลักษณะทางคุณภาพให้แก่ผู้เกี่ยวข้องหลายกลุ่ม เช่น ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ ผู้ติดตั้งระบบ ผู้บริโภค เจ้าของกิจการ ผู้บำรุงรักษา ผู้รับเหมา ผู้รับประกันคุณภาพ ผู้ควบคุมคุณภาพ และผู้ใช้งาน

#### 2.4.3.1 แบบจำลองของคุณภาพในการทำงาน (Quality in use model)

แบบจำลองของคุณภาพในการทำงาน ได้มีการจำแนกออกเป็น 5 คุณลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับผลที่ออกมาจากการปฏิสัมพันธ์กับระบบ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจ ความเป็นอิสระจากความเสียด และความครอบคลุมบริบท ซึ่งแต่ละคุณลักษณะสามารถนำไปใช้กับกิจกรรมต่างๆของผู้เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ ผู้ทำงาน หรือการบำรุงรักษาของผู้พัฒนา ซึ่งสามารถแสดงเป็นแบบจำลองได้ดังรูปที่ 2.3



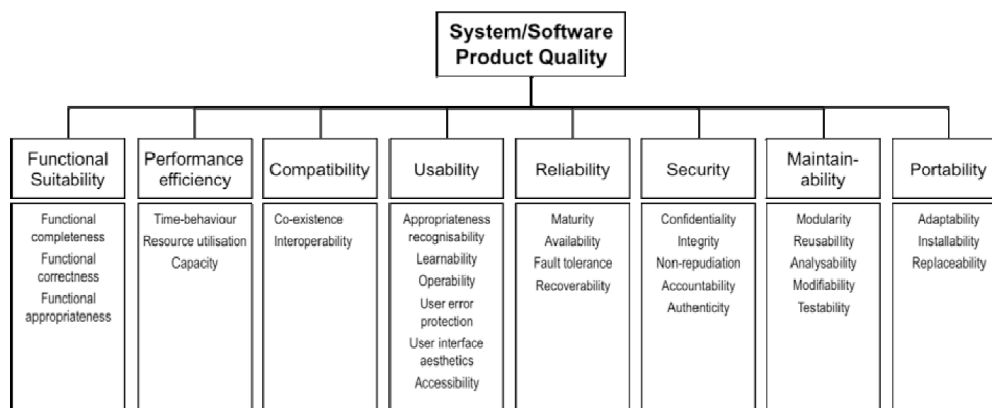


รูปที่ 2.3 แบบจำลองของคุณภาพในการใช้งาน ISO/IEC 25010 (Quality in use model) (ISO/IEC, 2010)

คุณภาพในการใช้งานของคุณลักษณะของระบบที่มีผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์(ระบบหรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์) มีต่อผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมันเป็นวัดโดยคุณภาพของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และสถานะที่ใช้งาน รวมถึงคุณลักษณะของผู้ใช้งาน หน้าที่ และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ทั้งหมดนี้เป็นส่วนประกอบของคุณภาพในการใช้งานของระบบ

#### 2.4.3.2 แบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality model)

แบบจำลองคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้มีการจัดจำแนก คุณลักษณะทางคุณภาพของระบบหรือซอฟต์แวร์ ออกเป็น 8 ประเภท ความเหมาะสมของการทำงาน (Functional suitability) ประสิทธิภาพของการทำงาน (ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน) ความเข้ากันของระบบ (ความเข้ากันได้) ความยากง่ายในการใช้งาน (ความสามารถในการใช้งาน) ความน่าเชื่อถือ (ความน่าเชื่อถือ) ความมั่นคง (ความสามารถในการรักษาความมั่นคง) ความสามารถในการบำรุงรักษา (ความสามารถในการบำรุงรักษา) ความสามารถที่จะนำไปใช้กับระบบปฏิบัติการต่างๆ (ความสามารถในการโอนย้าย) ซึ่งในแต่ละคุณลักษณะประกอบด้วยคุณลักษณะย่อย ซึ่งสามารถแสดงเป็นแบบจำลองได้ดังรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 แบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ISO/IEC 25010 (Product quality model) (ISO/IEC, 2010)

แบบจำลองของคุณภาพของผลิตภัณฑ์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับ ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการรวมถึงซอฟต์แวร์ เนื่องจากคุณลักษณะย่อยนั้นมีความเกี่ยวข้องกับทั้ง ซอฟต์แวร์และระบบ

## 2.5 ความหมายและคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์

อธิบายเพิ่มเติมจากแบบจำลองคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ที่อยู่ภายใต้ ISO 25010 (ISO/IEC, 2010)

### 2.5.1 ความเหมาะสมในการทำงาน (Functional suitability)

หมายถึง ระดับความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบในการทำงาน เมื่อใช้ในสภาวะที่ระบุไว้ ซึ่งในข้อนี้จะสนใจเฉพาะการตอบสนองตามที่ระบุไว้ ไม่ใช่ความต้องการของระบบ

#### 2.5.1.1 ความครบถ้วนในการทำงาน (Functional completeness)

หมายถึง ระดับความสมบูรณ์ของระบบที่ครอบคลุม ชิ้นงานและเป้าหมาย ของการทำงานของผู้ใช้ทั้งหมด

#### 2.5.1.2 ความถูกต้องในการทำงาน (Functional correctness)

หมายถึง ระดับความถูกต้องแม่นยำของระบบ

#### 2.5.1.3 ความเหมาะสมในการทำงาน (Functional appropriateness)

หมายถึง ระดับการอำนวยความสะดวกเพื่อความสำเร็จของงานที่กำหนด และวัตถุประสงค์ ยกตัวอย่าง เช่น ข้อมูลที่จะเสนอให้ผู้ใช้งานนั้นจะมีเฉพาะขั้นตอน ที่จำเป็นต่อการทำงานให้สำเร็จโดยไม่มีขั้นตอนที่ไม่เกี่ยวข้อง

## 2.5.2 ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance efficiency)

หมายถึง ประสิทธิภาพของระบบเมื่อเทียบกับปริมาณของทรัพยากรที่ถูกใช้ในภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ ยกตัวอย่างเช่น ทรัพยากรต่างๆที่ใช้งานร่วมกับระบบ อาจเป็นซอฟต์แวร์ ชนิดอื่นๆ กระดาษที่ใช้พิมพ์ และ สื่อในการจัดเก็บข้อมูล

### 2.5.2.1 พฤติกรรมด้านเวลา (Time behavior)

หมายถึง ระดับการตอบสนองและเวลาในการประมวลผลและอัตราการเข้าออกของข้อมูลในระบบ เมื่อระบบกำลังทำงานตามฟังก์ชันหรือตามความต้องการของระบบ

### 2.5.2.2 ความสามารถในการจัดการทรัพยากร (Resource utilization)

หมายถึง จำนวนและประเภทของทรัพยากรที่ถูกใช้โดยระบบ เมื่อระบบกำลังทำงานตามฟังก์ชันหรือตามความต้องการของระบบ

### 2.5.2.3 ความสามารถในการรองรับงาน (Capacity)

หมายถึง ขีดจำกัดของระบบ เช่น จำนวนข้อมูลที่สามารถเก็บได้ในระบบ จำนวนผู้ใช้ที่เข้าใช้ระบบพร้อมกัน จำนวนค่าความเร็วในการส่งข้อมูล จำนวนธุรกรรม ขนาดของฐานข้อมูล

## 2.5.3 ความเข้ากันได้ (Compatibility)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งระบบและอุปกรณ์ และยังทำงานของตนได้เมื่อมีแบ่งให้ใช้งานร่วมกันของอุปกรณ์และซอฟต์แวร์

### 2.5.3.1 ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน (Co-existence)

หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินการฟังก์ชันที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพขณะที่แบ่งทรัพยากรร่วมกันกับผลิตภัณฑ์อื่น ๆ โดยไม่ส่งผลกระทบต่อในด้านร้ายแก่ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ

### 2.5.3.2 ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (Interoperability)

หมายถึง ระดับความสามารถที่สองระบบหรือมากกว่าสามารถแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลที่แลกเปลี่ยนมาทำงานได้

## 2.5.4 ความสามารถในการใช้งาน (Usability)

หมายถึง ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของระบบตามคำสั่งของผู้ใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพกับประสิทธิผลและความพึงพอใจในบริษัทที่ระบุในการใช้งาน

#### 2.5.4.1 ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ (Appropriateness recognizability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบที่ทำให้ผู้ใช้สามารถรับรู้ว่ามี ความเหมาะสมสำหรับความต้องการของผู้ใช้ จะขึ้นอยู่กับความสามารถ ความประทับใจครั้งแรกของระบบหรือเอกสารอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเหล่านั้นอาจ ประกอบด้วย การสาธิตการใช้งาน บทเรียน เอกสารประกอบ และข้อมูลในเว็บของผู้พัฒนาระบบ

#### 2.5.4.2 ความเหมาะสมในการเรียนรู้ (Learnability)

หมายถึง ระดับความสามารถที่ระบบจะสามารถใช้โดยผู้ใช้ที่ระบุเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดของการเรียนรู้ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์หรือระบบที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพโดยเป็นอิสระจากความเครียดและความพึงพอใจที่เกิดจากบริบทที่ใช้

#### 2.5.4.3 ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน (Operability)

หมายถึง ระดับความสามารถของคุณลักษณะในระบบที่ทำให้ง่ายต่อการ ทำงานและควบคุม

#### 2.5.4.4 ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน (User error protection)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิด จากการดำเนินงานของผู้ใช้

#### 2.5.4.5 ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน (User interface aesthetics)

หมายถึง ระดับประสิทธิภาพของอินเทอร์เฟซ ที่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกชื่นชอบและ พึงพอใจที่จะใช้งาน โดยหมายถึงคุณสมบัติในการเพิ่มความชื่นชอบและความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่นการใช้สีและลักษณะของการออกแบบกราฟิก

#### 2.5.4.6 ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility)

หมายถึง ระดับความสามารถในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งานประเภทต่างๆ เช่น ช่วงอายุของผู้ใช้ ผู้ใช้ที่พิการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ระบุในบริบทที่ระบุในการ ใช้งาน

#### 2.5.5 ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการรักษาสมรรถนะการทำงาน ภายใต้ สภาวะและระยะเวลาใดๆ ได้อย่างถูกต้อง

#### 2.5.5.1 ความสามารถในการเติบโตพัฒนา (Maturity)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดของการทำงาน

#### 2.5.5.2 ความสามารถในการพร้อมใช้งาน (Availability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการดำเนินงานและเข้าใช้เมื่อต้องการใช้งาน

#### 2.5.5.3 ความทนทานต่อข้อผิดพลาด (Fault tolerances)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการทำงานที่ต้องการได้ แม้ว่าจะข้อผิดพลาดเกิดขึ้น (ทั้งอุปกรณ์หรือระบบ) หรือมีระบบสำรองไว้

#### 2.5.5.4 ความสามารถในการกู้คืน (Recoverability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในกู้คืนข้อมูลที่เสียหายและแก้ไขให้ไปสู่สถานะที่เหมาะสมแก่การใช้งาน เมื่อระบบถูกรบกวนหรือเกิดการล้มเหลว

### 2.5.6 ความสามารถในการรักษาความมั่นคง (Security)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการป้องกันข้อมูลทั้งหมดในระบบดั่งนั้น บุคคลหรือระบบที่ไม่ได้รับอนุญาตจะไม่สามารถอ่านหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเหล่านั้น หรือความสามารถในการแบ่งระดับการเข้าถึงข้อมูลให้เหมาะสมกับประเภทของผู้ใช้งานและระดับการอนุญาต

#### 2.5.6.1 ความสามารถในการปกปิดข้อมูล (Confidentiality)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลจะถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น

#### 2.5.6.2 ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Integrity)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในป้องกันการเข้าถึงหรือการปรับเปลี่ยนของโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือข้อมูล

#### 2.5.6.3 ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-repudiation)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในบันทึกการกระทำหรือเหตุการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดการปฏิเสธการกระทำได้ในภายหลัง

#### 2.5.6.4 ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ (Accountability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการตรวจสอบการกระทำของบุคคลใดให้ย้อนกลับไปหาบุคคลผู้กระทำนั้น

### 2.5.6.5 ความสามารถตรวจสอบบุคคล (Authenticity)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นจริงตามที่กล่าวอ้าง

### 2.5.7 ความสามารถในการบำรุงรักษา (Maintainability)

ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบในการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยความต้องการของผู้ดูแล เช่นการ แก้ไขให้ถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงสภาวะแวดล้อม (อุปกรณ์ใหม่ ระบบปฏิบัติการใหม่) การเปลี่ยนรุ่นให้ทันสมัยขึ้น เป็นต้น

#### 2.5.7.1 ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย (Modularity)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการแยกเป็นส่วนๆ ในกรณีที่มีการปรับปรุงบางส่วนของงาน จะส่งผลกระทบต่อเพียงเล็กน้อยในส่วนการทำงานอื่นๆ

#### 2.5.7.2 ความสามารถในการนำกลับมาใช้ (Reusability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบที่นำทรัพยากรมาใช้มากกว่าในหนึ่งระบบ หรือใช้สร้างทรัพยากรอื่นๆ

#### 2.5.7.3 ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อระบบ ในกรณีที่มีความตั้งใจจะเปลี่ยนบางส่วนของระบบ หรือความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดระบบ สาเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาด หรือเพื่อระบุส่วนที่จำเป็นต้องมีการแก้ไข

#### 2.5.7.4 ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข (Modifiability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการแก้ไขโดยที่ไม่มีการเพิ่มข้อผิดพลาดหรือ ลดคุณภาพของระบบลง

#### 2.5.7.5 ความสามารถในการทดสอบ (Testability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการตรวจสอบ ซึ่งเกณฑ์การทดสอบสามารถจะถูกสร้างขึ้นเพื่อระบบ และการทดสอบนั้นสามารถทำได้เพื่อวัดว่าผลที่ได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

### 2.5.8 ความสามารถในการโอนย้าย (Portability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการถ่ายโอนจากที่หนึ่งอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ หรือระบบปฏิบัติการ หรือการใช้งานในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน

### 2.5.8.1 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการปรับเข้าหาสภาพแวดล้อมใหม่ๆ เช่น อุปกรณ์รุ่นต่างกัน ระบบปฏิบัติการรุ่นอื่น ซอฟต์แวร์รุ่นอื่น หรือการพัฒนาของอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์

### 2.5.8.2 ความสามารถในการติดตั้ง (Installability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการติดตั้งหรือยกเลิกการติดตั้งในสภาวะแวดล้อมที่กำหนด

### 2.5.8.3 ความสามารถในการถูกแทนที่ (Replaceability)

หมายถึง ระดับความสามารถของระบบในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นที่วัตถุประสงค์เดียวกันในสภาพแวดล้อมเดียวกันได้ เช่นการปรับปรุงรุ่นให้ทันสมัยขึ้น

## 2.6 สัญลักษณ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการบ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า (Product Cue)

สำหรับสินค้าที่มีตัวตน (Tangible good) ผู้บริโภคจะใช้ลักษณะที่สำคัญบางประการของสินค้าที่มีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าช่วยในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้า แต่เป็นสิ่งที่ยากสำหรับผู้บริโภคในการประเมินคุณภาพของ สินค้าที่เป็นสินค้าประเทศเทคโนโลยีขั้นสูง (High technology products) ดังนั้นผู้บริโภคจึงมีแนวโน้มที่จะใช้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้า ซึ่งเรียกว่า สัญลักษณ์ที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า (Product cue) แบ่งออกเป็น 2 ชนิด

### 2.6.1 สัญลักษณ์ภายนอกที่ใช้ในการบ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า

หมายถึง ลักษณะของสินค้าที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของตัวสินค้าและไม่ได้เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการทำงานของสินค้าโดยตรง แต่ผู้บริโภคนิยมจะใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจซื้อเนื่องจากสามารถสังเกตได้ง่าย เช่น ราคา ตราสินค้า การรับประกัน ข้อความต่างๆ ในโฆษณาและบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น (Mazumdar, 1993)

### 2.6.2 สัญลักษณ์ภายในที่ใช้บ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า

หมายถึงสัญลักษณ์ภายในที่บ่งชี้คุณภาพและการทำงานของสินค้า หมายถึงคุณสมบัติของสินค้าที่มีผลต่อคุณภาพและการทำงานของสินค้าโดยตรง เช่น การออกแบบ ขนาด สี รสชาติ คุณภาพหรือลักษณะกายภาพที่จับต้องได้ เป็นต้น (Mazumdar, 1993)

## 2.7 ความหมายและประเภทของซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์(Software) หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงาน เป็นเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2554)

### 2.7.1 ซอฟต์แวร์แบ่งออกตามการใช้งาน

ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการใช้งาน หมายถึง การแบ่งประเภทของซอฟต์แวร์ตามรูปแบบการนำไปใช้งานของผู้บริโภค (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2554)

#### 2.7.1.1 ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป (Enterprise Software)

หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในงานธุรกิจ เพื่อจัดเก็บ บริหารข้อมูล หรือดำเนินกิจการต่างๆในองค์กร รวมถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบริการ และจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 2.7.1.2 ซอฟต์แวร์ฝังตัวในอุปกรณ์ (Embedded Software)

หมายถึงซอฟต์แวร์ซึ่งฝังตัวอยู่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพื่อใช้สำหรับควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ

#### 2.7.1.3 ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา (Mobile Application)

หมายถึงซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพาขนาดเล็ก เช่น โทรศัพท์มือถือ PDA เป็นต้น

#### 2.7.1.4 ซอฟต์แวร์ประเภทอื่นๆ (Others)

หมายถึงซอฟต์แวร์กลุ่มอื่นๆ (ไม่รวมซอฟต์แวร์เกม) เช่น ซอฟต์แวร์เพื่อการศึกษา และซอฟต์แวร์เชิงวิศวกรรม

### 2.7.2 ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการส่งมอบ

ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการส่งมอบ หมายถึง การแบ่งประเภทของซอฟต์แวร์ตามรูปแบบการส่งมอบถึงผู้บริโภค (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2554)

#### 2.7.2.1 ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Packaged software)

หมายถึง ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงกับธุรกิจ ซึ่งผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์

#### 2.7.2.2 ซอฟต์แวร์สร้างขึ้นเฉพาะ (Custom software)

หมายถึง ซอฟต์แวร์แบบว่าจ้างที่ได้รับการว่าจ้างออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้กับงานที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งลูกค้าเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึง



การพัฒนาหรือปรับปรุงซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในองค์กรเอง (In-house development)

## 2.7.3 ซอฟต์แวร์แบ่งตามลักษณะการใช้งานเชิงเทคนิค

### 2.7.3.1 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software)

หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่ออกแบบสำหรับการแสดงผลที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางธุรกิจ หรือใช้ประโยชน์เฉพาะประเภทสำหรับลูกค้าทั่วไป (ส่วนใหญ่กลุ่มผู้ใช้งานนี้จะไม่ใช่วงเทคนิคด้านซอฟต์แวร์) เช่น Supply Chain Management (SCM), Customer Relationship Management (CRM), ซอฟต์แวร์เชิงวิศวกรรมต่างๆ เช่น CAD (Computer-Aided Design), CAM (Computer-Aided Manufacturing) และ ซอฟต์แวร์ใช้งานทั่วไป เช่น Office และ Spreadsheet ต่างๆ เป็นต้น

#### 2.7.3.1.1 ซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้าน (Special Purpose Software)

หมายถึง โปรแกรมที่จัดทำขึ้นเพื่อการทำงาน หรือแก้ปัญหาในด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง เช่น โปรแกรมจัดซื้อจัดจ้าง โปรแกรมสารสนเทศการใช้ที่ดิน โปรแกรมสำหรับการรับฝาก ฝาก – ถอนเงิน เป็นต้น (วาสนา สุขกระสานติ, 2540: 1-3)

#### 2.7.3.1.2 ซอฟต์แวร์สำหรับการใช้งานทั่วไป (General Purpose Software)

หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานทั่วไป ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้ (วาสนา สุขกระสานติ ,2540: 1-3)

1. ซอฟต์แวร์ด้านตารางเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ตามแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Spreadsheet) คือ โปรแกรมที่ทำหน้าที่ในการบันทึกข้อมูล การจัดทำกราฟหรือ ตารางและการคำนวณตามสูตรที่ผู้ช้กำหนด เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ การวางแผน และอื่นๆ
2. ซอฟต์แวร์ประมวลคำ (Word Processing) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในการพิมพ์เอกสาร โดยประกอบด้วยเครื่องมือที่ช่วยในการพิมพ์ สร้าง แก้ไข ตรวจสอบ และจัดเก็บข้อความต่างๆ
3. ซอฟต์แวร์การพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Publishing) คือ โปรแกรมที่ใช้ในการออกแบบงานหรือเอกสาร การจัดเก็บ

เอกสาร การเรียงพิมพ์ รวมทั้งการจัดการสิ่งที่มีความยุ่งยากซับซ้อน

4. ซอฟต์แวร์ในการนำเสนอ (Presentation Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยอาจประกอบด้วยตัวอักษร รูปภาพ กราฟ ตาราง รวมทั้งภาพเคลื่อนไหวต่างๆ เพื่อทำให้งานที่เสนอมีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น
5. ซอฟต์แวร์กราฟิก (Graphic Software) คือ ซอฟต์แวร์โปรแกรมสำหรับการสร้างกราฟิกและภาพสามมิติต่างๆ เพื่อการนำเสนอ การศึกษาอบรม การสร้างรายงานหรือเอกสาร การตกแต่งภาพหรือรูปถ่าย รวมทั้งทางด้านศิลปกรรม สถาปัตยกรรม ภูมิศาสตร์ นิเทศศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ เป็นต้น
6. ซอฟต์แวร์ฐานข้อมูล (Database Software) คือโปรแกรมสำหรับการสร้างแฟ้มข้อมูลต่างๆ เก็บไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้จะประกอบด้วยเครื่องมือที่ช่วยในการจัดเก็บ แก้ไข จัดเรียงแฟ้มข้อมูล และการนำเอาแฟ้มข้อมูลเหล่านั้นขึ้นมาใช้งาน
7. ซอฟต์แวร์สื่อโทรคมนาคม (Telecommunication Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารข้อมูล โดยจะทำการจำลองเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีลักษณะเป็นเทอร์มินัล (Terminal) ที่สามารถติดต่อไปยังระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้หลายคน โดยอาศัยสายโทรศัพท์ในการติดต่อ เมื่อมีการติดต่อแล้วก็จะสามารถใช้งานระบบต่างๆ ที่อยู่ในเครื่องนั้นได้ อาทิเช่น การติดต่อสื่อสารพูดคุยโดยการพิมพ์ การส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ และการทำธุรกรรมต่างๆ
8. ซอฟต์แวร์ด้านค้นหาข้อมูล (Resource Discovery Software) คือซอฟต์แวร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้กับผู้ใช้ในการสืบค้นข้อมูล โดยเป็นเครื่องมือสำหรับค้นคว้าหาข้อมูลที่ต้องการจากแหล่งข้อมูลในที่ต่างๆ ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

### 2.7.3.2 ซอฟต์แวร์สื่อกลาง (Middleware)

หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่ง ที่เป็นสื่อกลางเชื่อมระหว่างซอฟต์แวร์ประยุกต์และระบบปฏิบัติการ โดยเป็นตัวประสานเชื่อมโยงเพื่อช่วยให้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สามารถทำงานได้บน platform ที่แตกต่างกัน

หรือที่เขียนด้วยภาษาที่แตกต่างกัน เช่น CORBA, web services และ enterprise application integration software

### 2.7.3.3 ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software)

หมายถึง โปรแกรมหรือชุดคำสั่ง ที่ใช้เป็นระบบพื้นฐานเพื่อสั่งให้ คอมพิวเตอร์ทำงาน เช่น Operating System Software (เช่น Microsoft Windows, Mac OS X และ Linux), BIOS Software (Basic input/output system), device firmware และ Utility software (เช่น anti-virus utilities, backup utilities, data compression utilities, disk checkers, disk cleaners, disk compression, archive utilities, file managers, network utilities, registry cleaners, screensavers, system monitors และ system profilers)

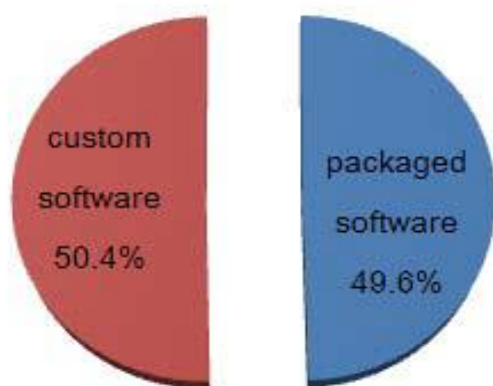
## 2.8 สรุปผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2554 และประมาณการปี พ.ศ. 2555

เมื่อสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทยพบว่า มูลค่าของตลาดซอฟต์แวร์ไทยในปี พ.ศ. 2554 ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป มีการบริโภคที่ 27,880 ล้านบาท และการผลิตอยู่ที่ 17,865 ล้านบาท ในส่วนของ ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา ไม่มีข้อมูลการบริโภค แต่มีมูลค่าการผลิตที่ 1,065 ล้านบาท และ Software Service ไม่มีข้อมูลการบริโภค แต่มีมูลค่าการผลิตที่ 10,488 ล้านบาท รายละเอียดดังตาราง 2.1

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงมูลค่าและอัตราการเติบโตของตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ ปี พ.ศ.2554 และประมาณการปี พ.ศ.2555 (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555)

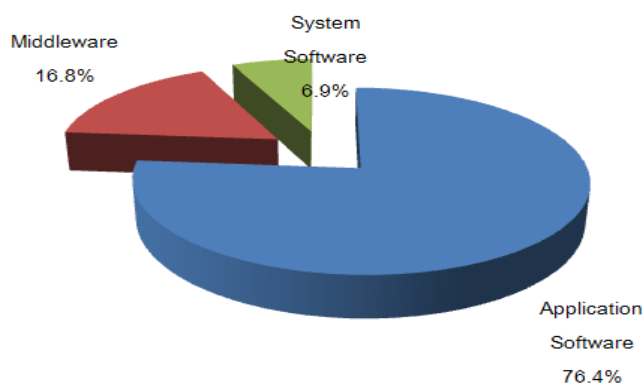
ประเภท	มูลค่า (ล้านบาท)			อัตราการเติบโต (ร้อยละ)	
	การบริโภค 2554	การผลิต 2554	การผลิต 2555 (ประมาณ)	การผลิต 2554	การผลิต 2555 (ประมาณ)
ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป	27,880	17,865	20,688	7.9	15.8
ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา	NA	1,065	1,447	13.6	35.9
การให้บริการซอฟต์แวร์	NA	10,488	12,346	13.4	17.7
<b>รวม</b>		<b>29,418</b>	<b>34,481</b>	<b>10.1</b>	<b>17.2</b>

เมื่อพิจารณาภายใน ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป พบว่า สัดส่วนของ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์สร้างขึ้นเฉพาะ ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีสัดส่วนร้อยละ 49.6 และร้อยละ 50.4 ตามลำดับ (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555) รายละเอียดดังรูปที่ 2.5



รูปที่ 2.5 แผนภูมิแสดงสัดส่วนระหว่างซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์สร้างขึ้นเฉพาะ (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555)

หากจำแนกตลาดซอฟต์แวร์ตามลักษณะการใช้งานเชิงเทคนิคเป็น 3 กลุ่มหลักพบว่า สัดส่วนของ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ อยู่ในระดับสูงที่สุด ที่ร้อยละ 76.4 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์สื่อกลาง ที่ร้อยละ 16.8 และ ซอฟต์แวร์ระบบ ที่ร้อยละ 6.9 รายละเอียดดังรูปที่ 2.6



รูปที่ 2.6 แผนภูมิแสดงสัดส่วนระหว่าง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซอฟต์แวร์สื่อกลาง และซอฟต์แวร์ระบบ (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555 )

หากพิจารณามูลค่าการผลิตซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์แยกตามภาคผู้ใช้หลักระหว่างภาครัฐซึ่งประกอบด้วยหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ กับภาคเอกชน ในปีพ.ศ. 2554 พบว่าเอกชนเป็นผู้ใช้หลักของตลาดซอฟต์แวร์ดังที่แสดงใน ตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ตารางแสดงสัดส่วนตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์จำแนกตามภาคผู้ใช้หลัก ปี 2554 (สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2555 )

ภาคผู้ใช้หลัก	สัดส่วน(ร้อยละ)		
	ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป	ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา	การให้บริการซอฟต์แวร์
หน่วยงานราชการ	36.4	38.5	21.3
ภาคธุรกิจเอกชน	63.6	61.5	78.7
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

จากข้อมูลทางสถิติจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในซอฟต์แวร์ประยุกต์เพราะมีเป็นสัดส่วนที่มีขนาดใหญ่โดยจะเจาะจงเฉพาะซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้านที่มีรูปแบบการจัดส่งแบบสำเร็จรูป

## 2.9 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระดับสีเป็นตัวชี้วัดในการแจกแจงข้อมูล

Brown (2006) ได้อธิบายว่า ในการรายงานผลโครงการหรือรายงานต่างๆโดยใช้ ระดับสีเป็นตัวชี้วัดในการแจกแจงข้อมูลเพื่อบ่งบอกระดับสถานะของโครงการหรือรายงานผลนั้นๆให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีหนึ่งที่มีความนิยมมากในการรายงานผลในองค์กรหรือบริษัทต่างๆ เพื่อให้การรายงานผลโครงการนั้นมีการแจกแจงข้อมูลที่ชัดเจนและสามารถมองเห็นความแตกต่างของข้อมูลได้ ซึ่งตัวชี้วัดแต่ละตัวจะมีเกณฑ์สำหรับการจัดอันดับในแต่ละสีและสามารถบอกความหมายเชื่อมโยงกับข้อมูลที่มีอยู่ เช่น ในการรายงานผลเกี่ยวกับงบประมาณที่มีความแตกต่างของจำนวนเงินหรือร้อยละซึ่งข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต้องมีการอธิบายตัวชี้วัดของงบประมาณนั้น เมื่อข้อมูลของงบประมาณระดับใดที่มีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้ข้อมูลนั้นแทนระดับสีเหลือง แต่หากข้อมูลของงบประมาณระดับใดที่มีค่ามากเกินกว่าความจำเป็นของโครงการให้ข้อมูลนั้นแทนระดับสีแดง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการใช้ระดับสีเป็นตัวชี้วัดระดับของข้อมูลนั้นสามารถจำแนกสถานะของข้อมูลได้ชัดเจน นอกจากนี้แล้วการใช้ระดับสีเป็นตัวชี้วัดระดับของข้อมูลในการจำแนกและแปลความหมายข้อมูลในรายงานหรือโครงการต่างๆนั้นยังสามารถสร้างความสนใจของผู้รับข้อมูลได้ดี เนื่องจากการจำแนกข้อมูลตามระดับสีต่างๆนั้นเป็นการเน้นระดับความสำคัญของข้อมูลหรือเน้นระดับของข้อมูลได้ชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น

Bortoli & Maroto (2001) ได้อธิบายว่า องค์กรหรือบริษัทส่วนใหญ่จะมีการรายงานโครงการโดยการให้ระดับสีเขียว เหลือง แดง ในการกำหนดขอบเขตของข้อมูลที่วัดระดับสถานะของ

โครงการต่างๆ เช่น หากโครงการใดเป็นโครงการที่คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ตามที่วางแผนไว้จะให้สัญลักษณ์ข้อมูลนั้นแทนด้วยสีเขียว หรือหากโครงการใดที่คาดว่าจะไม่มีความแน่นอนว่าเสร็จตามที่วางแผนไว้หรือไม่ชัดเจนจะมีการใช้สัญลักษณ์ข้อมูลแทนด้วยสีเหลือง และหากโครงการใดคาดว่าจะเสร็จไม่ทันระยะเวลาตามที่วางแผนไว้จะใช้สัญลักษณ์สีแดง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วการใช้ระดับสีเป็นตัวชี้วัดในเกณฑ์การวัดสถานะของข้อมูลยังสามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจได้ดี โดยการตัดสินใจมีความจำเป็นต่อการบริหารงานในทุกองค์การ ผู้บริหารควรมีความเข้าใจในความสำคัญของการตัดสินใจและมีหลักในการการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา, 2557) การตัดสินใจจึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งมักจะมีการพยากรณ์เชิงปริมาณตัวเลขในเชิงปริมาณ (Quantitative Forecasting) เป็นวิธีการทางคณิตศาสตร์ช่วยในการวิเคราะห์ตัวเลข สถิติ รายงานทางการเงิน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจที่มีเหตุผล และมีตัวเลขยืนยันการวิเคราะห์ตัวเลขในอดีตจะช่วยให้การตัดสินใจผิดพลาดน้อยลงนอกจากการใช้แนวคิดในเชิงปริมาณช่วยในการวางแผนตัดสินใจแล้วการใช้ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมาเป็นเครื่องนาทางการตัดสินใจจะช่วยให้หลีกเลี่ยงปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ได้รวมทั้งการตัดสินใจอย่างมีหลักการตามแนวคิดทางวิชาการ เช่น การแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมีความเชื่อถือได้ และเพียงพอต่อการตัดสินใจ การพิจารณาทางเลือกหลาย ๆ ทางเพื่อให้เกิดแนวความคิดกว้างขวางอาจจะโดยการระดมสมอง (Brain Storming) หรือ การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) การพิจารณาเปรียบเทียบข้อ ดีข้อเสียความได้ประโยชน์ การเสียประโยชน์จากทางเลือกต่าง ๆ แล้วจึงทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ยกตัวอย่าง การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการหนึ่งซึ่งมีการเปรียบเทียบผลกระทบบที่อาจจะเกิดขึ้นกับองค์กรหรือการประเมินความเสี่ยงขององค์กร โดยใช้ระดับสีเป็นตัวชี้วัด



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

ในงานวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กรกับประเด็นทางคุณภาพซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ องค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์และมีจำนวนคนทำงาน 51 -200 คน มีอยู่ทั่วประเทศรวม 13,013 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555)

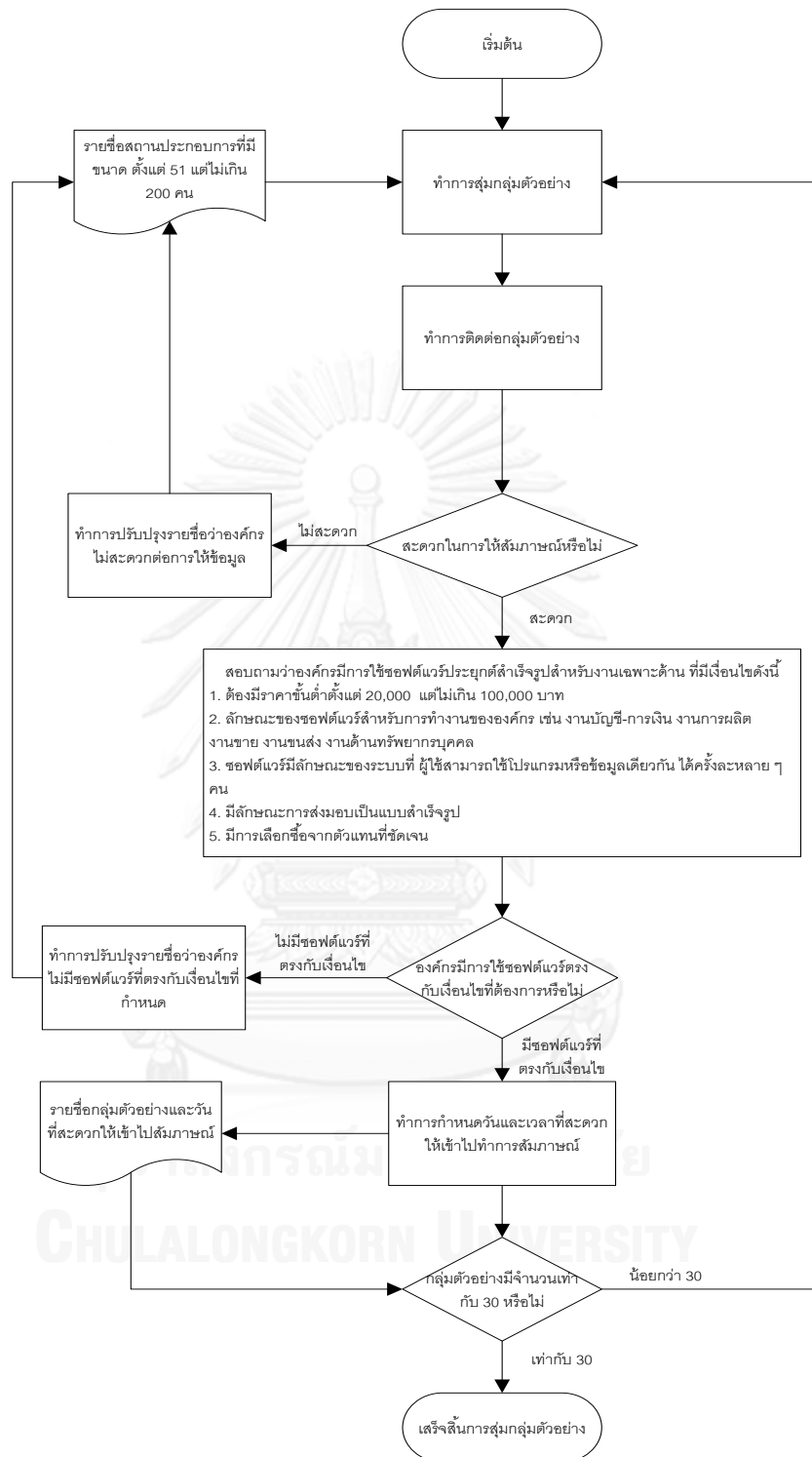
##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ องค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดของคนทำงาน ตั้งแต่ 51 แต่ไม่เกิน 200 คนในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 30 แห่ง โดยใช้ข้อมูลรายชื่อบริษัทจากสำนักงานประกันสังคม โดยให้ตัวแทนขององค์กรจะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เพียงองค์กรละ 1 คนเท่านั้น โดนผู้แทนองค์กรต้องเป็นบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปตัวที่ทำกรสอบถาม ดังนั้นจึงมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 30 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของ 30 องค์กรที่เป็นหน่วยตัวอย่าง ซึ่งจะใช้วิธีสุ่มแบบ Simple random sampling โดยขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

1. ทำการสุ่มตัวอย่างด้วยโปรแกรมสุ่มค่าตัวเลข และนำค่าที่ได้ไปหาเทียบในรายชื่อองค์กรขนาดของคนทำงาน ตั้งแต่ 51 แต่ไม่เกิน 200 คนในกรุงเทพและปริมณฑล จากข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมมีองค์กรที่มีจำนวนคนทำงาน 51 -200 คน อยู่ 6,410 แห่ง
2. ทำการติดต่อองค์กรที่ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. สอบถามว่าสะดวกในการให้สัมภาษณ์หรือไม่ หากไม่สะดวกจะทำการปรับปรุงรายชื่อองค์กรว่าไม่สะดวกที่จะให้ทำการสัมภาษณ์และทำการสุ่มตัวอย่างใหม่
4. สอบถามว่าองค์กรมีซอฟต์แวร์ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้หรือไม่ หากไม่มีซอฟต์แวร์ที่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด ก็จะกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือและทำการปรับปรุงรายชื่อรายชื่อองค์กรว่า ไม่มีซอฟต์แวร์ที่ตรงกับเงื่อนไข โดยมีเงื่อนไขดังนี้
  - 4.1 ต้องมีราคาขั้นต่ำตั้งแต่ 20,000 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท
  - 4.2 ลักษณะของซอฟต์แวร์สำหรับการทำงานขององค์กร เช่น งานบัญชี-การเงิน งานการผลิต งานขาย งานขนส่ง งานด้านทรัพยากรบุคคล

- 4.3 ซอฟต์แวร์มีลักษณะของระบบที่ ผู้ใช้สามารถใช้โปรแกรมหรือข้อมูลเดียวกัน ได้ครั้งละหลาย ๆ คน
  - 4.4 มีลักษณะการส่งมอบเป็นแบบสำเร็จรูป
  - 4.5 มีการเลือกซื้อจากตัวแทนที่ชัดเจน
  - 4.6 ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปนั้นต้องมีอายุไม่เกิน 4 ปีนับตั้งแต่การซื้อเสร็จสิ้นจนถึงวันที่เข้าไปสัมภาษณ์
5. หากมีซอฟต์แวร์ที่ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดจะทำการสอบถามวันที่สะดวกในการที่จะให้เข้าไปสัมภาษณ์ และบันทึกเข้าไปในรายชื่อกลุ่มตัวอย่างและวันที่สะดวกให้เข้าไปสัมภาษณ์
  6. ตรวจสอบว่ามีรายชื่อกลุ่มตัวอย่างและวันที่สะดวกให้เข้าไปสัมภาษณ์ ครบ 30 แห่งหรือยังหากว่ายังจะสุ่ม ต่อจนกว่าจะครบ 30 หน่วย
- ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้สามารถจัดแสดงเป็นผังงานได้ตามรูปที่ 3.1





รูปที่ 3.1 ผังงานแสดงขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

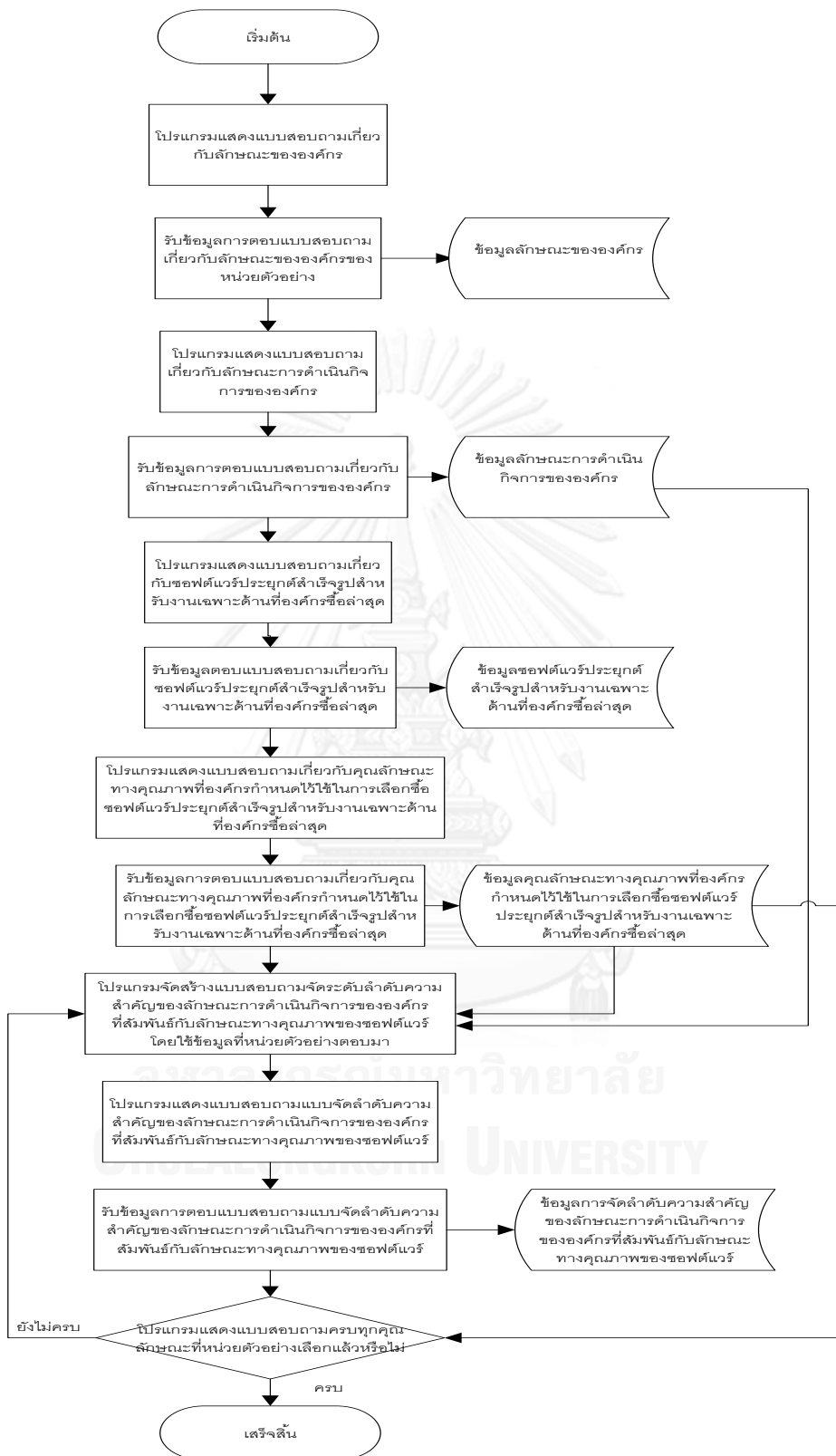
### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Visual Studio 2010 โดยใช้ Microsoft Office Access 2007 ในการบันทึกผลข้อมูล

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะเป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรซื้อล่าสุด ความใส่ใจขององค์กรในคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ตามข้อมูลจากองค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดของคณาการทำงาน ตั้งแต่ 51 แต่ไม่เกิน 200 คนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนและมีแผนผังในของแบบสอบถาม ดังรูปที่ 3.2



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



รูปที่ 3.2 รูปแสดงผังงานของโปรแกรมแบบสอบถาม

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร

The screenshot shows a web-based survey form with the following fields:

- จำนวนพนักงานสำนักในองค์กร(White collar)**: Input field for the number of white-collar employees, with the unit 'คน' (person).
- จำนวนคนงานในองค์กร(Blue collar)**: Input field for the number of blue-collar employees, with the unit 'คน' (person).
- ประเภทการค้าเงินธุรกิจ**: A dropdown menu for business type, with 'ไปรษณีย์' (Post) selected.
- รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย**: A dropdown menu for legal structure, with 'ไปรษณีย์' (Post) selected.
- มีการร่วมลงทุนหรือถือหุ้นจากต่างประเทศหรือไม่**: A dropdown menu for foreign investment.
- มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่หรือไม่**: A dropdown menu for multiple branches.
- ที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติหรือไม่**: A dropdown menu for natural disaster risk.
- มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในองค์กรหรือไม่**: A dropdown menu for IT department presence.
- มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ในองค์กรหรือไม่**: A dropdown menu for software development department presence.

At the bottom, there are two buttons: 'ย้อนกลับ' (Back) in a pink box and 'ต่อไป' (Next) in a green box.

รูปที่ 3.3 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 1

ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 มีคำถามแบบ เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ และคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลงจำนวน 7 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จำนวนพนักงานในองค์กร (White collar) หมายถึง จำนวนของพนักงานในองค์กรที่ทำงานในส่วนงานสำนักงาน เป็นคำถามแบบปลายเปิด
2. จำนวนคนงานในองค์กร (Blue collar) หมายถึง จำนวนคนงานที่ทำงานในองค์กรที่ทำงานอื่นๆเช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานขับรถ พนักงานหน่วยงานการผลิต เป็นต้น เป็นคำถามแบบปลายเปิด

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 1 และ 2 นี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร และความสามารถในการรองรับงาน โดยทั้งสองคุณลักษณะมาจากกลุ่มคุณลักษณะความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ประเภทการค้าเงินธุรกิจ หมายถึง ประเภทธุรกิจขององค์กร โดยเลือกจาก ธุรกิจการค้า ธุรกิจบริการ ธุรกิจการผลิต ธุรกิจการขนส่งทางบกและท่องเที่ยว ธุรกิจการก่อสร้าง ธุรกิจโรงพยาบาล หากองค์กรเป็นธุรกิจอื่นๆนอกจากที่ระบุสามารถเลือกระบุเป็นอื่นๆได้ การแบ่งประเภทของธุรกิจถือตามการแบ่งของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 3 นี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลาในกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4. รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมาย หมายถึง รูปแบบการจัดตั้งเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายขององค์กร โดยเลือกจาก ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชน หากองค์กรมีการจัดตั้งแบบอื่นนอกจากที่ระบุ สามารถเลือกระบุเป็นอื่นๆได้ เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

5. มีการร่วมลงทุนหรือถือหุ้นจากต่างประเทศ หมายถึงการมีชาวต่างชาติหรือบริษัทต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุนถือหุ้นในบริษัท โดยเลือกจาก ไม่มีการเลือกทุนจากต่างประเทศ มีการร่วมทุนจากต่างประเทศน้อยกว่า 10% มีการร่วมทุนจากต่างประเทศระหว่าง 10% - 49% และมากกว่า 49% เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 4 และ 5 นี้ถามลักษณะขององค์กร

6. มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่หรือไม่ หมายถึง บริษัทมีสถานที่ประกอบการมากกว่า 1 สถานที่ โดยเลือกจากคำตอบ มีสถานที่ประกอบการมากกว่า 1 สถานที่ และไม่มีสถานที่ประกอบการมากกว่า 1 สถานที่ เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 6 นี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกันในกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรักษาความมั่นคงและความสามารถในการแยกย่อยในกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการบำรุงรักษา

7. ที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติหรือไม่ หมายถึง ที่ตั้งขององค์กรเคยประสบภัยธรรมชาติจนกระทบกับการดำเนินธุรกิจหรือไม่ ยกตัวอย่างเช่น อุทกภัย วาตภัย เป็นต้น โดยเลือกจากคำตอบ มีหรือไม่มี เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อ 7 นี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด และความสามารถในการกู้คืน โดยคุณลักษณะทั้งสองนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพความน่าเชื่อถือ

8. มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่ หมายถึง องค์กรมีการเขียนระบุไว้ในแผนผังองค์กรว่ามีสายงานคอมพิวเตอร์ ยกตัวอย่างเช่น สายงานสารสนเทศ และการสื่อสาร แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกสารสนเทศ เป็นต้น โดยเลือกจากคำตอบ มีหรือไม่มี เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

9. มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ในองค์กรหรือไม่ หมายถึง องค์กรมีหน่วยงานที่พัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้เองในองค์กร โดยเลือกจากคำตอบ มีหรือไม่มี เป็นคำถามแบบรายการเลือกแบบดิ่งลง

โดยคำถามในส่วนที่ 1 ข้อ 8 และ 9 มาจากเนื่องจากการมีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ในองค์กรโดยเฉพาะน่าจะทำให้องค์กรมีบุคลากรที่เข้าใจถึงความสำคัญของคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ซึ่งมีผลต่อทุกคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

ลักษณะการดำเนินงาน

ส่วนที่ 2. โปรดเลือกลักษณะการดำเนินงานที่ตรงกับองค์กรของท่าน (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)
- มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)
- มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือปฏิบัติงาน)
- มีสำนักงานสาขา
- มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ
- มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
- มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
- มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ
- มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง(อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)
- มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
- มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา(เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)
- จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร
- อื่นๆ
- อื่นๆ
- อื่นๆ

รูปที่ 3.4 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวน 1 ข้อ โดยมีคำตอบดังต่อไปนี้

1. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน หมายถึง องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจ ปีละครั้งหรือมากกว่านั้น ในช่วงที่เลือกซื้อซอฟต์แวร์ยกตัวอย่างเช่น มีการเพิ่มหรือลดขนาดสายงาน มีการเพิ่มสายงานใหม่หรือปิดสายงานลง เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกย่อย และความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข โดยทั้งสองคุณลักษณะอยู่ในกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการบำรุงรักษา

2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน หมายถึง ในสำนักงานมีงานที่พนักงานหลายคนร่วมกันทำงานขึ้นเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น งานบัญชีที่มีพนักงานบัญชีหลายคนทำการบันทึกยอดหนี้ของบริษัท หรือทำการตั้งหนี้ของบริษัทหลายคน เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงานในกลุ่มคุณลักษณะความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบบุคคล โดยทั้งสี่คุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาความมั่นคง

3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน หมายถึง องค์กรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานและระเบียบในการทำงานอย่างชัดเจน เช่น การมีคู่มือการทำงาน การประกาศระเบียบในการทำงานหรือการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละตำแหน่งงาน เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบบุคคล โดยทั้งสี่คุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาความมั่นคง

4. มีสำนักงานสาขา หมายถึง องค์กรมีการแยกเป็นสำนักงานสาขา โดยมีการจดทะเบียน เพิ่มสาขาที่กรมพัฒนาธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่น มีการเปิดสาขาเพิ่มเติมที่ต่างจังหวัด เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพความเป็นหนึ่งเดียวกันที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาความมั่นคง ความสามารถในการแยกย่อยที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการบำรุงรักษา ความสามารถในการติดตั้งที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการโอนย้าย

5. มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ หมายถึง องค์กรมีการแยกเป็นสำนักงานสาขา โดยมีการจดทะเบียน เปิดสาขาเพื่อทำธุรกิจในต่างประเทศ ยกตัวอย่างเช่น มีการเปิดสาขาในประเทศเพื่อนบ้าน เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสะดวกในการเข้าถึงที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการใช้งาน ความเป็นหนึ่งเดียวกันที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาความมั่นคง ความสามารถในการแยกย่อยที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาบำรุงรักษา ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการติดตั้ง โดยทั้งสองคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการโอนย้าย

6. มีภาษาในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา หมายถึง องค์กรมีภาษาที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจมากกว่าหนึ่งภาษา ยกตัวอย่างเช่น บริษัทมีการออกใบสั่งซื้อภาษาจีนควบคู่กับ

ใบสั่งซื้อภาษาไทย ใบเสร็จที่ออกจากระบบสามารถออกได้ทั้งภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึงที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการใช้งาน

7. มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน หมายถึง องค์กรมีการจ้างพนักงานชาวต่างชาติทำงานในงานสำนักงาน เช่น มีการจ้างชาวต่างประเทศมาเป็นเจ้าหน้าที่การตลาด เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึงที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการใช้งาน

8. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นเป็นเป็นชาวต่างชาติ หมายถึง องค์กรมีการจ้างพนักงานชาวต่างชาติทำงานในงานสำนักงานในตำแหน่งผู้จัดการขึ้นไป เช่น มีการจ้างชาวต่างประเทศมาเป็นผู้จัดการฝ่ายการตลาด เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึงที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการใช้งาน

9. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง หมายถึง องค์กรมีหมุนเวียนของพนักงาน 3% ขึ้นไป เช่น บริษัทมีพนักงาน 100 คน และมีพนักงานลาออกไป 5 คน และมีพนักงานเข้ามาใหม่ 4 คน ก็จะได้ว่า  $((5/100) + (4/100)) * 100$  ก็จะได้อัตราการเข้าออกของพนักงานที่ 9 %

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน โดยทั้งสามคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการใช้งาน

ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบบุคคล โดยทั้งสี่คุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการรักษาความมั่นคง

10. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน หมายถึง องค์กรมีการใช้ซอฟต์แวร์อื่นๆในสำนักงานอยู่แล้วก่อนที่จะทำการซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ยกตัวอย่างเช่น มีการใช้ซอฟต์แวร์โปรแกรม Payroll C อยู่ก่อนแล้วก่อนซื้อโปรแกรม Payroll K มาทดแทน หรือมีการใช้โปรแกรมบัญชี A อยู่ก่อนที่จะซื้อโปรแกรมคลังสินค้า B มา เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน และความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน โดยทั้งสองคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความเข้ากันได้



11. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา หมายถึง องค์กรมีการทำงานตลอดเวลาไม่มีการหยุดพัก มีการทำงานแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ (7/24)

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการจัดการทรัพยากร ความสามารถในการรองรับงาน โดยทั้งสามคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความทนทานต่อข้อผิดพลาด ความสามารถในการกู้คืน โดยทั้งสามคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความน่าเชื่อถือ

ความสามารถในการแยกย่อย ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข โดยทั้งสองคุณลักษณะนี้อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการบำรุงรักษา และความสามารถในการถูกแทนที่ที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความสามารถในการโอนย้าย

12. จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร หมายถึงจำนวนธุรกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรต่อวัน ยกตัวอย่างเช่น จำนวนใบสั่งซื้อ จำนวนใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

ตัวเลือกข้อนี้ได้นำมาจากคำอธิบายถึงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงานที่อยู่ในกลุ่มคุณลักษณะความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรซื้อล่าสุด

ข้อมูลซอฟต์แวร์

ส่วนที่ 3. ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของท่านในคอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์

ประเทศต้นกำเนิดของซอฟต์แวร์

ราคาในการซื้อซอฟต์แวร์  บาท

ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์  บาท

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

ทั้งองค์กร  ฝ่ายขาย  ฝ่ายการผลิต  ฝ่ายจัดซื้อ

ฝ่ายบัญชีและการเงิน  ฝ่ายการตลาด  ฝ่ายขนส่ง  ฝ่ายคลังสินค้า

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล  อื่นๆ

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

โบว์ชัวร์และนำเสนอสินค้า  เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์  พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย

การทดลองใช้ซอฟต์แวร์  การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ  บทวิจารณ์ในอินเทอร์เน็ต

อื่นๆ

อื่นๆ

ปัญหาที่พบเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

รูปที่ 3.5 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรซื้อล่าสุด เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ คำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวน 2 ข้อ ประกอบด้วย

1. หน้าที่ของท่านในตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์ หมายถึง หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในขณะที่เลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน เป็นคำถามแบบปลายเปิด

คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 ถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับของของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

2. ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์ หมายถึง ประเทศของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูป เป็นคำถามแบบปลายเปิด

คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 2 เพื่อสอบถามข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

3. ราคาในการซื้อซอฟต์แวร์ หมายถึง ราคาของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน เป็นคำถามแบบปลายเปิด

4. ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์ หมายถึง ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกิดขึ้นเพื่อติดตั้งหรือเพื่อปรับแก้ไขให้โปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปสามารถทำงานได้ตามที่ต้องการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 3 และ 4 เพื่อสอบถามข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ได้แนวคิดมาจากในงานวิจัยในอดีตมีการให้ความหมายของคำว่า คุณภาพคือมูลค่า ทางผู้วิจัยจึงนำราคาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นมาเพื่อเปรียบเทียบกับการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์

5. หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์ หมายถึง หน่วยงานที่นำซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านไปใช้ โดยสามารถเลือกได้ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

6. แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อ หมายถึง แหล่งข้อมูลที่ทางผู้ตอบแบบสอบถามหรือคณะกรรมการใช้ในการประกอบการตัดสินใจสั่งซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

7. ปัญหาที่พบเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์ หมายถึง ปัญหาหรือข้อติดขัดที่ทางองค์กรได้พบเจอหลังการเริ่มใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน เป็นคำถามแบบปลายเปิด

คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 5 – 7 เพื่อสอบถามข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

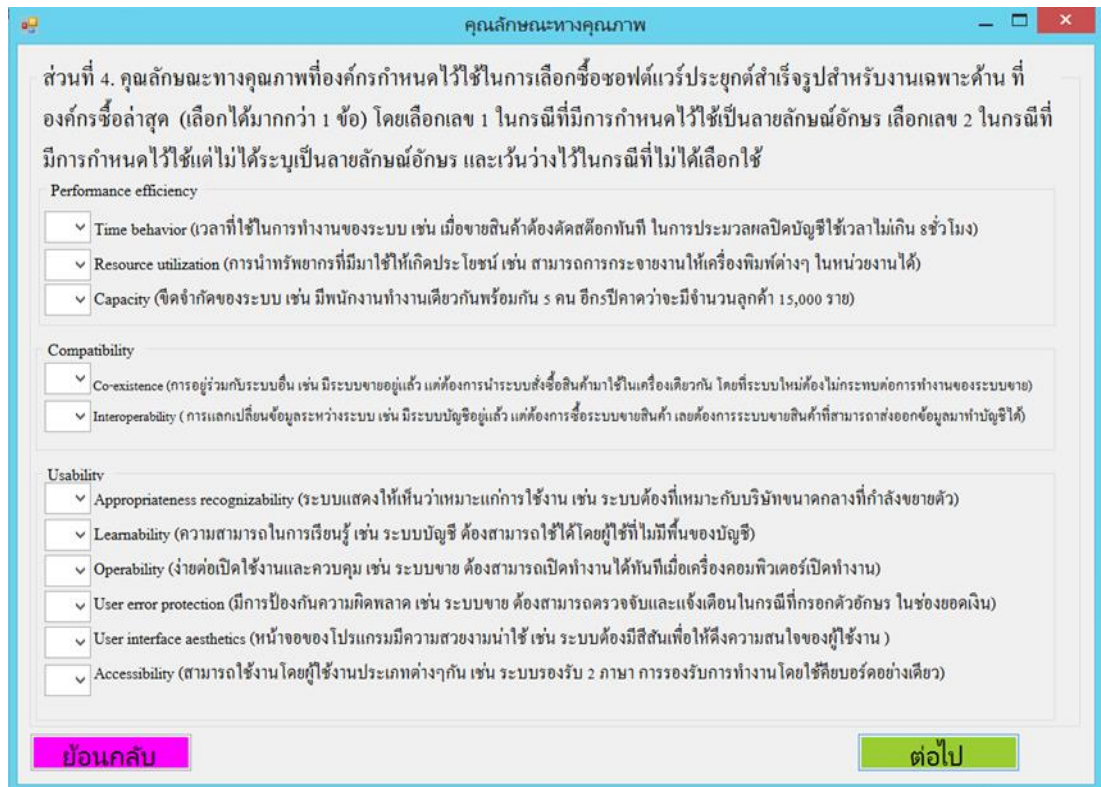
โดยสามารถสรุปออกมาเพื่อแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพที่มาจากคำถามใน ส่วนที่ 1 – 3 ได้  
ได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางคุณแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพที่นำมาตั้งคำถามในแบบสอบถาม

คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำถาม																			
	ส่วนที่ 1				ส่วนที่ 2								ส่วนที่ 3							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	
พฤติกรรมด้านเวลา			X				X	X												
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	X	X					X	X											X	
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X					X	X	X										X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน							X	X											X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน							X	X											X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ							X	X												
ความเหมาะสมในการเรียนรู้							X	X											X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน							X	X											X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้							X	X											X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน							X	X												
ความสะดวกในการเข้าถึง							X	X					X	X	X					
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา							X	X												
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน							X	X											X	
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด							X	X	X										X	
ความสามารถในการกู้คืน							X	X	X										X	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล							X	X	X	X									X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน					X		X	X											X	
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ							X	X	X	X									X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ							X	X	X	X									X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล							X	X	X	X									X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย					X		X	X	X										X	
ความสามารถในการนำกลับมาใช้							X	X												
ความสามารถในการวิเคราะห์							X	X												
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข							X	X	X										X	
ความสามารถในการทดสอบ							X	X												
ความสามารถในการปรับตัว							X	X											X	
ความสามารถในการติดตั้ง							X	X											X	
ความสามารถในการถูกแทนที่							X	X											X	

เนื่องจาก คำถามในส่วนที่ 1 ข้อที่ 4 และ 5 เพื่อถามลักษณะขององค์กร คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 ถามเพื่อสอบถามเกี่ยวกับของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 3 และ 4 เพื่อสอบถามข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน คำถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 5 – 7 เพื่อสอบถามข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน จึงไม่มีแนวคิดมาจากคุณลักษณะทางคุณภาพ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ที่องค์กรซื้อล่าสุด



ส่วนที่ 4. คุณลักษณะทางคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ที่องค์กรซื้อล่าสุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) โดยเลือกเลข 1 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร เลือกเลข 2 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และเว้นว่างไว้ในกรณีที่ไม่ได้เลือกใช้

**Performance efficiency**

- Time behavior (เวลาที่ใช้ในการทำงานของระบบ เช่น เมื่อขายสินค้าต้องคิดสต็อกทันที ในการประมวลผลปิดบัญชีใช้เวลาไม่เกิน 8 ชั่วโมง)
- Resource utilization (การนำทรัพยากรที่มีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น สามารถกระจายงานให้เครื่องพิมพ์ต่างๆ ในหน่วยงานได้)
- Capacity (ขีดจำกัดของระบบ เช่น มีพนักงานทำงานเดียวกันพร้อมกัน 5 คน อีกปีคาดว่าจะมีจำนวนลูกค้า 15,000 ราย)

**Compatibility**

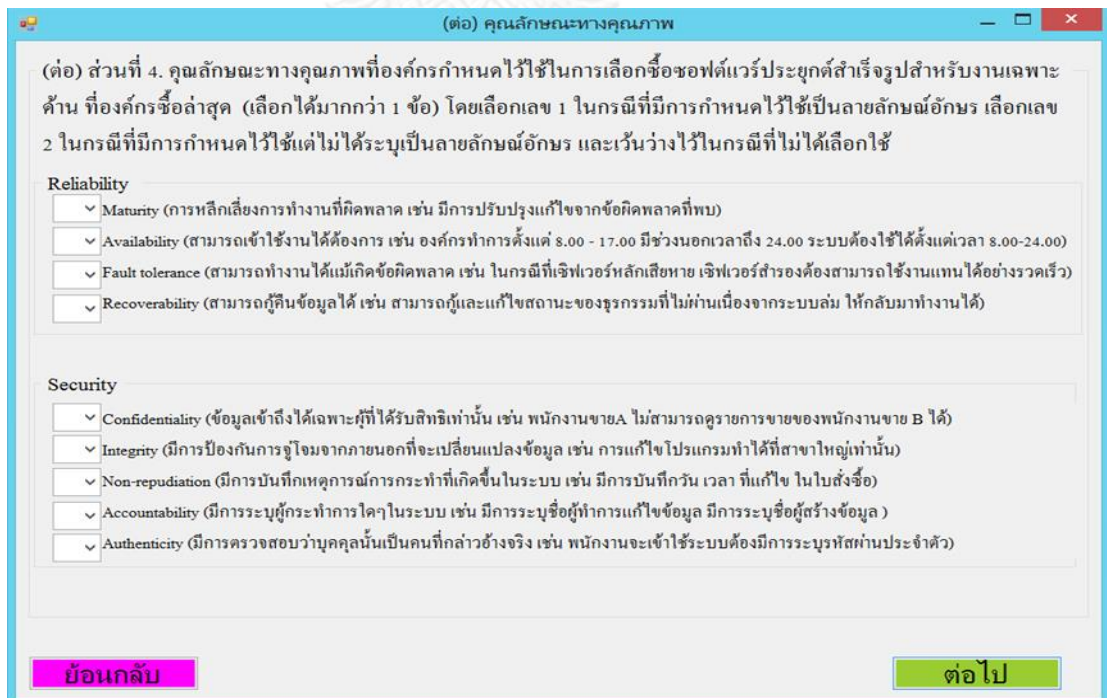
- Co-existence (การอยู่ร่วมกับระบบอื่น เช่น มีระบบขายอยู่แล้ว แต่ต้องการนำระบบสั่งซื้อสินค้ามาไว้ในเครื่องเดียวกัน โดยที่ระบบใหม่ต้องไม่กระทบการทำงานของระบบขาย)
- Interoperability (การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบ เช่น มีระบบบัญชีอยู่แล้ว แต่ต้องการซื้อระบบขายสินค้า เลือกระบบขายสินค้าที่สามารถส่งออกข้อมูลมาทำบัญชีได้)

**Usability**

- Appropriateness recognizability (ระบบแสดงให้เห็นว่าเหมาะแก่การใช้งาน เช่น ระบบต้องเหมาะกับบริษัทขนาดกลางที่กำลังขยายตัว)
- Learnability (ความสามารถในการเรียนรู้ เช่น ระบบบัญชี ต้องสามารถใช้ได้โดยผู้ใช้ที่ไม่มีพื้นฐานของบัญชี)
- Operability (ง่ายต่อเปิดใช้งานและควบคุม เช่น ระบบขาย ต้องสามารถเปิดทำงานได้ทันทีเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เปิดทำงาน)
- User error protection (มีการป้องกันความผิดพลาด เช่น ระบบขาย ต้องสามารถตรวจจับและแจ้งเตือนในกรณีที่กรอกตัวอักษร ในช่องยอดเงิน)
- User interface aesthetics (หน้าจอของโปรแกรมมีความสวยงามน่าใช้ เช่น ระบบต้องมีสีสรรเพื่อให้ดึงดูดความสนใจของผู้ใช้งาน )
- Accessibility (สามารถใช้งาน โดยผู้ใช้งานประเภทต่างๆกัน เช่น ระบบรองรับ 2 ภาษา การรองรับการทำงานโดยใช้คอมพิวเตอร์อย่างเดียว)

ย้อนกลับ      ต่อไป

รูปที่ 3.6 รูปแสดงอินเตอร์เฟสของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 1



(ต่อ) ส่วนที่ 4. คุณลักษณะทางคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ที่องค์กรซื้อล่าสุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) โดยเลือกเลข 1 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร เลือกเลข 2 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และเว้นว่างไว้ในกรณีที่ไม่ได้เลือกใช้

**Reliability**

- Maturity (การหลีกเลี่ยงการทำงานที่ผิดพลาด เช่น มีการปรับปรุงแก้ไขจากข้อผิดพลาดที่พบ)
- Availability (สามารถใช้งานได้ต้องการ เช่น องค์กรทำการตั้งแต่ 8.00 - 17.00 มีช่วงนอกเวลาถึง 24.00 ระบบต้องใช้ได้ตั้งแต่เวลา 8.00-24.00)
- Fault tolerance (สามารถทำงานได้แม้เกิดข้อผิดพลาด เช่น ในกรณีที่เซิร์ฟเวอร์หลักเสียหาย เซิร์ฟเวอร์สำรองต้องสามารถใช้งานแทนได้อย่างรวดเร็ว)
- Recoverability (สามารถกู้คืนข้อมูลได้ เช่น สามารถกู้และแก้ไขสถานะของธุรกรรมที่ไม่ผ่านเนื่องจากระบบล่ม ให้กลับมาทำงานได้)

**Security**

- Confidentiality (ข้อมูลเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น เช่น พนักงานขาย A ไม่สามารถดูรายการขายของพนักงานขาย B ได้)
- Integrity (มีการป้องกันการโจงจากภายนอกที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น การแก้ไข โปรแกรมทำได้ที่สาขาใหญ่เท่านั้น)
- Non-repudiation (มีการบันทึกเหตุการณ์การกระทำที่เกิดขึ้นในระบบ เช่น มีการบันทึกวัน เวลา ที่แก้ไข ในใบสั่งซื้อ)
- Accountability (มีการระบุผู้กระทำการใดๆในระบบ เช่น มีการระบุชื่อผู้ทำการแก้ไขข้อมูล มีการระบุชื่อผู้สร้างข้อมูล )
- Authenticity (มีการตรวจสอบว่าบุคคลนั้นเป็นคนที่กล่าวอ้างจริง เช่น พนักงานจะเข้าระบบต้องมีการระบุรหัสผ่านประจำตัว)

ย้อนกลับ      ต่อไป

รูปที่ 3.7 รูปแสดงอินเตอร์เฟสของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 2

(ต่อ)คุณลักษณะทางคุณภาพ

(ต่อ) ส่วนที่ 4. คุณลักษณะทางคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ที่องค์กรซื้อล่าสุด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ) โดยเลือกเลข 1 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร เลือกเลข 2 ในกรณีที่มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และเว้นว่างไว้ในกรณีที่ไม่ได้เลือกใช้

**Maintainability**

- Modularity (มีการแยกงานออกเป็นส่วน เช่น ซอฟต์แวร์มีหลายส่วนการทำงาน จะใช้ในส่วนงานขายก่อน และสามารถเพิ่มงานบัญชีในภายหลัง)
- Reusability (มีการนำกลับมาใช้ใหม่ เช่น ส่วนการเข้าสู่ระบบของ งานบัญชี กับงานคลังสินค้า ใช้หน้าจอเดียวกัน)
- Analysability (สามารถวิเคราะห์ตัวเองได้ เช่น ในกรณีที่มีระบบล่ม สามารถระบุสาเหตุที่ทำให้ระบบล่มได้)
- Modifiability (สามารถแก้ไขได้ง่าย เช่น สามารถแก้ไข VAT จาก 7 % เป็น 10 % โดยไม่มีผลกระทบต่อส่วนอื่นและสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต)
- Testability (สามารถสร้างการทดสอบ ทดสอบ และสรุปผลได้ เช่น คาดว่าจะมีธุรกรรมมากขึ้น จึงทดสอบว่าระบบรองรับธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นได้ไหม)

**Portability**

- Adaptability (สามารถปรับเข้ามาอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์อื่น ๆ ได้ เช่น สามารถใช้ได้กับทั้ง Windows และ Linux)
- Installability (สามารถติดตั้งได้ง่าย เช่น องค์กรติดตั้งระบบเองได้ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนเซิร์ฟเวอร์)
- Replaceability (สามารถแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์อื่นได้ เช่น โปรแกรมรุ่นใหม่สามารถใช้แทนตัวเก่าโดยที่ข้อมูลเดิมอยู่ครบ)

รูปที่ 3.8 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 4 หน้าที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางคุณภาพที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ที่องค์กรซื้อล่าสุด เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (dropdown list) จำนวน 28 ข้อ ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมด้านเวลา (Time behavior)
2. ความสามารถในการจัดการทรัพยากร (Resource utilization)
3. ความสามารถในการรองรับงาน (Capacity)
4. ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน (Co-existence)
5. ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน (Interoperability)
6. ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ (Appropriateness recognizability)
7. ความเหมาะสมในการเรียนรู้ (Learnability)
8. ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน (Operability)
9. ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ (User error protection)
10. ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน (User interface aesthetics)
11. ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility)

12. ความสามารถในการเติบโตพัฒนา (Maturity)
13. ความสามารถในการพร้อมใช้งาน (Availability)
14. ความทนทานต่อข้อผิดพลาด (Fault tolerances)
15. ความสามารถในการกู้คืน (Recoverability)
16. ความสามารถในการปกปิดข้อมูล (Confidentiality)
17. ความเป็นหนึ่งเดียวกัน (Integrity)
18. ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non-repudiation)
19. ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ (Accountability)
20. ความสามารถตรวจสอบบุคคล (Authenticity)
21. ความสามารถในการแยกย่อย (Modularity)
22. ความสามารถในการนำกลับมาใช้ (Reusability)
23. ความสามารถในการวิเคราะห์ (Analysability)
24. ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข (Modifiability)
25. ความสามารถในการทดสอบ (Testability)
26. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)
27. ความสามารถในการติดตั้ง (Installability)
28. ความสามารถในการถูกแทนที่ (Replaceability)

โดยจะมีให้เลือก 3 ตัวเลือก

1. มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง องค์กรมีการเขียนข้อความหรือบันทึกใดๆ เป็นเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน โดยที่สิ่งที่ทางองค์กรเขียนไว้นั้นสอดคล้องกับคุณลักษณะทางคุณภาพในข้อนี้ๆ

2. มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง องค์กรมีการกำหนดหลักในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน แต่ไม่ได้มีการเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยสิ่งที่ทางองค์กรกำหนดไว้นั้นสอดคล้องกับคุณลักษณะทางคุณภาพข้อนี้ๆ

3. ไม่มีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ หมายถึง ในกรณีที่องค์กรไม่มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพเพื่อใช้เป็นหลักในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปใดๆ ที่สอดคล้องกับคุณลักษณะทางคุณภาพข้อนี้ๆ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามจัดลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

ส่วนที่ 5. โปรดเรียงลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน หากเป็นลักษณะอื่นๆ โปรดระบุ โดยให้ลักษณะที่สำคัญที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นปัจจัยที่ 2 และ 3 โดยเว้นว่างไว้หากไม่มีความสัมพันธ์

Availability (สามารถใช้งานได้ต้องการ เช่น องค์กรทำการตั้งแต่ 8.00 - 17.00 มีช่วงนอกเวลาถึง 24.00 ระบบต้องใช้ได้ตั้งแต่ เวลา 8.00-24.00)

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานบ่อย (เช่น ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)
- มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)
- มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือปฏิบัติงาน)
- มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
- มีสำนักงานสาขา
- อื่นๆ

รูปที่ 3.9 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 5 หน้าที่ 1

ส่วนที่ 5. โปรดเรียงลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน หากเป็นลักษณะอื่นๆ โปรดระบุ โดยให้ลักษณะที่สำคัญที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาเป็นปัจจัยที่ 2 และ 3 โดยเว้นว่างไว้หากไม่มีความสัมพันธ์

Accessibility (สามารถใช้งาน โดยผู้ใช้งานประเภทต่างๆกัน เช่น ระบบรองรับ 2 ภาษา การรองรับการทำงานโดยใช้คีย์บอร์ดอย่างเดียว)

- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานบ่อย (เช่น ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)
- มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)
- มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือปฏิบัติงาน)
- มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
- มีสำนักงานสาขา
- อื่นๆ

รูปที่ 3.10 รูปแสดงอินเตอร์เฟซของแบบสอบถามส่วนที่ 5 หน้าที่ 2

เป็นแบบจัดอันดับ (Ranking question) 1-3 จำนวน 28 ข้อ แต่จะจัดแสดงคำถาม เฉพาะลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่ผู้ตอบเลือกไว้ใน ส่วนที่ 4 เช่นในกรณีนี้ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามเลือกเฉพาะคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง (Availability) ความสามารถในการพร้อมใช้งาน (Accessibility) ในส่วนที่ 4 ก็จะมีเพียงคำถามแสดงขึ้นมา เพียง 2 ข้อ คือ ความสะดวกในการเข้าถึง (Availability) ความสามารถในการพร้อมใช้งาน (Accessibility) จากคุณลักษณะทางคุณภาพทั้งหมด 28 ข้อ

ตัวเลือกคำตอบที่จัดแสดงจะนำมาจากลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กรที่ ผู้ตอบเลือกใน ส่วนที่ 2 ยกตัวอย่างเช่น หากผู้ตอบแบบสอบถามเลือกลักษณะขององค์กร มี การปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มี การกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานชัดเจน มีพนักงานต่างชาติในสำนักงาน มี สำนักงานสาขา ในส่วนที่ 2

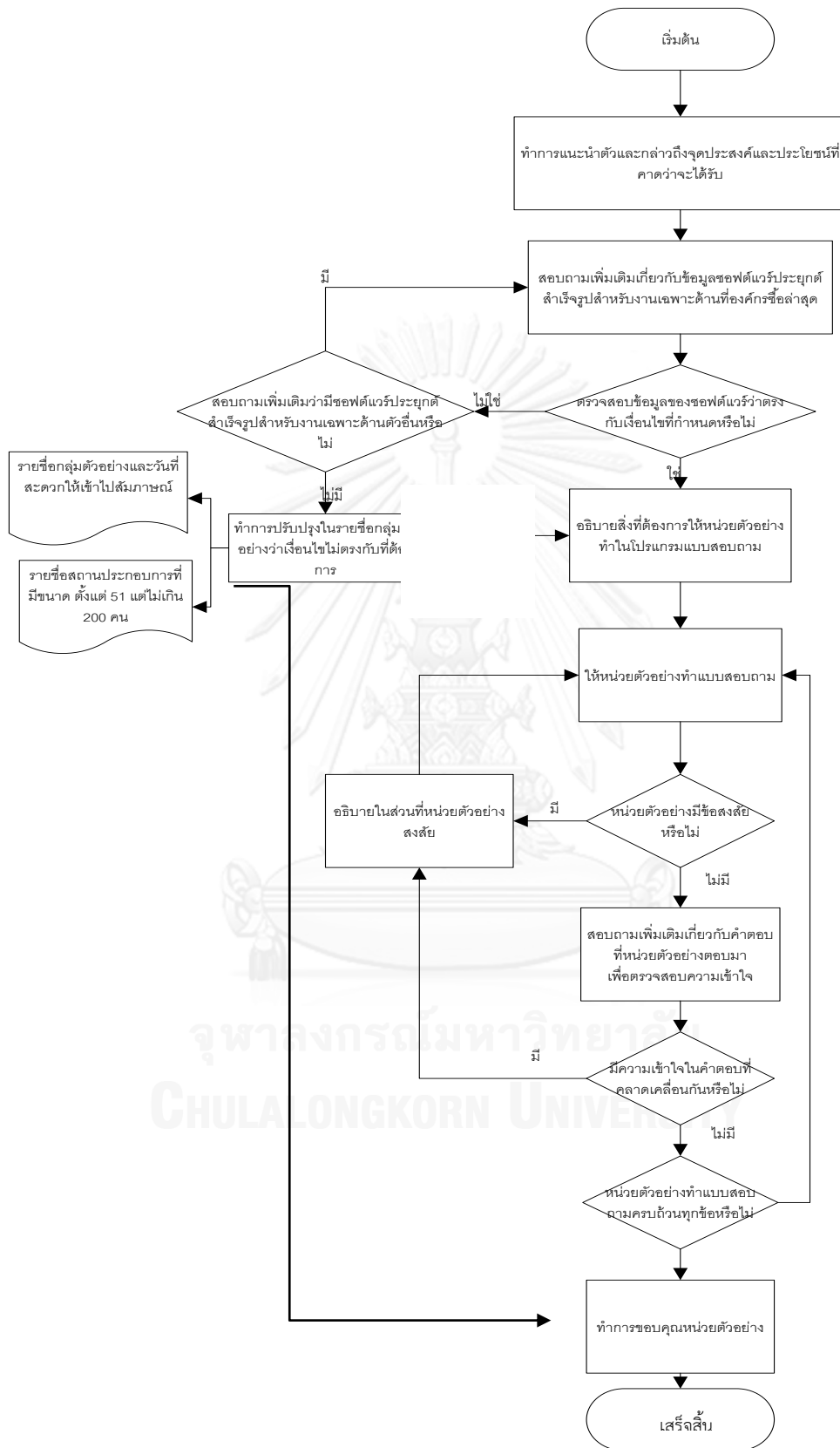
ตัวเลือกคำตอบก็จะแสดงคำตอบ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย มี งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงาน ชัดเจน มีพนักงานต่างชาติในสำนักงาน มีสำนักงานสาขา ตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกไว้ ในบทที่ 2 และหากว่าเหตุผลเป็นอย่างอื่นสามารถระบุได้เพิ่มเติมในช่อง อื่นๆ

### 3.3 การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลภายใต้กลุ่มตัวอย่าง โดยจะติดต่อองค์กรเพื่อขอความอนุเคราะห์ และ นัดหมายวันเวลาที่สะดวกในการเข้าไปเก็บข้อมูล และผู้วิจัยจะเข้าไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่มีโปรแกรมที่ทางผู้วิจัยได้พัฒนาติดตั้งอยู่ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำ แบบสอบถาม โดยจะมีการสอบถามเพื่อให้แน่ใจว่าผู้ที่ทำแบบสอบถามนั้นเป็นตัวแทนที่เหมาะสมของ องค์กร โดยมีขั้นตอนการเข้าไปสัมภาษณ์ดังนี้

1. ทำการแนะนำตัวและกล่าวถึงจุดประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
2. สอบถามยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ องค์กรซื้อล่าสุด
3. ตรวจสอบข้อมูลของซอฟต์แวร์ขององค์กรว่าตรงกับเงื่อนไขที่กำหนดหรือไม่
4. อธิบายสิ่งที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างทำในโปรแกรมแบบสอบถาม
5. ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยคอยควบคุมการทำแบบสอบถาม
6. หากในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีข้อสงสัย ผู้สัมภาษณ์จะทำการอธิบายในข้อสงสัยแก่กลุ่มตัวอย่าง
7. สอบถามเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างตอบมา เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ
8. ในกรณีที่มีความเข้าใจในคำตอบที่คลาดเคลื่อน ผู้สัมภาษณ์ก็จะทำการอธิบายเพิ่มเติมและ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้พิจารณาคำตอบใหม่
9. ตรวจสอบว่ากลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามครบถ้วนทุกข้อแล้วหรือไม่ ในกรณีที่ยังไม่ครบถ้วน จะแจ้งให้กลุ่มตัวอย่าง ตอบให้ครบถ้วน
10. เมื่อกลุ่มตัวอย่างทำงานครบถ้วนแล้วก็จะกล่าวขอบคุณที่ให้ความร่วมมือซึ่งสามารถแสดงมา เป็นพนักงานได้ดังรูปที่ 3.10





รูปที่ 3.11 ผังงานแสดงขั้นตอนการสัมภาษณ์

### 3.4 การดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยเริ่มจากการออกแบบฐานข้อมูลที่ใช้จัดเก็บข้อมูลและเขียนโปรแกรมด้วยภาษา Visual Basic 2010 ตามที่ได้ออกแบบ จากนั้นนำแบบสอบถามคอมพิวเตอร์ไปสอบถามกับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเรียบร้อยของภาษาและการจัดเรียงของคำถาม

เนื่องจากคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านนั้นเข้าใจได้ยากจากเหตุผลที่กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงกำหนดว่าจะมีการอธิบายเกี่ยวกับคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านให้กลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นได้นำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 หน่วย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 2 หน่วย โดยคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างนั้นเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการสั่งซื้อซอฟต์แวร์ขององค์กร

โดยกลุ่มที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามโดย ผู้วิจัยจะอธิบายถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านทั้งหมดก่อนแล้วจึงเริ่มทำแบบสอบถาม และกลุ่มที่ 2 ให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามโดย ผู้วิจัยจะอธิบายถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านทีละคุณลักษณะโดยอธิบายสอดคล้องกับคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกำลังทำอยู่

เมื่อทำการสอบถามเพื่อยืนยันถึงตัวทำตอบที่ได้มา ผลปรากฏว่าความผิดพลาดของกลุ่มที่ 2 มีน้อยกว่ากลุ่มที่ 1 ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเกิดจากการเข้าใจผิดในคุณลักษณะทางคุณภาพ เช่น มีการจำสลับกันของคุณลักษณะทางคุณภาพ มีการเข้าใจความหมายของคุณลักษณะคุณภาพที่ผิด ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีจะอธิบายถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านทีละคุณลักษณะทางคุณภาพโดยจะอธิบายสอดคล้องกับคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างทำอยู่

ในงานวิจัยขั้นนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการสุ่มรายชื่อสถานประกอบการซึ่งในรายชื่อที่ได้มานั้นมีตัวเลขกำกับบรรทัดของชื่อและเบอร์ติดต่อของสถานประกอบการอยู่แล้วจึงใช้การสุ่มโดยฟังก์ชันการสุ่มตัวเลขของ Microsoft Excel ด้วยสูตร  
=RANDBETWEEN(1,6410)
2. นำตัวเลขที่สุ่มได้ไปเทียบกับรายชื่อสถานประกอบการ และทำการติดต่อกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ทางโทรศัพท์ และสอบถามข้อมูลพื้นฐานโดยยึดตามระเบียบเงื่อนไขของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยได้ทำการโทรศัพท์เพื่อติดต่อกับสถานประกอบการทั้งหมด 448 ราย และมี 36 รายสะดวกที่ให้เข้าเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3. นัดหมายเพื่อเข้าไปเก็บข้อมูลหากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ตรงกับเงื่อนไข ซึ่งในที่นี้ได้นัดหมายเกินกว่าที่กำหนดไว้ จากกำหนดไว้ที่ 30 ราย เป็น 36 ราย

เนื่องจากองค์กรที่ตอบรับให้ไปเก็บข้อมูลมีอยู่ 6 รายที่ไม่สามารถยืนยันได้แน่ชัดว่าองค์กรมีซอฟต์แวร์ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้หรือไม่

4. จัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กที่ติดตั้งโปรแกรมแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล
5. เดินทางไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามที่นัดหมาย

หลังจากเข้าไปเก็บข้อมูลใน 36 ราย นั้นมี 4 ราย มีซอฟต์แวร์ไม่ตรงเงื่อนไขกับทางผู้วิจัย กำหนดไว้เป็นโปรแกรมไมโครซอฟต์ Office 3 ราย และเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นเอง 1 ราย) จึงทำให้เก็บข้อมูลได้มาทั้งหมด 32 รายที่ตรงกับเงื่อนไข ซึ่งมากกว่าที่กำหนดไว้ 2 ราย

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อทำการเก็บข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลทั้งหมดไปตรวจสอบความถูกต้อง (Editing) และนำไปประมวลผลโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windows รุ่นที่ 20 เพื่อใช้ในการคำนวณค่าสถิติต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์ สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรซื้อล่าสุด

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 บทนำ

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านในองค์กร ศึกษาคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร กับคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรให้ความสำคัญ

#### 4.2 ลักษณะขององค์กร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามจำนวนพนักงาน จำนวนคนงาน ประเภทธุรกิจ รูปแบบการจัดตั้งองค์กร การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ จำนวนสถานที่ตั้ง การมีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ และการมีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามจำนวนพนักงานในสำนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
1 - 20 คน	3	9.40
21-40 คน	22	68.80
41-60 คน	5	15.60
61-80 คน	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21-40 คน จำนวน 22 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมาเป็นมีจำนวนพนักงาน 21-40 คน จำนวน 5 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 15.60 มีจำนวนพนักงาน 1 - 20 คน จำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 และมีจำนวนพนักงาน 61-80 คน จำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามจำนวนคนงานในองค์กร

จำนวนคนงาน	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
1-100 คน	18	56.30
101- 200 คน	12	37.50
200-300 คน	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่มีจำนวนคนงาน 1-100 คน จำนวน 18 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาเป็นมีจำนวนคนงาน 101- 200 คน จำนวน 12 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีจำนวนคนงาน 200-300 คน จำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ ที่จำนวนคนเกินกว่าที่กำหนดเนื่องจากทางผู้ตอบแบบสอบถามได้นับรวมถึงลูกจ้างสัญญาจ้างที่ไม่ได้ลงทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม

ตารางที่ 4.3 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
การผลิต	14	43.80
การบริการ	9	28.10
การพาณิชย์	7	21.90
การก่อสร้าง	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นธุรกิจประเภทการผลิต จำนวน 14 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทการบริการ มีจำนวน 9 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 28.10 เป็นธุรกิจประเภทการพาณิชย์ มีจำนวน 7 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 21.90 และเป็นธุรกิจประเภทการก่อสร้าง มีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งองค์กร

รูปแบบการจัดตั้ง	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3	9.40
บริษัทจำกัด	28	87.50
บริษัทมหาชนจำกัด	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีรูปแบบการจัดตั้งองค์กรแบบบริษัทจำกัด มีจำนวน 28 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 87.50 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 3 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 9.40 และเป็นบริษัทมหาชนจำกัดมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ

รูปแบบการจัดตั้ง	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	2	6.20
ไม่มี	30	93.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ไม่มีการร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ มีจำนวน 30 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 93.80 และมีการร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ มีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20

ตารางที่ 4.6 ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง

สถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	13	40.60
ไม่มี	19	59.40
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามืออัครที่ไม่มีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง มีจำนวน 19 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 59.40 และมีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง มีจำนวน 13 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.60

**ตารางที่ 4.7** ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีสายงานคอมพิวเตอร์

สายงานคอมพิวเตอร์	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	11	34.40
ไม่มี	21	65.60
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามืออัครที่ไม่มีสายงานคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 21 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 65.60 มีสายงานคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 11 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 34.40

**ตารางที่ 4.8** ลักษณะขององค์กรที่ศึกษาจำแนกตามการมีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์

หน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	2	6.20
ไม่มี	30	93.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ไม่มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ มีจำนวน 30 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 93.80 เป็นองค์กรที่มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ มีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20

### 4.3 ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

**ตารางที่ 4.9** องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือบ่อยกว่านั้น)

มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	7	21.90
ไม่มี	25	78.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเมืองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน กิจการบ่อย มีจำนวน 25 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 78.10 และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน กิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น) มีจำนวน 7 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 21.90

#### ตารางที่ 4.10 องค์กรมีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	32	100
ไม่มี	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมดเป็นองค์กรที่มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

#### ตารางที่ 4.11 องค์กรมีกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

มีกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	23	71.90
ไม่มี	9	28.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเมืองค์กรที่มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีจำนวน 23 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 71.90 และไม่มีกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีจำนวน 9 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 28.10

#### ตารางที่ 4.12 การมีสำนักงานสาขา

มีสำนักงานสาขา	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	12	37.50
ไม่มี	20	62.50
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>



จากตารางที่ 4.12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเมืองค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขา มีจำนวน 20 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีสำนักงานสาขา มีจำนวน 12 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 37.50

#### ตารางที่ 4.13 การมีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ

มีสาขาในต่างประเทศ	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	1	3.10
ไม่มี	31	96.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ มีจำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.90 ต่อมาคือมีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ มีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

#### ตารางที่ 4.14 การมีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา

มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	15	46.90
ไม่มี	17	53.91
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ มีจำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.90 และมีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ มีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

#### ตารางที่ 4.15 การมีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน

มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	6	18.80
ไม่มี	26	81.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน มีจำนวน 26 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 81.20 และมีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน มีจำนวน 6 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 18.80

**ตารางที่ 4.16** การมีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ

มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	5	15.60
ไม่มี	27	84.40
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ มีจำนวน 27 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 84.40 และมีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน มีจำนวน 5 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 15.60

**ตารางที่ 4.17** การมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)

การมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	21	65.6
ไม่มี	11	34.40
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีจำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.6 และไม่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีจำนวน 11 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 34.40

**ตารางที่ 4.18** การใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	26	81.20
ไม่มี	6	18.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน มีจำนวน 26 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 81.20 และไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน มีจำนวน 6 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 18.80

ตารางที่ 4.19 การทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา

มีทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
มี	12	37.50
ไม่มี	20	62.50
รวม	32	100

จากตารางที่ 4.19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา มีจำนวน 20 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา มีจำนวน 5 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 37.50

#### 4.4 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

ตารางที่ 4.20 การใช้โบว์ซัวร์แนะนำสินค้าเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	8	25.00
ไม่ได้รับ	24	75.00
รวม	32	100

จากตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากโบว์ซัวร์แนะนำสินค้า มีจำนวน 24 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 75.00 และได้รับแหล่งข้อมูลจากโบว์ซัวร์แนะนำสินค้า มีจำนวน 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 25.00

**ตารางที่ 4.21** การใช้ข้อมูลจากเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์เป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	17	53.10
ไม่ได้รับ	15	46.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ได้รับแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ มีจำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.10 และไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ มีจำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.90

**ตารางที่ 4.22** การใช้ข้อมูลจากพนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่ายเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	18	56.30
ไม่ได้รับ	14	43.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ได้รับแหล่งข้อมูลจากพนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย มีจำนวน 18 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 56.30 และไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากพนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย มีจำนวน 14 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 43.80

**ตารางที่ 4.23** การใช้ข้อมูลจากการทดลองใช้ซอฟต์แวร์เป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	5	15.60
ไม่ได้รับ	27	84.40
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากการทดลองใช้ซอฟต์แวร์ มีจำนวน 27 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 84.40 และได้รับแหล่งข้อมูลจากการทดลองใช้ซอฟต์แวร์ มีจำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 15.60

**ตารางที่ 4.24** การใช้การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	18	56.30
ไม่ได้รับ	14	43.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ได้รับแหล่งข้อมูลจากการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวน 18 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 56.30 และไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวน 14 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 43.80

**ตารางที่ 4.25** การใช้บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งที่มาข้อมูลใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

การได้รับข้อมูล	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ได้รับ	2	6.20
ไม่ได้รับ	30	93.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่ได้รับแหล่งข้อมูลจากบทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และได้รับแหล่งข้อมูลบทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20

#### 4.5 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

ตารางที่ 4.26 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามหน้าที่ของตอบแบบสอบถามในขั้นตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์

หน้าที่	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	3	9.40
ผู้จัดการ	8	25.00
คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง	10	10.00
พนักงานฝ่ายคอมพิวเตอร์	8	25.00
พนักงานฝ่ายบัญชี	3	9.40
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ในขั้นตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์มีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้เลือกซื้อซอฟต์แวร์ มีจำนวน 10 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 10.00 รองลงมาเป็นผู้จัดการและพนักงานฝ่ายคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 25.00 และเป็นเจ้าของกิจการและพนักงานฝ่ายบัญชี มีจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามแหล่งต้นกำเนิดซอฟต์แวร์

ต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ในประเทศ	25	78.10
ต่างประเทศ	7	21.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.27 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่เลือกซื้อซอฟต์แวร์ที่มีแหล่งต้นกำเนิดซอฟต์แวร์ในประเทศ มีจำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 รองลงมาเป็นต่างประเทศ มีจำนวน 7 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 21.90

**ตารางที่ 4.28** ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามราคาของซอฟต์แวร์ที่เลือกซื้อ

ค่าใช้จ่าย	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
20,000-40,000 บาท	17	53.10
40,001-60,000 บาท	10	31.30
60,001-80,000 บาท	3	9.40
80,001-100,000 บาท	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่มีช่วงราคาของซอฟต์แวร์ที่เลือกซื้ออยู่ประมาณ 20,000-40,000 บาท มีจำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 และประมาณ 40,001-60,000 บาท มีจำนวน 10 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 31.30 ประมาณ 60,001-80,000 บาท จำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 และประมาณ 80,001-100,000 บาท มีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.29** ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดตั้งซอฟต์แวร์

ค่าใช้จ่าย	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
ไม่เสียค่าติดตั้ง	15	46.90
1-10,000 บาท	9	28.10
10,001-30,000 บาท	4	12.50
50,001-80,000 บาท	3	9.40
มากกว่า 80,000 บาท	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นองค์กรที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในติดตั้งซอฟต์แวร์ มีจำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.90 และเสียค่าใช้จ่ายในติดตั้งซอฟต์แวร์ประมาณ 1-10,000 บาท มีจำนวน 9 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 28.10 ประมาณ 10,001-30,000 บาท จำนวน 4 องค์กร คิด

เป็นร้อยละ 12.50 ประมาณ 50,001-80,000 บาท มีจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 และมากกว่า 80,000 บาทมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.30** ข้อมูลของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำแนกตามประโยชน์ในการใช้งาน

ประเภทซอฟต์แวร์	จำนวนองค์กร	ร้อยละ
การบัญชี	21	65.60
การวางแผนงาน	1	3.10
การผลิต	2	6.30
การบริหารจัดการ	8	25.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ซื้อซอฟต์แวร์ประเภทการบัญชี มีจำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และประเภทการบริหารจัดการ มีจำนวน 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 25.00 ประเภทการผลิต จำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.30 และประเภทการวางแผนงาน มีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ

#### 4.6 ข้อมูลการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพขององค์กร

**ตารางที่ 4.31** แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลา

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	6	18.75
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	17	53.13
ไม่ใช้	9	28.13
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.31 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุดที่จำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.13 และ ไม่ใช้และมีการใช้และเขียนประกาศนโยบายบูรณาการจำนวน 9 และ 6 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 28.13 และ 18.75 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการจัดการทรัพยากร

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	3	9.38
ไม่ใช้	29	90.63
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.32 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 29 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 90.63 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.38 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการรองรับงาน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	8	25.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	11	34.38
ไม่ใช้	13	40.63
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.33 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 13 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 40.63 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 11 และ 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 34.38 และ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	3	9.38
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	14	43.75
ไม่ใช้	15	46.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.34 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 15 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 46.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 14 และ 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 43.75 และ 9.38 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.35** แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	2	6.25
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษร	9	28.13
ไม่ใช้	21	65.63
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.35 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 21 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 65.63 และ มีการใช้และมีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษร และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 9 และ 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 28.13 และ 6.25 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.36** แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษร	3	9.38
ไม่ใช้	29	90.63
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.36 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 29 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 90.63 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับเป็นลายลักษณ์อักษรที่จำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.38 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.37 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเรียนรู้

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	3	9.38
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	13	40.63
ไม่ใช่	16	50.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.37 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 16 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 50.00 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 13 และ 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.63 และ 9.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	5	15.63
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	13	40.63
ไม่ใช่	14	43.75
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.38 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 14 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 43.75 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 13 และ 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.63 และ 15.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	1	3.13
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	6	18.75
ไม่ใช้	25	78.13
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.39 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 25 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 78.13 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 6 และ 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
ไม่ใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.40 พบว่าองค์กรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่ใช้ลักษณะทางคุณภาพนี้

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสะดวกในการเข้าถึง

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	4	12.50
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	4	12.50
ไม่ใช้	24	75.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.41 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 24 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 75.00 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวน 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการเติบโตพัฒนา

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
ไม่ใช้	32	100.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.42 พบว่าองค์กรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่ใช้ลักษณะทางคุณภาพนี้

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการพร้อมใช้งาน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	6	18.75
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	3	9.38
ไม่ใช้	23	71.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.43 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 23 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 71.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณ และมีการใช้จำนวน 6 และ 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 18.75 และ 9.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความทนทานต่อข้อผิดพลาด

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	5	15.63
ไม่ใช่	27	84.38
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.44 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 27 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 84.38 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 18.75 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.45 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการกู้คืน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	10	31.25
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	14	43.75
ไม่ใช่	8	25.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.45 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้มากที่สุดที่จำนวน 14 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 43.75 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวนและไม่ใช่ 10 และ 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 31.25 และ 25.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปกปิดข้อมูล

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	17	53.13
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	15	46.88
ไม่ใช้	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.46 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวนมากที่สุดที่จำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.13 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.88 และไม่มีองค์กรใดเลยที่ไม่ใช้

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความเป็นหนึ่งเดียวกัน

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	1	3.13
ไม่ใช้	31	96.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.47 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.13 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ  
รับผิดชอบ

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	17	53.13
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	15	46.88
ไม่ใช้	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.48 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณ  
จำนวนมากที่สุดที่จำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.13 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็น  
ลายลักษณ์อักษรจำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.88 และไม่มีองค์กรใดเลยที่ไม่ใช้

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถหาผู้รับผิดชอบ

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	17	53.13
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	15	46.88
ไม่ใช้	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.49 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณ  
จำนวนมากที่สุดที่จำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.13 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็น  
ลายลักษณ์อักษรจำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.88 และไม่มีองค์กรใดเลยที่ไม่ใช้



ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถตรวจสอบบุคคล

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	17	53.13
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	14	43.75
ไม่ใช่	1	3.13
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.50 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีการใช้และเขียนประกาศในใบระบุสรรพคุณจำนวนมากที่สุดที่จำนวน 17 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 53.13 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ใช่ จำนวน 14 และ 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.88 และ 3.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	1	3.13
ไม่ใช่	31	96.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.51 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.13 และ ไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการนำกลับมาใช้

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
ไม่ใช้	32	100.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.52 พบว่าองค์กรกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่ใช้ลักษณะทางคุณภาพนี้

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	2	6.25
ไม่ใช้	30	93.75
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.53 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 30 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 93.75 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ ไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.54 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	13	40.63
ไม่ใช้	19	59.38
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.54 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 19 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 59.38 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 13 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.63 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

**ตารางที่ 4.55** แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการทดสอบ

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	1	3.13
ไม่ใช้	31	96.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.55 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.13 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

**ตารางที่ 4.56** แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการปรับตัว

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	1	3.13
ไม่ใช้	31	96.88
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.56 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 31 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 96.88 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้รับระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.13 และไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.57 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการติดตั้ง

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	2	6.25
ไม่ใช้	30	93.75
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.57 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 30 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 93.75 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ ไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.58 แสดงจำนวนการใช้ลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการถูกแทนที่

การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ	จำนวน	ร้อยละ
มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	0	0.00
มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	4	12.50
ไม่ใช้	28	87.50
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.58 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่ไม่ใช้มากที่สุดที่จำนวน 28 องค์กรคิดเป็นร้อยละ 87.50 และ มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ ไม่มีองค์กรใดเลยที่มีการมีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องการ

ตารางที่ 4.59 ตารางสรุปการเปรียบเทียบการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพของแต่ละกลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพ (ร้อยละ)

กลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพ	ใช้และเขียนประกาศในเอกสารระบุคุณสมบัติที่ต้องการ	มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษร	ไม่ใช่
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	8.34	38.53	53.13
ความเข้ากันได้	6.25	37.50	56.25
ความสามารถในการใช้งาน	4.16	22.91	72.91
ความน่าเชื่อถือ	5.47	24.22	70.31
ความสามารถในการรักษาความมั่นคง	22.50	57.50	20.00
ความสามารถในการบำรุงรักษา	0.00	11.25	88.75
ความสามารถในการโอนย้าย	0.00	7.28	92.72

จากตาราง 4.59 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่เป็นองค์กรที่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรนั้นมีการเลือกใช้กลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพสูงสุดคือ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง มีค่าเท่ากับร้อยละ 22.50 รองลงมาเป็น ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน, ความเข้ากันได้, ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการใช้งาน ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ 8.34, 6.25, 5.47 และ 4.16 ตามลำดับ และไม่มีองค์กรใดที่การเลือกใช้กลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการบำรุงรักษา และ ความสามารถในการโอนย้าย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่เป็นองค์กรที่มีการกำหนดไว้ใช้แต่ไม่ได้ระบุเป็นลายลักษณ์อักษรนั้นมีการเลือกใช้กลุ่มคุณลักษณะทางคุณภาพสูงสุดคือ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง ซึ่งมีค่าเท่ากับร้อยละ 57.50 รองลงมาเป็น ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน, ความเข้ากันได้, ความน่าเชื่อถือ, ความสามารถในการใช้งาน, ความสามารถในการบำรุงรักษา และ ความสามารถในการโอนย้าย มีค่าเท่ากับร้อยละ 38.53, 37.50, 24.22 , 22.91, 11.25 และ 7.28 ตามลำดับ

#### 4.7 เหตุผลที่เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ

ตารางที่ 4.60 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	12	37.50
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	5	15.60
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	8	25.00
4. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
5. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	3	9.40
6. รูปแบบธุรกิจค้าปลีก	1	3.10
7. รูปแบบธุรกิจการผลิตที่ต้องการความแน่นอน	1	3.10
8. ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.60 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 12 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 37.50 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และ มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งมีจำนวน 8, 5 และ 3 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 25.00, 15.60 และ 9.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	24	75.00
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
4. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	5	15.60
5. รูปแบบธุรกิจค้าปลีก	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.61 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 24 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา มากที่สุด คือ มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งมี จำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 15.60

**ตารางที่ 4.62** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. บริษัทมีความใส่ใจในคุณภาพของการส่งสินค้าและบริการ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.62 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ พฤติกรรมด้านเวลา มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และ บริษัทมีความใส่ใจในคุณภาพของการส่งสินค้าและบริการซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.63** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.63 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้

คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20

**ตารางที่ 4.64** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.20
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.64 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.20

**ตารางที่ 4.65** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.65 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการทรัพยากร มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10



ตารางที่ 4.66 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	15	46.90
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	13	40.60
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
5. บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.66 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 15 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 46.9 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 13, 2 และ 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 40.60, 6.30 และ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	21	65.60
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	3	9.40
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีสำนักงานสาขา	3	9.40
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	2	6.30
6. บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ	1	3.10
7. บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.67 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ มีงานใน สำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีสำนักงานสาขา และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานใน สำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 3 และ 2 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 9.40 และ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.68 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.68 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับงาน มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.69 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	14	43.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	17	53.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.69 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน มากที่สุด คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ จำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา คือ ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้ และ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีจำนวน 14 และ 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 43.80 และ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.70** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.70 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน มากที่สุด คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.71** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.71 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.72 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	21	65.60
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	10	31.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.72 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน มากที่สุด คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ และมีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 10 และ 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 31.30 และ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.73 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.73 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน มากที่สุด คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.74 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.74 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.75 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ	1	3.10
3. ต้องการซอฟต์แวร์ที่เข้ากับรูปแบบของธุรกิจการผลิต	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.75 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบมากที่สุด คือ บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ และมีต้องการซอฟต์แวร์ที่เข้ากับรูปแบบของธุรกิจการผลิต ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.76 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.76 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบมากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.77** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.77 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมของระบบจำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.78** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	17	53.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	8	25.00
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	7	21.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.78 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้ มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีจำนวน 7 องค์กรตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 21.90

ตารางที่ 4.79 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	18	56.30
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	6	18.80
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	6	18.80
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.79 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 18 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 56.3 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้ มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 6 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตารางที่ 4.80 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	25	78.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	3	9.40
6. บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.80 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเรียนรู้ มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงาน ในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 รองลงมา คือ มีงานในสำนักงานที่มี พนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีสำนักงานสาขา และ บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.81 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิด ใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	13	40.60
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	10	31.30
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	7	21.90
5. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.81 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 13 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 40.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มี พนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 10 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้า ออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 7 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 21.90 และ มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และมีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10



ตารางที่ 4.82 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	17	53.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	8	25.00
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	4	12.50
4. มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	1	3.10
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.82 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 8 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง และมีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา ซึ่งมีจำนวน 4, 2 และ 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 12.50, 6.30 และ 3.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.83 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	25	78.10
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
3. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	4	12.50
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.83 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้

คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน และมีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 2 และ 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 6.30 และ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.84** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	25	78.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.30
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	3	9.40
4. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	1	3.10
5. นโยบายของผู้บริหารที่ต้องการป้องกันความเสียหายจากข้อมูลที่ผิดพลาด	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.84 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 รองลงมา คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ และนโยบายของผู้บริหารที่ต้องการป้องกันความเสียหายจากข้อมูลที่ผิดพลาดซึ่งมีจำนวน 2 และ 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 6.30 และ 3.10 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.85** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	27	84.40
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	4	12.50
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.85 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 27 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 84.40 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.86** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.86 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.30

**ตารางที่ 4.87** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.87 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.88 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.88 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.89 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.89 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.90 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	24	75.00
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	4	12.50
4. มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	1	3.10
5. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	1	3.10
6. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.90 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 24 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง มากที่สุด คือ มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรม มากกว่า 1 ภาษา ซึ่งมีจำนวน 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ มีงานในสำนักงานที่มี พนักงานทำหลาย มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็น ชาวต่างชาติ และมีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.91 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	25	78.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	1	3.10
4. มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	4	12.50
5. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.91 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง มากที่สุด มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน ซึ่งมีจำนวน 4 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 12.50 รองลงมา คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลาย มี ภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา และมีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมี จำนวน 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.92 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.92 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกในการเข้าถึง มากที่สุด มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็น ชาวต่างชาติ ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.93** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโต พัฒนา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.93 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโตพัฒนา จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.94** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโต พัฒนา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.94 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโตพัฒนา จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.95** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโต พัฒนา

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.95 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโตพัฒนา จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.96** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	24	75.00
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
3. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	5	15.60
4. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.96 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 24 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน มากที่สุด มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งมีจำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 15.60 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนและมีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีจำนวน 2 และ 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 6.30 และ 3.10

**ตารางที่ 4.97** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	28	87.50
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
3. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
4. ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งสำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.97 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 28 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน มากที่สุด มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 2 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 6.30 รองลงมา คือ มีสำนักงานสาขา และธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.98 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.98 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.99 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	29	90.60
2. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	1	3.10
3. นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า	1	3.10
4. ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.99 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 29 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด มากที่สุด มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา



นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า และธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญ ต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.100** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. รูปแบบธุรกิจค้าปลีก	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.100 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 29 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด มากที่สุด รูปแบบธุรกิจค้าปลีก ซึ่งมีจำนวน 1 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.101** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.101 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.102 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	25	78.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	1	3.10
5. นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า	3	9.40
6. นโยบายของผู้บริหารที่ต้องการป้องกันความเสียหายจากข้อมูลที่ผิดพลาด	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.102 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 78.10 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน มากที่สุด คือ นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า ซึ่งมีจำนวน 3 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 9.40 รองลงมา คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา และนโยบายของผู้บริหารที่ต้องการป้องกันความเสียหายจากข้อมูลที่ผิดพลาด ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.103 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.103 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน มากที่สุด คือ งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำ

หลายคน และ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.104** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.104 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืน มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.105** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.105 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.106** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	1	3.10
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	19	59.40
4. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	7	21.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.106 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 19 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 59.40 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้ ซึ่งมีจำนวน 7, 4 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 21.90, 12.50 และ 3.10

**ตารางที่ 4.107** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	21	65.60
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
4. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	5	15.60
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.107 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของ

พนักงานในสำนักงานสูง ซึ่งมีจำนวน 5 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 15.60 รองลงมา คือ มีสำนักงานสาขา มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และมีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจนซึ่งมีจำนวน 4 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 12.50 และ 3.10

**ตารางที่ 4.108** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.108 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.109** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.109 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.110 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.110 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.111 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.111 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบมากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตารางที่ 4.112 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	2	6.30
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.30
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	17	53.10
4. มีสำนักงานสาขา	3	9.40
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	8	25.00
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.112 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบมากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้ ซึ่งมีจำนวน 8, 3 และ 2 คิดเป็นร้อยละ 25.00, 9.40 และ 6.30

ตารางที่ 4.113 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	22	68.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	5	15.60
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.113 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 22 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 68.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา และมีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 5,4 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 15.60, 12.50 และ 3.10

ตารางที่ 4.114 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.114 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 6.30

**ตารางที่ 4.115** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	2	6.30
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.30
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	17	53.10
4. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
5. มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	1	3.10
6. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	6	18.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.115 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้ และมีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งมีจำนวน 6, 4, 2 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 18.80, 12.50, 6.30 และ 3.10



**ตารางที่ 4.116** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	21	65.60
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	6	18.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.116 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา และมีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 6,4 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 18.80, 12.50 และ 3.10

**ตารางที่ 4.117** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	2	6.30
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.117 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน ซึ่งมีจำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 2 คิดเป็นร้อยละ 6.30

ตารางที่ 4.118 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	2	6.30
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	2	6.30
3. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	17	53.10
4. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
5. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	7	21.90
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.118 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 17 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.10 รองลงมา คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน และไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้ ซึ่งมีจำนวน 7, 4 และ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.90, 12.50 และ 6.30

ตารางที่ 4.119 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	21	65.60
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีสำนักงานสาขา	4	12.50
4. มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	6	18.80
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.119 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 21 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 65.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้

คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบบุคคล มากที่สุด คือ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีสำนักงานสาขา และมีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งมีจำนวน 6,4 และ 1 คิดเป็นร้อยละ 18.80, 12.50 และ 3.10

**ตารางที่ 4.120** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	28	87.50
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ	1	3.10
4. รูปแบบของธุรกิจที่มีการแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน	1	3.10
5. บริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.120 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 28 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 87.50 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ รูปแบบของธุรกิจที่มีการแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน และบริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆ ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.121** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน	1	3.10
3. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.121 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย มากที่สุด คือ มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ ซึ่งมี จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.122** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีสำนักงานสาขา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.122 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย มากที่สุด คือ มีสำนักงานสาขา ซึ่งมี จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.123** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.123 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.124 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.124 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.125 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.125 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำกลับมาใช้ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.126 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.126 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์มากที่สุด คือ มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.127** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.127 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.128** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.128 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความสามารถในการวิเคราะห์จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.129** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	29	90.60
2. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานกิจการบ่อย	1	3.10
3. ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม	1	3.10
4. บริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.129 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 29 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข มากที่สุด คือ มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินกิจการบ่อย ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม และ บริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.130** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.130 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.131** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.131 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.132 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	29	90.60
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยง	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.132 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 29 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ มากที่สุด คือ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.133 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.133 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.134 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>



จากตารางที่ 4.134 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.135** เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.135 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว มากที่สุด คือ รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.136** เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.136 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**ตารางที่ 4.137** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.137 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.138 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	31	96.90
2. รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.138 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 31 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 96.90 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง มากที่สุด คือ รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.139 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.139 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.140 เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.140 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.141 เหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	29	90.60
2. มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน	1	3.10
3. บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ	1	3.10
4. บริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.141 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 29 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 90.60 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 1 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่ มากที่สุด คือ มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคนบริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ และบริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 4.142 เหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	30	93.80
2. มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์	1	3.10
3. บริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ	1	3.10
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.142 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้ จำนวน 30 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 93.80 และพบว่าเหตุผลอันดับที่ 2 ที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเลือกใช้

คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่ มากที่สุด คือ มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ และบริษัทมีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินกิจการ ซึ่งมีจำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 3.10

**ตารางที่ 4.143** เหตุผลอันดับที่ 3 ที่ทำให้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่

เหตุผลในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ระบุ หรือ ไม่ได้เลือกใช้	32	100
<b>รวม</b>	<b>32</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.143 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่ระบุหรือไม่ได้เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูกแทนที่ จำนวน 32 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 100

**4.8 ตารางแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพที่หน่วยตัวอย่างเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 66.68 -100	จัดอยู่ในระดับสูง
	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 33.34 – 66.67	จัดอยู่ในระดับปานกลาง
	เมื่อมีค่าเท่ากับ 33.33 ลงมา	จัดอยู่ในระดับต่ำ

ทางผู้วิจัยใช้ สี แดง-เหลือง-เขียวซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยม ใช้ช่วยประกอบในการทำรายงานสรุปเนื่องจากสามารถเข้าใจถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากช่วยจัดกลุ่มในการตีความและเข้าใจได้ง่าย

ในกรณีที่สีไม่สามารถแสดงได้ทางผู้วิจัยจึงเลือกสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและสื่อความหมายได้ตรงตัวประกอบด้วย รูปเครื่องหมายถูกสีเขียว เครื่องหมายอุทธานสีเหลือง และเครื่องหมายกากบาทสีแดง

ตารางที่ 4.144 คุณลักษณะทางคุณภาพที่หน่วยตัวอย่างเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร

ชื่อกลุ่มคุณลักษณะ	ค่าเฉลี่ย ในกลุ่ม	คิดเป็น (ร้อยละ)	ชื่อคุณลักษณะ	รวม	คิดเป็น
				32	(ร้อยละ)
ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน	4.67	✗ 14.58	พฤติกรรมด้านเวลา	6	✗ 18.75
			ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการรองรับงาน	8	✗ 25.00
ความเข้ากันได้	2.50	✗ 7.81	ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	3	✗ 9.38
			ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	2	✗ 6.25
ความสามารถในการใช้งาน	2.17	✗ 6.77	ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	0	✗ 0.00
			ความเหมาะสมในการเรียนรู้	3	✗ 9.38
			ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	5	✗ 15.63
			ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	✗ 3.13
			ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	✗ 0.00
			ความสะดวกในการเข้าถึง	4	✗ 12.50
ความน่าเชื่อถือ	4.00	✗ 12.50	ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	6	✗ 18.75
			ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการกู้คืน	10	✗ 31.25
ความสามารถในการรักษาความมั่นคง	13.60	! 42.50	ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	17	! 53.13
			ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	17	! 53.13
			ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	17	! 53.13
			ความสามารถตรวจสอบบุคคล	17	! 53.13
ความสามารถในการบำรุงรักษา	0.00	✗ 0.00	ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการวิเคราะห์	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการทดสอบ	0	✗ 0.00
ความสามารถในการโอนย้าย	0.00	✗ 0.00	ความสามารถในการปรับตัว	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการติดตั้ง	0	✗ 0.00
			ความสามารถในการถูกแทนที่	0	✗ 0.00
เฉลี่ย				4.14	✗ 12.94

จากตารางที่ 4.144 พบว่าคุณลักษณะทางคุณภาพส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มลักษณะทางคุณภาพมีเพียงกลุ่มลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง ส่วน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ความเข้ากันได้ ความสามารถในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการบำรุงรักษา และ ความสามารถในการโอนย้าย ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำ

เมื่อแยกตามคุณลักษณะพบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยกลุ่มตัวอย่าง ยกเว้นคุณลักษณะ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้นยังมีการเลือกคุณลักษณะคุณภาพของซอฟต์แวร์ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Galinec and Luic (2011) ที่กล่าวว่าเมืองค์กรจำนวนน้อยมากที่มีกระบวนการเพื่อกำหนดความต้องการที่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่มีการกำหนด ความสามารถในการพร้อมใช้งาน เป็นลักษณะที่ต้องการ ก็จะเป็นไปได้ว่าทุกการออกแบบจะถูกประเมินโดยไม่ได้คำนึงถึงคุณลักษณะตัวนี้ หลังจากนั้นการตัดสินใจและลงทุนได้เกิดขึ้น และเงินได้ถูกใช้จ่ายไป มีความเป็นไปได้สูงที่ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน จะขาดไปจากระบบ (Galinec and Luic 2011)




โดยคุณลักษณะทางคุณภาพที่อยู่ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำอาจเป็นเหตุที่ทำให้การนำโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านนั้นไม่ประสบผลสำเร็จหรือประสบปัญหาในการใช้งานยกตัวอย่างเช่น การไม่ระบุ พฤติกรรมด้านเวลา ไว้เป็นคุณลักษณะทางคุณภาพที่ต้องการ ก็อาจที่จะได้ซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองไม่รวดเร็วพอในการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่นในองค์กรการธุรกิจพาณิชย์แบบค้าปลีกที่ต้องการระบบชำระเงินที่ประมวลผลและคำนวณได้อย่างรวดเร็วเพื่อสนองความต้องการความสะดวกของลูกค้า เป็นต้น



จากตารางที่ 4.145 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ไม่มีการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ โดยมีเพียงคุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้าม ปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ซึ่งอยู่ในกลุ่ม คุณลักษณะ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง เท่านั้นที่มีการเลือกใช้ไปในทางเดียวกัน แต่ ความ เป็นหนึ่งเดียวกัน ซึ่งเป็นส่วนใหญ่ของกลุ่มคุณลักษณะ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง กลับ ไม่ได้มีการเลือกใช้ไปในทางเดียวกันกับคุณลักษณะอื่นภายในกลุ่ม

#### 4.9 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรกับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร

##### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 66.68 -100	จัดอยู่ในระดับสูง
	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 33.34 – 66.67	จัดอยู่ในระดับปานกลาง
	เมื่อมีค่าเท่ากับ 33.33 ลงมา	จัดอยู่ในระดับต่ำ

ทางผู้วิจัยใช้ สี แดง-เหลือง-เขียวซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยม ใช้ช่วยประกอบในการทำรายงานสรุปเนื่องจากสามารถเข้าใจถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากช่วยจัดกลุ่มในการตีความและเข้าใจได้ง่าย

ในกรณีที่สีไม่สามารถแสดงได้ทางผู้วิจัยจึงเลือกสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและสื่อความหมายได้ตรงตัวประกอบด้วย รูปเครื่องหมายถูกสีเขียว เครื่องหมายอุทธานสีเหลือง และเครื่องหมายกากบาทสีแดง



ตารางที่ 4.146 เปรียบเทียบจำนวนพนักงานในองค์กรกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
ในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	จำนวนพนักงาน									
	1 - 20 คน		21-40 คน		41-60 คน		61-80 คน		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 3)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 22)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 5)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	0	0.00	4	18.18	1	20.00	1	50.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	0	0.00	7	31.82	1	20.00	0	0.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	0	0.00	2	9.09	1	20.00	0	0.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	0	0.00	2	9.09	0	0.00	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	0	0.00	2	9.09	1	20.00	0	0.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	0	0.00	4	18.18	1	20.00	0	0.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	4.55	0	0.00	0	0.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	0	0.00	4	18.18	0	0.00	0	0.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	0	0.00	4	18.18	2	40.00	0	0.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	0	0.00	8	36.36	2	40.00	0	0.00	10	31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	0	0.00	12	54.55	4	80.00	1	50.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	0	0.00	12	54.55	4	80.00	1	50.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	0	0.00	12	54.55	4	80.00	1	50.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	0	0.00	12	54.55	4	80.00	1	50.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.146 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 1-20 คนจำนวน 3 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21-40 คนจำนวน 22 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 41-60 คนจำนวน 5 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 61-80 คนจำนวน 2 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

พบว่าในจำนวนพนักงานขององค์กรที่มากขึ้นนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าซึ่งยกเว้นในกลุ่มที่มีพนักงาน 61-80 คน อาจเป็นเพราะในกลุ่มนี้ยังมีหน่วยตัวอย่างที่น้อยเกินกว่าที่จะนำมาตีความได้ ซึ่งในงานวิจัยต่อไปอาจใช้วิธีการกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแบบ Quota sampling เพื่อให้หน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.147 เปรียบเทียบจำนวนคนงานในองค์กรกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
ในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	จำนวนคนงาน							
	1-100 คน		101- 200 คน		200-300 คน		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 18)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 12)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	11.11	3	25.00	1	50.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	2	11.11	6	50.00	0	0.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกัน	2	11.11	0	0.00	1	50.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	5.56	1	8.33	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึง ความเหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	11.11	1	8.33	0	0.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	2	11.11	1	8.33	2	100.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกัน ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	0	0.00	1	50.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อ ประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	11.11	2	16.67	0	0.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	1	5.56	4	33.33	1	50.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	3	16.67	6	50.00	1	50.00	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	6	33.33	10	83.33	1	50.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	6	33.33	10	83.33	1	50.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	6	33.33	10	83.33	1	50.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	6	33.33	10	83.33	1	50.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.147 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 1-100 คนจำนวน 18 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 101-200 คนจำนวน 12 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 201-300 คนจำนวน 2 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 1 คุณลักษณะได้แก่ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน ในระดับปานกลาง 9 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 18 คุณลักษณะ

ซึ่งในจำนวนคนงานขององค์กรที่มากขึ้นนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีจำนวนคนงานน้อยกว่าซึ่งยกเว้นในกลุ่มที่มีคนงาน 200-300 คน อาจเป็นเพราะในกลุ่มนี้ยังมีหน่วยตัวอย่างที่น้อยเกินกว่าที่จะนำมาตีความได้ ซึ่งในงานวิจัยต่อไป อาจใช้วิธีการกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแบบ Quota sampling เพื่อให้หน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.148 เปรียบเทียบประเภทของธุรกิจกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
ในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	ประเภทธุรกิจ									
	การผลิต		การบริการ		การพาณิชย์		การก่อสร้าง		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 14)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 9)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 7)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	4	28.57	2	22.22	0	0.00	0	0.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	5	35.71	2	22.22	1	14.29	0	0.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกัน	2	14.29	1	11.11	0	0.00	0	0.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	7.14	1	11.11	0	0.00	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึง ความเหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	7.14	1	11.11	1	14.29	0	0.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	2	14.29	2	22.22	1	14.29	0	0.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	7.14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อ ประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	1	7.14	2	22.22	0	0.00	1	50.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	2	14.29	2	22.22	1	14.29	1	50.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	7	50.00	1	11.11	2	28.57	0	0.00	10	31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	8	57.14	6	66.67	2	28.57	1	50.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	8	57.14	6	66.67	2	28.57	1	50.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	8	57.14	6	66.67	2	28.57	1	50.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	8	57.14	6	66.67	2	28.57	1	50.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.148 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรประเภทธุรกิจการผลิต จำนวน 14 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 6 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรประเภทธุรกิจบริการ จำนวน 9 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

ในองค์กรประเภทธุรกิจการพาณิชย์ จำนวน 7 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

ในองค์กรประเภทธุรกิจการก่อสร้าง จำนวน 2 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้ในระดับปานกลาง 6 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

โดยจะพบว่าประเภทธุรกิจการผลิต การบริการ และการก่อสร้าง โดยทั่วไปในนั้นจะมีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพที่ไม่ต่างกันมากนักยกเว้นในกลุ่มการพาณิชย์ซึ่งมีการเลือกใช้ที่ต่ำกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ

ตารางที่ 4.149 เปรียบเทียบประเภทขององค์กรตามจำนวนสถานที่ตั้งกับการเลือกไว้ใช้เป็นลาย  
ลักษณะอักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	สถานที่ตั้งมากกว่า1ที่					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 13)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 19)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	15.38	4	21.05	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	3	23.08	5	26.32	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	7.69	2	10.53	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	7.69	1	5.26	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	7.69	2	10.53	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	2	15.38	3	15.79	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	0	0.00	1	5.26	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	1	7.69	3	15.79	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	3	23.08	3	15.79	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	5	38.46	5	26.32	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	8	61.54	9	47.37	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	8	61.54	9	47.37	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	8	61.54	9	47.37	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	8	61.54	9	47.37	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.149 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 ที่ จำนวน 13 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีสถานที่ตั้งเพียง 1 สถานที่ จำนวน 19 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ



ตารางที่ 4.150 เปรียบเทียบประเภทขององค์กรตามความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติของที่ตั้งกับการเลือก  
ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	ที่ตั้งมีความเสี่ยง					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 7)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 25)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	☒ 28.57	4	☒ 16.00	6	☒ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	3	⚠ 42.86	5	☒ 20.00	8	☒ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	☒ 28.57	1	☒ 4.00	3	☒ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	1	☒ 14.29	1	☒ 4.00	2	☒ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	☒ 14.29	2	☒ 8.00	3	☒ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	1	☒ 14.29	4	☒ 16.00	5	☒ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่ เกิดจากผู้ใช้งาน	0	☒ 0.00	1	☒ 4.00	1	☒ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	☒ 28.57	2	☒ 8.00	4	☒ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	2	☒ 28.57	4	☒ 16.00	6	☒ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	3	⚠ 42.86	7	☒ 28.00	10	☒ 31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	6	✅ 85.71	11	⚠ 44.00	17	⚠ 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	6	✅ 85.71	11	⚠ 44.00	17	⚠ 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	6	✅ 85.71	11	⚠ 44.00	17	⚠ 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	6	✅ 85.71	11	⚠ 44.00	17	⚠ 53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00

จากตารางที่ 4.150 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่ตั้งมีความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ จำนวน 7 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ตั้งที่ไม่มีมีความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ จำนวน 25 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติเช่น ภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุอื่นๆ มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร มากกว่าองค์กรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เคยประสบกับ ภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุอื่นๆ

ตารางที่ 4.151 เปรียบเทียบการมีอยู่ของสายงานด้านคอมพิวเตอร์ขององค์กรกับการเลือกไว้ใช้  
เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 15)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 17)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	4	26.67	2	11.76	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	6	40.00	2	11.76	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	13.33	1	5.88	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	2	13.33	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	13.33	1	5.88	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	20.00	2	11.76	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่ เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	5.88	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	13.33	2	11.76	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	5	33.33	1	5.88	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	40.00	4	23.53	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	12	80.00	5	29.41	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	12	80.00	5	29.41	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	12	80.00	5	29.41	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	12	80.00	5	29.41	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.151 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน 17 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์จะมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ในองค์กร

#### 4.10 เปรียบเทียบลักษณะการดำเนินการขององค์กรกับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล



เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 66.68 -100

จัดอยู่ในระดับสูง



เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 33.34 – 66.67

จัดอยู่ในระดับปานกลาง



เมื่อมีค่าเท่ากับ 33.33 ลงมา

จัดอยู่ในระดับต่ำ

ทางผู้วิจัยใช้ สี แดง-เหลือง-เขียวซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยม ใช้ช่วยประกอบในการทำรายงานสรุปเนื่องจากสามารถเข้าใจถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากช่วยจัดกลุ่มในการตีความและเข้าใจได้ง่าย

ในกรณีที่สีไม่สามารถแสดงได้ทางผู้วิจัยจึงเลือกสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและสื่อความหมายได้ตรงตัวประกอบด้วย รูปเครื่องหมายลูกสีเขียวย เครื่องหมายอุทธานสีเหลือง และเครื่องหมายกากบาทสีแดง

ตารางที่ 4.152 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย  
กับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	องค์กรมีการปรับรูปแบบบ่อย					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 7)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 25)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	28.57	4	16.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	1	14.29	7	28.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	14.29	2	8.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	0	0.00	2	8.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	0	0.00	3	12.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	1	14.29	4	16.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	14.29	0	0.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	0	0.00	4	16.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	1	14.29	5	20.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	2	28.57	8	32.00	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	1	14.29	16	64.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ						
ความรับผิดชอบ	1	14.29	16	64.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	1	14.29	16	64.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	1	14.29	16	64.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.152 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน บ่อย จำนวน 7 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำ ทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย จำนวน 25 องค์กร มีการเลือก คุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหา ผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 24 คุณลักษณะ

พบว่าในองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบบ่อยมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็น ลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีการปรับรูปแบบบ่อย



ตารางที่ 4.153 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนกับการเลือก  
ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	องค์กรมีขั้นตอนการทำงานชัดเจน					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 23)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 9)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	6	⊗ 26.09	0	⊗ 0.00	6	⊗ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	6	⊗ 26.09	2	⊗ 22.22	8	⊗ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	3	⊗ 13.04	0	⊗ 0.00	3	⊗ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	2	⊗ 8.70	0	⊗ 0.00	2	⊗ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	⊗ 8.70	1	⊗ 11.11	3	⊗ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	4	⊗ 17.39	1	⊗ 11.11	5	⊗ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	⊗ 4.35	0	⊗ 0.00	1	⊗ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	4	⊗ 17.39	0	⊗ 0.00	4	⊗ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	6	⊗ 26.09	0	⊗ 0.00	6	⊗ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	8	⊙ 34.78	2	⊗ 22.22	10	⊗ 31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	14	⊙ 60.87	3	⊗ 33.33	17	⊙ 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ						
ความรับผิดชอบ	14	⊙ 60.87	3	⊗ 33.33	17	⊙ 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	14	⊙ 60.87	3	⊗ 33.33	17	⊙ 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	14	⊙ 60.87	3	⊗ 33.33	17	⊙ 53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00

จากตารางที่ 4.153 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน จำนวน 23 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจน 9 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

พบว่าหน่วยตัวอย่างที่องค์กรมีขั้นตอนการทำงานชัดเจนนั้นมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าในหน่วยตัวอย่างที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ตารางที่ 4.154 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อยและมี  
ขั้นตอนการทำงานชัดเจนกับการกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละ  
คุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	องค์กรมีขั้นตอนการทำงานชัดเจน							
	มี				ไม่มี			
	ปรับปรุงบ่อย				ปรับปรุงบ่อย			
	มี		ไม่มี		มี		ไม่มี	
	จำนวนราย (เต็ม 5)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 18)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 7)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	40.00	4	22.22	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	1	20.00	5	27.78	0	0.00	2	28.57
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	20.00	2	11.11	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	0	0.00	2	11.11	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	0	0.00	2	11.11	0	0.00	1	14.29
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	1	20.00	3	16.67	0	0.00	1	14.29
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	1	20.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	0	0.00	4	22.22	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	1	20.00	5	27.78	0	0.00	0	0.00
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	2	40.00	6	33.33	0	0.00	2	28.57
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	1	20.00	13	72.22	0	0.00	3	42.86
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	1	20.00	13	72.22	0	0.00	3	42.86
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	1	20.00	13	72.22	0	0.00	3	42.86
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	1	20.00	13	72.22	0	0.00	3	42.86
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.154 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย จำนวน 5 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 26 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย จำนวน 18 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 1 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย จำนวน 2 องค์กร คุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำทั้งหมด 28 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย 7 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

ในหน่วยตัวอย่างที่องค์กรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย องค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย องค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย ซึ่งพอจะเห็นได้ว่าการที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรบ่อย จะมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำกว่า องค์กรที่ไม่มีมีการปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินการบ่อย

ตารางที่ 4.155 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีสำนักงานสาขากับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
ในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีสาขา				รวมทั้งสิ้น	
	มี		ไม่มี		จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
	จำนวนราย (เต็ม 12)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 20)	อัตราส่วน ร้อยละ		
พฤติกรรมด้านเวลา	2	16.67	4	20.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	4	33.33	4	20.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	8.33	2	10.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	8.33	1	5.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	8.33	2	10.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	2	16.67	3	15.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	5.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	1	8.33	3	15.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	3	25.00	3	15.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	50.00	4	20.00	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	8	66.67	9	45.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	8	66.67	9	45.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	8	66.67	9	45.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	8	66.67	9	45.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.155 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีสำนักงานสาขาจำนวน 12 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีมีสำนักงานสาขาจำนวน 20 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

กลุ่มตัวอย่างที่องค์กรมีสาขาที่มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีสาขา

ตารางที่ 4.156 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีภาษาที่ใช้ในองค์กรมากกว่า 1 ภาษากับการเลือกไว้  
ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีภาษาที่ใช้ในองค์กรมากกว่า 1 ภาษา					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 15)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 17)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	3	20.00	3	17.65	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	4	26.67	4	23.53	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	13.33	1	5.88	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	2	13.33	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	13.33	1	5.88	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	20.00	2	11.76	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	5.88	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	3	20.00	1	5.88	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	5	33.33	1	5.88	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	5	33.33	5	29.41	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	9	60.00	8	47.06	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ						
ความรับผิดชอบ	9	60.00	8	47.06	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	9	60.00	8	47.06	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	9	60.00	8	47.06	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.156 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีองค์กรที่มีภาษาที่ใช้ในองค์กรมากกว่า 1 ภาษา จำนวน 15 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 6 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 22 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่มีองค์กรที่มีภาษาที่ใช้ในองค์กรเพียง 1 ภาษา จำนวน 17 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 22 คุณลักษณะ

ซึ่งเป็นที่น่าเป็นห่วงที่คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ความสะดวกในการเข้าถึง นั้นกลับไม่ได้มีการนำมาใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ เพราะ ความสะดวกในการเข้าถึง ตัวบอกระดับความสามารถในการเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งานประเภทต่างๆ เช่น ทั้งช่วยอายุ ความพิการและรวมถึงการใช้งานในภาษาต่างๆ การที่ไม่ได้ระบุไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรจะทำให้ซอฟต์แวร์ที่ได้มานั้นมีโอกาสที่จะขาดคุณลักษณะนี้ ซึ่งอาจเป็นผลให้การนำซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านมาใช้ขึ้นนั้นเกิดปัญหาหรือล้มเหลวได้

ตารางที่ 4.157 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีพนักงานต่างชาติกับการเลือกไว้ใช้เป็น

ลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีพนักงานต่างชาติทำงานในองค์กร					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 6)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 26)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	1	☒ 16.67	5	☒ 19.23	6	☒ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	2	🟡 33.33	6	☒ 23.08	8	☒ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	☒ 16.67	2	☒ 7.69	3	☒ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	☒ 16.67	1	☒ 3.85	2	☒ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	☒ 16.67	2	☒ 7.69	3	☒ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	1	☒ 16.67	4	☒ 15.38	5	☒ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	☒ 0.00	1	☒ 3.85	1	☒ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	3	🟡 50.00	1	☒ 3.85	4	☒ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	2	🟡 33.33	4	☒ 15.38	6	☒ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	1	☒ 16.67	9	🟡 34.62	10	☒ 31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	4	🟢 66.67	13	🟡 50.00	17	🟡 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	4	🟢 66.67	13	🟡 50.00	17	🟡 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	4	🟢 66.67	13	🟡 50.00	17	🟡 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	4	🟢 66.67	13	🟡 50.00	17	🟡 53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00	0	☒ 0.00

จากตารางที่ 4.157 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีองค์กรที่มีพนักงานต่างชาติ จำนวน 6 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 3 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน ความสะดวกในการเข้าถึง และ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 21 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีองค์กรที่มีพนักงานต่างชาติ จำนวน 26 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะ ได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 23 คุณลักษณะ

โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานต่างชาติมีการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีพนักงานต่างชาติ



ตารางที่ 4.158 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติกับการเลือกไว้ใช้เป็น  
ลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 5)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 27)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	40.00	4	14.81	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	2	40.00	6	22.22	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	20.00	2	7.41	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	1	20.00	1	3.70	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	20.00	2	7.41	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	1	20.00	4	14.81	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	3.70	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	40.00	2	7.41	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	1	20.00	5	18.52	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	1	20.00	9	33.33	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	4	80.00	13	48.15	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	4	80.00	13	48.15	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	4	80.00	13	48.15	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	4	80.00	13	48.15	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.158 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ จำนวน 5 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 3 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการรองรับงาน ความสะดวกในการเข้าถึง ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 21 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ จำนวน 27 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำ จำนวน 23 คุณลักษณะ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งองค์กรมีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ

ตารางที่ 4.159 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงกับการ  
เลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 21)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 11)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	4	⊗ 19.05	2	⊗ 18.18	6	⊗ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	6	⊗ 28.57	2	⊗ 18.18	8	⊗ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	⊗ 9.52	1	⊗ 9.09	3	⊗ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	2	⊗ 9.52	0	⊗ 0.00	2	⊗ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	⊗ 9.52	1	⊗ 9.09	3	⊗ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	⊗ 14.29	2	⊗ 18.18	5	⊗ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	⊗ 4.76	0	⊗ 0.00	1	⊗ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	4	⊗ 19.05	0	⊗ 0.00	4	⊗ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	4	⊗ 19.05	2	⊗ 18.18	6	⊗ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	⊗ 28.57	4	⊙ 36.36	10	⊗ 31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	10	⊙ 47.62	7	⊙ 63.64	17	⊙ 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	10	⊙ 47.62	7	⊙ 63.64	17	⊙ 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	10	⊙ 47.62	7	⊙ 63.64	17	⊙ 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	10	⊙ 47.62	7	⊙ 63.64	17	⊙ 53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00

จากตารางที่ 4.159 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง จำนวน 21 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงจำนวน 11 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4.160 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีซอฟต์แวร์ใช้ก่อนแล้วก่อนเลือกซื้อซอฟต์แวร์  
ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านกับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
ในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	มีซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับ งานเฉพาะด้าน					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 26)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 6)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	6	⊗ 23.08	0	⊗ 0.00	6	⊗ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	8	⊗ 30.77	0	⊗ 0.00	8	⊗ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	3	⊗ 11.54	0	⊗ 0.00	3	⊗ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	2	⊗ 7.69	0	⊗ 0.00	2	⊗ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	3	⊗ 11.54	0	⊗ 0.00	3	⊗ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	4	⊗ 15.38	1	⊗ 16.67	5	⊗ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่ เกิดจากผู้ใช้งาน	1	⊗ 3.85	0	⊗ 0.00	1	⊗ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	⊗ 7.69	2	⊙ 33.33	4	⊗ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	5	⊗ 19.23	1	⊗ 16.67	6	⊗ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	8	⊗ 30.77	2	⊙ 33.33	10	⊗ 31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	14	⊙ 53.85	3	⊙ 50.00	17	⊙ 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	14	⊙ 53.85	3	⊙ 50.00	17	⊙ 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	14	⊙ 53.85	3	⊙ 50.00	17	⊙ 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	14	⊙ 53.85	3	⊙ 50.00	17	⊙ 53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00

จากตารางที่ 4.160 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีที่มีซอฟต์แวร์ใช้อยู่ก่อนแล้วก่อนเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำนวน 26 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีที่มีซอฟต์แวร์ใช้อยู่ก่อนแล้วก่อนเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านจำนวน 11 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 6 คุณลักษณะได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตารางที่ 4.161 เปรียบเทียบลักษณะองค์กรที่มีการทำงานแบบต่อเนื่องกับการเลือก  
ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	องค์กรมีการทำงานต่อเนื่อง					
	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 12)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 20)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	4	33.33	2	10.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	6	50.00	2	10.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	16.67	1	5.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	2	16.67	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	16.67	1	5.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	25.00	2	10.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	1	5.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	1	8.33	3	15.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	4	33.33	2	10.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	50.00	4	20.00	10	31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	9	75.00	8	40.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	9	75.00	8	40.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	9	75.00	8	40.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	9	75.00	8	40.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.161 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในองค์กรที่มีการทำงานแบบต่อเนื่อง จำนวน 12 องค์กร มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการรองรับงาน ความสามารถในการพร้อมใช้งาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 20 คุณลักษณะ

ในองค์กรที่ไม่มีการทำงานแบบต่อเนื่อง จำนวน 20 องค์กรมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

กลุ่มตัวอย่างในองค์กรที่มีการทำงานอย่างต่อเนื่องมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงานแบบต่อเนื่อง

#### 4.11 เปรียบเทียบลักษณะของซอฟต์แวร์กับการเลือกคุณลักษณะไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางเปรียบเทียบ

	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 66.68 -100	จัดอยู่ในระดับสูง
	เมื่อมีค่าตั้งแต่ร้อยละ 33.34 – 66.67	จัดอยู่ในระดับปานกลาง
	เมื่อมีค่าเท่ากับ 33.33 ลงมา	จัดอยู่ในระดับต่ำ

ทางผู้วิจัยใช้ สี แดง-เหลือง-เขียวซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยม ใช้ช่วยประกอบในการทำรายงานสรุปเนื่องจากสามารถเข้าใจถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากช่วยจัดกลุ่มในการตีความและเข้าใจได้ง่าย

ในกรณีที่สีไม่สามารถแสดงได้ทางผู้วิจัยจึงเลือกสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่ายและสื่อความหมายได้ตรงตัวประกอบด้วย รูปเครื่องหมายลูกสีเขียวน เครื่องหมายอุทธานสีเหลือง และเครื่องหมายกากบาทสีแดง



ตารางที่ 4.162 เปรียบเทียบประเทศของผู้ผลิตซอฟต์แวร์กับการเลือกไว้ใช้เป็น  
ลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	ประเทศของผู้ผลิตซอฟต์แวร์					
	ไทย		ต่างประเทศ		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 25)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 7)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	4	⊗ 16.00	2	⊗ 28.57	6	⊗ 18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	4	⊗ 16.00	4	⚠ 57.14	8	⊗ 25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	2	⊗ 8.00	1	⊗ 14.29	3	⊗ 9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	0	⊗ 0.00	2	⊗ 28.57	2	⊗ 6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสม ของระบบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	⊗ 8.00	1	⊗ 14.29	3	⊗ 9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	4	⊗ 16.00	1	⊗ 14.29	5	⊗ 15.63
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่ เกิดจากผู้ใช้	1	⊗ 4.00	0	⊗ 0.00	1	⊗ 3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	⊗ 8.00	2	⊗ 28.57	4	⊗ 12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	4	⊗ 16.00	2	⊗ 28.57	6	⊗ 18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการกู้คืน	7	⊗ 28.00	3	⚠ 42.86	10	⊗ 31.25
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	12	⚠ 48.00	5	✅ 71.43	17	⚠ 53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	12	⚠ 48.00	5	✅ 71.43	17	⚠ 53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	12	⚠ 48.00	5	✅ 71.43	17	⚠ 53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	12	⚠ 48.00	5	✅ 71.43	17	⚠ 53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00	0	⊗ 0.00

จากตารางที่ 4.162 พบว่าซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีซอฟต์แวร์ที่ผลิตในประเทศไทย จำนวน 25 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีซอฟต์แวร์ที่ผลิตในต่างประเทศ จำนวน 7 โปรแกรมมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

ตารางที่ 4.163 เปรียบเทียบราคาของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน  
กับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	ราคา									
	20,000-40,000 บาท		40,001-60,000 บาท		60,001-80,000 บาท		80,001-100,000 บาท		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 17)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 10)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 3)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	2	11.76	4	40.00	0	0.00	0	0.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	4	23.53	2	20.00	0	0.00	2	100	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	5.88	2	20.00	0	0.00	0	0.00	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	0	0.00	2	20.00	0	0.00	0	0.00	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	1	5.88	1	10.00	0	0.00	1	50.00	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	17.65	1	10.00	0	0.00	1	50.00	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	1	5.88	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	2	11.76	1	10.00	1	33.33	0	0.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	3	17.65	1	10.00	0	0.00	2	100	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	35.29	1	10.00	1	33.33	2	100	10	31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	8	47.06	6	60.00	1	33.33	2	100	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	8	47.06	6	60.00	1	33.33	2	100	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	8	47.06	6	60.00	1	33.33	2	100	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	8	47.06	6	60.00	1	33.33	2	100	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.163 พบว่ามีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ช่วงราคา 20000-40000 บาท จำนวน 17 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ช่วงราคา 40001- 60000 บาท จำนวน 10 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ

มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ช่วงราคา 60001- 80000 บาท จำนวน 3 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 6 คุณลักษณะได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ

มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่ช่วงราคา 80001- 100000 บาท จำนวน 3 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 7 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความสามารถในการกู้คืน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความเหมาะสมในการเรียนรู้ และ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 19 คุณลักษณะ

ซึ่งพบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ราคาที่สูงกว่านั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ราคาต่ำกว่า แต่เนื่องจากหน่วยตัวอย่างมีขนาดเล็กจึงไม่สามารถสรุปได้แน่ชัด

ตารางที่ 4.164 เปรียบเทียบประเภทของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน  
กับการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในแต่ละคุณลักษณะทางคุณภาพ

ชื่อคุณลักษณะ	ประเภทซอฟต์แวร์									
	การบัญชี		การวางแผนงาน		การผลิต		การบริหารจัดการ		รวม	
	จำนวนราย (เต็ม 21)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 1)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 2)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 8)	อัตราส่วน ร้อยละ	จำนวนราย (เต็ม 32)	อัตราส่วน ร้อยละ
พฤติกรรมด้านเวลา	3	14.29	0	0.00	1	50.00	2	25.00	6	18.75
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการรองรับงาน	4	19.05	0	0.00	0	0.00	4	50.00	8	25.00
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	1	4.76	0	0.00	1	50.00	1	12.50	3	9.38
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	1	4.76	0	0.00	0	0.00	1	12.50	2	6.25
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	2	9.52	0	0.00	0	0.00	1	12.50	3	9.38
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	3	14.29	0	0.00	1	50.00	1	12.50	5	15.63
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	0	0.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	1	3.13
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสะดวกในการเข้าถึง	1	4.76	1	100.00	0	0.00	2	25.00	4	12.50
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	3	14.29	1	100.00	0	0.00	2	25.00	6	18.75
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการกู้คืน	6	28.57	0	0.00	1	50.00	3	37.50	10	31.25
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	10	47.62	1	100.00	0	0.00	6	75.00	17	53.13
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	10	47.62	1	100.00	0	0.00	6	75.00	17	53.13
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	10	47.62	1	100.00	0	0.00	6	75.00	17	53.13
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	10	47.62	1	100.00	0	0.00	6	75.00	17	53.13
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการวิเคราะห์	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการทดสอบ	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการปรับตัว	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการติดตั้ง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ความสามารถในการถูกแทนที่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากตารางที่ 4.164 พบว่ามีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านประเภทซอฟต์แวร์การบัญชีจำนวน 21 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 24 คุณลักษณะ

มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านประเภทซอฟต์แวร์การวางแผนงานจำนวน 1 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 6 คุณลักษณะได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ



มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านประเภทซอฟต์แวร์ควบคุมการผลิตจำนวน 2 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง 5 คุณลักษณะได้แก่ พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 23 คุณลักษณะ



มีซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านประเภทซอฟต์แวร์การบริหารจัดการจำนวน 8 โปรแกรม มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูง 4 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล Non- repudiation ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ในระดับปานกลาง 2 คุณลักษณะได้แก่ ความสามารถในการรองรับงาน และ ความสามารถในการกู้คืน ส่วนคุณลักษณะทางคุณภาพที่เหลืออยู่ในระดับต่ำจำนวน 22 คุณลักษณะ



ซึ่งพบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ประเภทการวางแผนงานและการบริหารจัดการนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์การบัญชีและการผลิต แต่เนื่องจากหน่วยตัวอย่างมีขนาดเล็กจึงไม่สามารถสรุปได้แน่ชัด



ตารางที่ 4.165 เปรียบเทียบระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทาง  
คุณภาพทางเว็บไซต์(ประเทศไทย)และจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภครที่มีการกำหนด  
คุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร



ชื่อคุณลักษณะ		จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิต ประเทศไทยที่มีการแสดง คุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บ ไซต์		จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มี การกำหนดคุณลักษณะทาง คุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร	
		รวม	คิดเป็น	รวม	คิดเป็น
		15	(ร้อยละ)	32	(ร้อยละ)
คุณสมบัติ MMS/ผู้ตรวจ ประเมิน	พฤติกรรมด้านเวลา	0	❌ 0.00	6	❌ 18.75
	ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	1	❌ 6.67	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการรองรับงาน	6	❌ 13.33	8	❌ 25.00
ด้าน คุณสมบัติ	ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	11	⚠️ 40.00	3	❌ 9.38
	ความสามารถในการแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	24	✅ 73.33	2	❌ 6.25
คุณสมบัติ ประเมินเว็บไซต์	ความสามารถในการแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	25	✅ 80.00	0	❌ 0.00
	ความเหมาะสมในการเรียนรู้	10	❌ 26.67	3	❌ 9.38
	ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	16	⚠️ 33.33	5	❌ 15.63
	ความสามารถในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	10	⚠️ 40.00	1	❌ 3.13
	ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	4	❌ 6.67	0	❌ 0.00
	ความสะดวกในการเข้าถึง	10	⚠️ 53.33	4	❌ 12.50
คุณสมบัติ ประเมินเว็บไซต์	ความสามารถในการเติบโตพัฒนา	8	❌ 20.00	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	5	❌ 6.67	6	❌ 18.75
	ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	1	❌ 6.67	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการกู้คืน	12	⚠️ 33.33	10	❌ 31.25
คุณสมบัติ ประเมินเว็บไซต์	ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	17	⚠️ 60.00	17	⚠️ 53.13
	ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	17	⚠️ 60.00	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการห้ามปฏิเสธ	13	⚠️ 40.00	17	⚠️ 53.13
	ความรับผิดชอบ	13	⚠️ 40.00	17	⚠️ 53.13
	ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	13	⚠️ 40.00	17	⚠️ 53.13
	ความสามารถตรวจสอบบุคคล	24	✅ 73.33	17	⚠️ 53.13
คุณสมบัติ ประเมินเว็บไซต์	ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	23	✅ 66.67	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการนำกลับมาใช้	0	❌ 0.00	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการวิเคราะห์	3	❌ 0.00	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	2	❌ 0.00	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการทดสอบ	0	❌ 0.00	0	❌ 0.00
คุณสมบัติ ประเมินเว็บไซต์	ความสามารถในการปรับตัว	20	✅ 66.67	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการติดตั้ง	6	⚠️ 33.33	0	❌ 0.00
	ความสามารถในการถูกแทนที่	6	❌ 26.67	0	❌ 0.00
เฉลี่ย	10.25	⚠️ 34.71	4.14	❌ 12.94	

จากตารางที่ 4.165 พบว่ามี 13 คุณลักษณะประกอบด้วย พฤติกรรมด้านเวลา  
 ความสามารถในการจัดการทรัพยากร ความสามารถในการรองรับงาน ความเหมาะสมในการเรียนรู้  
 ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน ความสามารถในการเติบโตพัฒนา ความสามารถในการพร้อมใช้  
 งาน ความทนทานต่อข้อผิดพลาด ความสามารถในการนำกลับมาใช้ ความสามารถในการวิเคราะห์  
 ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข ความสามารถในการทดสอบ และ ความสามารถในการถูกแทนที่  
 ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงว่าคุณลักษณะที่ ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดง  
 คุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับที่ต่ำ และ กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนด  
 คุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 6 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน ความเหมาะสมในการ  
 เปิดใช้งาน ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ ความสะดวกในการเข้าถึง  
 ความสามารถในการกู้คืน ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และ ความสามารถในการติดตั้ง ที่ได้รับสัญลักษณ์  
  ซึ่งหมายถึงว่าคุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพใน  
 เว็บไซต์ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็น  
 ลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 4 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ความสามารถในการ  
 การแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย และ ความสามารถใน  
 การปรับตัว ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงว่าคุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการ  
 แสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนด  
 คุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 3 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้าม  
 ปฏิเสธความรับผิดชอบและ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่  
 คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับปาน  
 กลาง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรใน  
 ระดับที่ปานกลาง

มีเพียง คุณลักษณะ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่ง  
 หมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ใน  
 ระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร  
 ในระดับที่ปานกลาง

ซึ่งในภาพรวมจะพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างยังมีการนำคุณลักษณะทางคุณภาพไปใช้ใน  
 ระดับที่ต่ำซึ่งควรจะมีการสนับสนุนให้ทั้งผู้ผลิตนำมาเสนอคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์แก่  
 ผู้บริโภคเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับซอฟต์แวร์ที่ผลิต ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามที่ว่า คุณภาพ คือ มูลค่า  
 (Reeves and Bednar1994)



ในส่วนของผู้บริโภคนั้นต้องชี้ให้เห็นถึงผลที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ซอฟต์แวร์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ เพราะอาจได้ซอฟต์แวร์ที่ไม่เหมาะกับลักษณะขององค์กรและอาจทำให้การนำซอฟต์แวร์มาใช้ประสบปัญหาหรือไม่สามารถเอามาใช้งานได้สำเร็จ

#### 4.12 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

##### ตารางที่ 4.166 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับคุณลักษณะพฤติกรรมด้านเวลา

คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจากคำอธิบายคุณลักษณะทางคุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
พฤติกรรมด้านเวลา	ประเภทการดำเนินธุรกิจ	ธุรกิจการค้าพาณิชย์ซึ่งมีการติดต่อกับลูกค้าแบบรายต่อราย น่าจะให้ความสำคัญกับพฤติกรรมด้านเวลาสูงกว่าธุรกิจอื่น	ธุรกิจการผลิตและบริการมีการให้ความสำคัญกับพฤติกรรมด้านเวลาสูงกว่าธุรกิจอื่น (จากตารางที่ 4.148)	ในธุรกิจที่มีรูปแบบการทำธุรกรรมกับลูกค้าแบบเสร็จสิ้นทีละรายบุคคลไป ที่ไม่ได้เลือกใช้พฤติกรรมด้านเวลา อาจก่อปัญหาในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้
	มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมีผู้รู้ในด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์มีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพพฤติกรรมด้านเวลาสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้คุณสมบัติด้านพฤติกรรมด้านเวลาสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงานต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้คุณสมบัติด้านพฤติกรรมด้านเวลาสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงานต่อเนื่องตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	

ตารางที่ 4.167 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการจัดการทรัพยากร

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การจัดการ ทรัพยากร	จำนวนพนักงานในองค์กร	องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมาก มีการใช้คุณลักษณะทาง คุณภาพความสามารถในการ จัดการทรัพยากรสูงกว่าองค์กร ที่มีพนักงานน้อย	องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน มากมีการใช้คุณลักษณะ ทางคุณภาพความสามารถ ในการจัดการทรัพยากรไม่ แตกต่างกับองค์กรที่มี พนักงานน้อยกว่า (จากตารางที่ 4.146)	<input type="checkbox"/>
	จำนวนคนงานในองค์กร	องค์กรที่มีจำนวนคนงานมากมี การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรสูงกว่าองค์กรที่มี คนงานน้อย	องค์กรที่มีจำนวนคนงาน มากมีการใช้คุณลักษณะ ทางคุณภาพความสามารถ ในการจัดการทรัพยากรไม่ แตกต่างกับองค์กรที่มี คนงานน้อยกว่า (จากตารางที่ 4.147)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการจัดการทรัพยากร การที่องค์กรไม่ใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากร อาจทำให้ได้ระบบที่ ไม่คำนึงถึงการจัดสรรและการ
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรไม่แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	นำทรัพยากรมาใช้อย่างคุ้มค่า ทั้งปัญหาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น จากการที่ต้องซื้อทรัพยากร เพิ่มเติมเพื่อให้รองรับกับงาน ทั้งที่นำจะบริหารจัดการให้นำ ทรัพยากรมาใช้ได้ เช่น ระบบ ที่รองรับได้เครื่องพิมพ์ได้เพียง เครื่องเดียวต่อหนึ่งผู้ใช้ หรือไม่
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณสมบัติ ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี การทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ ความสามารถในการจัดการ ทรัพยากรไม่แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	รองรับการติดต่อเครื่องพิมพ์ ผ่านระบบเครือข่ายเป็นต้น

ตารางที่ 4.168 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการรองรับงาน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การรองรับงาน	จำนวนพนักงานในองค์กร	องค์กรที่มีจำนวนพนักงานสูง กว่ามีการใช้คุณลักษณะทาง คุณภาพความสามารถในการ รองรับงานสูงกว่าองค์กรที่มี พนักงานน้อย	องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน สูงกว่ามีการใช้คุณลักษณะ ทางคุณภาพความสามารถ ในการรองรับงานไม่แตกต่างกับ องค์กรที่มีพนักงานน้อยกว่า (จากตารางที่ 4.146)	
	จำนวนคนงานในองค์กร	องค์กรที่มีจำนวนคนงานสูงกว่า มีการใช้คุณลักษณะทาง คุณภาพความสามารถในการ รองรับงานสูงกว่าองค์กรที่มี คนงานน้อย	องค์กรที่มีจำนวนคนงานสูง กว่ามีการใช้คุณลักษณะทาง คุณภาพความสามารถใน การรองรับงานสูงกว่า องค์กรที่มีคนงานน้อยเมื่อ เทียบระหว่างกลุ่มที่มี คนงานตั้งแต่ 1 - 100 กับ กลุ่ม 101 - 200 แต่ในกลุ่ม 200-300 กลับมีการใช้ น้อยกว่า (จากตารางที่ 4.147)	อาจเป็นเพราะขนาดของกลุ่ม ตัวอย่างในกลุ่ม 200-300 มี ขนาดเล็กเกินไปจนทำให้ผล ที่ได้ออกมาไม่สอดคล้อง
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับ งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี ด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณลักษณะ ทางคุณภาพความสามารถใน การรองรับงานสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีการทำงานแบบต่อเนื่อง	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับ งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี การทำงานแบบต่อเนื่อง (จากตารางที่ 4.161)	
	จำนวนธุรกรรม โดยประมาณขององค์กร	องค์กรที่มีจำนวนธุรกรรมมากมี การใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรองรับสูง กว่าองค์กรที่มีจำนวนธุรกรรม น้อย	ไม่สามารถสรุปได้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ตอบข้อนี้ เป็นจำนวนมากด้วยสาเหตุ ที่ต่างกัน เช่น ไม่ทราบ จำนวนที่แน่ชัด เป็นต้น	อาจเป็นเพราะเป็นคำถามแบบ เปิด จึงทำให้มีอัตราการตอบที่ ต่ำ หากในงานวิจัยต่อไปอาจ ใช้แบบให้เลือกจำนวนธุรกรรม โดยประมาณแทนเพื่อเพิ่ม อัตราการตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.169 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การดำรงอยู่ร่วมกัน	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการดำรง อยู่ร่วมกันสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับ งานเฉพาะด้าน	องค์กรที่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่ แล้วมีการเลือกคุณสมบัติ ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกันสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการ ใช้ซอฟต์แวร์อยู่ก่อนแล้ว	องค์กรที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ อยู่แล้วมีการเลือกคุณสมบัติ ความสามารถในการดำรง อยู่ร่วมกันสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่ ก่อนแล้ว แต่สูงกว่าเพียง เล็กน้อยเท่านั้น (จากตารางที่ 4.160)	ผลการสำรวจออกมามีการ เลือกใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกันถือว่าอยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งในคุณลักษณะนี้มี ความสำคัญต่อทั้งองค์กรที่มี ซอฟต์แวร์อยู่ก่อนแล้วหรือเพิ่ง จะซื้อมาใช้เป็นระบบแรก เพราะในการทำงานนั้นมีความ เป็นไปได้ที่บริษัทอาจเพิ่มเติม ระบบอื่นๆมาใช้งานร่วมกันใน อนาคตการที่ไม่คำนึงถึงสิ่งนี้ อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในอนาคตได้ จึงควรที่จะนำคุณลักษณะ ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกันไปใช้ในการเลือกซื้อ ซอฟต์แวร์ทั้งที่มีซอฟต์แวร์ใช้ อยู่ก่อนแล้วหรือกำลังจะซื้อมา ใช้

ตารางที่ 4.170 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การแลกเปลี่ยน ระหว่างกัน	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการ แลกเปลี่ยนระหว่างกันสูง กว่าองค์กรที่ไม่มีด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับ งานเฉพาะด้าน	องค์กรที่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่ แล้วมีการเลือกคุณสมบัติ ความสามารถในการดำรงอยู่ ร่วมกันสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการ ใช้ซอฟต์แวร์อยู่ก่อนแล้ว	องค์กรที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ อยู่แล้วมีการเลือกคุณสมบัติ ความสามารถในการดำรง อยู่ร่วมกันสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่ ก่อนแล้ว แต่สูงกว่าใน ประมาณไม่สูงนัก (จากตารางที่ 4.160)	ในคุณลักษณะนี้จะมี ความสำคัญมากก็ต่อเมื่อ องค์กรต้องการให้ระบบ สามารถส่งข้อมูลไปยังระบบ อื่นหรือรับข้อมูลจากระบบอื่น ซึ่งในบางองค์กรอาจจะไม่ได้ ความสำคัญกับตัวนี้เลยก็เป็นได้ เนื่องจากการทำงานของ องค์กรไม่ได้ออกแบบให้ เชื่อมต่อกับระบบอื่น

ตารางที่ 4.171 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การแสดงถึงความ เหมาะสมของระบบ	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแสดง ถึงความเหมาะสมของ ระบบไม่แตกต่างกับองค์กร ที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	

ตารางที่ 4.172 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความเหมาะสมในการเรียนรู้

คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจากคำอธิบายคุณลักษณะทางคุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	องค์กรที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในผังองค์กรมีการใช้คุณลักษณะความเหมาะสมในการเรียนรู้สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์	องค์กรที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์มีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเรียนรู้สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของพนักงานสูงมีการใช้คุณลักษณะความเหมาะสมในการเรียนรู้สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้าออกสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของพนักงานสูงมีการใช้คุณลักษณะความเหมาะสมในการเรียนรู้ไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้าออกสูง (จากตารางที่ 4.159)	ความเหมาะสมในการเรียนรู้ นั้นจะส่งผลกระทบต่อระดับในการเรียนรู้ทำความเข้าใจการทำงานของระบบ หากองค์กรที่มีการเข้าออกของพนักงานสูง ย่อมจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ระบบของพนักงานใหม่บ่อยขึ้น โดยในที่นี้องค์กรส่วนใหญ่ ไม่ได้มีการเลือกใช้คุณลักษณะนี้ อาจส่งผลการเรียนรู้การใช้ระบบของพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบมากขึ้นหากมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูง

ตารางที่ 4.173 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน

คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจากคำอธิบายคุณลักษณะทางคุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมีผู้ใช้ในด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์มีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพความเหมาะสมในการเปิดใช้งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของพนักงานสูงมีการใช้คุณลักษณะความเหมาะสมในการเปิดใช้งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้าออกสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของพนักงานสูงมีการใช้คุณลักษณะความเหมาะสมในการเปิดใช้งานไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้าออกสูง (จากตารางที่ 4.159)	การเปิดใช้งานที่ง่ายและสะดวกเป็นอีกหนึ่งความสำคัญของระบบ ยิ่งในกรณีที่ต้ององค์กรมีอัตราการเข้าออกของพนักงานสูงย่อมส่งผลกระทบต่อการใช้งานของระบบ เมื่อพนักงานที่มีหน้าที่เปิดใช้งานระบบได้ย้ายงานไปจากองค์กร

ตารางที่ 4.174 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิด จากผู้ใช้	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ใน ผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการ ป้องกันความผิดพลาดที่เกิด จากผู้ใช้ไม่น้อยกว่าองค์กรที่ ไม่มีด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของ พนักงานสูงมีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการป้องกัน ความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้สูง กว่าองค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้า ออกสูง	องค์กรที่มีการเข้าออกของ พนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้ไม่ แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี อัตราการเข้าออกสูง (จากตารางที่ 4.159)	การป้องกันความผิดพลาดจาก ผู้ใช้จะช่วยลดปัญหาของระบบ ได้ โดยเฉพาะองค์กรที่มีอัตรา การเข้าออกสูง จะทำให้อ องค์กรมีพนักงานที่ขาดความ ชำนาญในระบบและมีโอกาส เกิดข้อผิดพลาดได้ง่ายการที่ ระบบสามารถป้องกัน ข้อผิดพลาดได้จะช่วยลด ปัญหาของระบบ

ตารางที่ 4.175 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความเหมาะสม ของส่วนต่อประสาน	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ใน ผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแสดง ถึงความเหมาะสมของ ระบบไม่แตกต่างกับองค์กร ที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความเหมาะสม ของส่วนต่อประสาน

ตารางที่ 4.176 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสะดวกรในการเข้าถึง

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสะดวกรในการ เข้าถึง	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสะดวกรในการเข้าถึง สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีภาษาในการทำ ธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	องค์กรที่มีการใช้ภาษาในการ ทำธุรกรรมสูงกว่าหนึ่งภาษามี การใช้คุณลักษณะความสะดวกร ในการเข้าถึงสูงกว่าองค์กรที่มี การใช้ภาษาในการทำธุรกรรม ภาษาเดียว	องค์กรที่มีการใช้ภาษาใน การทำธุรกรรมสูงกว่าหนึ่ง ภาษามีการใช้คุณลักษณะ ความสะดวกรในการเข้าถึง สูงกว่าองค์กรที่มีการใช้ ภาษาในการทำธุรกรรม ภาษาเดียว (จากตารางที่ 4.156)	แม้จะมากกว่าแต่ยังมีการใช้ ความสะดวกรในการเข้าถึงใน ระดับที่ต่ำซึ่งอาจกระทบต่อ งานได้ เพราะการที่มีภาษาที่ใช้มาก ขึ้นหรือบุคคลากรที่มีความ ต้องการเพื่อให้สามารถเข้าถึง ระบบที่ต่างกันนั้น หากองค์กร ไม่ได้ใช้คุณลักษณะทาง คุณภาพความสะดวกรในการ เข้าถึงแล้วย่อมอาจทำให้เกิด ปัญหาจากการไม่สามารถเข้า ใช้งานได้อย่างเต็มที่หรือไม่ สามารถรองรับงานตามที่ ต้องการให้ระบบทำได้ เช่น การออกบิลใบเสร็จเป็น ภาษาต่างประเทศ ในองค์กรมี ภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรม มากกว่า 1 ภาษา หรือการ ทำงานของพนักงานหรือ ผู้บริหารที่เป็นชาวต่างชาติอาจ ไม่สามารถใช้ระบบได้อย่าง ครบถ้วนเนื่องจากไม่เข้าใจใน ภาษาท้องถิ่น เป็นต้น
	มีพนักงานต่างชาติ ทำงานในสำนักงาน	องค์กรที่มีมีพนักงานต่างชาติ ทำงานในสำนักงานมีการใช้ คุณลักษณะความสะดวกรในการ เข้าถึงสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี พนักงานต่างชาติทำงานใน สำนักงาน	องค์กรที่มีพนักงานต่างชาติ ทำงานในสำนักงานมีการใช้ คุณลักษณะความสะดวกรใน การเข้าถึงสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีพนักงานต่างชาติ ทำงานในสำนักงาน (จากตารางที่ 4.157)	
	มีผู้บริหารระดับกลางขึ้น เป็นเป็นชาวต่างชาติ	องค์กรที่มีผู้บริหารระดับกลาง ขึ้นเป็นเป็นชาวต่างชาติมีการใช้ คุณลักษณะความสะดวกรในการ เข้าถึงสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี ผู้บริหารระดับกลางขึ้นเป็นเป็น ชาวต่างชาติ	องค์กรที่มีผู้บริหาร ระดับกลางขึ้นเป็นเป็น ชาวต่างชาติมีการใช้ คุณลักษณะความสะดวกรใน การเข้าถึงสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีผู้บริหารระดับกลางขึ้น เป็นเป็นชาวต่างชาติ (จากตารางที่ 4.158)	



ตารางที่ 4.177 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการเติบโตพัฒนา

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การเติบโตพัฒนา	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการเติบโต พัฒนาไม่แตกต่างกับองค์กร ที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	

ตารางที่ 4.178 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการพร้อมใช้งาน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การพร้อมใช้งาน	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อม ใช้งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี ด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.159)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการพร้อมใช้ งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี การทำงานแบบต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการพร้อมใช้งานสูงกว่า องค์กรที่ไม่มีการทำงาน แบบต่อเนื่องตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	องค์กรที่ใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการพร้อมใช้ งานยังอยู่ในระดับที่ต่ำ ซึ่งอาจ ทำให้การทำงานติดขัดได้และ จะส่งผลกระทบต่อมากกว่าใน กรณีที่เป็นองค์กรที่มีการ ทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา

ตารางที่ 4.179 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความทนทานต่อข้อผิดพลาด

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความทนทานต่อ ข้อผิดพลาด	ที่ตั้งขององค์กรมีความ เสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติ หรือไม่	องค์กรที่มีที่ตั้งขององค์กรมี ความเสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติมี การใช้คุณลักษณะความทนทาน ต่อข้อผิดพลาดสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยง เรื่องภัยธรรมชาติ	องค์กรที่มีที่ตั้งขององค์กรมี ความเสี่ยงเรื่องภัย ธรรมชาติมีการใช้ คุณลักษณะความทนทาน ต่อข้อผิดพลาดไม่แตกต่าง จากองค์กรที่ไม่มีที่ตั้งของ องค์กรมีความเสี่ยงเรื่องภัย ธรรมชาติ (จากตารางที่ 4.150)	โดยที่ไม่มีองค์กรใดเลยมีการ ใช้คุณลักษณะความทนทานต่อ ข้อผิดพลาด การขาด คุณลักษณะทางคุณภาพนี้อาจ ส่งผลเมื่อเกิดความผิดพลาดใน การทำงานแล้วระบบไม่ สามารถฟื้นฟูตัวเองให้สามารถ กลับมาทำงานตามปกติได้
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความทนทานต่อข้อผิดพลาด ไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณลักษณะ ความทนทานต่อข้อผิดพลาดสูง กว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงาน แบบต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการพร้อมใช้งานไม่ แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี การทำงานแบบต่อเนื่อง ตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	ซึ่งการขาดความทนทานต่อ ข้อผิดพลาดอาจจะทำให้การ ทำงานหยุดได้ซึ่งเป็นเรื่องที่น่า เป็นห่วงทั้งองค์กรที่มีการ ทำงานต่อเนื่องตลอดเวลาและ องค์กรที่ไม่มี แต่จะส่งผล ร้ายแรงกว่าในกรณีที่เป็น องค์กรที่มีการทำงาน แบบต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.180 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการกู้คืน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การกู้คืน	ที่ตั้งขององค์กรมีความ เสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติ หรือไม่	องค์กรที่มีที่ตั้งขององค์กรมี ความเสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติมี การใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการกู้คืนสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี ที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยง เรื่องภัยธรรมชาติ	องค์กรที่มีที่ตั้งขององค์กรมี ความเสี่ยงเรื่องภัย ธรรมชาติมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการกู้คืนสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีที่ตั้งขององค์กรมีความ เสี่ยงเรื่องภัยธรรมชาติ (จากตารางที่ 4.150)	อาจเป็นเพราะองค์กรที่เคย ประสบเหตุภัยธรรมชาติเข้าใจ และรับรู้ถึงความสำคัญของ การกู้คืนระบบมากกว่าองค์กร ที่ไม่มีความเสี่ยงเรื่องภัย ธรรมชาติ
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการกู้คืนสูง กว่าองค์กรที่ไม่มีสายงาน ด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการกู้คืน สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงาน แบบต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ คุณลักษณะความ สามารถในการกู้คืนสูง กว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงาน แบบต่อเนื่องตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	อาจเป็นเพราะองค์กรที่ทำงาน อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จึง จำเป็นต้องรองรับในกรณีที่มี ข้อผิดพลาดก็สามารถกู้คืน ข้อมูลเพื่อให้สามารถทำงาน ต่อไปได้ ซึ่งในอันที่จริงแล้วทั้ง องค์กรที่มีการทำงาน แบบต่อเนื่องและแบบไม่ ต่อเนื่องควรให้ความสำคัญกับ การกู้คืนข้อมูลเพราะข้อมูล เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำเนิน ธุรกิจขององค์กร

ตารางที่ 4.181 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินงานขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการปกปิดข้อมูล

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินงาน ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การปกปิดข้อมูล	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการพร้อม ใช้งานสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี ด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงานอย่าง ชัดเจน มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปกปิด ข้อมูล สูงกว่าองค์กรที่ไม่มี การกำหนดระเบียบและขั้นตอน การทำงานอย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการ ทำงานอย่างชัดเจน มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการปกปิดข้อมูล สูงกว่า องค์กรที่ไม่มีกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการ ทำงานอย่างชัดเจน (จากตารางที่ 4.153)	
	มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การปกปิดข้อมูลสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการปกปิดข้อมูล ต่ำกว่า องค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้า ออกของพนักงานสูง (จากตารางที่ 4.159)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกของพนักงานสูงแต่ กลับมีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปกปิด ข้อมูลที่ต่ำ อาจส่งผลกระทบต่อ เช่น ในกรณีที่พนักงานที่ ออกไปแล้วแต่ยังสามารถเข้า ใช้ระบบและข้อมูลของบริษัท ได้อยู่จึงจำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของ คุณลักษณะทางคุณภาพตัวนี้ แก่องค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่ มีอัตราการเข้าออกสูง

ตารางที่ 4.182 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความเป็นหนึ่งเดียวกัน

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความเป็นหนึ่ง เดียวกัน	มีสถานที่ตั้งของ หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่หรือไม่	องค์กรที่มีสถานที่ตั้งหน่วยงาน มากกว่า 1 สถานที่ มีการใช้ คุณลักษณะความเป็นหนึ่ง เดียวกัน สูงกว่าองค์กรที่มีที่ตั้ง เพียงที่เดียว	องค์กรที่มีสถานที่ตั้ง หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่ มีการใช้ คุณลักษณะความเป็นหนึ่ง เดียวกัน ไม่ต่างกับกับ องค์กรที่มีที่ตั้งเพียงที่เดียว (จากตารางที่ 4.149)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความเป็นหนึ่ง เดียวกัน ซึ่งการที่องค์กรที่มีสถานที่ตั้ง หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่ ไม่ใช้คุณลักษณะความเป็นหนึ่ง เดียวกัน จะส่งผลให้การ ทำงานอาจมีปัญหาด้านความ ปลอดภัยของข้อมูลระหว่าง ข้อมูลระหว่างสถานที่ตั้ง
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความเป็นหนึ่งเดียวไม่ แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีสำนักงานสาขา	องค์กรที่มีสำนักงานสาขา สถานที่ มีการใช้คุณลักษณะ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน สูงกว่า องค์กรไม่มีสาขา	องค์กรที่มีสำนักงานสาขา มีการใช้คุณลักษณะความ เป็นหนึ่งเดียวกัน ไม่ต่างกับ กับองค์กรที่ไม่มีสำนักงาน สาขา (จากตารางที่ 4.155)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความเป็นหนึ่ง เดียวกัน ซึ่งการที่องค์กรที่มีสำนักงาน สาขา ไม่ใช้คุณลักษณะความ เป็นหนึ่งเดียวกัน จะส่งผลให้ การทำงานอาจมีปัญหาด้าน ความปลอดภัยของข้อมูล ระหว่างข้อมูลของแต่ละสาขา

ตารางที่ 4.183 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การห้ามปฏิเสธ ความรับผิดชอบ	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการห้าม ปฏิเสธความรับผิดชอบสูง กว่าองค์กรที่ไม่มีด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงานอย่าง ชัดเจน มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการห้าม ปฏิเสธความรับผิดชอบ สูงกว่า องค์กรที่ไม่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการ ทำงานอย่างชัดเจน มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ สูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน (จากตารางที่ 4.153)	
	มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีอัตราการ เข้าออกของพนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ ต่ำกว่าองค์กรที่ ไม่มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานสูง (จากตารางที่ 4.159)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกของพนักงานสูงแต่ กลับมีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการห้าม ปฏิเสธความรับผิดชอบที่ต่ำ อาจส่งผลกระทบต่อ เช่น ในกรณี ที่พนักงานที่ออกไปแล้วแต่ยัง สามารถเข้าใช้ระบบและ ข้อมูลของบริษัทได้อยู่จึง จำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณลักษณะ ทางคุณภาพตัวนี้แก่องค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกสูง

ตารางที่ 4.184 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถหาผู้รับผิดชอบ

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถ ผู้รับผิดชอบ	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถหา ผู้รับผิดชอบสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงานอย่าง ชัดเจน มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการ ทำงานอย่างชัดเจน มีการ ใช้คุณลักษณะ ความสามารถหา ผู้รับผิดชอบ สูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน (จากตารางที่ 4.153)	
	มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถหา ผู้รับผิดชอบสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี อัตราการเข้าออกของพนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ หาผู้รับผิดชอบ ต่ำกว่า องค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้า ออกของพนักงานสูง (จากตารางที่ 4.159)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกของพนักงานสูงแต่ กลับมีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบที่ ต่ำ อาจส่งผลกระทบต่อ กรณีพนักงานที่ออกไป แล้วแต่ยังสามารถเข้าใช้ระบบ และข้อมูลของบริษัทได้อยู่จึง จำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณลักษณะ ทางคุณภาพตัวนี้แก่องค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกสูง

ตารางที่ 4.185 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถตรวจสอบบุคคล

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถ ตรวจสอบบุคคล	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถตรวจสอบ บุคคลสูงกว่าองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.151)	
	มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนดระเบียบ และขั้นตอนการทำงานอย่าง ชัดเจน มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถตรวจสอบบุคคล สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการทำงาน อย่างชัดเจน	องค์กรที่มีการกำหนด ระเบียบและขั้นตอนการ ทำงานอย่างชัดเจน มีการ ใช้คุณลักษณะ ความสามารถตรวจสอบ บุคคล สูงกว่าองค์กรที่ไม่มี การกำหนดระเบียบและ ขั้นตอนการทำงานอย่าง ชัดเจน (จากตารางที่ 4.153)	
	มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานในสำนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ตรวจสอบบุคคลสูงกว่าองค์กรที่ ไม่มีอัตราการเข้าออกของ พนักงานสูง	องค์กรที่มีอัตราการเข้าออก ของพนักงานสูงมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ตรวจสอบบุคคล ต่ำกว่า องค์กรที่ไม่มีอัตราการเข้า ออกของพนักงานสูง (จากตารางที่ 4.159)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกของพนักงานสูงแต่ กลับมีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ที่ต่ำ อาจส่งผลกระทบต่อ กรณีพนักงานที่ออกไป แล้วแต่ยังสามารถเข้าใช้ระบบ และข้อมูลของบริษัทได้อยู่จึง จำเป็นต้องแสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณลักษณะ ทางคุณภาพตัวนี้แก่องค์กร โดยเฉพาะองค์กรที่มีอัตราการ เข้าออกสูง



ตารางที่ 4.186 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต	
ความสามารถใน การแยกเป็น ส่วนย่อย	มีสถานที่ตั้งของ หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่หรือไม่มี	องค์กรที่มีสถานที่ตั้งหน่วยงาน มากกว่า 1 สถานที่ มีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การแยกเป็นส่วนย่อย สูงกว่า องค์กรที่มีที่ตั้งเพียงที่เดียว	องค์กรที่มีสถานที่ตั้ง หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่ มีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการแยกเป็นส่วนย่อย ไม่ต่างกับกับองค์กรที่มีที่ตั้ง เพียงที่เดียว (จากตารางที่ 4.149)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีสถานที่ตั้ง หน่วยงานมากกว่า 1 สถานที่ ไม่ใช่คุณลักษณะความสามารถ ในการแยกเป็นส่วนย่อย จะ ส่งผลให้การทำงานอาจมี ปัญหาเมื่อต้องการแก้ไขระบบ ของแต่ละที่	
	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการแยก เป็นส่วนย่อยไม่แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)		
	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินกิจการ	องค์กรที่มีการปรับรูปแบบการ ดำเนินกิจการมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การแยกเป็นส่วนย่อยมากกว่า องค์กรที่ไม่มีการปรับรูปแบบ การดำเนินกิจการ	องค์กรที่มีการปรับรูปแบบ การดำเนินกิจการมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการแยกเป็นส่วนย่อย ไม่ แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี การปรับรูปแบบการดำเนิน กิจการ (จากตารางที่ 4.152)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการแยกเป็นส่วนย่อย ในการแก้ไขระบบหากเป็น ระบบที่ไม่มีการแยกย่อยนั้น อาจทำให้เมื่อแก้ไขระบบจะ ไม่สามารถใช้งานระบบได้และ การแก้ไขก็ทำได้ยาก ซึ่งหาก องค์กรที่มีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการดำเนินกิจการแล้ว ควรเลือกใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย	
	มีสำนักงานสาขา	องค์กรที่มีสำนักงานสาขา มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถใน การแยกเป็นส่วนย่อย สูงกว่า องค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขา	องค์กรที่มีสำนักงานสาขา มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถใน การแยกเป็นส่วนย่อย สูงกว่า องค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขา	องค์กรที่มีสำนักงานสาขา มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการแยก เป็นส่วนย่อย ไม่ต่างกับกับ องค์กรที่ไม่มีสำนักงานสาขา (จากตารางที่ 4.155)	ซึ่งการที่องค์กรมีสำนักงาน สาขาไม่ใช่คุณลักษณะ ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อย จะส่งผลให้การทำงาน อาจมีปัญหาเมื่อ ต้องการแก้ไขระบบของแต่ละ สาขา
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลา มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อยสูงกว่า องค์กรที่ไม่ ทำงานแบบต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลา มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการแยกเป็น ส่วนย่อยสูงกว่า องค์กรที่ไม่ ทำงานแบบต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลา มีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการแยกเป็นส่วนย่อยไม่ แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่ ทำงานแบบต่อเนื่อง ตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	ซึ่งการที่องค์กรที่มีการทำงาน อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ใน การแก้ไขระบบนั้นหากไม่มี การแยกเป็นส่วนย่อยก็อาจ จำเป็นต้องปิดทั้งระบบซึ่ง กระทบต่อการทำงาน จึงเป็น คุณลักษณะที่ควรเลือกใช้หาก องค์กรเป็นองค์กรที่มีการ ทำงานแบบต่อเนื่องตลอดเวลา

ตารางที่ 4.187 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการนำกลับมาใช้

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การนำกลับมาใช้	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการนำ กลับมาใช้ไม่แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	

ตารางที่ 4.188 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการวิเคราะห์

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การวิเคราะห์	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการ วิเคราะห์ไม่แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	

ตารางที่ 4.189 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การปรับปรุงแก้ไข	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ใน ผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการ ปรับปรุงแก้ไขไม่แตกต่าง กับองค์กรที่ไม่มีสายงาน ด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	
	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ การดำเนินกิจการ	องค์กรที่มีการปรับรูปแบบการ ดำเนินกิจการมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การปรับปรุงแก้ไข สูงกว่า องค์กรที่ไม่มีการปรับรูปแบบ การดำเนินกิจการ	องค์กรที่มีการปรับรูปแบบ การดำเนินกิจการมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับปรุงแก้ไขไม่ แตกต่างกับ องค์กรที่ไม่มี การปรับรูปแบบการดำเนิน กิจการ (จากตารางที่ 4.152)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับปรุงแก้ไข หากไม่มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปรับปรุง แก้ไขก็อาจเป็นไปได้ที่จะ ประสบปัญหาเมื่อจำเป็นต้อง แก้ไขระบบ เช่นมีขั้นตอน แก้ไขที่ยุงยาก โดยเฉพาะ องค์กรที่มีการปรับปรุงรูปแบบ การดำเนินกิจการย่อมมี โอกาสที่จะต้องปรับปรุงระบบ ไปควบคู่กัน
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลามีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปรับปรุง แก้ไข สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการ ทำงานต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงาน ต่อเนื่องตลอดเวลามีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับปรุงแก้ไข ไม่ แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มีการ ทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับปรุงแก้ไข หากไม่มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปรับปรุง แก้ไขก็อาจเป็นไปได้ที่จะ ประสบปัญหาเมื่อจำเป็นต้อง แก้ไขระบบ หากการแก้ไข ยุ่งยากจะทำให้การดำเนินงาน สะดุดไม่สามารถดำเนินงาน ต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.190 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการทดสอบ

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การทดสอบ	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการทดสอบ ไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	

ตารางที่ 4.191 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินกิจการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการปรับตัว

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินกิจการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การปรับตัว	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการปรับตัว ไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	
	มีสำนักงานสาขาใน ต่างประเทศ	องค์กรที่มีสาขาในต่างประเทศ มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการปรับตัวที่ สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีสาขาใน ต่างประเทศ	องค์กรที่มีสาขาใน ต่างประเทศมีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับตัว ไม่แตกต่าง กับองค์กรที่ไม่มีสาขาใน ต่างประเทศ (จากตาราง 4.13)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการปรับตัว การที่มีสาขาในต่างประเทศมี ความเป็นไปได้ที่จำเป็นต้องใช้ ระบบOS ที่มีภาษาต่างกับที่ใช้ ในประเทศเพื่อให้เหมาะสม กับการทำงานในประเทศนั้นๆ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การปรับตัว เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ระบบสามารถทำงานกับสาขา ต่างประเทศได้

ตารางที่ 4.192 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการติดตั้ง

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การติดตั้ง	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการติดตั้ง ไม่แตกต่างกับองค์กรที่ไม่มี สายงานด้านคอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	
	มีสำนักงานสาขา	องค์กรที่มีสาขามีการใช้ คุณลักษณะความสามารถใน การติดตั้ง มากกว่าองค์กรที่ไม่มี สาขา	องค์กรที่มีสาขามีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการติดตั้ง ไม่ต่างกับ องค์กรที่ไม่มีสาขา (จากตารางที่ 4.155)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการติดตั้ง การมีสาขาหรือขยายสาขานั้น จำเป็นต้องมีการนำระบบไป ติดตั้งหากการติดตั้งเป็นไปได้ ยากแล้ว ย่อมมีปัญหาในการ ทำงานของสาขา ซึ่ง ความสามารถในการติดตั้งเป็น สิ่งที่ควรเลือกใช้ในกรณีที่มี สำนักงานสาขา

ตารางที่ 4.193 ตารางสรุปคำถามเกี่ยวกับลักษณะและการดำเนินการขององค์กรกับ  
คุณลักษณะความสามารถในการถูกแทนที่

คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำถามเกี่ยวกับลักษณะ และการดำเนินการ ขององค์กร	ความคาดหวังของผู้วิจัยจาก คำอธิบายคุณลักษณะทาง คุณภาพ	ผลสำรวจ	ข้อสังเกต
ความสามารถใน การถูกแทนที่	มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ ในผังองค์กรหรือไม่	การที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์จะทำให้องค์กรมี ผู้รู้ในด้านคุณภาพของ ซอฟต์แวร์มากขึ้นจะทำให้การ ใส่ใจในคุณภาพของซอฟต์แวร์ มีมากขึ้นกว่าองค์กรที่ไม่มี	องค์กรที่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์มีการใช้ คุณลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการถูก แทนที่ไม่แตกต่างกับองค์กร ที่ไม่มีสายงานด้าน คอมพิวเตอร์ (จากตารางที่ 4.153)	
	มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานที่ต่อเนื่อง ตลอดเวลา มีการใช้คุณลักษณะ ความสามารถในการถูกแทนที่ สูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงาน ที่ต่อเนื่องตลอดเวลา	องค์กรที่มีการทำงานที่ ต่อเนื่องตลอดเวลา มีการใช้ คุณลักษณะความสามารถ ในการถูกแทนที่ ไม่ต่างกับ องค์กรที่ไม่มีการทำงาน ที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (จากตารางที่ 4.161)	หน่วยตัวอย่างทั้งหมดไม่มีการ ใช้คุณลักษณะความสามารถ ในการถูกแทนที่ การที่มีการทำงานต่อเนื่อง ตลอดเวลา หากจำเป็นที่ต้องมี การเปลี่ยนระบบ หากไม่มีการ คำนึงถึงคุณลักษณะ ความสามารถในการแทนที่ แล้วจะกระทบต่อการทำงานที่ ต่อเนื่องขององค์กร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์กรกับการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือเพื่อศึกษา ลักษณะขององค์กร ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร และข้อมูลการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูป สำหรับงานเฉพาะด้านในองค์กร เพื่อศึกษาคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร กับคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่องค์กรให้ความสำคัญ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ องค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดของพนักงาน(ทั้งพนักงานในสำนักงานและคนงานในองค์กร) ตั้งแต่ 51 แต่ไม่เกิน 200 คนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 32 แห่ง โดยใช้ข้อมูลรายชื่อบริษัทจากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งจะใช้วิธีสุ่มแบบ Simple random sampling ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 21-40 คน มีจำนวนคนงาน 1-100 คน มีธุรกิจประเภทการผลิตมีรูปแบบการจัดตั้งองค์กรแบบบริษัทจำกัด ส่วนใหญ่ไม่มีการร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ ไม่มีสถานที่ตั้งมากกว่า 1 แห่ง ไม่มีสายงานคอมพิวเตอร์ไม่มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์

##### 5.1.2 ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน ไม่มีสำนักงานสาขา ไม่มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ ไม่มีการใช้ภาษาในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา ไม่มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน ไม่มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้วก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ไม่มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา

##### 5.1.3 ข้อมูลด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ในขั้นตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์มีคณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้เลือกซื้อซอฟต์แวร์เลือกซื้อซอฟต์แวร์ที่มีแหล่งต้นกำเนิดซอฟต์แวร์ในประเทศ ราคาของซอฟต์แวร์ที่เลือกซื้ออยู่ประมาณ 20,000-40,000

บาท โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายในติดตั้งซอฟต์แวร์ และมีการใช้ซอฟต์แวร์ประเภทการบัญชีมากที่สุด

#### 5.1.4 หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ไม่ได้การใช้ซอฟต์แวร์ทั้งองค์กร ส่วนใหญ่จะใช้ในฝ่ายขายกับฝ่ายการเงิน รองลงมาเป็นฝ่าย ฝ่ายผลิต ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง และฝ่ายการตลาด ตามลำดับ

#### 5.1.5 แหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นองค์กรที่ได้รับแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านที่มาจากพนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย จากการแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และได้รับจากเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า การทดลองใช้ซอฟต์แวร์ และจากบทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ตตามลำดับสรุปเหตุผลที่เลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพ

#### 5.1.6 คุณลักษณะทางคุณภาพที่หน่วยตัวอย่างเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์

พบว่าคุณลักษณะทางคุณภาพส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยกลุ่มตัวอย่าง ในกลุ่มลักษณะทางคุณภาพมีเพียงกลุ่มลักษณะทางคุณภาพ ความสามารถในการรักษาความมั่นคง ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับปานกลาง ส่วน ความมีประสิทธิภาพในการทำงาน, ความเข้ากันได้, ความสามารถในการใช้งาน, ความน่าเชื่อถือ, ความสามารถในการบำรุงรักษา และ ความสามารถในการโอนย้าย ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำ

เมื่อแยกตามคุณลักษณะพบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรโดยกลุ่มตัวอย่างยกเว้นคุณลักษณะ ความสามารถในการปกปิดข้อมูล, ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ, ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ และ ความสามารถตรวจสอบบุคคล

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษานั้นยังมีการเลือกคุณลักษณะคุณภาพของซอฟต์แวร์ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Galinec and Luic (2011) ที่กล่าวว่ามืองค์กรจำนวนน้อยมากที่มีกระบวนการเพื่อกำหนดความต้องการที่มีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่มีการกำหนด ความสามารถในการพร้อมใช้งาน เป็นลักษณะที่ต้องการ ก็จะเป็นไปได้ว่าทุกการออกแบบจะถูกประเมินโดยไม่คำนึงถึงคุณลักษณะตัวนี้ หลังจากนั้นการตัดสินใจและลงทุนได้เกิดขึ้น และเงินได้ถูกใช้จ่ายไป ความเป็นไปได้ อย่างสูงที่ ความสามารถในการพร้อมใช้งาน จะขาดไปจากระบบ (Galinec and Luic, 2011)

โดยคุณลักษณะทางคุณภาพที่อยู่ที่มีการเลือกไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับต่ำ อาจเป็นเหตุที่ทำให้การนำโปรแกรมประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้านนั้นไม่ประสบ

ผลสำเร็จหรือประสบปัญหาในการใช้งานยกตัวอย่างเช่น การไม่ระบุ พฤติกรรมด้านเวลา ไว้ เป็นคุณลักษณะทางคุณภาพที่ต้องการ ก็อาจที่จะได้ซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองไม่รวดเร็วพอในการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่นในองค์กรการธุรกิจพาณิชย์แบบค้าปลีกที่ต้องการระบบชำระเงินที่ประมวลผลและคำนวณได้อย่างรวดเร็วเพื่อสนองความต้องการความสะดวกของลูกค้า เป็นต้น

### 5.1.7 เปรียบเทียบลักษณะขององค์กรกับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

พบว่าในจำนวนพนักงานขององค์กรที่มากขึ้นนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าซึ่งยกเว้นในกลุ่มที่มีพนักงาน 61-80 คน อาจเป็นเพราะในกลุ่มนี้ยังมีหน่วยตัวอย่างที่น้อยเกินกว่าที่จะนำมาตีความได้ ซึ่งในงานวิจัยต่อไปอาจใช้วิธีการกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแบบ Quota sampling เพื่อให้หน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน

จำนวนคนงานขององค์กรที่มากขึ้นนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีจำนวนคนงานน้อยกว่าซึ่งยกเว้นในกลุ่มที่มีคนงาน 200-300 คน อาจเป็นเพราะในกลุ่มนี้ยังมีหน่วยตัวอย่างที่น้อยเกินกว่าที่จะนำมาตีความได้ ซึ่งในงานวิจัยต่อไปอาจใช้วิธีการกำหนดจำนวนหน่วยตัวอย่างแบบ Quota sampling เพื่อให้หน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มนั้นมีจำนวนใกล้เคียงกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงต่อภัยธรรมชาติ มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร มากกว่าองค์กรที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เคยประสบกับ ภัยธรรมชาติหรืออุบัติเหตุอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์จะมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ในองค์กร

### 5.1.8 เปรียบเทียบลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กรกับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

พบว่าในองค์กรที่ไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบบ่อยมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบบ่อย

หน่วยตัวอย่างที่องค์กรมีขั้นตอนการทำงานชัดเจนนั้นมีมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่าในหน่วยตัวอย่างที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน

เมื่อทำการเปรียบเทียบโดยระหว่างการเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรกับการมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน พบว่าในหน่วยตัวอย่างที่องค์กรมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนและไม่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์



อักษรในระดับที่สูงกว่าองค์กรที่มีลักษณะ มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย องค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย องค์กรที่ไม่มีขั้นตอนการทำงานชัดเจนและไม่มีปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานบ่อย ซึ่งพอจะเห็นได้ว่าการที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรบ่อย จะมีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำกว่า องค์กรที่ไม่มีปรับเปลี่ยนลักษณะการดำเนินการบ่อย

โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีพนักงานต่างชาติมีการเลือกใช้คุณลักษณะทางคุณภาพที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีพนักงานต่างชาติ และกลุ่มตัวอย่างซึ่งองค์กรมีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างที่องค์กรมีสาขา มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีสาขา และกลุ่มตัวอย่างในองค์กรที่มีการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีการทำงานแบบต่อเนื่อง

#### 5.1.9 เปรียบเทียบประเภทของธุรกิจที่กับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน



พบว่าประเภทธุรกิจการผลิต การบริการ และการก่อสร้าง โดยทั่วไปในนั้นจะมีการใช้คุณลักษณะทางคุณภาพที่ไม่ต่างกันมากนักยกเว้นในกลุ่มการพาณิชย์ซึ่งมีการเลือกใช้ที่ต่ำกว่าประเภทธุรกิจอื่นๆ



#### 5.1.10 เปรียบเทียบประเภทของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปกับการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน



พบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ประเภทการวางแผนงานและการบริหารจัดการนั้น มีการเลือกคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้ซอฟต์แวร์การบัญชีและการผลิต แต่เนื่องจากหน่วยตัวอย่างมีขนาดเล็กจึงไม่สามารถสรุปได้แน่ชัด



#### 5.1.11 เปรียบเทียบระหว่างจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพทางเว็บไซต์และจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร



พบว่า มี 13 คุณลักษณะประกอบด้วย พฤติกรรมด้านเวลา ความสามารถในการจัดการทรัพยากร ความสามารถในการรองรับงาน ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน ความสามารถในการเติบโตพัฒนา ความสามารถในการพร้อมใช้งาน ความทนทานต่อข้อผิดพลาด ความสามารถในการนำกลับมาใช้ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข ความสามารถในการทดสอบ ความสามารถในการติดตั้ง และ

ความสามารถในการถูกแทนที่ ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับที่ต่ำ และ กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 7 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน ความเหมาะสมในการเรียนรู้ ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน ความสะดวกในการเข้าถึง ความสามารถในการกู้คืน และ ความเป็นหนึ่งเดียวกัน ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 4 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย และ ความสามารถในการปรับตัว ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ต่ำ

มี 3 คุณลักษณะประกอบด้วย ความสามารถในการปกปิดข้อมูล ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบและ ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ปานกลาง

มีเพียง คุณลักษณะ ความสามารถตรวจสอบบุคคล ที่ได้รับสัญลักษณ์   ซึ่งหมายถึงที่คุณลักษณะที่ทางกลุ่มตัวอย่างผู้ผลิตที่มีการแสดงคุณลักษณะทางคุณภาพในเว็บไซต์ในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่มีการกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในระดับที่ปานกลาง

ซึ่งในภาพรวมจะพบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างยังมีการนำคุณลักษณะทางคุณภาพไปใช้ในระดับที่ต่ำซึ่งควรจะมีการสนับสนุนให้ทั้งผู้ผลิตนำมาเสนอคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์แก่ผู้บริโภคเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับซอฟต์แวร์ที่ผลิต ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามที่ว่า คุณภาพ คือ มูลค่า (Reeves and Bednar1994)

ในส่วนของผู้บริโภคนั้นต้องชี้ให้เห็นถึงผลที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ซอฟต์แวร์โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ เพราะอาจได้ซอฟต์แวร์ที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร และอาจทำให้การนำซอฟต์แวร์มาใช้นั้นประสบปัญหาหรือไม่สามารถเอามาใช้งานได้สำเร็จ

## 5.2 ข้อจำกัด

1. เนื่องจากในงานวิจัยนี้ยังไม่ครอบคลุมมอองค์กรธุรกิจทุกขนาด ในการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปนั้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์ในองค์กรที่เป็นประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ขึ้นเพื่อเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดใหญ่เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปใช้ได้ในงานเฉพาะด้านต่อไป
2. เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เล็กจึงไม่สามารถสุ่มเจตตัวอย่างที่มีการร่วมทุนจากต่างประเทศได้มากพอที่ทำการเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่มีการไม่มีการร่วมทุนจากต่างประเทศ ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีใช้วิธีกำหนดการสุ่มแบบ Quota sampling แทน Simple random sampling เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่าปัจจุบันหลายองค์กรมีการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ในการดำเนินงานภายในองค์กรมากขึ้นแต่พบว่าโดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างยังไม่มีกำหนดคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปขององค์กรเนื่องจากการที่ไม่ระบุคุณลักษณะที่ต้องการ อาจเป็นไปได้ว่าทุกขั้นตอนทั้ง การจัดซื้อ ทดลองใช้ และการนำไปใช้ จะไม่ได้คำนึงถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ การที่ไม่คำนึงถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานและอาจทำให้การนำซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปมาใช้ล้มเหลว เช่น การที่ไม่คำนึงถึง ความสามารถในการรองรับงาน ก็อาจได้ซอฟต์แวร์ที่ไม่รองรับกับการขยายตัวขององค์กร ดังนั้นควรที่หน่วยงานของรัฐจะช่วยสนับสนุนให้ความรู้แก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในด้านความรู้เกี่ยวกับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์เพื่อช่วยสนับสนุนองค์กรธุรกิจในประเทศ
2. ดังที่ Cavano and McCall (1978) กล่าวว่าเมื่อกล่าวถึงคุณภาพของซอฟต์แวร์ก็จะพบว่า ซอฟต์แวร์นั้นได้ถูกมองเสมอว่าเป็นนามธรรม ไม่เหมือนกับฮาร์ดแวร์ เนื่องจากไม่มีรูปลักษณะทางกายภาพที่ชัดเจน แม้ว่าทางผู้บริโภคมองให้ความสำคัญแก่คุณภาพของซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ก็อาจจะไม่เข้าใจในสิ่งที่ต้องระบุไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรในการที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ หากว่ามีการสรุปคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ออกมาเป็นตารางแม่แบบ ให้องค์กรต่างๆสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเองเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน ก็น่าจะช่วยเพิ่มการนำมาใช้เป็นลายลักษณ์อักษรของคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ในตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยเจริญการพิมพ์, 2546.

กุลวดี ศรีพานิชกุลชัย. 2555. การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนระบบสื่อสารด้วยเสียงผ่านเครือข่ายไอพี. ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

จรงค์ สม่ใจ. 2547. ปัญหาและอุปสรรคของอุตสาหกรรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม. ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา, 2547.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัย และ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร : บิซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2551.

ปกรณ์ นุชน้อย. 2555. การพัฒนาระบบควบคุมและซอฟต์แวร์ใช้ในการควบคุมหม้อฆ่าเชื้อเพื่อเป็นต้นแบบสินค้าอุตสาหกรรม (ระยะที่ 2). ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. การออกแบบการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2555

รุ่งนภา บุญคุ้ม. ทัศนคติของพัฒนากรต่อนโยบายการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด : กรณีศึกษาศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขตที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพ มหานคร, 2536.

วาสนา สุขกระสานดี. โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ (คู่มือเรียนรู้คอมพิวเตอร์ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540

วีระพล สุทธิพรพลางกูร และ เฉลียว แก่นจันทร์. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของ องค์กรชุมชน โครงการวนศาสตร์ชุมชนบนพื้นที่สูง จังหวัดเชียงใหม่, 2538.

สุชา จันทร์อม. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2544.

สำนักพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. สรุปผลการสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยประจำปี 2553 และประมาณการปี 2554. , 2553.

สถาบันดำรงราชานุภาพ. ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. เอกสารความรู้ สตร.ลำดับที่15/ ปีงบประมาณ 2554, 2554.

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2538.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทย, 2539.

## ภาษาอังกฤษ

Alex S. Brown. Best Practices for Red-Yellow-Green Reports.

<http://www.alexsbrown.com/>, 2006.

B. W. Boehm, J. R. Brown, and M. Lipow. Quantitative evaluation of software quality, 1976.

Cavano Joseph P. and McCall James A. A framework for the measurement of software quality. Proceedings of the software quality assurance workshop on Functional and performance issues: 133 – 139, 1978.

Darko Galinec and Ljerka Luic, The Impact of Application Non-Functional Requirements on Enterprise Architecture, 2011.

Feigenbaum, A. V. Quality and business growth today. Quality Progress, 15(11): 22-25, 1982.

Garvin, D. A. What does "product quality" really mean?. Sloan Management Review, 26(1): 25-43, 1984.

Hawkins, D. I., Best R. J. and Coney, K. A. Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 7th Ed., McGraw Hill, Boston, 1998.

ISO/IEC 25010:2010(E). Systems and Software Engineering—Systems and Software Product Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)—System and Software Quality Models. International Organization for Standardization, Geneva, 2010.

Mario De Bortoli & Jesús Maroto. Colours Across Cultures: Translating Colours in Interactive Marketing Communications. Proceedings of the European Languages and the Implementation of Communication and Information Technologies (Elicit) conference, 3-7, 2001.

Mazumdar, T. A value-based orientation to new product development. Journal of Consumer Marketing, 10, 28-41, 1993.

Monroe, K.B. Buyer's subjective perceptions of price. Journal of Marketing Research, 10, 70-80, 1973.

Reeves, Carol. A & Bednar, David. A Defining Quality: alternatives and implications. Academy of Management Review, Vol19, No3, 419-445, 1994.

Schiffman, Leon G., & Kanuk., Leslic L. Consumer behavior. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, 2000.

Sathees Kumar. Importance of Non Functional Requirements. <http://satheespractice.blogspot.com/2012/08/importance-of-non-functional.html>, 2012.

Tsiotsou, R. Perceived product quality and satisfaction. *International Journal of Consumer Studies*, 30, 2, March 2006, pp207–217, 2006.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## ผลของแบบสอบถามในแต่ละบริษัทเรียงตามลำดับการเข้าไปสัมภาษณ์

บริษัทที่ 1

### ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	30
จำนวนคนงานในองค์กร	150
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	รับเหมาวางระบบ ไฟฟ้า ประปา แอร์
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุนจากต่างประเทศ
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	มี

### ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	x
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	x
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	x
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	x
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	x
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	x
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	ไม่ทราบแน่ชัด
อื่นๆ	



ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	พนักงานฝ่ายคอมพิวเตอร์
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	30000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	วางแผนค่าใช้จ่าย

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องจักร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	x
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	x
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	x
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	x
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	x
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	x
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	x
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	x
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ไม่ค่อยพบเจอ

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	x	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	x	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	x	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	x	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	x	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	x	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	x	x
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	x	x
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	x	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	x	x
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	x	x
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	x	x
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	x	x
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	x	
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่	x	

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการรองรับงาน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
	มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

ความสามารถในการกู้คืน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการถูกแทนที่	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

## บริษัทที่ 2.

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	15
จำนวนคนงานในองค์กร	60
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะขององค์กร

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	x
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	x
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	x
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	ไม่ทราบ
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	บัญชี
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมบัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	x
ฝ่ายการผลิต	x
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	x
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	x
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์ยังไม่สามารถตอบสนองรูปแบบการทำงานของโปรแกรม ไม่ตรงกับการทำงานของบริษัท

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่ได้เขียนในระบุสรรพคุณของซอฟต์แวร์
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	X	
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่	X	

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการถูกแทนที่	บริษัทอยู่ในช่วงการขยายกิจการ*
	บริษัทที่มีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินงาน*



## บริษัทที่ 3

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	50
จำนวนคนงานในองค์กร	140
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	มี

ลักษณะขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	ไม่ทราบแน่ชัด
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	คณะกรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	อเมริกา
ราคาของซอฟต์แวร์	90,000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	80,000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบการจัดการขนส่ง

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	X
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

การติดตั้งและการเรียนรู้ในการใช้งานติดขัด ผู้ใช้ไม่ชอบโปรแกรมตัวใหม่และชอบมาเปรียบเทียบกับระบบเก่า

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	X	
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	X	
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	X
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	X	
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	X	
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	X	
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์	X	
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว	X	
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีสำนักงานสาขา
	รูปแบบธุรกิจค้าปลีก
	บริษัทที่มีความใส่ใจในคุณภาพของการส่งสินค้าและบริการ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการรองรับงาน	ธุรกิจอยู่ในช่วงการขยายตัว
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	ธุรกิจอยู่ในช่วงการขยายตัว
	มีสำนักงานสาขา
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	รูปแบบของธุรกิจค้าปลีก
	มีสำนักงานสาขา
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า
	รูปแบบของธุรกิจค้าปลีก
ความสามารถในการกู้คืน	นโยบายของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลของลูกค้า
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน	มีสำนักงานสาขา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	รูปแบบของธุรกิจที่มีการแบ่งส่วนงานอย่างชัดเจน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการวิเคราะห์	

ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด
ความสามารถในการปรับตัว	รูปแบบของธุรกิจที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

## บริษัทที่ 4

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	50 (ประมาณ)
จำนวนคนงานในองค์กร	250 (ประจำ 100 ชั่วโมง 150)
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิตและบริการ
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	60,000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่เสียค่าติดตั้ง
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบบัญชีและคลังสินค้า

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ท้องถิ่น	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ผู้ใช้งานมีการปรับตัวได้เข้ากับซอฟต์แวร์ที่นำมาติดตั้งได้ช้า



## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	X	
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	X
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	X
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์	X	
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ	X	
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	การใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	นโยบายของผู้บริหารที่ต้องการป้องกันความเสียหายจากข้อมูลผิดพลาด
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการกู้คืน	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยง
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการวิเคราะห์	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	ให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม
ความสามารถในการทดสอบ	ผู้บริหารให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทที่ 5

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	35
จำนวนคนงานในองค์กร	80
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	X
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	X
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	X
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	ไม่ทราบ
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกชื่อซอฟต์แวร์	กรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	35000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องสมุด	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

พนักงานยังชอบการใช้งานของระบบเก่ามากกว่า

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	บริษัทที่มีความเป็นไปได้ที่จะปรับรูปแบบในการดำเนินงาน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY



บริษัทที่ 6

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	16
จำนวนคนงานในองค์กร	52
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	พนักงานIT
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	56000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบการผลิต

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 7

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	28
จำนวนคนงานในองค์กร	70
ประเภทการค้าเงินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการค้าเงินกิจการขององค์กร

ลักษณะการค้าเงินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการค้าเงินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการและคณะกรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	35000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่เสียค่าติดตั้ง
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบบัญชีการเงิน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ไม่มี

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	X	
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	x
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	x
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	X	
ความสามารถในการกู้คืน	X	x
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	x
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	x
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	x
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	x
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง	X	
ความสามารถในการถูกแทนที่	X	



ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	รูปแบบธุรกิจการผลิตที่ต้องการความแน่นอน
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการรองรับงาน	ธุรกิจกำลังขยายตัว
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	ต้องการซอฟต์แวร์ที่เข้ากับรูปแบบของธุรกิจการผลิต
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	การผลิตต้องการใช้งานอย่างต่อเนื่องในเวลาดำเนินงาน
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	การผลิตต้องการใช้งานอย่างต่อเนื่องในเวลาดำเนินงาน

ความสามารถในการกู้คืน	บริษัทให้ความสำคัญแก่ข้อมูลภายในและข้อมูลลูกค้า
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการถูกแทนที่	มีสำนักงานสาขา
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
	บริษัทมีนโยบายที่จะปรับให้กับรูปแบบการแข่งขันเสมอๆ

บริษัทที่ 8

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	40
จำนวนคนงานในองค์กร	150 (100 พนักงานชั่วคราว)
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การโรงแรม
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	X
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	X
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ประธานคณะกรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สิงคโปร์
ราคาของซอฟต์แวร์	90000 – 100000 ประมาณ
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	50000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ซอฟต์แวร์บริหารการโรงแรม

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

งบประมาณค่าใช้จ่ายบานปลาย

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	X	
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	X
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	X
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	X
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	X	
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง	X	
ความสามารถในการถูกแทนที่	X	

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	ธุรกิจกำลังขยายตัวระบบต้องรองรับการขยายตัวของธุรกิจ
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
	มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
	ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	ธุรกิจการโรงแรมเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญต้องรวดเร็ว และตรงต่อเวลา

ความสามารถในการกู้คืน	ให้ความสำคัญกับข้อมูลลูกค้า
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	ธุรกิจบริการต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วให้สอดคล้องกับเทรนของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน
ความสามารถในการติดตั้ง	ธุรกิจบริการต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วให้สอดคล้องกับเทรนของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน
ความสามารถในการถูกแทนที่	ธุรกิจบริการต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วให้สอดคล้องกับเทรนของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน

บริษัทที่ 9

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	40
จำนวนคนงานในองค์กร	130
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	



ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกชื่อซอฟต์แวร์	กรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สวีตเซอร์แลนด์
ราคาของซอฟต์แวร์	80000 แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่อแผนงานถ้าแผนงานนั้นไม่ใช่ฮาร์ดแวร์เครื่องโมหินของผู้ผลิตซอฟต์แวร์
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมจัดสร้างแผนสายการผลิตโมหินและประมาณกำลังการผลิตของสายการผลิต

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ทั้งองค์กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

มีปัญหาตอนที่เรียนรู้ด้านภาษา คนที่ใช้งานโปรแกรมได้จริงมีน้อยกว่าตำแหน่งที่กำหนดไว้

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	X
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
ความสามารถในการกู้คืน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา

ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 10

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	23
จำนวนคนงานในองค์กร	40
ประเภทการค้าเน้นธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	300-450
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าหน้าที่IT
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	37000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบบัญชีสำเร็จรูป

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องจักร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

การต่อต้านการผู้ใช้เนื่องจากระบบใหม่มีระบบค้นหาสู่ระบบเก่าไม่ได้ ทำให้ต้องเปิดระบบเก่าเพื่อใช้ในการดูข้อมูล (ปัจจุบันเปิดใช้ทั้งระบบเก่าและใหม่)

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล		
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร 300-450
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการกู้คืน	จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร 300-450
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง



ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 11

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	35
จำนวนคนงานในองค์กร	110
ประเภทการค้าเงินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการค้าเงินกิจการขององค์กร

ลักษณะการค้าเงินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการค้าเงินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ผู้บริหาร
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	37000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	5000
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมบัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ทั้งองค์กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	X
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ระบบไม่รองรับกับธุรกิจการผลิต การบันทึกสินค้าWIP และ การตัดBOM ยุ่งยาก จึงต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อเขียนโปรแกรมแก้ไขตอนลงบัญชี

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	X
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลาย
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการกู้คืน	

ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการ

บริษัทที่ 12

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	25
จำนวนคนงานในองค์กร	130
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การก่อสร้าง
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	พนักงานบัญชี
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่ทราบคิดว่าไม่มี
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชีการเงิน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องจักร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-



## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	อัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

บริษัทที่ 13

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	24
จำนวนคนงานในองค์กร	87
ประเภทการค้าเน้นธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	8000
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

โปรแกรมไม่สามารถค้นหาชื่อวัตถุแบบบางส่วนได้

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการกู้คืน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีสำนักงานสาขา
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา

ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 14

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	48
จำนวนคนงานในองค์กร	90
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การขนส่งทางบกและการท่องเที่ยว
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	X
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	



ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สิงคโปร์
ราคาของซอฟต์แวร์	75000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

โปรแกรมไม่มีเมนูภาษาไทย แต่พิมพ์ภาษาไทยได้ พนักงานบางส่วนต้องใช้คู่มือในการใช้โปรแกรม เนื่องจากไม่เข้าใจภาษาอังกฤษ

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
	มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

บริษัทที่ 15

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	38
จำนวนคนงานในองค์กร	140
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าหน้าที่ IT
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมบัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

โปรแกรมต้องใช้USB คีย์ ซึ่งยุ่งยากและไม่สะดวกในการเริ่มใช้งานระบบ และคีย์ใหม่มีราคาแพงในกรณีที่สูงหาย

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการกู้คืน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา

บริษัทที่ 16

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	30
จำนวนคนงานในองค์กร	148
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	



ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้ทำการจัดซื้อ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	23000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	3000
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมเงินเดือนและลงเวลา

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค์กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	X
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

เมื่อส่งพนักงานไปเทรนแล้วกลับไม่ได้ผลตามที่ต้องการ

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการรองรับงาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีสำนักงานสาขา

ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีสำนักงานสาขา



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 17

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	67
จำนวนคนงานในองค์กร	120
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การขนส่งทางบกและท่องเที่ยว
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	X
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	X
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	55000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	20000
ประเภทของซอฟต์แวร์	โปรแกรมบริหารเอกสาร

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

โปรแกรมใช้ยาก มีขั้นตอนที่มากเกินไป

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง



บริษัทที่ 18

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	27
จำนวนคนงานในองค์กร	100
ประเภทการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

ลักษณะขององค์กร

ลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินงานกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าของกิจการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	35000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	ขายส่งและขายหน้าร้าน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องสมุด	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

บริษัทที่ 19

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	40
จำนวนคนงานในองค์กร	180 (เกินกว่าที่กำหนดเนื่องจากข้อมูลที่ได้มานั้นเป็นข้อมูลก่อนกิจการขยายกำลังการผลิต)
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทมหาชน
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี(อาจมีในรายย่อยที่เกิดจากการซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์)
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง (รองกรรมการผู้จัดการ)
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สิงคโปร์
ราคาของซอฟต์แวร์	90000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	75000
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ค่าใช้จ่ายในการปรับแก้โปรแกรมเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับการใช้งานจริงสูงมาก

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	X
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา



ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีสำนักงานสาขา

บริษัทที่ 20

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	30
จำนวนคนงานในองค์กร	300 รวมพนักงานชั่วคราว
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	15000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ช่วยการผลิต

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

แตก WIP ได้ไม่ต้องกับตอนที่เสนอเอาไว้

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	X
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	X
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	X	X
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 21

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	50
จำนวนคนงานในองค์กร	10
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ฝ่ายสำนักงานของโรงงาน
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	65000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชีการเงิน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	X
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

บริษัทผู้พัฒนาปิดตัวทำให้ไม่มีการซัพพอร์ต



## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	X
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	X
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	X	
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 22

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	40
จำนวนคนงานในองค์กร	80
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	บริการนำเข้าและติดตั้งเครื่องจักร
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	10-49%
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	X
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	X
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการทั่วไป
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สิงคโปร์
ราคาของซอฟต์แวร์	90000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	30000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ช่วยการจัดส่งสินค้า

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	X
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	X
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	X
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	X
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	X
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	X
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	X
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	X	
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ใน การเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการรองรับงาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา
	มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
	มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด	
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความ รับผิดชอบ	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	



บริษัทที่ 23

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	38
จำนวนคนงานในองค์กร	61
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	ห้างหุ้นส่วนจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	บัญชี
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	38000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	0
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ท้องถิ่น	X
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

โปรแกรมที่ซื้อมาโดนลบโดยโปรแกรมฆ่าไวรัส

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	X
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	X
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	X
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	
ความสามารถในการรองรับงาน	
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 24

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	75
จำนวนคนงานในองค์กร	38
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	X
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	พนักงานคอมพิวเตอร์
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	35000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	15000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ขายสินค้าและจัดส่ง

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	X
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	X
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็น ลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่ได้จัดทำใบระบุ สรรพคุณ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	X	
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		



ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ใน การเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

บริษัทที่ 25

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	23
จำนวนคนงานในองค์กร	90
ประเภทการค้าเงินธุรกิจขององค์กร	ผลิตอะไหล่รถยนต์อุตสาหกรรม
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

ลักษณะขององค์กร

ลักษณะการค้าเงินกิจการขององค์กร

ลักษณะการค้าเงินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการค้าเงินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	X
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าของกิจการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	25000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่มี
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค์กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ใช้แล้วอัปเดตไม่ได้ เงื่อนไขเลขกำกับภาษีเปลี่ยนจาก 7 เป็น 10 ตัว

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		ไม่มีการจัดทำใบระบุสรรพคุณ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	X	
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเรียนรู้	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

บริษัทที่ 26

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	12
จำนวนคนงานในองค์กร	25
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ซ่อมรถยนต์
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ประธานกรรมการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	สิงคโปร์
ราคาของซอฟต์แวร์	68000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	45000
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบอะไหล่ซ่อมรถยนต์

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	X
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกชื่อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ภาษาที่ใช้ในโปรแกรมเป็นอังกฤษ พนักงานใช้งานไม่สะดวก

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		ไม่มีการจัดทำใบระบุสรรพคุณ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		



ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน

บริษัทที่ 27

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	50
จำนวนคนงานในองค์กร	120
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การค้าและจัดส่ง
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	IT
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	50000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่เสียค่าติดตั้งแต่มีค่าอบรมเพิ่มเติม
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ท้องถิ่น	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	X
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ไม่มี

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	35
จำนวนคนงานในองค์กร	160
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	การผลิต
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	ห้างหุ้นส่วนจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	X
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	กรรมการคณะจัดซื้อ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	50000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	-
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชีการเงิน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	X
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	X
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	X
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

การจัดแบ่งตำแหน่งสิทธิ์ยังไม่ละเอียดเพียงพอ

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		ไม่มีกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน	X	
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		



ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการกู้คืน	
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	

บริษัทที่ 29

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	20
จำนวนคนงานในองค์กร	50
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้ทำการจัดซื้อ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	65000 (พร้อมอุปกรณ์)
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	10000
ประเภทของซอฟต์แวร์	POS+บัญชี

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ต้องมีการจัดซื้อข้อมูลก่อนนำข้อมูลไปใช้ในระบบบัญชี

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการเขียนไว้
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	X	
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานกิจการ



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

บริษัทที่ 30

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	26
จำนวนคนงานในองค์กร	48
ประเภทการค้าบริการขององค์กร	นำเข้าและจัดส่งสินค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	10 - 49 %
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	X
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	X
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	ราวๆ 30000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่ทราบ
ประเภทของซอฟต์แวร์	ระบบบัญชีการเงิน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-



## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง	X	X
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	X
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	X
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	X
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	X
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
ความสะดวกในการเข้าถึง	มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ
	มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถให้ผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน

บริษัทที่ 31

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	25
จำนวนคนงานในองค์กร	40 ไม่รวมลูกจ้างชั่วคราว
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	บริการห้องพัก
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	บริษัทจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มี
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	X
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เจ้าของกิจการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	40000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่มี
ประเภทของซอฟต์แวร์	ซอฟต์แวร์คิดค่าเช่าห้อง

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค้กร	
ฝ่ายขาย	
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	ผู้ดูแลห้องพัก

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	X
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

-

## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา		ไม่มีการเขียนระบุ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน	X	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน		
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน		
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	X	
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	งานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	

## ลักษณะขององค์กร

จำนวนพนักงานสำนักงานในองค์กร	40
จำนวนคนงานในองค์กร	20
ประเภทการดำเนินธุรกิจขององค์กร	ธุรกิจการค้า
รูปแบบการจัดตั้งตามกฎหมายขององค์กร	ห้างหุ้นส่วนจำกัด
การร่วมถือหุ้นจากต่างประเทศ	ไม่มีการร่วมทุน
สถานที่ตั้งของสำนักงานมีมากกว่า 1 ที่	ไม่มี
สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเสี่ยงเรื่องสถานที่หรือไม่	ไม่มี
มีสายงานด้านคอมพิวเตอร์ปรากฏอยู่ในผังองค์กรหรือไม่	ไม่มี
มีหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์หรือไม่	ไม่มี

## ลักษณะการดำเนินการกิจการขององค์กร

ลักษณะการดำเนินการกิจการ	มี
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการบ่อย (ปีละ 1 ครั้ง หรือมากกว่านั้น)	X
มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน (เช่น งานบัญชีมีพนักงานทำหลายคน)	X
มีการกำหนดระเบียบและขั้นตอนการทำงานอย่างชัดเจน (เช่น มีคู่มือการปฏิบัติงาน)	
มีสำนักงานสาขา	
มีสำนักงานสาขาในต่างประเทศ	
มีภาษาที่ใช้ในการทำธุรกรรมมากกว่า 1 ภาษา	
มีพนักงานต่างชาติทำงานในสำนักงาน	
มีผู้บริหารระดับกลางขึ้นไปเป็นชาวต่างชาติ	
มีอัตราการเข้าออกของพนักงานในสำนักงานสูง (อัตราการหมุนเวียนของพนักงานเกิน 3% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด)	X
มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน	X
มีการทำงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา (เช่น มีเวลาทำการแบบ 24 ชั่วโมงต่อวัน, 7 วันต่อหนึ่งสัปดาห์)	
จำนวนธุรกรรมโดยประมาณขององค์กร	
อื่นๆ	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ข้อมูลซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

หน้าที่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอนเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ผู้จัดการ
ประเทศต้นกำเนิดซอฟต์แวร์	ไทย
ราคาของซอฟต์แวร์	65000
ค่าใช้จ่ายที่ใช้เพื่อการติดตั้งซอฟต์แวร์	-
ประเภทของซอฟต์แวร์	บัญชีและการขายหน้าร้าน

หน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์	ใช้
ห้องค์กร	
ฝ่ายขาย	X
ฝ่ายการผลิต	
ฝ่ายจัดซื้อ	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	X
ฝ่ายการตลาด	
ฝ่ายขนส่ง	
ฝ่ายคลังสินค้า	
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	
อื่นๆ	

แหล่งที่มาของข้อมูลในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ใช้
โบว์ชัวร์แนะนำสินค้า	X
เว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	X
พนักงานขายซอฟต์แวร์ของตัวแทนจำหน่าย	X
การทดลองใช้ซอฟต์แวร์	
การแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ	
บทวิจารณ์ทางอินเทอร์เน็ต	
อื่นๆ	
อื่นๆ	

ปัญหาที่พบเจอเมื่อเริ่มใช้ซอฟต์แวร์

ไม่มี



## คุณลักษณะทางคุณภาพ

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	เลือกใช้	มีการกำหนดไว้ใช้เป็นลายลักษณ์อักษร
พฤติกรรมด้านเวลา	X	ไม่มีการเขียนในใบระบุสรรพคุณ
ความสามารถในการจัดการทรัพยากร		
ความสามารถในการรองรับงาน		
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	X	
ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน		
ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ		
ความเหมาะสมในการเรียนรู้		
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	X	
ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้		
ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน		
ความสะดวกในการเข้าถึง		
ความสามารถในการเติบโตพัฒนา		
ความสามารถในการพร้อมใช้งาน		
ความทนทานต่อข้อผิดพลาด		
ความสามารถในการกู้คืน		
ความสามารถในการปกปิดข้อมูล	X	
ความเป็นหนึ่งเดียวกัน		
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	X	
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	X	
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	X	
ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย		
ความสามารถในการนำกลับมาใช้		
ความสามารถในการวิเคราะห์		
ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข		
ความสามารถในการทดสอบ		
ความสามารถในการปรับตัว		
ความสามารถในการติดตั้ง		
ความสามารถในการถูกแทนที่		

ลำดับความสำคัญของลักษณะการดำเนินงานกิจการขององค์กร ที่สัมพันธ์กับลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน

คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ที่องค์กรกำหนดไว้ใช้ในการเลือกซื้อซอฟต์แวร์	ลักษณะขององค์กร
พฤติกรรมด้านเวลา	รูปแบบของธุรกิจ
ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	มีการใช้ซอฟต์แวร์อยู่แล้ว ก่อนที่จะซื้อซอฟต์แวร์ประยุกต์สำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน
ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
ความสามารถในการปกป้องข้อมูล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถในการห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถหาผู้รับผิดชอบ	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง
ความสามารถตรวจสอบบุคคล	มีงานในสำนักงานที่มีพนักงานทำหลายคน
	มีอัตราการเข้าและออกของพนักงานในสำนักงานสูง

ตารางที่ ผ.1 เปรียบเทียบการจัดแสดงคำโฆษณาหรือคำระบุถึงสรรพคุณของซอฟต์แวร์ที่มีปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์จากทั้งประเทศไทยและประเทศสิงคโปร์

Non-functional name		คำจำกัดความในการค้นหา	ไทย		สิงคโปร์	
			รวม (15)	คิดเป็น (ร้อยละ)	รวม (15)	คิดเป็น (ร้อยละ)
ประเภทแรกในแง่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล	พฤติกรรมด้านเวลา	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง	0	0.00	0	0.00
	ความสามารถในการจัดการทรัพยากร	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่างเหมาะสม	1	6.67	0	0.00
	ความสามารถในการรองรับงาน	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ	2	13.33	4	26.67
ประเภทที่สอง	ความสามารถในการดำรงอยู่ร่วมกัน	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น	6	40.00	5	33.33
	ความสามารถในการแลกเปลี่ยนระหว่างกัน	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	11	73.33	13	86.67
ประเภทที่สามในแง่ความเหมาะสม	ความสามารถในการแสดงถึงความเหมาะสมของระบบ	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	12	80.00	13	86.67
	ความเหมาะสมในการเรียนรู้	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย	4	26.67	6	40.00
	ความเหมาะสมในการเปิดใช้งาน	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	5	33.33	11	73.33
	ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใดที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	6	40.00	4	26.67
	ความเหมาะสมของส่วนต่อประสาน	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอติดต่อที่นำใช้งาน	1	6.67	3	20.00
	ความสะดวกในการเข้าถึง	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน	8	53.33	2	13.33



ตารางที่ ผ.1 (ต่อ)

Non-functional name		คำจำกัดความในการค้นหา	ไทย		สิงคโปร์	
			รวม (15)	คิดเป็น (ร้อยละ)	รวม (15)	คิดเป็น (ร้อยละ)
คุณสมบัติระบบเฉพาะ	ความสามารถในการแยกเป็นส่วนย่อย	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	10	66.67	13	86.67
	ความสามารถในการนำกลับมาใช้	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ	0	0.00	0	0.00
	ความสามารถในการวิเคราะห์	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา	0	0.00	3	20.00
	ความสามารถในการปรับปรุงแก้ไข	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	0	0.00	2	13.33
	ความสามารถในการทดสอบ	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่	0	0.00	0	0.00
คุณสมบัติระบบเฉพาะ	ความสามารถในการปรับตัว	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆได้มากกว่า 1ชนิด	10	66.67	10	66.67
	ความสามารถในการติดตั้ง	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้	5	33.33	1	6.67
	ความสามารถในการถูกแทนที่	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้	4	26.67	2	13.33
เฉลี่ย			4.86	32.38	5.39	35.95

ตารางที่ ผ.2 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่1

ชื่อโปรแกรม		โปรแกรมบริหารการผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft PP
ประเทศผู้ผลิต		ไทย	ไทย	ไทย
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.q-softthai.com/SoftwaresView.php?Software=s=MRP&amp;lang=TH">http://www.q-softthai.com/SoftwaresView.php?Software=s=MRP&amp;lang=TH</a>	<a href="http://www.q-softthai.com/SoftwaresView.php?Software=s=MCM&amp;lang=TH">http://www.q-softthai.com/SoftwaresView.php?Software=s=MCM&amp;lang=TH</a>	<a href="http://www.q-softthai.com/productsView.php?products=MCM&amp;lang=TH">http://www.q-softthai.com/productsView.php?products=MCM&amp;lang=TH</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร (hardware และ software) ได้อย่างเหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ			
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น	สามารถทำงานร่วมกับ Q.Soft Sale Order Online		

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	โปรแกรมบริหารการผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
<b>Interoperability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่นหรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	ระบบการเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชี-การเงิน (Interface System) รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชีการเงิน- ที่ใช้งานในปัจจุบัน โดยสามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชีชั้นนำได้	ระบบการเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชี (Interface System) รองรับการเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชี ที่ใช้งานในปัจจุบัน โดนสามารถเชื่อมต่อกับโปรแกรมบัญชีชั้นนำหลากหลายโปรแกรมในประเทศไทย
<b>Appropriateness recognizability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	จุดมุ่งหมายของ Software นี้ คือ ให้ผู้ประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมที่กำลังมองหาโปรแกรมบริหารและวางแผนการผลิต (MRP) ที่มีคุณภาพ ใช้งานง่าย และราคาไม่สูงจนเกินไปเมื่อเทียบกับความสามารถที่ได้รับ	จุดมุ่งหมายของ Software นี้ คือ ให้ผู้ประกอบการ ภาคอุตสาหกรรมที่กำลังมองหาโปรแกรมบริหารต้นทุนการผลิต (MRP.I) ที่มีคุณภาพ ใช้งานง่าย และราคาไม่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับความสามารถที่ได้รับ
<b>Learnability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย		
<b>Operability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม		

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	โปรแกรมบริหารการผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใดที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และลดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน	เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และลดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอติดต่อกับผู้ใช้งาน		
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน	เมนู2ภาษา ไทย/อังกฤษ	เมนู2ภาษา ไทย/อังกฤษ
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้ความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง		



ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		โปรแกรมบริหารการ ผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการ ผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการ ผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในกร ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ความสามารถที่จะ ทำให้มีการเข้าใช้ งานได้เมื่อต้องการ ใช้งาน			
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ความสามารถ ทำงานที่ต้องการได้ แม้จะพบกับเหตุ ผิดปกติ			
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบ สามารถกู้คืนข้อมูลที่ เสียหาย และแก้ไข ให้ไปสู่สภาพพร้อม ใช้งานได้ เมื่อพบกับ เหตุการณ์ผิดปกติ หรือการรบกวน			
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าข้อมูลใน ระบบนั้นจะสามารถ ถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	สามารถกำหนดสิทธิ การใช้งานได้อย่าง อิสระทุกเมนู	สามารถกำหนดสิทธิ การใช้งานได้อย่าง อิสระทุกเมนู	สามารถกำหนดสิทธิ การใช้งานได้อย่าง อิสระทุกเมนู

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	โปรแกรมบริหารการผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
<b>Integrity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ	สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานได้อย่างอิสระทุกเมนู	สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานได้อย่างอิสระทุกเมนู
<b>Non-repudiation</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	สามารถตรวจสอบการทำงานของแต่ละผู้ใช้งานว่าอะไรไปบ้าง วันไหนและเวลาใด	สามารถตรวจสอบการทำงานของแต่ละผู้ใช้งานว่าอะไรไปบ้าง วันไหนและเวลาใด
<b>Accountability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆ ย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	สามารถตรวจสอบการทำงานของแต่ละผู้ใช้งานว่าอะไรไปบ้าง วันไหนและเวลาใด	สามารถตรวจสอบการทำงานของแต่ละผู้ใช้งานว่าอะไรไปบ้าง วันไหนและเวลาใด
<b>Authenticity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	มีการตั้งรหัสผ่าน	มีการตั้งรหัสผ่าน

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	โปรแกรมบริหารการผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
<b>Modularity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน	มีการแบ่งงานออกเป็นส่วน
<b>Reusability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่า ส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ		
<b>Analysability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา		
<b>Modifiability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล		

ตารางที่ ผ.2 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		โปรแกรมบริหารการ ผลิต Q.Soft MRP (Manufacturing Resource Planing)	โปรแกรมวางแผนการ ผลิต Q.Soft MCM (Material & CostManagement)	โปรแกรมวางแผนการ ผลิต Q.Soft PP
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
<b>Testability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ สร้างเงื่อนไขการ ทดสอบและ ตรวจสอบว่าเงื่อนไข ที่ต้องการทดสอบ ตรงตามที่ต้องการ หรือไม่			
<b>Adaptability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ ติดตั้งใน OS ชนิด ต่างๆได้มากกว่า 1 ชนิด	Windows XP SP.2 Windows Vista Windows 7	Windows XP Windows Vista Windows 7	
<b>Installability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการ ติดตั้งและยกเลิกการ ติดตั้งใน สภาพแวดล้อมที่ กำหนดได้			
<b>Replaceability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ ถูกแทนที่ด้วย ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์ เดียวกันได้			

ตารางที่ ผ.3 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 2

ชื่อโปรแกรม		Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
ประเทศผู้ผลิต		ไทย	ไทย	ไทย
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.getasoftware.com/purc.php">http://www.getasoftware.com/purc.php</a>	<a href="http://www.cd-organizer.com/">http://www.cd-organizer.com/</a>	<a href="http://www.smlsoft.com/">http://www.smlsoft.com/</a> โปรแกรมบัญชี
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าได้ระบบ ได้มีการใช้ทรัพยากร (hardware และ software) ได้อย่างเหมาะสม			พิมพ์รายงาน 3 แส่น บรรทัด เพียง 1-5 นาที ผ่าน ADSL พร้อมทั้งระบบ Auto Load Balance เพื่อรับประกันการใช้งานอย่างต่อเนื่อง
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ	ตามจำนวน Concurrent license (เริ่มต้น 3) 1 บริษัท /1 แพ้ม ฐานข้อมูลใช้งาน		
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น			สามารถเชื่อมข้อมูลไปยัง Excel แบบ Real Time

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account	
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่นหรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	ส่งข้อมูลออกไปยัง MS-Excel ได้ทุกหน้าจอ	แสดงรายงานได้ทั้งทางจอภาพและเครื่องพิมพ์ หรือส่งไประบบอื่น ๆ ได้ทั้งทางจอภาพและเครื่องพิมพ์ หรือส่งไประบบอื่น ๆ ได้ทั้ง WORD, EXCEL	สามารถเชื่อมข้อมูลไปยัง Excel แบบ Real Time
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	ระบบบริหารงานจัดซื้อและควบคุมสินค้าคงคลัง ช่วยให้คุณวางแผนการจัดซื้อได้พอดีกับความ ต้องการ และควบคุมสินค้าคงคลัง		SML Account ออกแบบมาเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน ระบบงานไม่ซับซ้อน เหมาะสำหรับทุกธุรกิจ
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย	เป็นเมนูแบบ 2 บรรทัด ประกอบด้วย คำสั่งหลักและคำอธิบายคำสั่งนั้นๆ ทางด้านล่าง ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจกับคำสั่งในเบื้องต้นได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย จากคำอธิบายที่มีประกอบในคำสั่งนั้นๆ	ง่ายต่อการใช้งานแม้ไม่เคยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาก่อน	
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	โปรแกรมแสดงผลในรูปแบบของกราฟิกที่สวยงาม เข้าใจง่าย		โปรแกรมแสดงผลในรูปแบบของกราฟิกที่สวยงาม เข้าใจง่าย

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใดที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	จดจำการทำงานสุดท้ายของผู้ใช้ช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำงานต่อเนื่องจากเดิมที่ค้างไว้ได้ในทันที โดยผู้ใช้ไม่ต้องนึกว่าตนเองทำงานถึงจุดไหน	
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอติดต่อกับหน้าใช้งาน	ใช้งานง่าย ด้วยภาพเมนูเมื่อเริ่มต้นใช้งาน คุณจะพบกับหน้าจอแสดงเส้นทางระบบงานในแบบ Graphic	
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน	เพิ่มข้อมูลหลายข้อมูลพร้อมกัน โดยใช้เมาส์	
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้ความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง		บริษัทผู้จำหน่ายเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมเอง จึงมั่นใจได้ถึงความปลอดภัยในการทำงาน ในอนาคต (ในกรณีสรรพากร ออกกฎบังคับใหม่ ๆ ขึ้นมา)

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา			
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้มีการใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน			สามารถเชื่อมต่อได้ทันที ทั้งระบบ On-line หรือระบบ Off-line (กรณี Net เสียก็สามารถทำงานได้ และข้อมูลจะถูกส่งทุก 10 วินาที)
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้ แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ			
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน	สำรองข้อมูลอัตโนมัติ แม้ขณะกำลังใช้งาน (Hot Backup)	มีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการเสียหายของข้อมูล	
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	กำหนดนโยบายการเข้าใช้ข้อมูลของตนเองได้อย่างเต็มที่ คุณสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเปิดดูข้อมูล, การเพิ่มข้อมูล, การแก้ไขข้อมูล, การลบข้อมูล รวมถึงการส่งออกและการพิมพ์	มีการกำหนดสิทธิการใช้งานข้อมูล ของผู้ใช้งานตามระดับตำแหน่งหน้าที่	กำหนดสิทธิกลุ่มผู้ใช้งาน และ กำหนดผู้มีสิทธิเข้าใช้ข้อมูล



ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
<b>Integrity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ	กำหนดนโยบายการเข้าใช้ข้อมูลของคุณเองได้อย่างเต็มที่ คุณสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเปิดดูข้อมูล, การเพิ่มข้อมูล, การแก้ไขข้อมูล, การลบข้อมูล รวมถึงการส่งออกและการพิมพ์ข้อมูล	มีการกำหนดสิทธิแต่ละพนักงานในการดูรายงานป้อนข้อมูลแก้ไขข้อมูล
<b>Non-repudiation</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	เก็บประวัติการเชื่อมต่อเข้าใช้งานของผู้ใช้	
<b>Accountability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆ ย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	บันทึกชื่อผู้ใช้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลครั้งสุดท้าย	
<b>Authenticity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	เข้ารหัสข้อมูลสำหรับรหัสผ่านผู้ใช้งานและรหัสผ่านฐานข้อมูล	มีการตั้งรหัสผ่าน

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน	เป็นระบบเดียว ที่เชื่อมโยง ข้อมูล ถึง 18 ระบบ	มีการแบ่งงานออกเป็นส่วน
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่า ส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			

ตารางที่ ผ.3 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Get A Business Control System	โปรแกรมบัญชี CD Organizer Windows 7 (LAN)	SML Account
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
<b>Testability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่		
<b>Adaptability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด		Windows XP Windows Vista Windows 7
<b>Installability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้		มีวิดีโอตัวอย่างการติดตั้งโปรแกรม
<b>Replaceability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้	โปรแกรมที่สามารถให้ Download เพื่อทดลองใช้งานได้ Free และสามารถ Upgrade เป็น Package ที่เลือกซื้อได้ โดยไม่ต้องลบฐานข้อมูลที่ใช้อยู่ ไม่ต้องกำหนดข้อมูลใหม่	สามารถอัปเดตโปรแกรมจากหน้า Web  โปรแกรมจะ Auto update ให้โดยอัตโนมัติ ไม่จำเป็นต้องติดตั้งซ้ำอีก โปรแกรมก็จะทันสมัยตลอดเวลา (จะตรวจสอบโปรแกรมรุ่นใหม่ เมื่อเรียกใช้โปรแกรมทุกครั้ง)

ตารางที่ ผ.4 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 3

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
ประเทศผู้ผลิต	ไทย	ไทย	ไทย
หน้าเว็บไซต์	<a href="http://www.smlsoft.com/โปรแกรมร้านอาหาร">http://www.smlsoft.com/โปรแกรมร้านอาหาร</a>	<a href="http://www.prosoft.co.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=499&amp;Itemid=528">http://www.prosoft.co.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=499&amp;Itemid=528</a>	<a href="http://www.prosoft.co.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=487&amp;Itemid=1734">http://www.prosoft.co.th/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=487&amp;Itemid=1734</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง		
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร (hardware และ software) ได้อย่างเหมาะสม		
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ		
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น		สามารถโอนข้อมูลระหว่าง POS และ WINSpeed

ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงว่าระบบ สามารถ ติดต่อสื่อสาร กับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้		
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมีความ เหมาะสมแก่การใช้ งาน		บริษัทจึงได้พัฒนา โปรแกรมจัดการ เกี่ยวกับระบบต้นทุน การผลิต (Job Cost ) ขึ้นมาเพื่อช่วยในการ จัดการบริหารการ ทำงานให้มี ประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น ซึ่งระบบต้นทุน การผลิตสามารถ ควบคุมต้นทุนการผลิต สินค้าได้อย่างถูกต้อง
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี สามารถเรียนรู้ได้ โดยง่าย		
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบง่ายต่อ การทำงานและ ควบคุม	โปรแกรมแสดงผลใน รูปแบบของกราฟิกที่ สวยงาม เข้าใจง่าย	

ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ขั้นตอนการทำงาน หรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วย ป้องกันความผิดพลาด ที่เกิดจากผู้ใช้งาน	มีระบบป้องกันการยิง Barcode ผิดพลาด ด้วยเสียง (ไม่ต้องมอง จอ)	
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี หน้าจอติดต่อที่นำใช้ งาน		
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ความสามารถรองรับ การใช้งานจากบุคคล ประเภทต่างๆกัน , อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือ ภาษาต่างๆกัน	สนับสนุนการใช้งาน หน้าจอสัมผัส (Touch screen)	
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบ ได้มีการปรับปรุงให้ ความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมี การปรับตัวเข้าหา สภาวะแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลง		

ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถที่จะทำ ให้มีการเข้าใช้งานได้ เมื่อต้องการใช้งาน		
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถทำงานที่ ต้องการได้แม้จะพบ กับเหตุผิดปกติ		
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ กู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพ พร้อมใช้งานได้ เมื่อ พบกับเหตุการณ์ ผิดปกติหรือการ รบกวน	พร้อมด้วยระบบ สำรองข้อมูล Backup Data	
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลใน ระบบนั้นจะสามารถ ถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ ได้รับสิทธิเท่านั้น		

ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
<b>Integrity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลและ ระบบนั้นมีการป้องกัน เพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดย ผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ		
<b>Non- repudiation</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบบันทึก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธ การกระทำนั้นๆ		
<b>Accountability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบการกระทำ ใดๆย้อนไปหาบุคคลที่ กระทำได้		
<b>Authenticity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบบุคคลว่า เป็นบุคคลนั้นตามที่ กล่าวอ้าง	ตั้งรหัสผ่านของ แคชเชียร์และผู้ใช้งาน แต่ละคนได้	



ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีการ แบ่งแยกงานออกเป็น ส่วนๆ	มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน	มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าส่วนประกอบ ของระบบมีการถูก นำมาใช้มากกว่าหนึ่ง ระบบ		
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ วินิจฉัยข้อผิดพลาดใน ระบบเพื่อหาสาเหตุ หรือระบุส่วนเกิด ปัญหา		
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล		

ตารางที่ ผ.4 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	SML Tom Yum Goong Professional	Prosoft POS	Prosoft Job Cost (LAN unlimited client)
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ สร้างเงื่อนไขการ ทดสอบและตรวจสอบ ว่าเงื่อนไขที่ต้องการ ทดสอบตรงตามที่ ต้องการหรือไม่		
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ ติดตั้งใน OS ชนิด ต่างๆได้มากกว่า 1ชนิด	Windows XP SP3 Windows 7	Windows XP SP3 Windows 7
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการ ติดตั้งและยกเลิกการ ติดตั้งใน สภาพแวดล้อมที่ กำหนดได้		มีคู่มือแสดงวิธีการ ติดตั้ง
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ ถูกแทนที่ด้วย ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์ เดียวกันได้		

ตารางที่ ผ.5 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 4

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
ประเทศผู้ผลิต		ไทย	ไทย	ไทย
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.prosoft.co.th/">http://www.prosoft.co.th/</a>	<a href="http://www.esg.co.th/esg/index.php?page=home">http://www.esg.co.th/esg/index.php?page=home</a>	<a href="http://www.businesssoft.com/index.php/product/easy-acc">http://www.businesssoft.com/index.php/product/easy-acc</a>
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงระยะเวลาใน การตอบสนองของ ระบบ ระยะเวลาที่ใช้ใน การไหลผ่านของข้อมูล ตั้งแต่ต้นทางถึง ปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าได้ระบบได้มี การใช้ทรัพยากร (hardware และ software) ได้อย่าง เหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงขีดจำกัดของ ระบบ			รองรับปริมาณข้อมูล ได้มากกว่า 10 Gb.
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงความสามารถ ในการแบ่งปันทรัพยากร ร่วมกับระบบอื่น			สามารถที่จะติดตั้งโปรแกรม EASY-ACC for Windows ควบคู่ไปกับ EASY-ACC 4.3 ในขณะที่กำลังเรียนรู้ การใช้งานโปรแกรมเวอร์ชัน ใหม่ สามารถทำงานในเวอร์ ชันเดิมต่อได้ และ จะเริ่มต้น เปลี่ยนมาใช้งานในเวอร์ชัน ใหม่เมื่อใดก็ได้ตามต้อง

ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงว่าระบบ สามารถ ติดต่อสื่อสาร กับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ ใช้งานอยู่ได้		สามารถส่งรายงานไปยัง Word, Excel ได้	ยังนำข้อมูลออกได้หลาย รูปแบบ อาทิ TEXT, Excel , HTML เป็นต้น
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความ เหมาะสมแก่การใช้งาน	ระบบ Transportation Management เป็น ระบบเกี่ยวกับการขนส่ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การขนส่งให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	Express เป็นโปรแกรม บัญชีสำเร็จรูปซึ่งรวบรวม ระบบบัญชีถึง 12 ระบบ เข้าไว้ด้วยกันเป็น โปรแกรมเดียว และข้อมูล จะเชื่อมโยงถึงกันโดย อัตโนมัติ ทำให้ลดขั้นตอน ในการทำงาน เพียงแค่ทำ การบันทึกข้อมูลรายวัน การซื้อและการขายเท่า นั่นเอง ต่อจากนั้น โปรแกรมจะทำหน้าที่นำ ข้อมูลไปบันทึกในแต่ละ ระบบที่เกี่ยวข้องให้เอง โดยอัตโนมัติ	สามารถรองรับงานทาง บัญชีของธุรกิจได้เกือบทุก ประเภทรายละเอียดในทุก ๆ ส่วนได้รับการออกแบบ ไว้อย่างสวยงามครบถ้วน ช่วยให้คุณสามารถจัดการ งานบัญชีที่ยุงยากให้ ถูกต้อง ตามหลักการบัญชี ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และ ง่ายดาย การทำงาน ของโปรแกรม ได้จัดเรียง ไว้อย่างเป็นขั้นเป็นตอน การลำดับการทำงานในแต่ละ ละวัน
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความ เรียนรู้ได้โดยง่าย			มีระบบ ONLINE-HELP ที่อธิบายการทำงานทุก ขั้นตอน ช่วยให้ท่าน สามารถเรียนรู้การทำงาน ของโปรแกรม ได้โดยไม่ ต้องมีการฝึกสอนใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งคุณจะต้องพอใจ และนำไปใช้งานได้อย่าง แน่นอน
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบง่ายต่อ การทำงานและควบคุม			โปรแกรมแสดงผลใน รูปแบบของกราฟิกที่ สวยงาม เข้าใจง่าย

ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ขั้นตอนการทำงาน หรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วย ป้องกันความผิดพลาด ที่เกิดจากผู้ใช้งาน		โปรแกรมจะทำการ ตรวจสอบยอดเดบิต และเครดิตให้สมดุล ก่อนบันทึก	
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี หน้าจอติดต่อที่นำใช้ งาน			
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ความสามารถรองรับ การใช้งานจากบุคคล ประเภทต่างๆกัน , อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือ ภาษาต่างๆกัน		เมนู2ภาษา ไทย/ อังกฤษ	
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบ ได้มีการปรับปรุงให้ ความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมี การปรับตัวเข้าหา สภาวะแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลง			

ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถที่จะทำ ให้มีการเข้าใช้งานได้ เมื่อต้องการใช้งาน			
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถทำงานที่ ต้องการได้แม้จะพบ กับเหตุผิดปกติ			เป็นโปรแกรมที่มี เสถียรภาพสูง สามารถ ทำงานได้แม่นยำใน SAVE MODE ของ Windows เพราะเราพัฒนาระบบ การจัดการไฟล์ขึ้นเอง โดยอาศัย Windows ในการแสดงผลเท่านั้น
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ กู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพ พร้อมใช้งานได้ เมื่อ พบกับเหตุการณ์ ผิดปกติหรือการ รบกวน			ระบบสำรองข้อมูล Backup Data
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลใน ระบบนั้นจะสามารถ ถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ ได้รับสิทธิเท่านั้น		ผู้ดูแลระบบสามารถ กำหนดสิทธิการใช้ ข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละ คนหรือแต่ละกลุ่ม ได้ ตามต้องการ ทำให้ ป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เข้าไปดูข้อมูลที่เป็น ความลับ	ระบบรหัสผ่าน (Password) เพื่อ ป้องกันมิให้ บุคคลภายนอกเรียกเข้า สู่โปรแกรม หรือเรียกดู รายงานที่ไม่ต้องการให้ เปิดเผยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
<b>Integrity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลและ ระบบนั้นมีการป้องกัน เพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ ที่ไม่ได้รับสิทธิ		ผู้ดูแลระบบสามารถ กำหนดสิทธิการใช้ข้อมูล ของผู้ใช้งานแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่ม ได้ตาม ต้องการ ทำให้ป้องกันผู้ ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปดูข้อมูล ที่เป็นความลับ	กำหนดขอบเขตการ ทำงานของรหัสผ่านได้ อย่างรัดกุม เช่นอนุญาต ให้บันทึกใบกำกับได้ แต่ ไม่มีสิทธิในการแก้ไข พิมพ์ซ้ำ หรือเรียกดู รายงานบางตัว
<b>Non- repudiation</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบบันทึก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อ ไม่ให้มีการปฏิเสธการ กระทำนั้นๆ		สามารถกำหนดการ ตรวจสอบแบบเข้มงวด ทำให้ง่ายสำหรับผู้ดูแล ระบบ โดยไม่จำเป็น จะต้องเข้าไปกำหนดสิทธิ การใช้งานเพิ่มอีก โปรแกรมจะจัดการ บันทึกเหตุการณ์ของ ผู้ใช้งานรายนั้นเก็บไว้ให้ ทุกครั้ง	เก็บบันทึกประวัติการใช้ งานโปรแกรมจากเครื่อง ที่เรียกใช้งานในทุกๆ ขั้นตอนการทำงาน (Audit Tail) เพื่อการ ตรวจสอบ
<b>Accountability</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบการกระทำ ใดๆย้อนไปหาบุคคลที่ กระทำได้		สามารถกำหนดการ ตรวจสอบแบบเข้มงวด ทำให้ง่ายสำหรับผู้ดูแล ระบบ โดยไม่จำเป็น จะต้องเข้าไปกำหนดสิทธิ การใช้งานเพิ่มอีก โปรแกรมจะจัดการ บันทึกเหตุการณ์ของ ผู้ใช้งานรายนั้นเก็บไว้ให้ ทุกครั้ง	เก็บบันทึกประวัติการใช้ งานโปรแกรมจากเครื่อง ที่เรียกใช้งานในทุกๆ ขั้นตอนการทำงาน (Audit Tail) เพื่อการ ตรวจสอบ
<b>Authenticity</b>	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบบุคคลว่าเป็น บุคคลนั้นตามที่กล่าว อ้าง		ผู้ใช้แต่ละคน สามารถตั้ง รหัสผ่าน(Password) ของตนเองได้	ระบบรหัสผ่าน (Password)

ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีการ แบ่งแยกงานออกเป็น ส่วนๆ	มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน		
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าส่วนประกอบ ของระบบมีการถูก นำมาใช้มากกว่าหนึ่ง ระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ วินิจฉัยข้อผิดพลาดใน ระบบเพื่อหาสาเหตุ หรือระบุส่วนเกิด ปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			



ตารางที่ ผ.5 (ต่อ)				
ชื่อโปรแกรม		Prosoft Transportation Management (LAN unlimited client)	Express Windows Single For Thai- English V.1.x	โปรแกรมระบบบัญชี EASY-ACC +Network
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ สร้างเงื่อนไขการ ทดสอบและตรวจสอบ ว่าเงื่อนไขที่ต้องการ ทดสอบตรงตามที่ ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ ติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1ชนิด	Windows XP SP3 Windows 7	Windows 98, Windows XP, Windows 2000, Windows 2003, Windows 2008 และ Windows 7	ระบบปฏิบัติการ Windows 98Se / Me / NT4.0 / 2000 / XP / Vista / Windows 7
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการติดตั้ง และยกเลิกการติดตั้งใน สภาพแวดล้อมที่กำหนด ได้	มีคู่มือแสดงวิธีการติดตั้ง		EASY-ACC USB Flash Drive ซึ่งเป็น อุปกรณ์ Flash Drive ที่ติดตั้งโปรแกรม EASY-ACC มาให้ เรียบร้อยแล้ว เพียง เสียบอุปกรณ์เข้าที่ช่อง USB ของ PC หรือ Notebook ก็เรียกใช้ งานโปรแกรมได้ทันที
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการถูก แทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้ จุดประสงค์เดียวกันได้			EASY-ACC Accounting System for Windows สามารถทำงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลกับ EASY-ACC 4.3 ได้ 100%โดยไม่ต้อง Convert Data

ตารางที่ ผ.6 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทยที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 5

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
ประเทศผู้ผลิต		ไทย	ไทย	ไทย
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.busssoft.com/index.php/product/easy-acc-payroll">http://www.busssoft.com/index.php/product/easy-acc-payroll</a>	<a href="http://www.apacssoftware.co.th/index.php">http://www.apacssoftware.co.th/index.php</a>	<a href="http://www.aplusplussoftware.com/product/prod_a+_+_th.html">http://www.aplusplussoftware.com/product/prod_a+_+_th.html</a>
คุณลักษณะทาง คุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความในการ ค้นหา
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงระยะเวลาใน การตอบสนองของ ระบบ ระยะเวลาที่ใช้ ในการไหลผ่านของ ข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึง ปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าได้ระบบได้มี การใช้ทรัพยากร (hardware และ software) ได้อย่าง เหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงขีดจำกัดของ ระบบ			
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงความสามารถ ในการแบ่งปัน ทรัพยากรร่วมกับ ระบบอื่น	สามารถถ่ายโอน ออกเป็นไฟล์และ ทำงานร่วมกับ MS office ได้	สามารถ interface กับโปรแกรมอื่นๆได้	

ตารางที่ ๖. (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้ทำงานอยู่ได้	นำข้อมูลออกเป็น Excel / HTML / Text File	ออกรายงานไปยัง Excel ได้	นำเข้าข้อมูลที่ถูกจำกัดเก็บในรูปแบบของ "delimited file" เช่น แปลงข้อมูลมาจาก Excel ได้
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	การทำงานของโปรแกรม EASY-ACC PAYROLL จะเป็นแบบ INTERACTIVE ดังนั้นหลังจากที่บันทึกข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมแล้วก็สามารถพิมพ์รายงานได้ทันที โดยไม่ต้องทำขั้นตอนใดๆ อีกทั้งสิ้น	PDP โปรแกรมทางบัญชีมาตรฐานสากลที่มีความสามารถในการรองรับการใช้งานที่ซับซ้อนได้ โดยผู้ใช้สามารถปรับเปลี่ยนโปรแกรมให้สอดคล้องกับเงื่อนไขทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ เพราะโปรแกรมบัญชีทั่วไป PDP ได้ถูกออกแบบโดยนักวางระบบมืออาชีพที่มองเงื่อนไขในทุกมิติที่อาจเกิดขึ้นได้ไว้ล่วงหน้าแล้ว	ถูกออกแบบเพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของธุรกิจขนาดเล็กที่เพิ่ง เริ่มต้นไปจนถึงธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องการใช้โปรแกรมบัญชีที่ได้มาตรฐาน มาช่วยเสริมการทำงานให้มีความถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น โดยปกติแล้วคุณจะพบโปรแกรมบัญชีที่มีคุณสมบัติดังกล่าวได้ในโปรแกรมที่ทำ เพื่อรองรับความต้องการของระบบขนาดใหญ่เท่านั้น
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย	ระบบความช่วยเหลือ ONLINE-HELP สมบูรณ์แบบ ช่วยให้สามารถนำโปรแกรมไปใช้งานได้ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องมีการฝึกสอนใดๆ ทั้งสิ้น		
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	ออกแบบด้วยกราฟิกที่สวยงาม ผสมผสานการควบคุมการทำงานระหว่างเมาส์กับคีย์บอร์ดได้อย่างลงตัว ช่วยทำงานได้ง่าย และ รวดเร็วพร้อมกับความสะดวกในการใช้งานไปในเวลาเดียวกัน		

ตารางที่ ผ 6.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในกรค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน			
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอดีต่อที่นำใช้งาน			
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่าง ๆ กัน , อุปกรณ์ต่าง ๆ กัน หรือภาษาต่าง ๆ กัน		เมนู2ภาษา ไทย/อังกฤษ	เมนู2ภาษา ไทย/อังกฤษ
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้ความผิดพลาดลดลงหรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	มีระบบตรวจสอบการอัปเดตโปรแกรมอัตโนมัติผ่านทางอินเทอร์เน็ต ทำให้โปรแกรม มีความทันสมัยตลอดเวลา		

ตารางที่ ๖.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในกรค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้มีการเข้าใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน			
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ			
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหายและแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน	ระบบสำรองข้อมูล Backup Data		
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น		กำหนด Access Right สำหรับผู้ใช้แต่ละคนได้	

ตารางที่ ผ 6.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ		กำหนด Access Right สำหรับผู้ใช้แต่ละคนได้	
Non-repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ			
Accountability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้			
Authenticity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	ระบบรหัสผ่าน (Password)	มีการตั้งรหัสผ่าน	

ตารางที่ ผ.6.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ		ผู้พัฒนาได้พัฒนาโปรแกรม PDP ออกเป็นส่วนๆ (Modules)	
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล			

ตารางที่ ผ 6.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		EASY-ACC Payroll Network Version	PDP Full System	A++
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด	Microsoft Windows XP, Windows® Vista™, Windows® 7	Windows 98, ME, 2000, XP	
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้			มีคู่มือแสดงวิธีการติดตั้ง
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้			



ตารางที่ ผ.7 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 1

ชื่อโปรแกรม		MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
ประเทศผู้ผลิต		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.myob.com.sg/productdetails.php?id=4">http://www.myob.com.sg/productdetails.php?id=4</a>	<a href="http://www.myob.com.sg/productdetails.php?id=3">http://www.myob.com.sg/productdetails.php?id=3</a>	<a href="http://www.efusiontech.com/point-of-sale-system-pos.html">http://www.efusiontech.com/point-of-sale-system-pos.html</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่างเหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ			
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น		Synchronise Card File with Microsoft Outlook	

ตารางที่ ๗.๗(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถ ติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	Links with Microsoft Office	Links with Microsoft Office	can export and import EXCEL, CSV and TAB DELIMITED
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	Integrated Singapore payroll and leave management solution gives you the power to process even the most complex of payrolls, in just minutes.	Management Manage even the most complex medium-sized business with ease and use its time-saving tools to manage and analyse your business.	Now, let us show you how you can throw away your old cash register and move into the future with the complete business solution.
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย	The MYOB Payroll setup wizard quickly guides you through the process of setting up your payroll. By answering the plain-English questions, your payroll will be quickly and accurately setup in MYOB Payroll.	Be up and running in minutes with the Easy Setup Assistant. Start recording transactions without knowledge of accounting concepts and principles. Quickly learn how to process transactions or tasks with the in-built step-by-step guide	
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	MYOB Payroll has been designed with the same easy-to-use elements pioneered by the award winning MYOB Accounting,	easy-to-use elements	The system makes it easy for users

ตารางที่ ๗. (ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน		
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอติดต่อกับหน้าใช้งาน		Choose one of two interface settings, Big Buttons, which is suitable for touch screens and is easier to point and click on the big buttons, or the menu style interface which is suited to the mouse use
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน		Leave blank if English or choose a different language file. The system can support any number of languages
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้มีความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	Compliance Updates	

ตารางที่ ๗.๗.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้มีการใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน			
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ			
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน	Back Up and Restore available	Back Up and Restore available	Backup available
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น			You can give users one of four possible access levels

ตารางที่ ๗.๗.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ		You can give users one of four possible access levels
Non-repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	Audit Trail	Audit Trail
Accountability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆ ย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	Audit Trail + password control	Audit Trail + password control
Authenticity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	Password Control	Password Control
			If you need to make the system secure, you should allocate a password to each user at the earliest opportunity.

ตารางที่ ๗.7.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	system composed of module	system composed of module	
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			

ตารางที่ ๗.๗.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MYOB Payroll	MYOB PremierPlus 3 user	Efusion Technology POS Standard Package
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด	Windows XP or Windows Vista	•Windows® 7 (SG version), Windows® 2000, Windows XP or Windows Vista	Windows 9x, 2000, XP
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้			
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้			

ตารางที่ ผ.8 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึง  
คุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 2

ชื่อโปรแกรม		A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
ประเทศผู้ผลิต		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.a2000.net/isprint/index.htm">http://www.a2000.net/isprint/index.htm</a>	<a href="http://www.aapr4.com/">http://www.aapr4.com/</a>	<a href="http://accounting.ocisg.com/home">http://accounting.ocisg.com/home</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่างเหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ			
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น	compactible with upgrade INTEREST CALCULATION + RESOURCE BOOKING TOOL + RECURRING BILLING + EASY GST REPORT SUBMISSION		



ตารางที่ ผ 8.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	Output business, accounting, inventory and financial reports to MS Excel & Word.	Export to PDF, Word, Excel
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	is an extremely affordable business management and accounting tool, suitable for small-sized companies or those moving from manual bookkeeping to computerized accounting.	AAP R/4(R) is a fully integrated accounting system, specifically designed for SMEs (Small-Medium Enterprises), simplifying their accounting tasks, enabling them to focus on their business.
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย	No accounting jargon; just power accounting in plain English.	Extensive on-screen help
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	Our extensive study of available systems & user preferences result in a system that performs immediately for you.	User-friendly source document entry form

ตารางที่ ผ 8.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน		Credit Limit
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอดีต่อที่นำใช้งาน	SMARTLEDGER is user-friendly.	
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน		
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้มีความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	IRAS-Compliant: Fully compliant to IRAS requirements to generate XML-based IRAS Audit File (IAF) and complying with prescribed new GST tax codes	

ตารางที่ ๘.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้มีการใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน	SMARTLEDGER can operate over a wide area network on thin client architecture via Internet	
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ		
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน		Data Backup Utility Backup and restore
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	Different users can assign their own transaction screens; and what is not given will be hidden from view.	Multiple Access Right Control Access limitation control

ตารางที่ ๘.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ	User can be assigned a personalized entry screen for access to modules right down to add, modify and delete option.	Multiple Access Right Control Access limitation control
Non-repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	Audit trail by Transaction/User/Date	Traceable amendments made by users for every document
Accountability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	Audit trail by Transaction/User/Date	Traceable amendments made by users for every document
Authenticity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	Password Maintenance	Password Protection Password login

ตารางที่ ผ 8.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	system composed of module	system composed of module	system composed of module
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา	Advanced diagnostics to isolate any erroneous transaction in the system.	Data Diagnostics	
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			

ตารางที่ ผ 8.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		A21 SmartLedger Premier Edition ver 9.04	AAP R/4(R) Accounting Professional Version 7.0	OCI Accounting V10 Plus SQL Edition
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด	Windows XP/2003/Vista/7	Windows 7, Windows Vista, Windows XP or Windows 2000.	Windows XP/Vista/7
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้			
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้	Allowing a hassle-free upgrade to A21's enterprise-level ERP products when your company is ready, giving you a scalability advantage		

ตารางที่ ผ.9 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 3

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
ประเทศผู้ผลิต		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.focussoftnet.com/sg/FocusReachSG.pdf">http://www.focussoftnet.com/sg/FocusReachSG.pdf</a>	<a href="http://www.workersmanagement.com/">http://www.workersmanagement.com/</a>	<a href="http://www.qne.com.sg/pricing.html">http://www.qne.com.sg/pricing.html</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่างเหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ			
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น			

ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	import and export data		Support data exporting to multiple file, eg. Excel, Word, Html, JPG, BITMAP etc.
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน		WMS is the developed using latest .net technology to make it a very powerful, yet simple-to-use Payroll system. With it's enhanced features WMS is the best available payroll software to process your own payroll in-house for foreign workers as well as locals.	QnE Professional provides a detailed analysis of accounting data, sales and purchases trends, and with user definable fields, users are able to conduct analysis according to their requirements and generate information necessary to make critical decisions.
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย			users with no accounting knowledge still can use these user-friendly source document screen to enter their accounting data due to QnE do the entire accounting debit and credit job
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม			All the entry screens in QnE are designed as likely as an actual entry document.



ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน			Automated selling price and purchase price controls, reduce human errors and improve customer services
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอตีต่อที่นำใช้งาน			
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน	English/Arabic/Farsi		
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้มีความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง		Compliance updates are sent to clients automatically whenever there is a change declared. Ensuring latest updates.	

ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้มีการเข้าใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน			UPS installed in server
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ			
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน			Backup/Restore Database
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	Menu level security		Multi-level access control

ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ	Menu level security		Multi-level access control
Non-repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	Audit trail		user audit trail
Accountability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	Audit trail		user audit trail
Authenticity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	password login	security login	Password protection

ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	system composed of module	system composed of module	system composed of module
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา			Database Validation
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			

ตารางที่ ผ 9.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Focus Reach	Workers Management System (WMS)	QnE Professional
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด	Windows 2000/XP		
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้			
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้			

ตารางที่ ผ.10 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 4

ชื่อโปรแกรม		Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
ประเทศผู้ผลิต		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://www.succes&lt;br/&gt;sit.com.sg/grant.a&lt;br/&gt;spx">http://www.succes sit.com.sg/grant.a spx</a>	<a href="http://www.succes&lt;br/&gt;sit.com.sg/grant.a&lt;br/&gt;spx">http://www.succes sit.com.sg/grant.a spx</a>	<a href="http://www.amc.c&lt;br/&gt;om.sg/products.h&lt;br/&gt;tml">http://www.amc.c om.sg/products.h tml</a>
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงระยะเวลาในการ ตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหล ผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้น ทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าได้ระบบได้มีการ ใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่าง เหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงถึงขีดจำกัดของ ระบบ	Up to 3 concurrent users	Up to 3 concurrent users	25 employees with additional cost 10 Singapore dollar per employee
Co- existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงความสามารถใน การแบ่งปันทรัพยากร ร่วมกับระบบอื่น		Integration with door access system Integration with attendance management system	

## ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงถึงว่าระบบสามารถ ติดต่อสื่อสารกับข้อมูล รูปแบบอื่น หรือระบบ อื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้		E-submission for CPF using FTP  Export Employee Information to Excel / Word
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความ เหมาะสมแก่การใช้งาน	Ezy Access is an Enterprise class finance suite that help you increase productivity, get up to date business information, enhance security control and increase your cash flow.	SMESUITE answers the critical technology needs of small businesses in more ways than one.
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีความ เรียนรู้ได้โดยง่าย		
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบง่ายต่อการ ทำงานและควบคุม	User friendly	Easy & User Friendly Application

ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ขั้นตอนการทำงานหรือสิ่ง อื่นใด ที่ช่วยป้องกันความ ผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน		
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี หน้าจอดีต่อที่นำใช้งาน	Simple design	
Accessibilit y	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบมี ความสามารถรองรับการ ใช้งานจากบุคคลประเภท ต่างๆกัน ,อุปกรณ์ ต่างๆกัน หรือภาษา ต่างๆกัน		
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงให้เห็นว่าระบบได้มี การปรับปรุงให้ความ ผิดพลาดลดลง หรือการที่ ระบบนั้นๆมีการปรับตัว เข้าหาสภาวะแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลง		COMPLIANCE UPDATE



ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถที่จะทำให้มี การใช้งานได้เมื่อ ต้องการใช้งาน			
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถทำงานที่ ต้องการได้แม้จะพบกับ เหตุผิดปกติ			
Recoverabil ity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถกู้ คืนข้อมูลที่เสียหาย และ แก้ไขไปสู่สภาพพร้อม ใช้งานได้ เมื่อพบกับ เหตุการณ์ผิดปกติหรือการ รบกวน			Backup and restore
Confidentia lity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้น จะสามารถถูกเข้าถึงได้ เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิ เท่านั้น			Employee can be assigned to the rights group

ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าข้อมูลและระบบ นั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับ สิทธิ			Employee can be assigned to the rights group
Non- repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบบันทึก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อ ไม่ให้มีการปฏิเสธการ กระทำนั้นๆ			
Accountabi lity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบการกระทำใดๆ ย้อนไปหาบุคคลที่กระทำ ได้			
Authenticit y	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ตรวจสอบบุคคลว่าเป็น บุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง			password protection

ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมีการ แบ่งแยกงานออกเป็น ส่วนๆ	system composed of module		system composed of module
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าส่วนประกอบของ ระบบมีการถูกนำมาใช้ มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการ วินิจฉัยข้อผิดพลาดใน ระบบเพื่อหาสาเหตุหรือ ระบุส่วนเกิดปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบสามารถ ปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล			

## ตารางที่ ผ 10.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		Ezy Access Version 7	Success Payroll Version 2.5	SMESUITE - HR/PAYROLL
คุณลักษณะ ทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการ ค้นหา	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ	คำจำกัดความที่ ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการสร้าง เงื่อนไขการทดสอบและ ตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ ต้องการทดสอบตรงตามที่ ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการติดตั้ง ใน OS ชนิดต่างๆได้มา กว่า 1ชนิด			Windows xp or above -Not include home edition
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่ แสดงว่าระบบมี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการติดตั้ง และยกเลิกการติดตั้งใน สภาพแวดล้อมที่กำหนด ได้			installation guild available
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่ แสดงว่าระบบมี ความสามารถในการถูก แทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้ จุดประสงค์เดียวกันได้	Upgradeable to enterprise class Enterprise Resources Planning System		

ตารางที่ ผ.11 แสดงคำจำกัดความที่พบในเว็บไซต์ของผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศสิงคโปร์ที่สื่อถึงคุณลักษณะทางคุณภาพของซอฟต์แวร์ ชุดที่ 5

ชื่อโปรแกรม		MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
ประเทศผู้ผลิต		สิงคโปร์	สิงคโปร์	สิงคโปร์
หน้าเว็บไซต์		<a href="http://moneyworkssingapore.com/products/product-comparison/">http://moneyworkssingapore.com/products/product-comparison/</a>	<a href="http://www.sage.sg">http://www.sage.sg</a>	<a href="http://www.agnetdirect.com/">http://www.agnetdirect.com/</a>
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Time behavior	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ในการไหลผ่านของข้อมูลตั้งแต่ต้นทางถึงปลายทาง			
Resource utilization	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าได้ระบบได้มีการใช้ทรัพยากร(hardware และ software)ได้อย่างเหมาะสม			
Capacity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงถึงขีดจำกัดของระบบ		50 User	
Co-existence	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงความสามารถในการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกับระบบอื่น		compatible with other UBS product	Integration with leading payroll systems

ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Interoperability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบสามารถติดต่อสื่อสารกับข้อมูลรูปแบบอื่น หรือระบบอื่นๆ ขณะที่ใช้งานอยู่ได้	MS Office/iWork enabled	migration wizard takes both posted and up-posted transactions from your current UBS software
Appropriateness recognizability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบมีความเหมาะสมแก่การใช้งาน	, an accounting software with a range of feature rich and easy-to-use solutions for small medium businesses. Now YOU can make informed judgment and better decisions, through the financial information	Sage UBS Fiftyplus is built on what is proven and trusted. It comes with the features you are familiar with...plus more. This product redefines the way you work with enhanced usability and reporting
Learnability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบมีความสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย		
Operability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงถึงว่าระบบง่ายต่อการทำงานและควบคุม	User Friendly easy to use	Now you can have unlimited sets of automatic document numbers for all your different business transactions.

## ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
User error protection	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีขั้นตอนการทำงานหรือสิ่งอื่นใด ที่ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่เกิดจากผู้ใช้งาน	Eliminate mistake by automate your transactions at the same time free up your time to grow your business	through automated validation and verification to reduce errors, reduce effort and reduce administrative effort.
User interface aesthetics	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีหน้าจอดีต่อที่นำใช้งาน		
Accessibility	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบมีความสามารถรองรับการใช้งานจากบุคคลประเภทต่างๆกัน ,อุปกรณ์ต่างๆกัน หรือภาษาต่างๆกัน		
Maturity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงให้เห็นว่าระบบได้มีการปรับปรุงให้มีความผิดพลาดลดลง หรือการที่ระบบนั้นๆมีการปรับตัวเข้าหาสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	An online update facility ensures that your software is up to date with just a simple mouse click. With internet access, you will receive a notice when software updates are available.	

## ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Availability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถที่จะทำให้การเข้าใช้งานได้เมื่อต้องการใช้งาน		you can add transactions to your data back-up when outside of the office and synchronize it with your servers when you are back.
Fault tolerance	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถทำงานที่ต้องการได้แม้จะพบกับเหตุผิดปกติ		
Recoverability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถกู้คืนข้อมูลที่เสียหาย และแก้ไขให้ไปสู่สภาพพร้อมใช้งานได้ เมื่อพบกับเหตุการณ์ผิดปกติหรือการรบกวน		
Confidentiality	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลในระบบนั้นจะสามารถถูกเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น	multiple passwords and privileges	



## ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม	MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Integrity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าข้อมูลและระบบนั้นมีการป้องกันเพื่อไม่ให้ถูกแก้ไขโดยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ	multiple passwords and privileges	
Non-repudiation	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อไม่ให้มีการปฏิเสธการกระทำนั้นๆ	The audit trail will track all transactions and changes made by the users	
Accountability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบการกระทำใดๆ ย้อนไปหาบุคคลที่กระทำได้	The audit trail will track all transactions and changes made by the users	
Authenticity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถตรวจสอบบุคคลว่าเป็นบุคคลนั้นตามที่กล่าวอ้าง	multiple passwords and privileges	password protect User ID/Password Fingerprint Identification

ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Modularity	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนๆ	system composed of module	system composed of module	system composed of module
Reusability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าส่วนประกอบของระบบมีการถูกนำมาใช้มากกว่าหนึ่งระบบ			
Analysability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อผิดพลาดในระบบเพื่อหาสาเหตุหรือระบุส่วนเกิดปัญหา			
Modifiability	ข้อความหรือสื่อใดๆที่แสดงว่าระบบสามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	Easy configuration		it allows easy configuration to enable companies to customize to their own company policies. Ideal for companies that operates in disperse locations or countries.

## ตารางที่ ผ 11.(ต่อ)

ชื่อโปรแกรม		MoneyWorksGold v6	Sage UBS Fifty Plus	AG Pay - 25 user License
คุณลักษณะทางคุณภาพ	คำจำกัดความในการค้นหา	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ	คำจำกัดความที่ปรากฏ
Testability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการสร้างเงื่อนไขการทดสอบและตรวจสอบว่าเงื่อนไขที่ต้องการทดสอบตรงตามที่ต้องการหรือไม่			
Adaptability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการติดตั้งใน OS ชนิดต่างๆ ได้มากกว่า 1 ชนิด	can share your accounts between Macintosh and Windows computers	Windows XP Service Pack 3, Windows Vista, Windows 7, Windows Server 2008, Windows Server 2003	
Installability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการติดตั้งและยกเลิกการติดตั้งในสภาพแวดล้อมที่กำหนดได้			
Replaceability	ข้อความหรือสื่อใดๆ ที่แสดงว่าระบบมีความสามารถในการถูกแทนที่ด้วยผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ให้จุดประสงค์เดียวกันได้			

### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายทักษกร งามดีสงวนนาม เกิดวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2528 จบการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจคอมพิวเตอร์ คณะบริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เมื่อปีการศึกษา 2547 และเข้าศึกษาต่อในระดับมหาบัณฑิต หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY