

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบประเมินระบบและตรวจสอบการใช้งาน
การออกแบบระบบการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยใช้การจัดลำดับความสามารถ

แบบประเมินการทดสอบระบบและตรวจสอบการใช้งาน
การออกแบบระบบการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยใช้การจัดลำดับความสามารถ

คำชี้แจง

1) แบบประเมินสารนิพนธ์ชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบระบบการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้การจัดลำดับความสามารถ ที่ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการใบงาน และคัดสรรบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อไปปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบและประเมินประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

2) แบบประเมินชุดนี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบประเมินในส่วนของ Call Center

ส่วนที่ 3 แบบประเมินในส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher)

ส่วนที่ 4 แบบประเมินในส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

(IT-Support)

แบบประเมินสารนิพนธ์ชุดนี้ได้แบ่งผู้ประเมินออกเป็นสามกลุ่มคือกลุ่มของ Call Center กลุ่มของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคนจ่ายใบงาน (Dispatcher) โดยผู้ประเมินจะต้องเลือกประเมินตามสถานะในการใช้งานระบบของตนให้ถูกต้อง

3) การแสดงความคิดเห็นของผู้ประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบซึ่งประกอบด้วยส่วนของคำถามที่อยู่ด้านซ้ายมือ และส่วนประมาณค่าที่อยู่ด้านขวามือจำนวน 5 ระดับ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยกำหนดค่าความหมายดังนี้

5	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด
4	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพมาก
3	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
2	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพน้อย
1	หมายถึง	ระบบมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ประเมิน

1. เพศ

- ชาย
- หญิง

2. อายุ

- 16 – 25 ปี
- 26 – 35 ปี
- 36 – 45 ปี
- 46 – 55 ปี
- มากกว่า 55 ปี

3. สถานะในการใช้งานระบบ

- Call Center
- คนจ่ายใบงาน (Dispatcher)
- บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - หากท่านเป็น Call Center ให้ทำแบบประเมินต่อในส่วนที่ 2 เท่านั้น
 - หากท่านเป็น คนจ่ายใบงาน (Dispatcher) ให้ข้ามไปทำแบบประเมินในส่วนที่ 3 เท่านั้น
 - หากท่านเป็น บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support) ให้ข้ามไปทำแบบประเมินในส่วนที่ 4 เท่านั้น

ส่วนที่ 2 แบบประเมินในส่วนของ Call Center

แบบประเมินในส่วนของ Call Center ผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบเป็น Call Center จะทำการประเมินในส่วนนี้ซึ่งแบบประเมินจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้งานระบบ (Functional Requirement Test)
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

ตารางที่ 1 การประเมินด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้งานระบบ (Functional Requirement Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถในการค้นหาข้อมูลใบงาน					
2. ความสามารถในการจัดการข้อมูลใบงาน					
3. ความสามารถในการสร้างใบงานใหม่					
4. ความสามารถในการจัดการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ					
5. ความสามารถของระบบในภาพรวม					

ตารางที่ 2 การประเมินด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความถูกต้องในการแสดงผลข้อมูลใบงาน					
2. ความถูกต้องในการจัดการข้อมูลใบงาน					
3. ความถูกต้องในการจัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบ					
4. ความถูกต้องของข้อมูลในการสร้างใบงาน					

ตารางที่ 3 การประเมินด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความง่ายในการใช้งานระบบ					
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้นิพจน์ตัวอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ					
3. ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย					
4. ความครอบคลุมของเมนูหลักในการใช้งานระบบ					
5. การนำเสนอเนื้อหาเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน					

ตารางที่ 4 การประเมินด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ					
2. การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ					
3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้อย่างถูกต้อง					
4. ความเหมาะสมของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบประเมินการทำงานของระบบในครั้งนี้

ส่วนที่ 3 แบบประเมินในส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher)

แบบประเมินในส่วนของคนจ่ายใบงาน (Dispatcher) ผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบคนจ่ายใบงาน (Dispatcher) จะทำการประเมินในส่วนนี้ซึ่งแบบประเมินจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

ตารางที่ 5 การประเมินด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถในการจัดการใบงาน					
2. ความสามารถในการจัดการข้อมูลส่วนตัว					
3. ความสามารถในการจัดการข้อมูลรหัสผ่าน					
4. ความสามารถในการจัดการข้อมูลพื้นฐานบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
5. ความสามารถในการแสดงรายงาน					
6. ความสามารถของระบบในภาพรวม					

ตารางที่ 6 การประเมินด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความถูกต้องในการแสดงผลข้อมูลใบงาน					
2. ความถูกต้องในการจัดการข้อมูลใบงาน					
3. ความถูกต้องในการจัดการข้อมูลบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
4. ความถูกต้องของข้อมูลในการคัดสรรบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมอบหมายงาน					
5. ความถูกต้องของข้อมูลในส่วนของ Report					

ตารางที่ 7 การประเมินด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความง่ายในการใช้งานระบบ					
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ					
3. ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย					
4. การนำเสนอเนื้อหาเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน					
5. ใช้คำศัพท์ที่ผู้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย					

ตารางที่ 8 การประเมินด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ					
2. การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ					
3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้อย่างถูกต้อง					
4. ความเหมาะสมของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบประเมินการทำงานของระบบในครั้งนี้

ส่วนที่ 4 แบบประเมินในส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support)

แบบประเมินในส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support) ผู้ที่มีสถานะในการใช้งานระบบบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT-Support) จะทำการประเมินในส่วนนี้ ซึ่งแบบประเมินจะแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)
3. ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

ตารางที่ 9 การประเมินด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการผู้ใช้ระบบ (Functional Requirement Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความสามารถในการค้นหาข้อมูลใบงาน					
2. ความสามารถในการจัดการข้อมูลส่วนตัว					
3. ความสามารถในการจัดการข้อมูลรหัสผ่าน					
4. ความสามารถในการรับงานไปปฏิบัติ					
5. ความสามารถในการบันทึกผลการปฏิบัติงาน					

ตารางที่ 10 การประเมินด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ (Functional Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความถูกต้องในการแสดงผลข้อมูลใบงาน					
2. ความถูกต้องในการจัดการข้อมูลใบงาน					
3. ความถูกต้องในการมอบหมายใบงาน					
4. ความถูกต้องของข้อมูลในการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว					

ตารางที่ 11 การประเมินด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ความง่ายในการใช้งานระบบ					
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรและความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ					
3. ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย					
4. การนำเสนอเนื้อหาเป็นระบบและเรียงตามลำดับขั้นตอน					
5. ใช้คำศัพท์ที่ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย					

ตารางที่ 12 การประเมินด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ (Security Test)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ					
2. การตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้เพื่อเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ					
3. การควบคุมการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้อย่างถูกต้อง					
4. ความเหมาะสมของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบ					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบประเมินการทำงานของระบบในครั้งนี้