



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการใช้งานระบบ

#### ระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

คู่มือการใช้งานระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ได้แบ่งส่วนการทำงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ส่วนการเข้าสู่ระบบและจัดการข้อมูลผู้ใช้ ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
  - 1.1) การเข้าสู่ระบบ
  - 1.2) การเปลี่ยนรหัสผ่าน
- 2) ส่วนของผู้ควบคุมระบบ ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
  - 2.1) การสร้างรหัสผ่านผู้ใช้ใหม่
- 3) ส่วนของผู้ใช้งาน ประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่
  - 3.1) การแสดงรายงาน

ข้อมูลต่างๆจะถูกจัดเก็บโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลรีเลชัน (DB2) ระบบวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลแบบหลายมิติ ไมโครซอฟท์ อะนาลิซิส เซอร์วิส (Microsoft Analysis Services) ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะสามารถอธิบายการใช้งานได้ดังนี้

#### 1) การเข้าสู่ระบบ

เป็นส่วนที่ผู้ใช้ทุกคนต้องใช้งานซึ่งจะมีการใช้งานที่เหมือนกัน ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

##### 1.1) หน้าจอหลักและการเข้าสู่ระบบ

เป็นหน้าจอแรกที่ผู้ใช้ทุกกลุ่ม จะผ่านเมื่อต้องการเข้าใช้งานระบบฯ ซึ่งจะมีการใช้ผู้ใช้ กรอกข้อมูลที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบและรหัสผ่าน โดยหากกรอกข้อมูลผิดระบบฯ จะไม่ยอมให้เข้าสู่ระบบ แสดงดังรูป ก.1



รูป ก.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบ

## 1.2) การเปลี่ยนรหัสผ่าน

เมื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะสามารถเปลี่ยนข้อมูลรหัสผ่านได้ โดยต้องกรอกข้อมูลรหัสผ่านเดิม และกรอกข้อมูลรหัสผ่านใหม่ ดังรูปที่ ก.2



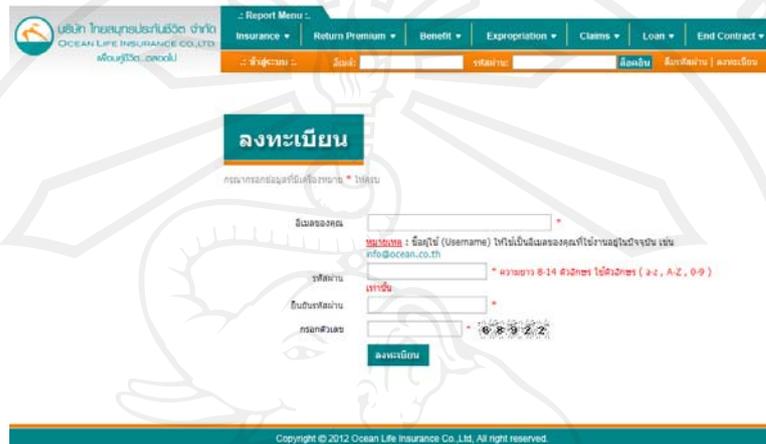
รูป ก.2 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้

## 2) วิธีการใช้งานในส่วนของผู้ควบคุมระบบ

เมื่อผู้ควบคุมระบบเข้าสู่ระบบ เข้าสู่ระบบจะพบหน้าจอหลักซึ่งเป็นส่วนของการทำงาน ดังรูป ก.3

## 2.1) การลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่

เป็นหน้าจอที่ใช้ลงทะเบียนเพื่อสร้างรหัสผ่านผู้ใช้ใหม่ โดยหน้าจอจะปรากฏเมื่อผู้ควบคุมระบบ คลิกที่เมนู “ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่” แสดงดังรูป ก.3



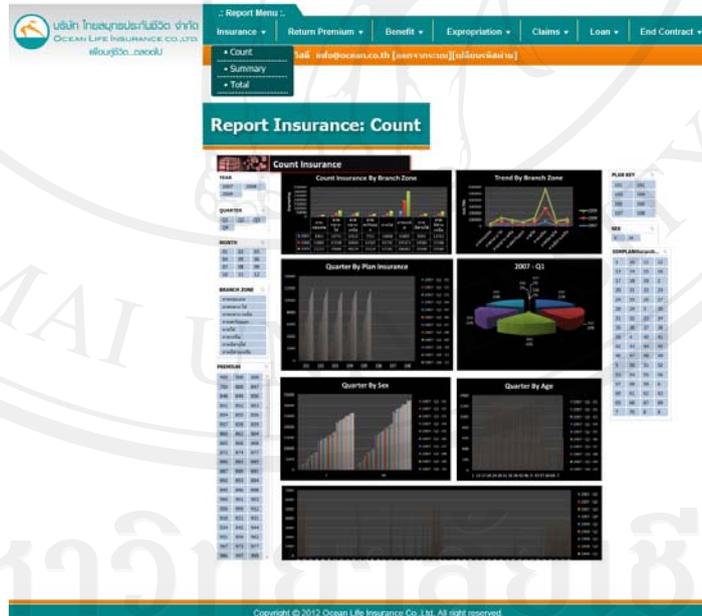
รูป ก.3 หน้าจอสร้างรหัสผ่านผู้ใช้ใหม่

## 2.2) ระบบรายงาน

เป็นหน้าจอที่ใช้ทำงานในส่วนการแสดงผลรายงาน โดยแบ่งออกเป็นตามประเภทรายงาน ดังนี้

- Report Insurance
  - Report Count
  - Report Capital
  - Report Premium
  - Report CB
  - Report DAB
  - Report HC
- Report Return
  - Report Count
  - Report Premium
  - Report CB
  - Report DAB

- Report HC
- Report Benefit
  - Report Count
  - Report Summary
- Report Claims
  - Report Count
  - Report Summary
- Report End Contract
  - Report Count
  - Report Summary
- Report Expro
  - Report Count
  - Report Summary



รูป ก.4 หน้าจอรายงานจำนวนรายการทำประกันชีวิต

จากรูป ก.4 เป็นตัวอย่างหน้าจอแสดงรายงานจำนวนรายการทำประกันชีวิตของผู้เอาประกัน

## ภาคผนวก ข

### แผนการทดสอบการทำงานตามข้อกำหนดความต้องการของระบบ

#### ระดับผลการทดสอบที่ใช้ใน ทดสอบการทำงานตามข้อกำหนดความต้องการของระบบ

- ระดับ 1 หมายความว่า ควรปรับปรุง คือ ไม่ตรงตามความคาดหวังและไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดในเอกสารความต้องการระบบ
- ระดับ 2 หมายความว่า พอใช้ คือ ตรงตามความคาดหวังแต่ไม่ถูกต้องตามข้อกำหนดในเอกสารความต้องการระบบ
- ระดับ 3 หมายความว่า ดี คือ ไม่ตรงตามความคาดหวังแต่ถูกต้องตามข้อกำหนดในเอกสารความต้องการระบบ
- ระดับ 4 หมายความว่า ดีมาก คือ ตรงตามความคาดหวังและถูกต้องตามข้อกำหนดในเอกสารความต้องการระบบ

ตาราง ข.1 แผนการทดสอบ: ระบบตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบ (User Authentication): ผู้ควบคุมระบบ

ระบบตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบ (User Authentication): ผู้ควบคุมระบบ									
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบที่ คาดหวัง	ผลการ ทดสอบ				ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
			4	3	2	1			
1	ผู้ควบคุมระบบสามารถเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น	ผู้ควบคุมระบบสามารถเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นโดยการใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้							
2	ผู้ควบคุมระบบสามารถเข้าสู่ระบบได้ตามการกำหนดสิทธิ์ที่ได้รับเป็นผู้ควบคุมระบบ	บันทึกข้อมูลป้อนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านที่ถูกต้อง หลังจากนั้นจะเข้าสู่ระบบได้							

ตาราง ข.1 แผนการทดสอบ: ระบบตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบ (User Authentication): ผู้ควบคุมระบบ(ต่อ)

ระบบตรวจสอบสิทธิ์การใช้งานระบบ (User Authentication) : ผู้ควบคุมระบบ									
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบที่ คาดหวัง	ผลการ ทดสอบ				ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
			4	3	2	1			
3	ผู้ควบคุมระบบสามารถลบข้อมูลผู้ใช้	ผู้ควบคุมระบบสามารถทำลบข้อมูลผู้ใช้ โดยก่อนทำการลบจะต้องมีระบบแจ้งเตือนก่อนเสมอ							
4	ผู้ควบคุมระบบสามารถกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้	ผู้ควบคุมระบบสามารถสั่งระบบให้ทำการสร้างรหัสผ่านใหม่แก่ผู้ใช้ได้							

ตาราง ข.2 แผนการทดสอบ: ระบบรายงาน (Report System)

ระบบรายงาน (Report System)									
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบที่ คาดหวัง	ผลการ ทดสอบ				ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
			4	3	2	1			
5	รายงานการทำ ประกันสามารถ แสดงข้อมูลผู้เอา ประกัน ตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
6	รายงานการกู้เงิน กรมธรรม์สามารถ แสดงข้อมูลตามช่วง ระยะเวลา ตามความ ต้องการของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
7	รายงานการกู้เงิน กรมธรรม์สามารถ แสดงข้อมูลเงินกู้ ดอกเบี้ย การคืน เงินกู้ ดอกเบี้ยรับ ตามความต้องการ ของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							

ตาราง ข.2 แผนการทดสอบ: ระบบรายงาน (Report System)(ต่อ)

หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบที่ คาดหวัง	ผลการ ทดสอบ				ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
			4	3	2	1			
8	รายงานครบกำหนด สัญญาสามารถแสดง ข้อมูลปีที่ครบ กำหนดสัญญา จำนวนเงิน	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
9	รายงานการจ่ายเงิน ตามเงื่อนไขสามารถ แสดงปีที่จ่ายเงิน ตามความต้องการ ของผู้ใช้งาน	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
10	รายงานการทำ ประกันสามารถ แสดงจำนวนเบี้ย ประกัน จำนวนค่า คอมมิสชัน โดย สามารถแสดง ภาพรวมทั้งประเทศ ถึงระดับสาขา	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							

ตาราง ข.2 แผนการทดสอบ: ระบบรายงาน (Report System)(ต่อ)

หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบที่ คาดหวัง	ผลการ ทดสอบ				ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
			4	3	2	1			
11	รายงานเวนคืน กรรมสิทธิ์สามารถ แสดงข้อมูลจำนวน เบี้ยประกัน สาเหตุ การเวนคืนกรรมสิทธิ์	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
12	รายงานการเคลม สินไหมสามารถ แสดงรายละเอียด สินไหมทุกประเภท จำนวนเงิน สาเหตุ	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							
13	รายงานการคืนเบี้ย ประกันสามารถ แสดงข้อมูล จำนวน เงินที่คืน สาเหตุ ตาม ความต้องการของ ผู้ใช้งาน	ผู้ใช้สามารถ เลือกเงื่อนไขให้ แสดงรายงาน ตามที่ต้องการ							

## ภาคผนวก ก

### แผนการการทดสอบระบบ

ในขั้นตอนการทดสอบระบบนี้ ใช้หลักการเกณฑ์การยอมรับงานของมนุษย์ เป็นดัชนีชี้วัดการทดสอบ ซึ่งแบ่งได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- Task Performance ซึ่งพิจารณาถึงความเร็วของการดำเนินงานแต่ละส่วน
- Time to learn ซึ่งพิจารณาถึงระยะเวลาที่ผู้ใช้ต้องเรียนรู้การใช้ส่วนต่าง ๆ ของระบบงาน
- Error Rate ซึ่งพิจารณาถึงอัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ในขณะที่ใช้งาน
- Human retention ซึ่งพิจารณาถึงความสามารถจดจำคำสั่งและการใช้งานได้ของผู้ใช้งาน
- Subjective user satisfaction ซึ่งพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยรวม

1) แผนการทดสอบความเร็วของการดำเนินงานแต่ละส่วน (Task Performance) ระดับผลการทดสอบที่ใช้ มี 2 ระดับคือ

“ผ่าน” คือผลการทดสอบตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

“ไม่ผ่าน” คือผลการทดสอบไม่ตรงตามความความพึงพอใจของผู้ใช้

ตาราง ค.1 แผน การทดสอบความเร็วของการดำเนินงานแต่ละส่วน (Task Performance)

การทดสอบความเร็วของการดำเนินงานแต่ละส่วน (Task Performance)					
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ (ผ่าน/ ไม่ ผ่าน)	ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
1	การเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น				
2	การเข้าสู่ระบบได้ตามการกำหนดสิทธิ์ที่ได้รับเป็นผู้ควบคุมระบบ				
3	การจัดการในส่วนการกำหนดข้อมูล ผู้ใช้				
4	การลบข้อมูลผู้ใช้				
5	การกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้				
6	การแสดงผลรายงาน				

2) แผนการทดสอบระยะเวลาของการเรียนรู้ (Time to learn) ระดับผลการทดสอบที่ใช้ มี 2 ระดับคือ

“ผ่าน” คือผลการทดสอบตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

“ไม่ผ่าน” คือผลการทดสอบไม่ตรงตามความความพึงพอใจของผู้ใช้

ตาราง ค.2 แผนการทดสอบระยะเวลาของการเรียนรู้ (Time to learn)

ทดสอบระยะเวลาของการเรียนรู้ (Time to learn)					
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ (ผ่าน/ ไม่ ผ่าน)	ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
1	การเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น				
2	การเข้าสู่ระบบได้ตามการกำหนดสิทธิ์ที่ได้รับเป็นผู้ควบคุมระบบ				
3	การจัดการในส่วนการกำหนดข้อมูล ผู้ใช้				
4	การลบข้อมูลผู้ใช้				
5	การกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้				
6	การแสดงผลรายงาน				

3) แผนการทดสอบอัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ในขณะที่ใช้งาน (Error Rate) ระดับผลการทดสอบที่ใช้ มี 2 ระดับคือ

“ผ่าน” คือผลการทดสอบตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

“ไม่ผ่าน” คือผลการทดสอบไม่ตรงตามความความพึงพอใจของผู้ใช้

ตารางที่ ค.3 แผนการทดสอบอัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในขณะที่ใช้งาน (Error Rate)

ทดสอบอัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ในขณะที่ใช้งาน (Error Rate)					
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ (ผ่าน/ ไม่ ผ่าน)	ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
1	การเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น				
2	การเข้าสู่ระบบได้ตามการกำหนดสิทธิ์ที่ได้รับเป็นผู้ควบคุมระบบ				
3	การจัดการในส่วนการกำหนดข้อมูล ผู้ใช้				
4	การลบข้อมูลผู้ใช้				
5	การกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้				
6	การแสดงผลรายงาน				

4) แผนการทดสอบความสามารถจดจำคำสั่งและการใช้งานได้ของผู้ใช้งาน(Human retention)  
ระดับผลการทดสอบที่ใช้ มี 2 ระดับคือ

“ผ่าน” คือผลการทดสอบตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

“ไม่ผ่าน” คือผลการทดสอบไม่ตรงตามความความพึงพอใจของผู้ใช้

ตาราง ค.4 แผนการทดสอบความสามารถจดจำคำสั่งและการใช้งานได้ของผู้ใช้งาน (Human retention)

ทดสอบความสามารถจดจำคำสั่งและการใช้งานได้ของผู้ใช้งาน (Human retention)					
หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ  (ผ่าน/ ไม่ ผ่าน)	ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
1	การเรียกใช้ระบบที่พัฒนาขึ้น				
2	การเข้าสู่ระบบได้ตามการกำหนดสิทธิ์ที่ได้รับเป็นผู้ควบคุมระบบ				
3	การจัดการในส่วนการกำหนดข้อมูล ผู้ใช้				
4	การลบข้อมูลผู้ใช้				
5	การกำหนดรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ใช้				
6	การแสดงผลรายงาน				

5) แผนการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยรวม (Subjective user satisfaction) ระดับผลการทดสอบที่ใช้ มี 2 ระดับคือ

“ผ่าน” คือผลการทดสอบตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

“ไม่ผ่าน” คือผลการทดสอบไม่ตรงตามความพึงพอใจของผู้ใช้

ตาราง ก.5 แผนการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยส่วนรวม (Subjective user satisfaction)

ทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยส่วนรวม (Subjective user satisfaction)					
หัวข้อย่อย	การออกแบบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทั่วไป				
หมายเลขแผนการทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการทดสอบ (ผ่าน/ไม่ผ่าน)	ผู้ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
1	รายงานการทำประกันสามารถแสดงข้อมูลผู้เอาประกัน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ภูมิลำเนา ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
2	รายงานการกู้เงินกรมธรรม์สามารถแสดงข้อมูลตามช่วงระยะเวลา ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
3	รายงานการกู้เงินกรมธรรม์สามารถแสดงข้อมูลเงินกู้ ดอกเบี้ย การคืนเงินกู้ ดอกเบี้ยรับ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
4	รายงานครบกำหนดสัญญาสามารถแสดงข้อมูลปีที่ครบกำหนดสัญญา จำนวนเงิน ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
5	รายงานการจ่ายเงินตามเงื่อนไขสามารถแสดงปีที่จ่ายเงิน ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				

ตาราง ค.5 แผนการทดสอบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโดยส่วนรวม (Subjective user satisfaction)(ต่อ)

หมายเลข แผนการ ทดสอบ	หัวข้อการทดสอบ	ผลการ ทดสอบ (ผ่าน/ไม่ ผ่าน)	ผู้ ทดสอบ	วัน เวลา ที่ ทดสอบ	หมายเหตุ
6	รายงานการทำประกันสามารถแสดงจำนวนเบี้ยประกัน จำนวนค่าคอมมิสชัน โดยสามารถแสดงภาพรวมทั้งประเทศถึงระดับสาขา ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
7	รายงานเวนคืนกรมธรรม์สามารถแสดงข้อมูลจำนวนเบี้ยประกัน สาเหตุการเวนคืนกรมธรรม์ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
8	รายงานการเคลมสินไหมสามารถแสดงรายละเอียดสินไหมทุกประเภท จำนวนเงิน สาเหตุ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
9	รายงานการคืนเบี้ยประกันสามารถแสดงข้อมูล จำนวนเงินที่คืน สาเหตุ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
10	เครื่องมือสามารถตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขได้อย่างถูกต้อง				
11	เครื่องมือสามารถโอนถ่ายข้อมูลตามเงื่อนไขได้อย่างถูกต้อง				
12	เครื่องมือสามารถวิเคราะห์ข้อมูลแบบหลายมิติตามหัวข้อทางธุรกิจตามที่กำหนด				

## ภาคผนวก ง

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคลังข้อมูลการประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด  
วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจสภาพปัญหาการรวบรวมข้อมูล เพื่อทำรายงานด้านประกันชีวิต
2. เพื่อใช้เก็บข้อมูลความต้องการ และขอบเขตความสามารถของระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้บริหารระดับภูมิภาค  
 2. ผู้บริหารระดับสูง

#### ตอนที่ 2 สภาพปัญหา

1. ปัญหาที่ท่านพบในการทำการรวบรวมข้อมูลเพื่องานประกันชีวิต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 01 [ ] ข้อมูลมีความหลากหลายยากต่อการรวบรวม
  - 02 [ ] ข้อมูลมีอยู่อย่างกระจัดกระจายตามหน่วยงานต่างๆ
  - 03 [ ] การทำงานมีความซ้ำซ้อนกันระหว่างหน่วยงาน
  - 04 [ ] ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน
  - 05 [ ] ไม่มีเครื่องมือที่ช่วยในการรวบรวมข้อมูล
  - 06 [ ] การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้จัดระเบียบให้อ่านง่ายต่อการสืบค้น
  - 07 [ ] ขาดการวางแผนและติดตามข้อมูลที่ดี
  - 08 [ ] อื่นๆ (กรุณาระบุ).....
2. ลักษณะของการจัดการข้อมูลสำหรับงานประกันชีวิต ที่ท่านคิดว่าควรมีลักษณะอย่างไร

1. จัดการข้อมูลด้วยมือ และจัดเก็บหลักฐานเป็นกระดาษ  
 2. จัดการข้อมูลด้วยมือ และจัดเก็บหลักฐานเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
 3. จัดการข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย และจัดเก็บหลักฐานเป็นกระดาษ  
 4. จัดการข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วย และจัดเก็บหลักฐานเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
 5. อื่นๆ (กรุณาระบุ).....
3. ปัญหาที่ท่านคิดว่าอาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - 01 [ ] ผู้ใช้ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์
  - 02 [ ] ผู้ใช้ไม่มีความรู้ด้านอินเทอร์เน็ต
  - 03 [ ] ข้อมูลที่ต้องการมีไม่ครบถ้วน
  - 04 [ ] ความล่าช้าในการประมวลผลข้อมูล

4. ท่านอยากให้ระบบจัดการข้อมูลเพื่องานประกันชีวิต มีข้อมูลอะไรบ้าง

.....

.....

.....

### ตอนที่ 3 ขอบเขตความต้องการ

ท่านคิดว่าระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต ควรมีขอบเขตการทำอย่างไร

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีมาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรมีน้อยที่สุด

ขอบเขตของระบบงาน	ระดับความเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีการทำงานร่วมกันบนระบบอินทราเน็ต					
2. ระบบสามารถเพิ่ม/ลบ/แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งานได้					
3. ระบบสามารถแสดงรายงานได้ตามเงื่อนไขของผู้ใช้					
4. ระบบช่วยคำนวณข้อมูลได้อย่างอัตโนมัติ					
5. ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานได้					

ความต้องการอื่นๆ (กรุณาระบุ)

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ ในการตอบคำถามเป็นอย่างดี”

เพิ่มพงศ์ กิตติเวช จัดทำแบบสอบถามและสำรวจข้อมูล

## ภาคผนวก ง

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

#### วัตถุประสงค์

เพื่อสอบถามความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบจัดการข้อมูลสำหรับงานคลังข้อมูลการประกันชีวิต บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลกลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1.ผู้บริหารระดับภูมิภาค
- 2.ผู้บริหารระดับสูง

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้

ท่านคิดว่าระบบคลังข้อมูลการประกันชีวิต ควรีขอบเขตการทำกรอย่างไร

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ **มากที่สุด**

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ **มาก**

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ **ปานกลาง**

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ **น้อย**

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจ **น้อยที่สุด**

#### การประเมินความพึงพอใจระบบด้าน Function Requirement Test

เป็นการประเมินเพื่อดูว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้มากน้อยเพียงใด

ด้านที่ประเมิน	ระดับความพึง				
	5	4	3	2	1
1. ผลลัพธ์ของการแสดงผลตรงกับความต้องการของผู้ใช้					
2. ผลลัพธ์ของการแสดงผลมีความถูกต้อง					
3. รายละเอียดในการแสดงข้อมูลทางจอภาพ					
4. ผลลัพธ์ของการแสดงผลของรายงานบนหน้าจอมีความถูกต้อง					

### การประเมินความพึงพอใจระบบด้าน Usability Test

เป็นการประเมินเพื่อดูว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีความง่ายต่อการใช้งานมากน้อยเพียงใด และมีความเร็วในการประมวลผลเป็นอย่างไร

ด้านที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความสวยงามและหน้าตา					
2. การสร้างเมนูของระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย					
3. รูปแบบในการนำเสนอมีความเหมาะสม					
4. การใช้สี และแบบตัวอักษรมีความเหมาะสม					
5. คำและประโยคที่เลือกใ้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
6. ระบบมีคำอธิบายและเอกสารคู่มือที่ชัดเจนและครอบคลุมการใช้งาน					
7. ความง่ายต่อการใช้งาน					

### การประเมินความพึงพอใจระบบด้าน Performance Test

เป็นการประเมินเพื่อดูว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นมีประสิทธิภาพตามที่ต้องการมากน้อยเพียงใด

ด้านที่ประเมิน	ระดับความพึง				
	5	4	3	2	1
1. ความเร็วในการประมวลผล					
2. ความเร็วในการแสดงผลรายงาน					

ความคิดเห็นอื่นๆ (กรุณาระบุ)

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือ ในการตอบคำถามเป็นอย่างยิ่ง”

เพิ่มพงศ์ กิตติเวช จัดทำแบบสอบถามและสำรวจข้อมูล

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นายเพิ่มพงศ์ กิตติเวช

วัน เดือน ปีเกิด

10 มกราคม พ.ศ. 2526

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชา  
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันราชภัฏลำปาง ปีการศึกษา 2549

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2549 – 2553 พนักงานประจำสาขา บริษัท ไทยสมุทร  
ประกันชีวิต จำกัด
- พ.ศ. 2554 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารกรุงเทพ  
จำกัด มหาชน