

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก :

กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

**SOFTWARE RELIABILITY CHARACTERISTICS AFFECT
OPENOFFICE.ORG USAGE BEHAVIOR : A CASE STUDY OF
THAILAND POST COMPANY LIMITED IN HEAD OFFICE**

ภัทร์ชนิจ เพียรพิจารณ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน

โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก :

กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ภัทร์ชนิจ เพียรพิจารณาณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน
โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก :
กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย
Software Reliability Characteristics Affect Openoffice.org
Usage Behavior : A Case Study of Thailand Post Company
Limited in Head Office

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวภัทร์ชนิจ เพ็ชรพิچارณ์

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ้า

ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร)

กรรมการ

(ดร.นพวรรณ พงษ์พิสุทธิพงศ์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ้า)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุลกุลบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก: กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวภัทรชนิจ เพียรพิจารณ์
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วันดี กันอ่ำ
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัดจำนวน 110 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมนประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 25-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผลประสบการณ์ใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี ประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมสำนักงาน 5-10 ปี และมีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกน้อยกว่า 5 ปีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกทั้งในภาพรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีระยะเวลาใช้งานเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 2 ชั่วโมง และมีความถี่ที่ใช้งานเฉลี่ยใน 1-2 วัน/สัปดาห์ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ประสบการณ์การใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานเฉลี่ยต่อครั้งและความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ส่วนความน่าเชื่อถือในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม

Independent Study Title Software Reliability Characteristics Affect Openoffice.org
Usage Behavior: A Case Study of Thailand Post Company
Limited in Head Office

Name-Surname Miss Patchanit Peanpichan

Major Subject Information Systems

Independent Study Advisor Associate Professor Wasun Khan-Am

Academic Year 2011

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study software reliability characteristic that affect Openoffice.org usage behavior inHead Office of Thailand Post Company Limited.

This research tool was questionnaire. The sample size was 110 samples. Statistics for analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, Chi-Square Test, and Spearman rank correlation coefficients.

The results found that most of the respondents were males, aged 25-35 years old, hold bachelor degree, worked at R&D department, had 5-10 years experience in computer works, had 5-10 years experience in office software usage, and had less than 5 years experience in using OpenOffice.org. The overall and each section of OpenOffice.org software reliability characteristics opinion were moderate. The respondents mostly used OpenOffice.org less than 2 hours per time and 1-2 days per week. The hypothesis test found that gender related with frequency of usage, experiences in using OpenOffice.org related with usage behavior, and reliability characteristics of OpenOffice.org Software correlated with usage behavior

กิตติกรรมประกาศ

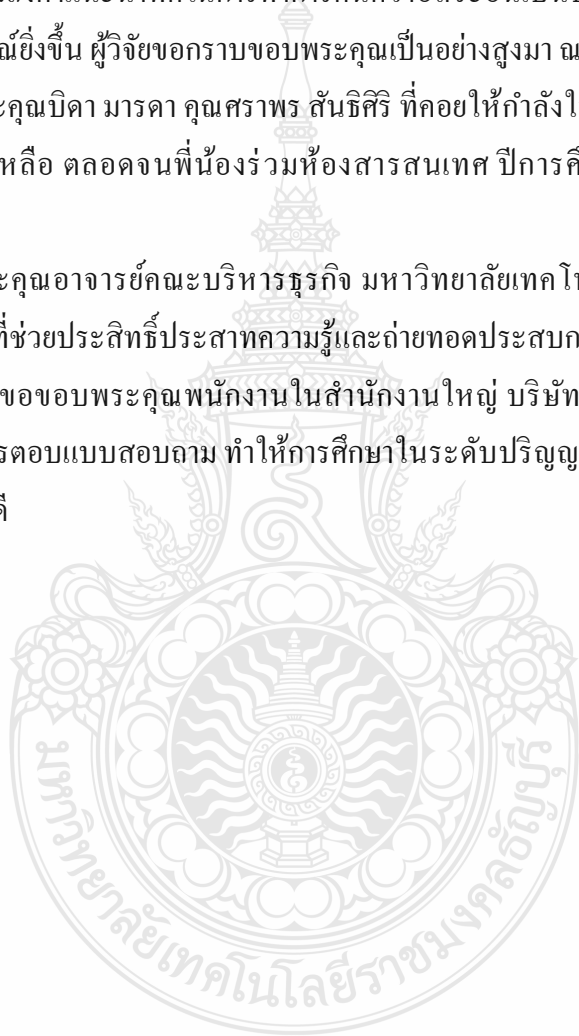
การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากความอนุเคราะห์และความ
กรุณาอย่างสูงจาก ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงศ์เสถียร ประธานกรรมการ ดร.นพวรรณ พจน์พิศุทธิพงศ์
กรรมการ และรองศาสตราจารย์วสันต์ ก้นอ้า อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาตรวจทานแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมถึงคำแนะนำที่ดีในการทำการค้นคว้าอิสระอันเป็นประโยชน์เพื่อการศึกษา
ในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา คุณศราพร สันธิศิริ ที่คอยให้กำลังใจ ให้การส่งเสริม ให้ความ
ห่วงใยและคอยช่วยเหลือ ตลอดจนพี่น้องร่วมห้องสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553 ทุกคนที่มีส่วน
ช่วยเหลือข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีและ
อาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ให้
ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ทำให้การศึกษาในระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ภัทร์ชนิจ เพ็ชรพิจารณ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ประชากรศาสตร์.....	6
2.2 พฤติกรรม	7
2.3 ลักษณะคุณภาพของซอฟต์แวร์	8
2.4 โปรแกรมสำนักงาน	12
2.5 โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	13
2.6 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	16
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4. ผลการวิเคราะห์	27
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
4.2 ผลการวิเคราะห์	28
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	47
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	47
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	49
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	50
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ประวัติผู้เขียน.....	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	22
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	28
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	28
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	29
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม ฝ่ายทางสายงานที่สังกัด	29
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	30
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน	30
4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	31
4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความน่าเชื่อถือในการ ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	31
4.9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้งาน	33
4.10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก จำแนกตามความถี่ที่ใช้งาน	33
4.11 แสดงความสัมพันธ์เพศกับระยะเวลาที่ใช้งาน	34
4.12 แสดงความสัมพันธ์ของอายุกับระยะเวลาที่ใช้งาน	34
4.13 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่สังกัดกับระยะเวลาที่ใช้งาน	35
4.14 แสดงความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้ งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับระยะเวลาที่ใช้งาน	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 แสดงความสัมพันธ์เพศกับความถี่ที่ใช้งาน	37
4.16 แสดงความสัมพันธ์อายุ กับความถี่ที่ใช้งาน	38
4.17 แสดงความสัมพันธ์ของระดับการศึกษา ฝ่ายงานที่สังกัดกับความถี่ที่ใช้งาน	38
4.18 แสดงความสัมพันธ์ของประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับความถี่ที่ใช้งาน	40
4.19 ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับ ระยะเวลาที่ใช้งาน.....	41
4.20 ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับ ความถี่ที่ใช้งาน	43
4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	45



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	5
--	---



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีเทคโนโลยีเกิดขึ้นมากมายเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยทั่วไปแล้วโปรแกรมพื้นฐานที่ทุกเครื่องจะต้องมีนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับการจัดทำเอกสาร มัลติมีเดีย โปรแกรมป้องกันไวรัส ฯลฯ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้งานว่าถนัดใช้โปรแกรมแบบใด โดยทั่วไปความรู้พื้นฐานในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งไม่แพ้ความสามารถในด้านอื่น ๆ เช่นกัน ซึ่งภาคธุรกิจ สถานศึกษา หรือตามสถาบัน/องค์กร ก็ได้ให้ความสำคัญในการใช้โปรแกรมพื้นฐานอย่างเช่น โปรแกรมสำนักงานหรือที่รู้จักกันในชื่อว่า โปรแกรมออฟฟิศ ซึ่งไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่าการทำงานแบบไหนที่ไม่ใช้โปรแกรมออฟฟิศนี้ ดังนั้นบุคลากรต้องสามารถใช้งานโปรแกรมออฟฟิศนี้ได้ในระดับพื้นฐาน โปรแกรมออฟฟิศที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันนี้ต่างก็มีหลากหลาย เช่น Microsoft Office, OpenOffice.org เป็นต้น โดยรูปแบบการใช้งานก็จะคล้าย ๆ กัน แต่ต่างกันที่เรื่องลิขสิทธิ์ซึ่งสิ่งนี้เองถือเป็นเรื่องสำคัญอีกอย่างหนึ่งในการใช้โปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์

ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นซอฟต์แวร์ที่สามารถใช้งานได้ฟรีอย่างอิสระ อีกทั้งไม่เสียค่าลิขสิทธิ์หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านการประมวลผลของตัวซอฟต์แวร์และด้านการใช้งานของผู้ใช้งานมีความสอดคล้องกัน ไม่แพ้ซอฟต์แวร์ตัวอื่น ทำให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ใช้งานและน่าจะนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ในต่างประเทศมีการใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สในทุกประเภทธุรกิจ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ไม่เว้นแม้แต่ในสถานศึกษาที่เริ่มมีการใช้งานกันเป็นจำนวนมาก เช่น ประเทศบราซิลมีชื่อเสียงในการเปลี่ยนมาใช้ BrOffice (OpenOffice.org) ที่บริษัทปีโตรเลียมได้สำเร็จ เพราะได้เห็นว่าบราซิลเป็นประเทศเกษตรกรรม ค่าแรงต่ำ การที่จะนำเงินไปลงทุนทางด้านซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพงเป็นเรื่องค่อนข้างลำบาก จึงทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งในการหันมาใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สอย่างโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกนี่และที่สำคัญไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาอีกด้วย ส่วนประเทศไทยเริ่มมีการให้ความสำคัญในเรื่อง โอเพนซอร์สมากขึ้น แต่ก็ยังไม่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานส่วนใหญ่ยังยึดติดกับซอฟต์แวร์เดิมไม่ค่อยเป็นที่นิยมในวงกว้าง หรือยังไม่มีความแน่ใจในซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส ทำให้ไม่ค่อยเห็นหน่วยงานมากนักที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส

ดังนั้นหากได้ทำการสำรวจจากบริษัทหรือหน่วยงานที่มีการเปลี่ยนมาใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สแล้วจะทำให้เข้าใจและสามารถตอบข้อสงสัยหรือปัญหาได้เป็นอย่างดี รวมถึงความน่าเชื่อถือในการใช้งานของซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สด้วย ซึ่ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นบริษัทที่มีขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศไทย เป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้ดำเนินกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนาน อีกทั้ง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด นี้เองได้ใช้งานชุดซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะใช้เป็นฐานสำรวจในประเด็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือในการใช้งานชุดซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกนี้จะมีผลต่อการใช้งานมากน้อยแค่ไหนอย่างไร เพื่อจะได้เป็นแนวทางแก่บริษัทหรือหน่วยงานอื่นได้ทราบถึงความน่าเชื่อถือประสิทธิภาพการใช้งานของชุดซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก แล้วหันมาให้ความสนใจในการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมากขึ้น โดยจะศึกษาเน้นไปที่สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพราะเป็นสายงานที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งเป็นฐานสำรวจที่มีผู้ใช้งานจริงจึงน่าจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความต้องการในการวิจัยครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก
2. ระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 140 คน (ที่มา: ผู้จัดการฝ่ายควบคุมบำรุง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ สํารวจเดือน มกราคม 2555)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จำนวน 110 คน

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาดังความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2554 ถึงเดือน มกราคม 2555

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ฝายงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการใช้งาน คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้งาน และความถี่ที่ใช้งาน

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ คือ ลิขสิทธิ์ที่อนุญาตให้ใช้งานซอฟต์แวร์นั้น โดยชอบธรรมตามกฎหมาย โดยปกติแล้วซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่ รวมถึงฟรีแวร์และโอเพนซอร์สนั้นมาพร้อมลิขสิทธิ์ ซอฟต์แวร์ ซึ่งลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์นั้นไม่ได้หมายความว่าต้องเสียเงินเสมอไป แต่ใช้เพื่ออธิบายสิทธิของผู้ใช้ว่าได้รับการอนุญาตให้ทำอะไรบ้าง

2. ซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ เป็นซอฟต์แวร์ที่พัฒนาเพื่อธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายในการหารายได้ จากผู้ใช้ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ กับซอฟต์แวร์ให้ใช้ลิขสิทธิ์ไม่เหมือนกัน โดยซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ที่ให้สิทธิ์การใช้

3. ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส (Open Source Software - OSS) คือ ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่มีไลเซนส์แบบโอเพนซอร์ส ซึ่งมีลักษณะต่างจากไลเซนส์ของซอฟต์แวร์ทั่วไป คือผู้พัฒนาเจ้าของ

ซอฟต์แวร์จะอนุญาตให้ผู้ใช้ติดตั้งและใช้งานได้อย่างไม่จำกัดทั้งจำนวน และรูปแบบการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้งานส่วนตัว ในเชิงการค้า หรือในองค์กร นอกจากนี้ยังอนุญาตและสนับสนุนให้เรียนรู้ทำความเข้าใจการทำงานของซอฟต์แวร์ โดยการเผยแพร่ต้นฉบับ (source code) ของซอฟต์แวร์ออกมา และอนุญาตให้แก้ไขดัดแปลงให้ตรงความต้องการได้

4. ซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก (OpenOffice.org หรือ OO.o) เป็นชุดซอฟต์แวร์สำนักงาน ซึ่งใช้เตรียมเอกสารและงานทั่วไปในสำนักงาน นอกจากนี้โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกก็ยังเป็นชื่อขององค์กรที่ตั้งขึ้นมาเพื่อดูแลและพัฒนาซอฟต์แวร์ตัวนี้อีกด้วย โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเป็นซอฟต์แวร์แบบ โอเพนซอร์ส คือ เปิดให้ผู้สนใจทั่วไปเข้าร่วมพัฒนาได้ในประเทศไทยมีการนำโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมาพัฒนาต่อเพื่อให้ใช้งานภาษาไทยได้ โดยสองตัวหลักที่เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง คือ ปลายทางออฟฟิศ ที่สนับสนุนโดย ชัน ไมโครซิสเต็มส์ (ประเทศไทย)และออฟฟิศทะเล ที่พัฒนาโดยเนคเทค

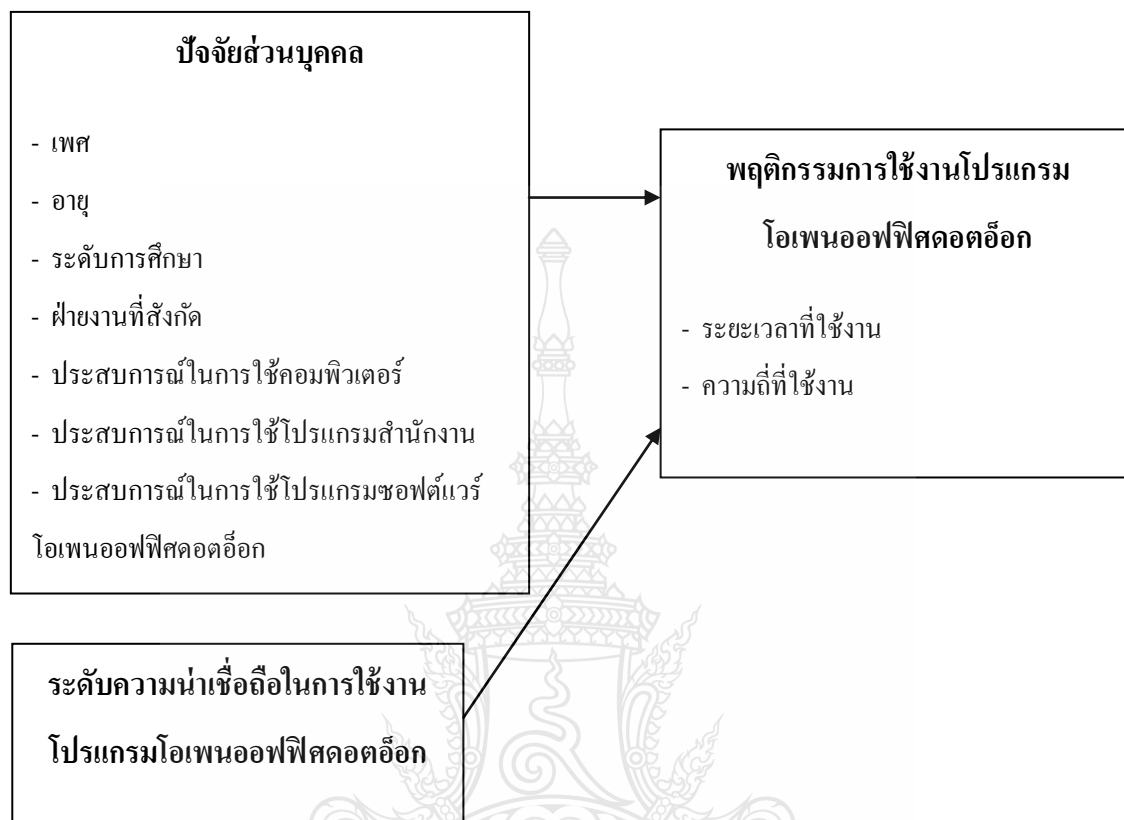
5. แพลตฟอร์ม (Platform) หมายถึง สภาพในการทำงานของการทำงานบนฮาร์ดแวร์และบนระบบปฏิบัติการที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของซอฟต์แวร์หรือ โปรแกรม

6. มาตรฐาน ISO/IEC 9126 คือ คุณลักษณะเด่นทั้งหมดและคุณลักษณะเฉพาะตัวของสินค้าหรือการบริการที่มีผลต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

7. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ในการรักษาสมรรถนะการทำงาน ภายใต้สภาวะและระยะเวลาใด ๆ ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งประกอบด้วย

- Maturity คือ ซอฟต์แวร์มีความสามารถที่จะหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดของการทำงาน
- Fault Tolerance คือ ซอฟต์แวร์มีความสามารถทำงานในประสิทธิภาพที่ต้องการแม้ว่าจะมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นหรือมีระบบสำรองไว้
- Recoverability คือ ซอฟต์แวร์มีความสามารถที่จะสร้าง product ที่ถูกลบทิ้งไปแล้วให้มีสภาพคงเดิมและกู้ข้อมูลหรือสภาพกลับมาได้
- Reliability คือ ซอฟต์แวร์มีความสามารถที่เป็นไปตามมาตรฐานข้อกำหนดของลูกค้าหรือข้อกำหนดทางกฎหมาย

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในการเลือกใช้งานซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ “ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” และได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รวบรวมเพื่อประกอบการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ประชากรศาสตร์
2. พฤติกรรม
3. ลักษณะคุณภาพทางซอฟต์แวร์
4. โปรแกรมสำนักงาน
5. โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก
6. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประชากรศาสตร์

สลิลญา นิยมศิลป์ชัย (2552: 8-9) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะครอบครัว เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแตกต่างกัน ความแตกต่างกันนี้จะส่งผลต่อการศึกษา ดังนี้

1. อายุ เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการสื่อสาร ความพอใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร การสนใจหรือการโน้มน้าวของคนเช่น การใช้สื่อการใช้ภาษาในการสื่อสารของบุคคลในวัยที่แตกต่างกันมักมีความแตกต่างกันไม่มากนักน้อย ยิ่งบุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะยิ่งพัฒนากรอบการอ้างอิงเพิ่มจำนวนมากขึ้นการพัฒนากรอบดังกล่าวดำเนินโดยหลักการผูกพันกัน (Association) และประสบการณ์ที่ได้รับมาตลอดอายุของบุคคล เมื่ออายุมากขึ้นจะเพิ่มข่าวสารเข้าไปในวงกรอบเพื่ออ้างอิงมากขึ้นเมื่อบุคคลได้เริ่มพัฒนากรอบเพื่อการอ้างอิงไว้อย่างดีแล้วการเพิ่มพูนข่าวสารใหม่อาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมอย่างมากมาย ซึ่งต่างจากพวกที่มีอายุน้อยกว่า เช่น วัยรุ่นที่ยังไม่มีการพัฒนาโครงสร้างของทัศนคติให้แข็งแกร่งพอข่าวสารใหม่ที่ส่งเข้าไปอาจจะทำให้ส่วนของวงกรอบเพื่ออ้างอิงเกิดความสมบูรณ์หรือมีละนั้นก็จะเริ่มสร้างวงกรอบใหม่ในเรื่องที่เขา

ยังไม่คุ้นเคยเป็นที่ยอมรับว่าบุคคลที่มีอายุแตกต่างกันอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับความหญิงสาวแต่ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับมากับบุคคลแต่ละคนมี

2. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมาแนวโน้มน้อม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

3. การศึกษา เป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารดังกล่าว งานวิจัยหลายชิ้นที่ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการจงใจและสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มากขึ้น เป็นต้น

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล

2.2 พฤติกรรม

มูกดา สุขสมาน (2538: 81) อธิบายว่าพฤติกรรมเป็นการกระทำหรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิตที่มีต่อสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของมนุษย์ยังเกิดความต้องการทางจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้มาจากความต้องการภายในของมนุษย์

องค์ประกอบของพฤติกรรม

Cronbach's (1963: 68-70) กล่าวว่าพฤติกรรมของมนุษย์มี 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) คือ ความต้องการที่ทำให้เกิดกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้น ความต้องการบางอย่างสามารถตอบสนองได้ทันที แต่บางอย่างต้องใช้เวลาอันจึงบรรลุความต้องการ

2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

3. สถานการณ์ (Situation) คือ เหตุการณ์ที่เป็นโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการพิจารณาทางเลือกหรือสถานการณ์เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดจะสนองความต้องการเป็นที่พอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง (Response) คือ การดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว

6. ผลที่รับตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งอาจได้ผลตรงกับที่คาดไว้หรือตรงข้ามกับที่คาดไว้ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to thwarting) เป็นปฏิกริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถสนองความต้องการ จึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้

ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในการเลือกใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ด้วยเช่นกัน เพราะพฤติกรรมการใช้งานนั้นอาจจะมาได้จากหลายสาเหตุ เช่น การใช้โปรแกรมหนึ่งมาก่อนจึงไม่คิดที่จะกล้าตัดสินใจเปลี่ยนมาใช้อีกโปรแกรมหนึ่งเพราะอาจส่งผลให้ต้องมาศึกษาโปรแกรมใหม่ที่ตนไม่ถนัด ความไม่แน่ใจในซอฟต์แวร์ตัวนั้น คุณภาพมาตรฐานต่าง ๆ จึงเป็นเหตุให้ใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ตัวเดิมต่อไปหรืออาจเป็นเพราะยังไม่มีใครใช้กันอย่างแพร่หลายมากนักไม่เป็นที่รู้จักพอ จึงทำให้ลังเลที่จะเปลี่ยนมาใช้งาน เป็นต้น และนี่ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ทำวิจัยได้พิจารณาถึงเรื่องพฤติกรรมในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก นำมาใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ด้วยเพราะความน่าเชื่อถือนั้นก็สามรถสอบถามจากผู้ใช้งานจริงเพื่อทราบถึงพฤติกรรมการใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงและถูกต้องจากประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์นี้แล้วสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อสรุปต่อไป

2.3 ลักษณะคุณภาพของซอฟต์แวร์

โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นมานั้น นอกจากจะสร้างมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นอันดับแรกแล้วนั้น เราควรที่จะพิจารณาถึงคุณภาพด้วยไม่ใช่คิดว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่รองลงมาเพราะในความเป็นจริงแล้วคุณภาพคือสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในระยะยาวมากกว่าความต้องการของผู้ใช้งาน

มาตรฐาน ISO/IEC 9126 คือ คุณลักษณะเด่นทั้งหมดและคุณลักษณะเฉพาะตัวของสินค้าหรือการบริการที่มีผลต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

องค์ประกอบในมาตรฐาน ISO/IEC 9126

ส่วนที่ 1 กำหนด Quality characteristics และ sub-characteristics ของ software products

ส่วนที่ 2 ระบุ External metrics ที่ใช้วัด characteristics และ sub-characteristics ของ software products ตามที่กำหนด

ส่วนที่ 3 ระบุ Internal metrics ที่ใช้วัด characteristics และ sub-characteristics ของ software products ตามที่กำหนด

ส่วนที่ 4 ระบุมาตรวัดประเภท Quality in use metrics ซึ่งเป็นมาตรวัดที่ใช้วัดผลที่เกิดจากการรวมกันของ quality characteristics ที่ส่งผลถึง user (เป็นมาตรวัดที่วัดคุณภาพในมุมมองของ user)

ความหมายของ Quality characteristics สำหรับ Internal และ External Quality

1. Functionality คือ ฟังก์ชันและคุณสมบัติเฉพาะตัวที่ตอบสนองความต้องการหรือบ่งบอกถึงความต้องการ

2. Reliability คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะยังรักษาระดับการทำงาน ภายใต้งื่อนไขและระยะเวลา

3. Usability คือ ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะทำการเข้าใจ เรียนรู้ ใช้และดึงดูดโดยผู้ใ้ภายใต้งื่อนไขอันเฉพาะเจาะจง

4. Efficiency คือ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์และปริมาณทรัพยากรที่ใ้

5. Maintainability คือ ความสามารถในการปรับปรุง ดูแล แก้ไขซอฟต์แวร์ใ้

6. Portability คือ ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่สามารถย้ายจากสภาพแวดล้อมหนึ่งไปทำงานอีกแห่งหนึ่ง

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Functionality

1. Suitability คือ ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะจัดหาฟังก์ชันการทำงานที่เหมาะสมตามงานและจุดประสงค์ของผู้ใ้

2. Accuracy คือ ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะจัดหาผลลัพธ์ที่ถูกต้องหรือผลที่ตรงตามความต้องการอย่างแม่นยำ

3. Interoperability คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะเชื่อมต่อกับหนึ่งระบบหรือมากกว่า

4. Security คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะป้องกันไม่ให้ข้อมูลสามารถอ่านหรือแก้ไขใ้โดยผู้ใ้หรือระบบที่ไม่มีอำนาจการเข้าถึง

5. Functionality Compliance คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อตกลงหรือข้อบังคับ ตามกฎหมายทางด้านการทำงาน (Functionality)

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Reliability

1. Maturity คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานล้มเหลวและผลลัพธ์ที่ผิดพลาด

2. Fault Tolerance คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะยังคงสามารถรักษาระดับ ประสิทธิภาพ ในกรณีที่ซอฟต์แวร์ทำงานผิดพลาด

3. Recoverability คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะสามารถสร้างขึ้นใหม่ รักษา ระดับการทำงานและกู้คืนข้อมูลในกรณีที่ทำงานล้มเหลว

4. Reliability Compliance คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อตกลงหรือข้อบังคับ ทางด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Usability

1. Understandability คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจว่าซอฟต์แวร์ เหมาะสมและสามารถใช้งานได้อย่างไรและเงื่อนไขการใช้งานเป็นอย่างไร

2. Learnability คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้สามารถเรียนรู้การใช้งานได้

3. Operability คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้สามารถทำงานและควบคุมได้

4. Attractiveness คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะดึงดูดผู้ใช้ให้มาใช้งาน

5. Usability Compliance คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อตกลงหรือข้อบังคับ ทางด้านการใช้งาน (Usability)

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Efficiency

1. Time Behavior คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จัดหาเวลาการตอบสนองที่ เหมาะสมและเวลาการประมวลผลและปริมาณงานที่ได้เมื่อซอฟต์แวร์ทำงานภายใต้เงื่อนไขหนึ่ง ๆ

2. Resource Utilization คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะใช้ประมาณและชนิดของ ทรัพยากรอย่างเหมาะสมเมื่อซอฟต์แวร์ทำงานภายใต้เงื่อนไขหนึ่ง ๆ

3. Efficiency Compliance คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อตกลงหรือข้อบังคับ ทางด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Portability

1. Adaptability คือ วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ แตกต่าง โดยไม่ต้องทำการใด ๆ

2. Installability คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะติดตั้งลงในสภาพแวดล้อมที่เฉพาะเจาะจง

3. Co-Existence คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่สามารถมีอยู่ร่วมกันได้กับซอฟต์แวร์อื่น ในสภาพแวดล้อมที่ใช้ทรัพยากรร่วมกัน

4. Replaceability คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ใช้แทนซอฟต์แวร์อื่นเพื่อจุดประสงค์เดียวกัน ในสภาพแวดล้อมที่ใช้ทรัพยากรเหมือนกัน

5. Portability Compliance คือ ชีตความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานข้อตกลงหรือข้อบังคับ ทางด้านความสะดวกในการเคลื่อนย้าย (Portability)

ความหมายของ Sub Characteristics ของ Maintainability

1. Analyzability Metrics คือ การวัดความพยายามที่ต้องใช้ของผู้ดูแลรักษาซอฟต์แวร์หรือทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดูแลรักษา เมื่อพยายามที่จะหาสาเหตุหรือต้นเหตุที่ทำให้ทำงานล้มเหลว

2. Changeability Metrics คือ การวัดความพยายามที่ต้องใช้ของผู้ดูแลรักษาซอฟต์แวร์ เมื่อผู้ดูแลรักษาซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไขซอฟต์แวร์

3. Stability Metrics คือ การวัดความเสถียร เมื่อทำการทดสอบซอฟต์แวร์หรือการทำงานหลังจากการแก้ไข

4. Testability Metrics คือ การวัดความพยายามที่ต้องใช้ของผู้ดูแลรักษาซอฟต์แวร์ เมื่อทำการทดสอบซอฟต์แวร์

5. Maintainability Compliance Metrics คือ ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ข้อตกลงหรือข้อบังคับ ทางด้านการดูแลรักษา (Maintainability)

ในการวิจัยนี้เราจะมุ่งเน้นถึงเรื่องความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก (Reliability) ซึ่งเป็นอีกกฎเกณฑ์หนึ่งที่ใช้วัดลักษณะคุณภาพซอฟต์แวร์ได้ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ความพร้อมความสมบูรณ์ ความคงทนต่อสภาพบกพร่อง การกู้คืนสภาพ ของโปรแกรมซอฟต์แวร์ เช่น โปรแกรมต้องมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด ไม่เกิด Error บ่อย ข้อมูลมีการเชื่อมโยงที่ถูกต้อง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดสามารถกู้มาแล้วสามารถใช้งานได้ตามปกติ เป็นต้น หลักเกณฑ์เหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสนับสนุนช่วยเหลือให้ทราบว่าโปรแกรมซอฟต์แวร์เป็นไปตามมาตรฐานของคุณลักษณะซอฟต์แวร์หรือไม่ซึ่งเป็นตัวชี้วัดได้เช่นกัน

2.4 โปรแกรมสำนักงาน

ในวิทยาการคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำนักงาน (office suite) เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการทำงานในสำนักงาน โดยมีการรวมซอฟต์แวร์ต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน โดยมีรูปแบบการใช้งานง่าย ๆ และโดยปกติ สามารถนำซอฟต์แวร์ในชุดมาใช้งานร่วมกันได้

รูปแบบของชุดโปรแกรม

ชุดโปรแกรมสำนักงานส่วนใหญ่ อย่างน้อยจะมีการรวมเอา โปรแกรมประมวลผลคำ (word processor) และ โปรแกรมตารางงาน (spreadsheet) หากมีเพิ่มเติมในชุดโปรแกรมอาจมี โปรแกรมนำเสนอ เครื่องมือ ฐานข้อมูล ชุดแก้ไขงานกราฟิก และเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร ในชุดโปรแกรมสำนักงาน อาจจะมีการเพิ่ม โปรแกรมรับส่งอีเมลและ โปรแกรมจัดการข้อมูลส่วนตัวหรือชุดโปรแกรมใช้งานระบบกลุ่ม ซึ่งโปรแกรมสำนักงานนี้เป็นซอฟต์แวร์ที่มีทั้งแบบมีลิขสิทธิ์และไม่มีลิขสิทธิ์โดยผู้ใช้งานจะต้องพิจารณาเองว่าจะเลือกใช้งานแบบไหน สถานประกอบการใหญ่ ๆ ส่วนใหญ่มักจะเลือกใช้โปรแกรมที่นิยมอย่างเช่น Microsoft office แต่ก็ต้องทำให้ถูกกฎหมายด้วยนั่นคือการซื้อลิขสิทธิ์มาเพื่อป้องกันการตรวจสอบ แต่บางสถานประกอบการอย่างเช่น ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไปอาจไม่มีเงินทุนพอที่จะซื้อลิขสิทธ์นั้นจึงเลือกใช้โปรแกรมสำนักงานฟรีที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเรื่องลิขสิทธ์นั้น

ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft Office) เป็นชุดโปรแกรมสำนักงาน พัฒนาโดยไมโครซอฟท์ซึ่งสามารถใช้งานได้ในระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์และแอปเปิลแม็คอินทอช ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศยังมีการส่งเสริมให้ใช้บริการผ่านระบบเครื่องแม่ข่าย (Server) และบริการผ่านหน้าเว็บ (Web Based) ในรุ่นใหม่ๆ ของไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ เราจะเรียกมันว่าระบบสำนักงาน (Office system) แทนแบบเก่าคือ ชุดโปรแกรมสำนักงาน (Office Suite) ซึ่งการเรียกว่า ระบบสำนักงานจะรวมการทำงานกับเครื่องแม่ข่ายเอาไว้ด้วย ในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ ค.ศ. 2006 ที่ผ่านมามีไมโครซอฟท์ได้ประกาศเรื่อง "ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ 2007" ที่จะเปลี่ยนแปลงหน้าจอการใช้งาน (User Interface) และ รูปแบบไฟล์แบบ XML เป็นหลัก รุ่นเสถียรล่าสุด คือไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ 2007 ซึ่งออกจำหน่ายในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2550

ออฟฟิศรุ่นแรกเกิดขึ้นราวยุค 90 เมื่อออฟฟิศออกสู่ตลาด ทำให้เข้ามาแบ่งส่วนตลาดส่วนหนึ่งได้อย่างง่ายดาย จุดขายหลักของออฟฟิศคือราคาที่ถูกลงกว่าและสามารถเลือกซื้อเฉพาะที่ต้องการได้อีกด้วย โดยรุ่นแรกของออฟฟิศ ประกอบไปด้วย เวิร์ด เอกเซลและพาวเวอร์พอยท์ และยังมีรุ่น "โปร (PRO)" ที่จะรวม แอคเซสและสเคสคูลพลัส เข้าไปด้วย

2.5 โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเป็นซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส องค์กรอิสระ Open Source Initiative หรือ OSI เป็นองค์กรที่สนับสนุนการพัฒนาซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส กล่าวคือ ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สเป็นซอฟต์แวร์ที่ผู้ใช้และผู้พัฒนาสามารถเข้าถึงรหัสต้นฉบับ (Source Code) สามารถเผยแพร่โปรแกรมได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้อสัญญาอนุญาต

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2549) ให้ความหมายของโอเพนซอร์สไว้ว่า โอเพนซอร์ส คือ ซอฟต์แวร์ที่สามารถนำไปใช้งาน ศึกษา แก้ไข เผยแพร่ได้อย่างเสรี โดยการพัฒนาต้องเปิดเผยรหัสต้นฉบับให้สาธารณชนสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้จึงกล่าวได้ว่าซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส คือ ซอฟต์แวร์ที่มีอิสระในการใช้งาน ศึกษา แก้ไข และเผยแพร่ โดยไม่ผิดกฎหมายลิขสิทธิ์

ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมีความแตกต่างจากซอฟต์แวร์เอกสิทธิ์เฉพาะหรือซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์หลายด้าน เช่น ซอฟต์แวร์เอกสิทธิ์เฉพาะถูกพัฒนาโดยบุคคลหรือบริษัท รหัสต้นฉบับที่ใช้สำหรับการสร้างซอฟต์แวร์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับมีแต่เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ให้กับผู้ใช้งานที่มาพร้อมกับใบรับประกันและเอกสารคู่มือการใช้งาน มีลิขสิทธิ์การใช้งานตามกฎหมายซอฟต์แวร์เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของเจ้าของ ดังนั้นผู้จึงไม่สามารถแจกจ่ายสำเนาไปให้ผู้ใช้งานรายอื่นได้ รวมทั้งไม่สามารถแก้ไขซอฟต์แวร์ไว้แต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าของให้กระทำได้ ในทางตรงข้ามซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สอนุญาตเปิดเผยรหัสต้นฉบับให้กับสาธารณชนสามารถเข้าถึง แก้ไข และแจกจ่ายได้ อีกทั้งสามารถดาวน์โหลดได้ฟรีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ต่อมาซอฟต์แวร์ทั้งสองประเภทเกิดจากแรงจูงใจที่ต่างกัน ด้านซอฟต์แวร์เชิงพาณิชย์เน้นมุ่งแต่เรื่องการค้าผลกำไร แต่สำหรับซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สผู้ผลิตส่วนใหญ่มาจากกลุ่มคนที่ชื่นชอบในงานด้านการประมวลผลและกลุ่มที่ต้องการสร้างผลงานให้เกิดความแตกต่างมีความเป็นอิสระในการใช้ซอฟต์แวร์ไม่ผูกขาดกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง

โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก (OpenOffice.org ย่อว่า OO.o หรือ OOo) เป็นชุดซอฟต์แวร์สำนักงานที่ทำงานบนหลายระบบปฏิบัติการเผยแพร่ในรูปแบบซอฟต์แวร์เสรี เขียนขึ้นโดยใช้ชุดเครื่องมือส่วนต่อประสานกราฟิกของตัวเองรองรับรูปแบบโอเพนด็อกคิวเมนต์ (ODF) ซึ่งเป็นมาตรฐานไอเอสโอ/ไออีซีเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลและใช้เป็นรูปแบบพื้นฐาน อีกทั้งยังรองรับรูปแบบเอกสารจากไมโครซอฟท์ ออฟฟิศและอื่น ๆ กระทั่งเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552 โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกรองรับมากกว่า 110 ภาษา

โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกพัฒนาต่อยอดมาจากสตาร์ออฟฟิศ (StarOffice) ซอฟต์แวร์สำนักงานจากสตาร์วิชัน (StarVision) ซึ่งภายหลังถูกควบกิจการโดยซัน ไมโครซิสเต็มส์ เมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2542 รหัสต้นฉบับของชุดซอฟต์แวร์นี้เผยแพร่เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2543 ด้วยจุดประสงค์เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดจากไมโครซอฟท์ออฟฟิศ โดยเพิ่มทางเลือกเสรีต่อผู้ใช้และผู้พัฒนา รุ่นหลัง ๆ ของสตาร์ออฟฟิศจะใช้โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเป็นพื้นฐานแทน และเพิ่มองค์ประกอบที่เป็นกรรมสิทธิ์ของสตาร์ออฟฟิศ

ซอฟต์แวร์และโครงการนี้อาจเรียกอย่างไม่เป็นทางการว่า โอเพนออฟฟิศ แต่ชื่อนี้เป็นเครื่องหมายการค้าของบริษัทในเนเธอร์แลนด์ ซึ่งก่อตั้งโดย Wouter Hanegraaff และมีการใช้ชื่อนี้ในออเรนจ์สหราชอาณาจักรอีกเช่นกันจึงทำให้โครงการนี้ต้องใช้ชื่อว่าโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เป็นชื่อทางการ

ในประเทศไทย เคยมีการนำ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมาพัฒนาต่อเพื่อให้ใช้งานภาษาไทยได้ โดยสองตัวหลักที่เป็นที่รู้จักกันในวงกว้าง คือ ปรลาดาวออฟฟิศ ที่สนับสนุนโดย ซัน ไมโครซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) และออฟฟิศทะเลที่พัฒนาโดยเนคเทค

โปรแกรมในชุดโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

1. โอเพนออฟฟิศ ไรเตอร์ (OpenOffice.org Writer)

โปรแกรมที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกับไมโครซอฟท์ เวิร์ด หรือเวิร์ดเพอร์เฟกต์ สามารถนำเข้าเอกสาร .doc ของเวิร์ดได้ สามารถส่งออกเป็นเอกสาร PDF โดยไม่ต้องใช้ซอฟต์แวร์เพิ่มเติม เหมาะสำหรับการสร้างเอกสารระดับมืออาชีพ รายงาน จดหมายข่าว หรือโบรชัวร์ Writer มีความสามารถในการจัดการ style ได้อย่างสะดวก ทำให้การจัดรูปแบบเอกสารเป็นเรื่องง่ายและสามารถใช้เป็นโปรแกรมแก้ไขแบบ WYSIWYG สำหรับสร้างเว็บเพจ

2. โอเพนออฟฟิศ แคล (OpenOffice.org Calc)

โปรแกรมแผ่นตารางมีลักษณะการทำงานคล้ายกับไมโครซอฟท์ เอกซ์เซล หรือโลตัส 1 - 2 - 3 สามารถนำเข้าเอกสาร XLS ของเอกซ์เซลได้ Calc มีคุณลักษณะหลายอย่างที่ไม่มีในเอกซ์เซลรวมทั้งระบบที่สามารถกำหนดลำดับกราฟโดยอัตโนมัติขึ้นอยู่กับข้อมูลของผู้ใช้ในตาราง มีความสามารถทางด้านสเปรดชีตครบถ้วน สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการคำนวณ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องมือสร้างชาร์ตสองและสามมิติ Calc มีฟังก์ชันทางธุรกิจ สถิติ และวิทยาศาสตร์ครบถ้วน พร้อมทั้งความสามารถในการทำ pivot table และ Calc ก็สามารถส่งออกเอกสารออกเป็น PDF ได้เช่นกัน

3. โอเพนออฟฟิศ อิมเพรส (OpenOffice.org Impress)

ลักษณะการทำงานคล้ายกับไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ หรือแอปเปิล คีย์โน้ต สามารถส่งออกการนำเสนอเป็นไฟล์ของอะโดบี แฟลช (SWF) ซึ่งสามารถทำให้สามารถเล่นแฟลชได้บนเครื่องที่ได้ติดตั้งแฟลชเพลเยอร์ สามารถส่งออกเป็นเอกสาร PDF และสามารถนำเข้ารูปแบบไฟล์ PPT ของพาวเวอร์พอยต์ได้ Impress ขาดแม่แบบการออกแบบเบื้องต้นที่พร้อมใช้งาน อย่างไรก็ตามแม่แบบเหล่านั้นสามารถดาวน์โหลดได้จากอินเทอร์เน็ต

4. โอเพนออฟฟิศ เบส (OpenOffice.org Base)

โปรแกรมจัดการฐานข้อมูลคล้ายกับไมโครซอฟท์ แอ็กเซส Base สามารถสร้างและจัดการแก้ไขฐานข้อมูล สร้างแบบฟอร์มและรายงานเพื่อให้สามารถใช้งานได้ง่ายจากผู้ใช้ทั่วไป Base สามารถใช้เป็นส่วนหน้าของระบบฐานข้อมูลที่แตกต่างได้หลายชนิด รวมทั้งฐานข้อมูลแอ็กเซส (JET) แหล่งข้อมูล ODBC และ MySQL/PostgreSQL Base เริ่มเข้ามาเป็นโปรแกรมในชุดตั้งแต่รุ่น 2.0 เป็นการตัดแปลงมาจาก HSQL ในขณะที่ Base สามารถเป็นส่วนหน้าของฐานข้อมูลใด ๆ ดังที่กล่าวไว้ โปรแกรมไม่จำเป็นต้องติดตั้งอะไรเพิ่มเติม เพียงแค่ส่งผ่านคำสั่ง SQL หรือใช้งานผ่านส่วนต่อประสานกราฟิกหากต้องการ

5. โอเพนออฟฟิศ ดรอว์ (OpenOffice.org Draw)

โปรแกรมสร้างและแก้ไขเวกเตอร์กราฟิกส์และเครื่องมือสร้างแผนภูมิ คล้ายกับไมโครซอฟท์ วิซิโอ มีคุณลักษณะที่เทียบได้กับรุ่นก่อนของคอเรลดรอว์ สามารถสร้างจุดเชื่อมต่อระหว่างรูปร่างและเส้นที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อการวาดแผนภูมิให้ง่ายขึ้นเช่นโฟลวชาร์ต โปรแกรมนี้มีคุณลักษณะคล้ายซอฟต์แวร์ประเภท Desktop publishing อาทิ Scribus และไมโครซอฟท์ พับบลิชเชอร์ Draw สามารถส่งออกเอกสารให้เป็น PDF ได้เช่นกัน

6. โอเพนออฟฟิศ แมต (OpenOffice.org Math)

เครื่องมือสำหรับสร้างและแก้ไขสูตรคณิตศาสตร์ คล้ายกับไมโครซอฟท์ อีควชันเอดิเตอร์ สูตรที่สร้างขึ้นสามารถฝังลงในเอกสารอื่น ๆ ของโอเพนออฟฟิศคอต้อีกเช่นเดียวกับที่ทำโดย Writer รองรับการใช้ฟอนต์หลายแบบและสามารถส่งออกเป็น PDF

2.6 ประวัติความเป็นมาของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระมหากษัตริย์ไทยพระองค์แรก ที่ทรงใช้ การไปรษณีย์ในการติดต่อกับประมุขและบุคคลทั้งภายในและภายนอกประเทศ ถือเป็นยุคแรกของการไปรษณีย์ไทย ด้วยการจัดตั้งกรมไปรษณีย์ในประเทศไทยและการผลิต "แสตมป์ชุดโสฬส" แสตมป์ชุดแรกของประเทศ รวมไปถึงจัดพิมพ์ไปรษณีย์บัตรครั้งแรก เพื่อรองรับกิจการไปรษณีย์ที่เกิดขึ้น

เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2520 ได้มีการจัดตั้ง "การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.)" ตามพระราชบัญญัติการสื่อสารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2519 โดยรับมอบกิจการด้านปฏิบัติการทั้งหมด รวมถึงการให้บริการไปรษณีย์จากกรมไปรษณีย์โทรเลขมาดำเนินการ โดยมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ใช้สถานที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ทำการไปรษณีย์กลาง ต่อมาสำนักงานใหญ่ย้ายมาอยู่ที่ถนนแจ้งวัฒนะ ซึ่ง กสท. ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เจริญก้าวหน้าโดยตลอด จนเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำที่ยิ่งใหญ่ มีศักยภาพเครือข่าย ระบบ และคุณภาพบริการระดับมาตรฐานสากล จากนโยบายรัฐบาลที่ต้องการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เทียบเท่าภาคเอกชน ซึ่ง กสท. เป็นหนึ่งในรัฐวิสาหกิจที่ต้องดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้แปรสภาพ กสท. ตามแผนแม่บทพัฒนากิจการ โทรคมนาคม และพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 แยกกิจการเป็น 2 บริษัท คือ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,200 แห่งและศูนย์ไปรษณีย์ 16 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค พร้อมด้วยบุคลากรที่ชำนาญงาน ตลอดจนเครื่องมืออันทันสมัยและการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่งเพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายไปรษณีย์ทั่วโลก กิจการไปรษณีย์จึงพร้อมเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุดด้วยบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองทุกความต้องการได้อย่างตรงจุด โดยปฏิรูปภาพลักษณ์ใหม่ ปรับปรุงบริการและการให้บริการไปรษณีย์แก่ประชาชนทั่วไปและพัฒนาการให้บริการเชิงธุรกิจ เพื่อให้ ปณท. ก้าวไกล ทันสมัย ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและเอื้อประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องต่อไป

บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีสายงานทั้งสิ้น 8 สายงาน คือ สายงาน สายงานตลาดและพัฒนาธุรกิจ สายงานบุคคล สายงานอำนาจการและบริหารทรัพย์สิน สายงานการเงินและบัญชี สายงานระบบปฏิบัติการ สายงานปฏิบัติการนครหลวง และสายงานปฏิบัติการภูมิภาค ซึ่งสายงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศทำหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในไปรษณีย์ มีการพัฒนาแอปพลิเคชันดูแลเครือข่ายเน็ตเวิร์กการเชื่อมต่อทั่วทุกไปรษณีย์ รวมถึงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การกระบวนการทำงานนั้นเป็นไปอย่างปกติ ทางสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศในไปรษณีย์เองมีนโยบายในการเริ่มใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกนี้เพื่อลดปัญหาด้านไลเซนส์ที่มากับโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์เป็นเวลาปีกว่า ๆ ในการใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรว่าสายงานนี้เหมาะสมที่สุดในการทำวิจัยครั้งนี้เพราะเป็นสายงานที่ใช้งานซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเป็นประจำ เหมาะแก่การนำมาเป็นฐานสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงแล้วสามารถนำมาวิเคราะห์ผลเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป รวมถึงผู้ที่สนใจแนวโน้มที่มีต่อความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกนี้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในประเทศบราซิลมีการใช้งานโอเพนซอร์สกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นประเทศเกษตรกรรม ค่าแรงต่ำ การที่จะลงทุนทางด้านซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพง ก็เป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง เมื่อเทียบกับรายได้ รัฐบาลของบราซิลจึงได้ประกาศเป็นนโยบายของประเทศเกี่ยวกับการนำซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมาใช้ และเลือกที่จะใช้รูปแบบ open standard เป็นหลัก case study เกี่ยวกับการใช้งาน BrOffice (OpenOffice.org) ในบราซิลที่มีชื่อเสียงคือ การเปลี่ยนบริษัทปิโตรเลียมขนาด 90,000 user มาใช้ BrOffice ได้สำเร็จในวันนี้ทางบราซิลได้หันมาใช้ และสนับสนุน LibreOffice เป็นหลัก

เว็บไซต์ iosn.net เปิดเผยว่า 2 รัฐใหญ่ในมาเลเซีย คือ มะละกา และ ปาหัง ได้ออกนโยบายให้หน่วยราชการในสังกัดของรัฐบาลท้องถิ่นเปลี่ยนมาใช้โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ โดยในคำสั่งได้บอกถึงเหตุผลในการเปลี่ยนมาใช้ openoffice.org ว่าเป็นซอฟต์แวร์ที่ง่ายต่อการใช้งานและมีฟังก์ชันครอบคลุมการทำงานพื้นฐานของสำนักงานและการสนับสนุนให้ข้าราชการได้ใช้ซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ และรวมถึงประหยัดงบประมาณของหน่วยงาน ซึ่งรัฐมะละกาได้มีการนำร่องโครงการเปลี่ยนการใช้งานโอเพนซอร์สซอฟต์แวร์ โดยใช้ชุดซอฟต์แวร์สำนักงาน openoffice.org

Bristol City Council เป็นตัวอย่างที่ดีในการเปลี่ยนมาใช้ StarOffice ซึ่งเป็น OpenOffice.org เวอร์ชัน Commercial ของ Sun ที่ออกจำหน่ายแต่จะขายพร้อม Support และพีเจอร์บ้างอย่างสำหรับการ Deploy หรือ Update ซึ่งปัญหาโปรแกรมออฟฟิศตัวเก่าที่ใช้มีมากมายหลากหลายทั้ง WordPerfect Lotus 1 - 2 - 3 Microsoft Office ที่เกิดปัญหาการแลกเปลี่ยนเอกสารกันจึงทำให้พนักงานเสียเวลาในการแปลงเอกสารและปัญหาเรื่องไลเซนส์ โดย StarOffice ในรูปแบบเอกสารนั้น

จะเป็นมาตรฐานเดียวกัน ใช้มาตรฐานที่ชื่อว่า ODF (Open Document Format) ที่เป็นมาตรฐานเปิด ซึ่งได้รับการยอมรับระดับสากล

Schindler (2008) ได้สำรวจเจ้าหน้าที่ไอทีและผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สในองค์กร พบว่ามีการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส อยู่แล้วคิดเป็นร้อยละ 53 และมีแผนที่จะใช้เพิ่มขึ้นในปีหน้าคิดเป็นร้อยละ 10 นอกจากนี้ร้อยละ 44 กล่าวว่าซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมีคุณภาพดีเทียบเท่ากับซอฟต์แวร์เอกสิทธิ์เฉพาะ มีการใช้โปรแกรมในเชิงธุรกิจ (Business Application) ประเภทโปรแกรมบนเครื่องเดสก์ทอป (Desktop Applications) เช่น OpenOffice คิดเป็นร้อยละ 45 และมีการใช้โปรแกรมสำหรับบริหารองค์กร (Enterprise Applications) เช่น CRM tools และ ERP คิดเป็นร้อยละ 25

ชัชชัย พิทักษ์วงษ์ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยสำเร็จในการใช้ OpenSource Software (LinuxTLE และ OpenOffice) เพื่อการบริหารจัดการองค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทไทยธุรกิจเกษตรจำกัด โดยทำการทดลองติดตั้งระบบปฏิบัติการ LinuxTLE และโปรแกรมชุดสำนักงาน OpenOffice ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทและให้ผู้ใช้งานได้ใช้ปฏิบัติงานประจำวันช่วงระยะเวลาหนึ่งผลการศึกษาพบว่า สามารถนำซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมาใช้งานในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพใกล้เคียงกับระบบที่ใช้ในปัจจุบัน (Microsoft Windows และ Microsoft Office) และเมื่อเปรียบเทียบด้านงบประมาณลงทุนในด้านซอฟต์แวร์แล้วซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 37%

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531: 5) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดผลดีทั้งต่อตนเองและองค์กรโดยรวม ดังนี้

1. เป็นการปรับปรุงแก้ไขความรู้ เพื่อการปฏิบัติของบุคคลในแต่ละระดับเกี่ยวกับความเข้าใจ กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน สำหรับผู้บริหาร การฝึกอบรมจะช่วยผู้บริหารเกิดความเข้าใจระบบการบริหาร การจัดรูปแบบหรือกระบวนการบริหาร เพิ่มความเข้าใจในหลักการปรับปรุงบุคลากรให้เข้ากับแผนการบริหารของงาน
2. เพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กร ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและเกิดผลสูงสุดต่อองค์กร
3. ช่วยจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง การร้องทุกข์ และลดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานแก่หน่วยงานหรือองค์กร
4. ช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและเติบโตทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อันเป็นผลให้หน่วยงานหรือองค์กรไม่ล้าสมัย

กล่าวโดยสรุปว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานทั้งต่อตนเองและต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิควิธีการใหม่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความมั่นใจและมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในการปฏิบัติงานนั้น

รัตนตันบุกเต็ก (2523: 53-54) กล่าวว่า นักปรัชญากลุ่มปฏิบัติการนิยมนอกจากจะเน้นเรื่องประสบการณ์แล้ว ยังเน้นเรื่องการปฏิบัตินิยมคือ การจัดการศึกษาให้มีลักษณะที่ตั้งอยู่บนรากฐานของการปฏิบัติหรือกิจกรรม เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้กับผู้เรียน โดยถือว่า “การศึกษาคือชีวิต” และ “การเรียนรู้คือการกระทำ” ลักษณะการจัดการเรียนการสอนฝึกให้ผู้เรียนรู้จักแก้ปัญหา และเกิดการเรียนรู้ในขณะที่นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาใช้และลงมือปฏิบัติจริง

Kneller (1971) กล่าวว่า ปรัชญาการศึกษาตามแนวคิดประสบการณ์นิยม เป็นแนวคิดที่เน้นประสบการณ์เป็นหลัก บุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์และการปฏิบัติ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การเห็น ได้ฟัง ได้ดมกลิ่น ได้สัมผัส และต้อง และได้ลิ้มรส มีขั้นตอนในการสังสมประสบการณ์และความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากการนำเอาความคิดไปประยุกต์ใช้กับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรง

Blair and et al (1962: 103) กำหนดความหมายและอธิบายลักษณะสำคัญของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยอาศัยประสบการณ์และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น ย่อมทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์ครั้งต่อไปด้วยพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากครั้งก่อนคือสามารถทำได้รวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ความหมายของการเรียนรู้ดังกล่าวเป็นการให้ความหมายและอธิบายลักษณะสำคัญของการเรียนรู้ โดยเน้นความสำคัญของประสบการณ์ (Experience) ซึ่งหมายถึงผลที่เกิดจากการทำปฏิกริยาร่วมกัน (Interaction) ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยผลของการเรียนรู้

Jiantao Pan มหาวิทยาลัยคาร์เนกีเมลลอน (2008) ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดคุณภาพของซอฟต์แวร์รวมถึงหน้าที่การทำงาน การใช้งาน ประสิทธิภาพ การความสามารถในการบริการ การทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์ตัวอื่น การบำรุงรักษาและงานด้านเอกสาร ความน่าเชื่อถือซอฟต์แวร์เป็นความน่าจะเป็นของความล้มเหลวในการทำงานของซอฟต์แวร์ภายใต้ระยะเวลาและสภาพแวดล้อมที่กำหนด ความซับซ้อนของซอฟต์แวร์เป็นตัวหลักในทำให้เกิดความน่าเชื่อถือซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือซอฟต์แวร์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของระบบ

(“ความสำเร็จของซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส”, ม.ป.ป.) สำหรับประเทศไทยมีหลายองค์กรที่นำซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สมาประยุกต์ใช้งาน เช่น บริษัท ดิจิแลนซ์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทให้บริการด้านเทคโนโลยีและการจัดการข้อมูลข่าวสารได้เปลี่ยนจากการใช้ Microsoft Office มาเป็น

Office Pladao หรือ Office TLE เพื่อควบคุมลดค่าใช้จ่ายด้านซอฟต์แวร์ขององค์กรและมีการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ บริษัท โกลเด้น มายด์ เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทบริการด้านทรัพยากรบุคคล จัดหาและบริหารบุคคลให้แก่ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำซอฟต์แวร์เชิงธุรกิจ Compiere มาใช้ในองค์กรเนื่องจากบริษัทยังไม่พร้อมกับการลงทุนด้านซอฟต์แวร์มูลค่าสูงที่ต้องมีการเปลี่ยนโปรแกรมตามเวอร์ชันของโปรแกรมที่ผู้ผลิตเปิดตัวเวอร์ชันใหม่ ๆ ออกมาเป็นประจำถ้าบริษัทมีการใช้โปรแกรม ERP แบบมีลิขสิทธิ์จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเป็นจำนวนเงิน 10 ล้านบาท แต่ถ้าใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สจะทำให้มูลค่าการลงทุนโดยรวมของธุรกิจต่ำลง ส่งผลให้ศักยภาพการแข่งขันในเชิงของต้นทุนของบริษัทสูงขึ้น สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติหรือ SIPA ได้พัฒนาและแจกจ่ายให้บุคคลทั่วไปนำไปใช้งาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยใช้ลินุกซ์ทะเลและใช้ซอฟต์แวร์สำนักงาน OpenOffice.Org ในการปฏิบัติงานของพนักงาน การเคหะแห่งชาติบริษัท AIS (Advance InfoSystem) ธนาคารไทยพาณิชย์ และบริษัทไทยประกันชีวิตนำซอฟต์แวร์สำนักงาน OpenOffice.Org มาใช้ในการทำงาน บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด(มหาชน) ใช้ซอฟต์แวร์ลินุกซ์เป็นระบบปฏิบัติการรวมถึงมีการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สประเภทภาษาสำหรับการเขียนโปรแกรม ระบบฐานข้อมูล นอกจากนั้นยังมีซอฟต์แวร์ประเภท Content Management System (CMS) สำหรับใช้ในการสร้างเว็บไซต์และซอฟต์แวร์ด้าน e - Learning เป็นต้น นอกจากนั้นผู้ใช้ตามบ้านและร้านอินเทอร์เน็ต คาเฟ่ มีแนวโน้มเปลี่ยนไปใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส เช่น ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการลินุกซ์และชุดซอฟต์แวร์สำหรับสำนักงาน OpenOffice.Org มากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นการใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการสร้างแบบสอบถาม
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานภายในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 140 คน โดยจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากฝ่ายสายงาน ซึ่งพนักงานกลุ่มดังกล่าวจะเป็นผู้ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกอยู่แล้ว

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบมีระบบ สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย	n	แทนจำนวนของขนาดตัวอย่าง
	N	แทนจำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
	e	ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{140}{1+(140 \cdot 0.05^2)}$$

$$\approx 103.703$$

$$\approx 104$$

จากการคำนวณได้ผลตัวอย่าง 104 คน แต่จะสำรอง 5% ไว้เพื่อป้องกันการผิดพลาด ดังนั้นตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 110 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \cdot \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล	64	50
ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	35	28
ฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	41	32
รวม	140	110

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การใช้แบบสอบถามมีคำถามออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ศึกษาถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายทางสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เป็นการวัดคำถามแบบปิด ซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบหลาย ๆ ตัวเลือก

ส่วนที่ 2 ศึกษาระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อให้ทราบถึงความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ส่วนที่ 3 ศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย เป็นการวัดคำถามแบบปลายปิดซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นคำตอบหลาย ๆ ตัวเลือก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามให้เสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไพรมีย์ไทย จำกัด ลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไพรมีย์ไทย จำกัด ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกตามแหล่งที่มาเป็น 2 ส่วน คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ข้อมูลที่ได้รับจากการแจกแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ลงรหัสตามที่ได้จัดทำไว้แล้ว เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถอ่านค่าได้ และประมวลผลด้วยโปรแกรมทดสอบทางสถิติ ทดสอบความถูกต้อง แล้วนำผลที่ได้มาลงตารางวิเคราะห์ทางสถิติแปลความหมายข้อมูลทีประมวลผลเพื่อสรุปผลและจัดทำรายงานวิจัยต่อไป

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

โดยได้จากการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารจากผู้วิจัยท่านอื่นได้ทำการศึกษาไว้ก่อนหน้าแล้ว รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง จากตำราและหนังสือต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่มาตามหลักวิชาการ บทความ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

วิธีการสร้างแบบสอบถาม

ศึกษารายละเอียดของวัตถุประสงค์ในการวิจัยเป็นหลักในการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่สามารถบรรลุเป้าหมายการวิจัยได้ โดยศึกษาถึง “ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่

บริษัท "ไพรชณีย์ไทย จำกัด" ซึ่งมีการจัดลำดับคำถามอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อความสะดวกในการตอบ และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามจึงเน้นคำถามปลายปิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดรูปแบบของคำถามแบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ชุดคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่ายทางสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเกี่ยวกับระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ซึ่งใช้ลักษณะคำถามแบบ Linkert Scale

โดยมีระดับความคิดเห็นให้เลือก 5 ระดับ คือ มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด มีความน่าเชื่อถือมาก มีความน่าเชื่อถือเป็นกลาง มีความน่าเชื่อถือน้อย มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ซึ่งระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้เทคนิคในการคำนวณช่วงกว้างของชั้นของข้อมูลที่มีค่าต่อเนื่อง (Continuous Variable) โดยสามารถแปลความหมายของระดับความสำคัญของคะแนนได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	มีความหมายคือ มากที่สุดหรือมีระดับความน่าเชื่อถือมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	มีความหมายคือ มากหรือมีระดับความน่าเชื่อถือมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	มีความหมายคือ ปานกลางหรือมีระดับความน่าเชื่อถือเป็นกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	มีความหมายคือ น้อยหรือมีระดับความน่าเชื่อถือน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	มีความหมายคือ น้อยที่สุดหรือมีระดับความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ชุดคำถามเกี่ยวกับแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไพรชณีย์ไทย จำกัด ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ย

ส่วนที่ 4 ชุดคำถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา (Content Validity) โครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนให้ชัดเจนและเหมาะสม

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องนำมาลงรหัส

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้รายงานค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

- การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi - Square Test) ซึ่งหากได้ผลการวิเคราะห์ที่มีค่านัยสำคัญมากกว่า 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยแปลว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

สัมประสิทธิ์ คราเมอร์วี (Cramer's V) เป็นการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติซึ่งหาความสัมพันธ์จากค่าไค-สแควร์ โดยแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ Cramer's V ดังนี้

$V = 0$	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์
$V = 0.01$ ถึง 0.25	แสดงว่า	ความสัมพันธ์ต่ำ
$V = 0.26$ ถึง 0.55	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
$V = 0.56$ ถึง 0.75	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูง
$V = 0.76$ ถึง 0.99	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
$V = 1$	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์อย่างสมบูรณ์แบบ

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปร (Correlation Analysis) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ เป็นการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (spearman rank correlation) เป็นสถิติที่ชี้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ที่อยู่ในระดับเรียงลำดับ (ordinal scale) ว่าคล้อยตามกันหรือไม่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามวิธีของสเปียร์แมน คำนวณได้จากสูตรดังนี้ (Gronlund, 1985: 66)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

เมื่อ r_s แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในรูปอันดับที่

D แทน ผลต่างของอันดับของข้อมูลแต่ละชุด

N แทน จำนวนคู่ของข้อมูล

หมายเหตุ สหสัมพันธ์แบบอันดับ อาจใช้สัญลักษณ์ p หรือ r_s

โดยแสดงระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2549: 266)

± 0.81 ถึง ± 0.99	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
± 0.61 ถึง ± 0.80	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์สูง
± 0.41 ถึง ± 0.60	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
± 0.21 ถึง ± 0.40	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำ
± 0.01 ถึง ± 0.20	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

ค่าของ r_s จะมีค่าอยู่ระหว่างในช่วง -1 ถึง 1 ค่าที่อยู่ตรงกลางคือ 0 หมายความว่า ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรงเลย ส่วนเครื่องหมายบวกหรือลบแสดงถึงความสัมพันธ์กันในทิศทางใด ถ้าเป็นเครื่องหมายลบแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม แต่ถ้าเครื่องหมายบวกแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การวิจัยเรื่อง “ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด” เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ระดับความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบสมมติฐาน
χ^2	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบไค-สแควร์
V.	แทน	ระดับความสัมพันธ์ (Cramer's V.)
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก และพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก และผลการ

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ฝายงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	67	60.9
หญิง	43	39.1
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน เป็นเพศชาย จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	10	9.1
25 - 35 ปี	66	60.0
35 - 45 ปี	29	26.4
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	5	4.5
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 35 - 45 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	10.9
ปริญญาตรี	66	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	29.1
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามฝ่ายทางสายงานที่สังกัด

ฝ่ายทางสายงานที่สังกัด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล	50	45.5
ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	28	25.5
ฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	32	29.0
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีสายงานที่สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผลจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสายงานที่สังกัดฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสายงานที่สังกัดฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	24	21.8
5 - 10 ปี	45	40.9
10 - 15 ปี	30	27.3
มากกว่า 15 ปี	11	10.0
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 10 - 15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	26	23.6
5 - 10 ปี	43	39.1
10 - 15 ปี	24	21.8
มากกว่า 15 ปี	17	15.5
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน

43 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานระหว่าง 10 - 15 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	103	93.6
มากกว่า 5 ปี	7	6.4
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 93.6 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก มากกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ระดับความน่าเชื่อถือ					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ	2 (1.8)	37 (33.6)	61 (55.5)	10 (9.1)	0 (0)	3.280	0.651	ปานกลาง
สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด	1 (0.9)	32 (29.1)	65 (59.1)	12 (10.9)	0 (0)	3.200	0.632	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ระดับความน่าเชื่อถือ					\bar{X}	S.D.	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ ทำงานล้มเหลว	1 (0.9)	28 (25.5)	62 (56.4)	19 (17.3)	0 (0)	3.100	0.677	ปาน กลาง
ขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	2 (1.8)	26 (23.6)	66 (60.0)	15 (13.6)	1 (0.9)	3.120	0.687	ปาน กลาง
รวม						3.180	0.567	ปาน กลาง

หมายเหตุ “ค่าในวงเล็บ แสดงเป็นค่าร้อยละ”

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก
จำแนกได้ดังนี้

1. การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ มีความน่าเชื่อถือในการใช้งาน
โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.280 และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเป็น 0.651

2. สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด มีความน่าเชื่อถือในการใช้
งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.200 และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเป็น 0.632

3. มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ทำงานล้มเหลว มีความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรม
โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.100 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น
0.677

4. ขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือ มีความน่าเชื่อถือในการใช้
งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.120 และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเป็น 0.687

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.180 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.567

พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้งานและ
ความถี่ที่ใช้งาน สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้งาน

ระยะเวลาที่ใช้งาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	74	67.3
มากกว่า 2 ชั่วโมง	36	32.7
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีระยะเวลาที่ใช้งาน
โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกน้อยกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และ
ระยะเวลามากกว่า 2 ชั่วโมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟ
ฟิศดอตอ็อกจำแนกตามความถี่ที่ใช้งาน

ความถี่ที่ใช้งาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 - 2 วัน/สัปดาห์	68	61.8
2 - 7 วัน/สัปดาห์	42	38.2
รวม	110	100.0

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 110 คน มีความถี่ที่ใช้งาน
โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก 1 - 2 วัน/สัปดาห์ จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และความถี่ที่
ใช้งาน 2 - 7 วัน/สัปดาห์ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม
โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์เพศกับระยะเวลาที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก		ค่าสถิติ	
	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง			
	เพศ	น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง	χ^2
ชาย	44	23	0.200	0.655
หญิง	30	13		
รวม	67%	33%		

จากตารางที่ 4.11 ผลของความสัมพัทธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาที่ใช้งาน โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0.200 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.655 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_1 แสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานเฉลี่ยต่อครั้ง

1.2 อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

1.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ของอายุ ระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง	
	Spearman	Sig.
อายุ	- 0.050	0.607
ระดับการศึกษา	- 0.156	0.105

จากตารางที่ 4.12 แสดงความสัมพันธ์ของอายุ ระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้งาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน พบว่า

อายุกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ - 0.050 และค่า Sig. = 0.607 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง

ระดับการศึกษากับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ - 0.156 และค่า Sig. = 0.105 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง

1.4 ฝ่ายงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ฝ่ายงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ฝ่ายงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.13 แสดงความสัมพันธ์ของฝ่ายงานที่สังกัดกับระยะเวลาที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก		ค่าสถิติ	
	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง			
ฝ่ายงานที่สังกัด	น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	ตั้งแต่ 2 ชั่วโมง	χ^2	Sig.
ฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล	34	16	0.563	0.755
ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	20	8		
ฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	20	12		
รวม	67%	33%	100%	

จากตารางที่ 4.13 ผลของความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายงานที่สังกัดกับระยะเวลาที่ใช้ โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 0.563 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.755 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_0 แสดงว่า ฝ่ายงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง

1.5 ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

1.6 ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

1.7 ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.14 แสดงความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับระยะเวลาที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง	
	Spearman	Sig.
ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	- 0.142	0.139
ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน	- 0.153	0.111
ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	0.215	0.024*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ - 0.142 และค่า Sig. = 0.139 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิภาพในการใช้

งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.153 และค่า $\text{Sig.} = 0.111$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.215 และค่า $\text{Sig.} = 0.024$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกว่าระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้งในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

1.8 เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : เพศมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์เพศกับความถี่ที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม			ค่าสถิติ	
	โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก				
	ความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ย (วัน : สัปดาห์)				
เพศ	1 - 2 วัน	2 - 7 วัน	χ^2	Sig.	Cramer's V
ชาย	36	31	4.749	0.029	0.208
หญิง	32	11			
รวม	61.8%	38.2%			

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพศกับความถี่ที่ใช้งาน โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 4.749 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับ H_1 และ Cramer's V มีค่าเท่ากับ 0.208 แสดงว่า เพศมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกว่าความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

1.9 อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

1.10 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์อายุ ระดับการศึกษา กับความถี่ที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์	
	Spearman	Sig.
อายุ	0.012	0.897
ระดับการศึกษา	- 0.085	0.380

จากตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ของอายุ ระดับการศึกษา กับความถี่ที่ใช้งาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน พบว่า

อายุกับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.012 และค่า Sig. = 0.897 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ระดับการศึกษากับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ - 0.085 และค่า Sig. = 0.380 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

1.11 ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ฝ่ายที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ฝ่ายที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ของฝ่ายงานที่สังกัดกับความถี่ที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม		ค่าสถิติ	Sig.
	โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก			
	ความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ย (วัน : สัปดาห์)			
ฝ่ายงานที่สังกัด	1 - 2 วัน	2 - 7 วัน	χ^2	
ฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล	34	16	1.697	0.428

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรม		ค่าสถิติ	
	โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก			
	ฝ่ายงานที่สังกัด	1 - 2 วัน	2 - 7 วัน	χ^2
ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และ เครือข่าย	15	13		
ฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	19	13		
รวม	62%	38%	100%	

จากตารางที่ 4.17 ผลของความสัมพันธ์ระหว่างของฝ่ายงานที่สังกัดกับความถี่ที่ใช้งาน โดยใช้สถิติ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่า χ^2 มีค่าเท่ากับ 1.697 และค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.428 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธ H_1 แสดงว่าฝ่ายงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งาน

1.12 ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

1.13 ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

1.14 ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ประสิทธิภาพในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ประสิทธิภาพในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับความถี่ที่ใช้งาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์	
	Spearman	Sig.
ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	- 0.161	0.092
ประสิทธิภาพในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน	- 0.172	0.073
ประสิทธิภาพในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	0.255	0.007**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ - 0.161 และค่า Sig. = 0.092 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ - 0.172 และค่า Sig. = 0.073 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.255 และค่า Sig. = 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรม

ซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนแปลงไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.255% ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 2 ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

2.1 ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_0 : ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

H_1 : ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.19 ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง	
	Spearman	Sig.
1. การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ	0.225	0.018*
2. สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด	0.343	0.000**
3. มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีทำงานล้มเหลว	0.296	0.002**
4. ชัดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	0.353	0.000**
รวม	0.339	0.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับระยะเวลาที่ใช้งาน โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน พบว่า

การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.225 และค่า Sig. = 0.018

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นการทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาดกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.343 และค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นสามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.343 % ในทิศทางเดียวกัน

มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ทำงานล้มเหลวกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.296 และค่า Sig. = 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ทำงานล้มเหลวมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.296 % ในทิศทางเดียวกัน

ขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.353 และค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.353 % ในทิศทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้ง โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.339 และค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.339 % ในทิศทางเดียวกัน

2.2 ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_0 : ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

H_1 : ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.20 ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับ
ความถี่ที่ใช้งาน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	พฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	
	ความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์	
	Spearman	Sig.
1. การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ	0.230	0.016 *
2. สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด	0.348	0.000 **
3. มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีทำงานล้มเหลว	0.242	0.011 *
4. ชี้ความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือ	0.322	0.001 **
รวม	0.346	0.000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน พบว่า

การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.230 และค่า Sig. = 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นการทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำ มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาดกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.348 และค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นสามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาดมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.348% ในทิศทางเดียวกัน

มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีทำงานล้มเหลวกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.242 และค่า

Sig. = 0.011 ซึ่งมิก่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นมีการกู่กันข้อมูลเดิมในกรณีทำงานล้มเหลวมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.322 และค่า Sig. = 0.001 ซึ่งมิก่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.322% ในทิศทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.346 และค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมิก่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.346% ในทิศทางเดียวกัน

ผลที่ได้จากแบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

การขาดแคลนคู่มือการใช้งาน แหล่งสืบค้นที่เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในสำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด อยากให้มีการจัดการอบรม แนะนำวิธีการใช้งานรวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ให้แก่พนักงาน

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีทดสอบ	ค่าสถิติ	ผลการทดสอบ	สรุปผล	แปลผล
1.1	เพศ	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Chi-Square	$\chi^2 = 0.200$	Sig. = 0.655	ปฏิเสธ H_1	เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.2	อายุ	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Correlation(Spearman)	$r = -0.050$	Sig. = 0.607	ปฏิเสธ H_1	อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.3	ระดับการศึกษา	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Correlation(Spearman)	$r = -0.156$	Sig. = 0.105	ปฏิเสธ H_1	ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.4	ฝ่ายงานที่สังกัด	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Chi-Square	$\chi^2 = 0.563$	Sig. = 0.755	ปฏิเสธ H_1	ฝ่ายงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.5	ประสบการณ์ในการใช้ งานคอมพิวเตอร์ในการ ปฏิบัติงาน	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Correlation(Spearman)	$r = -0.142$	Sig. = 0.139	ปฏิเสธ H_1	ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.6	ประสบการณ์ในการใช้ งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ สำนักงาน	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Correlation(Spearman)	$r = -0.153$	Sig. = 0.111	ปฏิเสธ H_1	ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้
1.7	ประสบการณ์ในการใช้ งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ระยะเวลาที่ใช้ งาน	Correlation(Spearman)	$r = 0.215$	Sig. = 0.024*	ยอมรับ H_1	ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05
1.8	เพศ	ความถี่ที่ใช้งาน	Chi-Square	$\chi^2 = 4.749$	Sig. = 0.029	ยอมรับ H_1	เพศมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งาน
1.9	อายุ	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	$r = 0.012$	Sig. = 0.897	ปฏิเสธ H_1	อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน
1.10	ระดับการศึกษา	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	$r = -0.085$	Sig. = 0.380	ปฏิเสธ H_1	ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

สมมติฐานที่	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	วิธีทดสอบ	ค่าสถิติ	ผลการทดสอบ	สรุปผล	แปลผล
1.11	ฝ่ายงานที่สังกัด	ความถี่ที่ใช้งาน	Chi-Square	$\chi^2 = 1.697$	Sig. = 0.428	ปฏิเสธ H ₁	ฝ่ายงานที่สังกัดไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน
1.12	ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	r = - 0.161	Sig. = 0.092	ปฏิเสธ H ₁	ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน
1.13	ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	r = - 0.172	Sig. = 0.073	ปฏิเสธ H ₁	ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน
1.14	ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	r = 0.255	Sig. = 0.007**	ยอมรับ H ₁	ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งาน เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.255% ในทิศทางเดียวกัน
2.1	ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ระยะเวลาที่ใช้ทำงาน	Correlation(Spearman)	r = 0.339	Sig. = 0.000**	ยอมรับ H ₁	ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้ทำงาน เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.339% ในทิศทางเดียวกัน
2.2	ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ความถี่ที่ใช้งาน	Correlation(Spearman)	r = 0.346	Sig. = 0.000**	ยอมรับ H ₁	ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งาน เมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเปลี่ยนไป 1% อีกตัวแปรหนึ่งจะเปลี่ยนแปลงไป 0.346% ในทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก พฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยการหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน เป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกกับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 35 ปี รองลงมาคืออายุ 35 - 45 ปี ต่ำกว่า 25 ปี และตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล รองลงมาคือฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 5 - 10 ปี รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 10 - 15 ปี น้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 15 ปี ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานระหว่าง 5 - 10 ปี รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงานน้อยกว่า 5 ปี 10 - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี ตามลำดับ ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก น้อยกว่า 5 ปี

ในด้านความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ด้านการทำงานของ ซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความน่าเชื่อถือในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.280$ และ $S.D. = 0.651$) ด้านสามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.200$ และ $S.D. = 0.632$) ด้านมีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ทำงานล้มเหลว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.100$ และ $S.D. = 0.677$) ด้านขีดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐาน ความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพน ออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.120$ และ $S.D. = 0.687$) และความน่าเชื่อถือของ ซอฟต์แวร์ โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.180$ และ $S.D. = 0.661$)

ในด้านพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ใช้งานเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 2 ชั่วโมง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความถี่ที่ใช้งาน โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เป็น 1 - 2 วัน/สัปดาห์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรม โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก พบว่า

เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อ ครั้งแต่เพศมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก โดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อ ครั้งและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดย เฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เฉลี่ยต่อครั้งและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ฝ่ายงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก เฉลี่ยต่อครั้งและฝ่ายงานที่สังกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้งและประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้งและประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก มีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเฉลี่ยต่อครั้งในทิศทางเดียวกันและประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ในทิศทางเดียวกัน

ในการวิเคราะห์ระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก พบว่า

ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับระยะเวลาที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในทิศทางเดียวกัน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกโดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกในทิศทางเดียวกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

เพศ มีความสัมพันธ์กับความถี่ที่ใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ซึ่งสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (สถิลญา นิยมศิลป์ชัย, 2552) กล่าวว่า ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมต่างกัน จึงทำให้ความถี่ที่ใช้งานมีความสัมพันธ์กับเพศเหมือนกัน

ประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ประสบการณ์นั้นสามารถสร้างขึ้นมาได้

จากการอบรม การเรียนรู้ การฝึกฝน ซึ่งสอดคล้องกับรัตนาคันนุกเต็ก (2523: 53 - 54) กล่าวไว้ว่าการจัดการเรียนการสอนจะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้แล้วความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาจะนำมาใช้และปฏิบัติต่อในการทำงานของตน สอดคล้องกับเครือวัลย์ ลีมอภิชาติ (2531: 5) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความชำนาญ เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคนิควิธีการใหม่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ สามารถนำไปใช้งานได้จริงในการปฏิบัติงานจนกลายเป็นพฤติกรรมในการใช้งาน สอดคล้องกับKneller (1971) กล่าวว่า ปรัชญาการศึกษาตามแนวคิดประสบการณ์นิยม เป็นแนวคิดที่เน้นประสบการณ์เป็นหลัก บุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์และการปฏิบัติโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 การเห็น ได้ฟัง ได้ดมกลิ่น ได้สัมผัสและได้ลิ้มรส นั้นทำให้เกิดการสั่งสมประสบการณ์ เข้าใจ แล้วนำไปประยุกต์ใช้ได้ และสอดคล้องกับBlair and et al (1962: 103) กำหนดความหมายและอธิบายลักษณะสำคัญของการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยอาศัยประสบการณ์และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป นั่นคือประสบการณ์ที่มากขึ้นจะทำให้พฤติกรรมในการใช้เปลี่ยนแปลงไปเช่นเดียวกับประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเช่นกัน

ความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ซึ่งสอดคล้องกับ Jiantao Pan มหาวิทยาลัยคาร์เนกีเมลลอน(2008) ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดคุณภาพของซอฟต์แวร์รวมถึงหน้าที่การทำงาน การใช้งาน ประสิทธิภาพ การความสามารถในการบริการ การทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์ตัวอื่น การบำรุงรักษาและงานด้านเอกสาร จึงทำให้พบว่าพฤติกรรมการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือในการใช้งานเหมือนกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. สำหรับบริษัทที่ยังไม่เคยใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกนั้นควรมีการศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกก่อน ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาหนังสือ การจัดอบรมสัมมนา การสอนการใช้โปรแกรมเบื้องต้น เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ให้กับพนักงานเกิดความคุ้นเคยกับโปรแกรมก่อนและเป็นการลดปัญหาในการใช้งาน ส่งผลการทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่ใช้โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกเกิดความไว้วางใจและมีความเชื่อถือในซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

2. จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยคิดว่าถ้ามีการจัดการอบรมสัมมนา แนะนำเทคนิคที่มีอยู่ในซอฟต์แวร์ให้ได้ใช้งาน การจัดหาหนังสือคู่มือประกอบการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก ให้แก่พนักงานสามารถสืบค้นหาได้อย่างเพียงพอ จะทำให้พนักงานสามารถใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกได้ง่ายขึ้นและเกิดความน่าเชื่อถือในโปรแกรมได้มากขึ้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้วิจัยจึงอยากให้การศึกษาดังกล่าวที่เกี่วกันจากการใช้ซอฟต์แวร์โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของผู้ใช้งานเพื่อสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงได้ในครั้งต่อไป



บรรณานุกรม

“ความสำเร็จของการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.thaiopensource.org/home>, [สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2555]

เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : สยามศิลป์การพิมพ์.

ชัชชัย พิทักษ์วงศ์. 2548. ปัจจัยสำเร็จในการใช้ open source software (LinuxTLE และ openoffice) เพื่อการบริหารจัดการองค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษาบริษัท ไทยธุรกิจเกษตร จำกัด. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชาครีย์ มหาสุคนธ์. 2552. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานระหว่างซอฟต์แวร์ไมโครซอฟต์ออฟฟิศและซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก:กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

“ปรัชญาการศึกษาและทฤษฎีการเรียนรู้” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=peakroong&month=10-10-2010&group=3&gblog=5>, [สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2554]

“ประวัติกิจการไปรษณีย์” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.thailandpost.co.th/history.php>, [สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2554]

“โปรแกรมสำนักงาน” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

<http://th.wikipedia.org/wiki/โปรแกรมสำนักงาน>, [สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2554]

พรทิพย์ รุ่งน่วม. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการติดอินเทอร์เน็ตของนักเรียนระดับประถมศึกษาโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สลิลญา นิยมศิลป์ชัย. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการซ้ำของลูกค้าศูนย์การค้าแห่งหนึ่ง ย่านราชประสงค์. สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อรวรรณ วงศ์แก้วโพธิ์ทอง. 2553. การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส **Business Driven by Open Source Software**. วารสารนักบริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- “โอเพนออฟฟิศดอทอ็อก” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://th.wikipedia.org/wiki/โอเพนออฟฟิศดอทอ็อก>, [สืบค้นเมื่อ 23 ธันวาคม 2554]
- “Applying the ISO 9126 Quality Model to Test Specifications” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://subs.emis.de/LNI/Proceedings/Proceedings105/gi-proc-105-024.pdf>, [สืบค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2554]
- “Bristol City Council กรณีศึกษาในการเปลี่ยนมาใช้ StarOffice (OpenOffice.org)” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://openoffice.in.th/blogs/bristol-city-council-กรณีศึกษาในการเปลี่ยนมาใช้-staroffice-openofficeorg>, [สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2554]
- Cronbach(1963: 68 - 70). **Educational Psychology**. New York: Harcourt, Brance and Company.
- “Quality Attributes” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://sites.google.com/site/introtosoftwareen/project-updates/qualityattributes>, [สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2554]
- “Software Reliability” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.ece.cmu.edu/~koopman/des_s99/sw_reliability/, [สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2555]
- “Software Testing” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.ece.cmu.edu/~koopman/des_s99/sw_testing/, [สืบค้นเมื่อ 8 กุมภาพันธ์ 2555]
- “Survey: Open Source is entering the enterprise mainstream” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : www.infoworld.com/article/08/05/30/Survey-Open-Source-is-entering-the-enterprise-mainstream_1.html, [สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2555]
- “2 รัฐในมาเลเซียประกาศใช้ Opensourceอย่างเป็นทางการ” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://thaiopensource.org/news/2-รัฐในมาเลเซียประกาศใช้-Opensource-อย่างเป็นทางการ>, [สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2554]

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งาน โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้ และขอความกรุณาให้ทุกท่านโปรดตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประมวลผลการวิจัยได้อย่างสมบูรณ์และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวภัทร์ชนิจ เพ็ชรพิจารณา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่า 25 ปี

(2) 25-35 ปี

(3) 35-45 ปี

(4) ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ฝ่ายทางสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านสังกัด

(1) ฝ่ายพัฒนาระบบและประมวลผล

(2) ฝ่ายปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

(3) ฝ่ายควบคุมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

5. ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

(1) น้อยกว่า 5 ปี

(2) 5-10 ปี

(3) 10-15 ปี

(4) มากกว่า 15 ปี

6. ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์สำนักงาน

(1) น้อยกว่า 5 ปี

(2) 5-10 ปี

(3) 10-15 ปี

(4) มากกว่า 15 ปี

7. ประสบการณ์ในการใช้งาน โปรแกรมซอฟต์แวร์โอเพนออฟฟิศดอตอ็อก

(1) น้อยกว่า 5 ปี

(2) 5-10 ปี

(3) 10-15 ปี

(4) มากกว่า 15 ปี

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความน่าเชื่อถือในการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานใน
สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

5 = มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด 4 = มีความน่าเชื่อถือมาก 3 = มีความน่าเชื่อถือปานกลาง
2 = มีความน่าเชื่อถือน้อย 1 = มีความน่าเชื่อถือน้อยที่สุด

ความน่าเชื่อถือของซอฟต์แวร์ โปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อก	ระดับความน่าเชื่อถือ				
	5	4	3	2	1
8. การทำงานของซอฟต์แวร์มีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง แม่นยำ					
9. สามารถรักษาระดับประสิทธิภาพได้เมื่อเกิดความผิดพลาด					
10. มีการกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่ทำงานล้มเหลว					
11. วัดความสามารถของซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานความน่าเชื่อถือ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานโปรแกรมโอเพนออฟฟิศดอตอ็อกของพนักงานใน
สำนักงานใหญ่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

12. ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ยต่อครั้ง

- (1) น้อยกว่า 2 ชั่วโมง (2) 2-4 ชั่วโมง
 (3) 4-6 ชั่วโมง (4) มากกว่า 6 ชั่วโมง

13. ความถี่ที่ใช้งานโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

- (1) 1-2 วัน/สัปดาห์ (2) 2-3 วัน/สัปดาห์
 (3) 3-4 วัน/สัปดาห์ (4) 4-5 วัน/สัปดาห์
 (5) 5-6 วัน/สัปดาห์ (6) ทุกวัน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

14. ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวภัทรชนิจ เพ็ชรพิจารณ์
วัน เดือน ปีเกิด	28 มกราคม พ.ศ. 2531
ที่อยู่	40/1 หมู่ 19 ถนนนิมิตใหม่ เขตมีนบุรี แขวงมีนบุรี จังหวัดกรุงเทพฯ 10510
ประวัติการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ - พัฒนาซอฟต์แวร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2552
ประวัติการทำงาน	Universal Netcom Solutions พ.ศ. 2554 - พ.ศ. 2555
อีเมล	chom.patcha@yahoo.com

