



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งานโปรแกรมการคืนเงินตรงจ่ายพนักงาน

ชื่อผู้ใช้งานโปรแกรม นางสาวระวีวรรณ ยุติธรรม

ชื่อผู้สัมภาษณ์ นายชวชาติ พุ่มพวง วันที่สัมภาษณ์ 23 กรกฎาคม 2552

ถาม : ขอให้แนะนำตัว ว่าคุณคือใคร? และทำงานที่บริษัทนี้มานานเท่าใดแล้วครับ?

ตอบ : สวัสดีค่ะ ชื่อระวีวรรณ ยุติธรรมค่ะ อยู่แผนกการเงินมา 15 ปี 7 เดือนค่ะ

ถาม : เคยใช้ระบบงานอะไรบ้าง ที่เป็นระบบงานคอมพิวเตอร์?

ตอบ : ตัว P/N (Promissory Note) ค่ะ Petty Cash, เงินสดย่อย, TR, L/C ระบบบัญชี A/P แล้วก็ A/R

ถาม : ระบบพวกนี้เป็น Web ทั้งหมด?

ตอบ : เป็นบน Web ค่ะ

ถาม : มีที่ไม่ใช่ Web ด้วยไหมครับ?

ตอบ : ไม่ใช่เว็บก็ DL200, A/P, P/N (Promissory Note), Petty Cash

ถาม : คุณเคยกับระบบคอมพิวเตอร์พอสมควร?

ตอบ : ค่ะ

ถาม : ถ้า Focus ที่ตัวระบบ Payment ละครับ คุณสร้อยมีหน้าที่อย่างไรในระบบครับ? คือรับผิดชอบอะไรในระบบ Payment ครับ?

ตอบ : ในระบบ Payment ก็มีหน้าที่ นำเงินไปจ่ายพนักงาน ก็คือ Merge ข้อมูลจากระบบต่างๆ เพื่อ Process ขึ้น Internet (Internet Banking)

ถาม : เป็นคน Load Data จากระบบต่างๆ เข้ามา?

ตอบ : ใช่ค่ะ

ถาม : แล้วก็ Generate รายการเพื่อที่จะ Transfer เงินเข้า Bank?

ตอบ : ค่ะ (พยักหน้า) แล้วก็ Approve ด้วย Approver เบื้องต้นในการจ่ายหรือไม่จ่ายเงินคืนพนักงาน

ถาม : ถ้าพูดถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ Payment ตัวนี้ละครับ?

ตอบ : คงจะเป็น การให้ข้อมูลเบื้องต้น ที่เกี่ยวกับหน้างานของเราให้กับ IT ก็คือคนที่จะทำโปรแกรมให้เราตรงนี้มากกว่า

ถาม : ได้เข้าประชุม ได้เข้าให้ Requirement ตั้งแต่ต้น?

คำตอบ : ใช่ค่ะ หากทางแก้ไข แล้วก็เวลามีปัญหาอะไรพวกนี้จะต้องคิดต่อเนื่องว่าจะต้องทำยังไง

คำถาม : มีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นเลย?

คำตอบ : ใช่ค่ะ

คำถาม : เรื่องของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบล่ะครับ ต้องถามว่าตัวระบบสามารถที่จะตอบโจทย์ที่ได้ตรงเป้าหมายหรือไม่ อย่างไร?

คำตอบ : ระบบ Payment บรรลุวัตถุประสงค์เบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว ตามที่ต้องการ เพราะว่าก่อนหน้านี้ก็ไม่ได้ทำการ Load ผ่าน Internet พวกนี้เอาเงินเข้าบัญชี ก็ทำจาก Vendor แต่ก่อนทำ Vendor ไซ้ใหม่คะ ตอนนี่ก็กลายมาเป็นภายใน ก็คือ พนักงาน ก็ค่อนข้างไม่สะดวกคะ 1-2 เดือนเวลาที่ทำมานี้คะ ก็ตอบโจทย์ได้เกือบหมดคะ

คำถาม : พอบอกได้ไหมครับว่า มีวัตถุประสงค์อะไรบ้าง? ของตัวระบบนี้คะครับ

คำตอบ : วัตถุประสงค์ของระบบนี้หรือคะ ก็ลดค่าใช้จ่ายนะคะ แล้วก็ลดต้นทุนนะคะ ลดภาระแล้วก็ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดภาระของพนักงาน ประหยัดค่าใช้จ่าย

คำถาม : คือแทนที่จะมารับเช็ค ก็คือ Transfer เข้า Bank ไป

คำตอบ : ใช่คะ

คำถาม : แล้วก็ ทาง Finance ก็ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เช็ค

คำตอบ : ใช่คะ

คำถาม : ไม่ต้องเสียเวลาด้วย

คำตอบ : กรรมการฯ (บริษัท) ก็ลด ไม่ต้องเซ็นต้อะไรที่มันย่อยๆ เล็กๆ น้อยๆ นะคะ ก็ทำให้มีเวลามากขึ้น

คำถาม : คิดว่า มีความพึงพอใจระบบนี้หรือไม่ อย่างไรครับ?

คำตอบ : คิดว่าพึงพอใจนะคะ เพราะเป็นคนให้ Requirement ตรงนี้ขึ้นมา เพื่อลดปัญหาต่างๆ ในการตามเช็คจากพนักงาน เมื่อก่อนเป็นเช็ค ต้องมานั่งสอบถาม เดียวนี้ ด้วยระบบ หลังจากเอาเข้าบัญชีพนักงานเสร็จแล้วจะมีการแจ้งไปทาง Email แจ้งยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ทำเบิกมาในรอบนั้นๆ บทสรุปมันมีอยู่แล้วในทุกอย่าง

คำถาม : พนักงานเองสามารถตรวจสอบว่า ตัวเองจะได้รับเงิน ผ่านจากระบบได้อยู่แล้ว?

คำตอบ : ใช่คะ แล้ว Mail ตัวนี้มันก็คืออย่างนึงคือ ตอนนี่เป็นการ Warning พนักงานให้ดูค่าใช้จ่ายตัวเองด้วย ว่ามีเบิกอะไรไปบ้าง แล้วก็ไป Update (สมุดเงินฝาก) ที่ธนาคารด้วย

คำถาม : พนักงานต้องไป Up Book อยู่เรื่อยๆ

คำตอบ : ถูกต้องคะ แต่ก่อนนี่ไม่มีระบบอะไรที่ไป Alert ว่ามีเงินเข้า หรือเอาเช็คเข้าบัญชี เดียวนี้พนักงานไม่ต้องถามเลย เขาก็ลงไป Up Book ถ้าอันไหนมีปัญหาที่เค้าไม่เข้าใจ เขาก็จะ Mail ถามกลับมา โดยการ Reply Mail ตัวนั้นกลับมา เราก็ตอบเค้าไป

คำถาม : มันก็ตรงประเด็น ชัดเจนมากขึ้น?

คำตอบ : ถูกต้องคะ ค่อนข้างจะพึงพอใจคะ

คำถาม : ก่อนข้างฟังพอใจหรือ?

คำตอบ : ฟังพอใจมากๆค่ะ (หัวเราะ) คือ มี Feedback ด้านบวกมากกว่าค่ะ ต้องใช้คำนี้

คำถาม : คิดว่าตัวระบบการจ่ายเงินพนักงานยังมีข้อบกพร่องหรือไม่? อย่างไร?

คำตอบ : ตอนนี้ ที่มีข้อบกพร่องคงในด้านของ Server ที่บางทีมันทำ Process อยู่แล้วมัน Bug ทำให้ช้า มันช้าแล้วมัน Bug ถ้ามันผิดพลาดอะไรที่เรา ก็ต้องไปที่แผนก IT ค่ะ อยู่ตรงนั้น

คำถาม : เหมือนกับว่าจริงๆแล้วตัวระบบ Flow หรือ Process ต่างๆ ในระบบเนี่ยมัน Ok แล้ว?

คำตอบ : ใช่ค่ะ แทบจะเร็วเลยนะค่ะ ถ้าเกิดว่าทุกอย่าง Perfect คือเนื่องจากตอนที่เขียนเนี่ย เราไปดึงจาก DL200, A/P ตัวนี้ที่รู้จักกันอยู่ก็คือ Request ช้ามาก ทำ Report ประมาณครึ่งชั่วโมง

คำถาม : อันนั้นคือในระบบ ..

คำตอบ : อีกระบบหนึ่ง ไม่ใช่ตัวนี้ เพราะไปดึงจากอันโน้น อันนี้มาไงคะ มันยังไม่สมบูรณ์

คำถาม : ถ้าพูดถึงในด้านความสะดวกในการใช้งานระบบล่ะครับ ระบบใช้งานสะดวกไหมครับ?

คำตอบ : สะดวกค่ะ ก็ทำตาม Process ไม่ยากอะไรเลย

คำถาม : สะดวกยังไงครับ?

คำตอบ : สะดวกคือ เนื่องจากเงื่อนไขไม่เยอะด้วย เราเข้าใจง่าย แล้วก็ Process ง่าย ไม่ยากเลยค่ะ

คำถาม : หมายถึงว่า Interface มันก็ได้ดูง่าย ชับซ้อน?

คำตอบ : ไม่ได้ดูยุ่งยาก หน้าตาไม่ได้ดูยุ่งยาก แล้วสามารถ Train เด็กไม่กี่วัน เด็กก็ทำได้ คือเค้าเรียกว่า ะไรนะ Comfortable แล้วก็ Flexible ด้วย หลากๆอย่าง

คำถาม : ระบบมี Report ออกมาให้บ้างไหมครับ?

คำตอบ : ก็ในนั้น เราก็ Request Report ทุกอย่างหมดแล้วค่ะ ก็ Report ก็ต้องครบ Report ส่วนหนึ่งก็คือ เลขที่ตำแหน่งก็ดูได้ แล้วก็ GM ดูได้ ส่ง Report ให้ GM

คำถาม : แล้วยังมี Report อะไรที่อยากได้อีกไหม?

คำตอบ : ก็ถ้าเกิดว่ากรรมการฯ (บริษัท) บอกว่ากระดาษเปลือง ก็ต้อง Export Text File ให้เค้า ให้เป็น Text File ไปหาเค้า เป็น Excel ก็ตอนนี้เนอะ เพิ่งเริ่มใช้ ก็คิดว่าเบื้องต้นแล้วยังไม่ Require อะไรที่มันซับซ้อนไปกว่านี้ ขอให้ใช้ไปนานๆ กว่านี้ซักหน่อย แล้วถ้าเกิดมีอะไร มีปัญหาอะไรเกิดขึ้นก็คิดว่า ต้องทำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย และ Update ให้ตรงกับสภาวะการณปัจจุบัน

คำถาม : ระบบสามารถทำงานรวดเร็วทันใจไหมครับ? อย่างเช่น กดเพื่อจะ Load Data, กดเพื่อจะ Generate Report หรือว่า กดเพื่อจะ Generate Text File เพื่อไป Upload เข้า Bank

คำตอบ : ถ้าไม่มีปัญหาจากระบบใด ที่มัน Merge มา ตอนนี้มัน Merge มาจากหลายระบบ ถูกไหมคะ ถ้าไม่มีปัญหาตรงนั้น คิดว่าเร็วค่ะ เพราะตอนแรกที่ทำนี่ เร็วมาก

คำถาม : ส่วนใหญ่มันจะคิดที่ DL200?

คำตอบ : ใช่ค่ะ คิดที่อีกระบบหนึ่ง เพราะกำลังจะเขียนโปรแกรมอยู่ค่ะ ว่าเป็น Process ให้เป็นระบบเดียวกัน มันจะได้ดี ไม่ต้องไปเรียก Code หลายๆ Code นะค่ะ ในการทำจ่าย อาจจะเร็วขึ้นกว่านี้ค่ะ

คำถาม : ระบบยังมีจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อให้สะดวกกว่านี้ มีอีกไหมครับ? จะมีจุดไหนมัยที่ว่าสะดวกได้ยิ่งกว่านี้อีก?

คำตอบ : ก็ A/P, DL200 ค่ะ ตอนนี้ Report ซ้ำมาก Report ซ้ำมาก

คำถาม : ส่วนที่ติดต่อกับ DL200?

คำตอบ : ใช่ค่ะ แล้วก็ในการส่ง Email อีกเรื่องหนึ่ง ลองไปเช็คดูนะค่ะว่าคนที่เขียนเนี่ย เข้าไปเก็บไว้ที่ไหน เพราะว่าการทำครั้งแรกเนี่ย สร้อยจะเช็คจากแผนกใกล้เคียงว่า คือ ทำเสร็จแล้วสร้อยก็ต้องไปตาม

คำถาม : ได้รับ Mail ไหม?

คำตอบ : ใช่ค่ะ ถามก็เช็คเบื้องต้นว่า โปรแกรมเรามีปัญหาใหม่กับคนใกล้ตัวก่อน พอเช็คครั้งแรกมัน Bug ด้วย Server ตรง Email ออกไป แล้วก็เค้าก็รอคำตอบเรา มันน่าจะได้อำตอบแล้วนะเพราะเงินมันจะเข้าแล้วนะ กลับกลายเป็นว่าไม่ได้ Email ก็คือตัว Mail ตัวนี้ต้องคิดว่าต้องหา Source ให้มันอยู่ให้มันลื่นนะค่ะ

คำถาม : ถ้าพูดถึงในเรื่องของความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในระบบ ตัวระบบ Payment เก็บข้อมูลไว้เพียงพอไหมครับ? กับการปฏิบัติงาน คือจากที่มัน Load Data มาจาก Monthly Expense จาก Petty Cash จาก Request อะไรก็ตาม

คำตอบ : จากที่ไปดูหลายระบบ ก็มาคู่เป็นระบบเดียว ก็เพียงพอแหละ แล้วดูได้ตลอดด้วย ดูได้ทุกงวดที่ทำไปแล้ว สามารถเรียกดูได้ค่ะ

คำถาม : ระบบมีความน่าเชื่อถือ คือ Process ไม่ผิดพลาด ข้อมูลสามารถเชื่อได้จริงๆว่าเงินจะเข้า 500 ก็ 500 จริงๆ หรือมีกรณีที่ทำให้มันไม่น่าเชื่อถือมัยว่า Mail มาบอกว่าเงินเข้า 2,400 แต่ไป Up Book แล้วเข้าจริงแค่ 800 อะไรอย่างนี้ มีไหม?

คำตอบ : เคยมีเงินเข้าไป แต่ว่า เค้าโทรมาถามนะ แต่ว่าไม่ใช่ เช็คแล้วไม่ใช่จาก Code Payment แล้วพนักงานก็มาถามเยอะไปหมดเลย ตอนแรกๆ คือเป็นเงิน โอนจากต่าง Bank ไม่ได้มาจากเราค่ะ ไม่ใช่เกี่ยวกับระบบหรือเกี่ยวกับพนักงาน

คำถาม : ถ้าระบบบอกว่าจ่าย 2,400 ก็ 2,400?

คำตอบ : ต้องอย่างนั้นค่ะ เพราะว่าเราจะไป Reconcile อีกทีหนึ่ง เราจะมีพิมพ์ Report ที่ Bank ค่ะ เราไปสมัครเอาไว้ว่า Reconcile เนี่ยตัดตรงใหม่ ถ้าตัดไม่ตรง แปลว่า ตัดผิดบริษัทก็คือ ธนาคาร

คำถาม : ควรจะมีข้อมูลใดที่ต้องจัดเก็บเพิ่มไหมครับ?

คำตอบ : อยากจะขอให้เป็น Report รายปี หรือ Top 10 Spender เหมือนกรรมการฯ (บริษัท) ต้องการถามว่า คนนี้ปีๆหนึ่ง มีค่าใช้จ่ายเท่าไร หรือกลุ่มคนหรือกลุ่มแผนก จะมีไหมคะ

คำถาม : อันนี้เหมือนเป็น Report ใหม่

คำตอบ : ใช่ค่ะ อันนี้ก็ขอเพิ่ม ไม่ใช่หรือ

คำถาม : ถ้าส่วนของข้อมูล หมายถึงว่า ปัจจุบันเวลามัน Load ข้อมูลจาก Monthly มาก็สามารถบอกได้ว่า Request Number อะไร เดือนอะไร ยอดเงินเท่าไร เนื่องจากบางครั้ง Monthly ใบบ้างอาจมีค่าใช้จ่าย 3-4 เดือนอะไรอย่างนี้

คำตอบ : มันดึงได้ไหมคะ มันแตกได้ไหม

คำถาม : จริงๆมันแตกได้ แต่ว่าปัจจุบันเราแตกให้ที่หน้าจอของเลขาง

คำตอบ : ตรงนั้น Copy มาใส่ตรงนี้ได้ไหม ก็คือทำเพิ่มไป

คำถาม : ถ้าเป็นไปได้อยากให้เพิ่มตรงนี้ ถูกไหม?

คำตอบ : ใช่ค่ะ เพราะถ้าเกิดจะเช็คกันละเอียดขนาดนั้นเนี่ยนะ เวลามีปัญหา แต่ถือว่าเราจะถือยอดสรุปเบิกมากกว่า

คำถาม : เพราะ Detail ไปดูจากระบบนั้นได้อยู่แล้ว

คำตอบ : ใช่ๆ

คำถาม : ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการระบบล่ะครับ ระบบนี้เคย Web เคยล่ม หรือว่าเคยอะไรบ้างไหมครับ?

คำตอบ : ก็เคยค่ะ คือเข้าแล้วมีปัญหาช่วงแรกๆนะคะ ก็ 15-20 นาที ใช้เวลาในการแก้ แล้วก็หาว่ามัน Bug ตรงไหน

คำถาม : ในการใช้งานมีปัญหาอะไรอีกบ้างไหมครับ? เจอปัญหาอะไรไหมครับ? ในระหว่างการใช้งานล่ะครับ

คำตอบ : ก็ขึ้น Error ینگะ ขึ้น Error มาเราก็แจ้งไป แจ้งให้เจ้าหน้าที่มาดู

คำถาม : พอมีปัญหาที่แจ้ง

คำตอบ : ใช่ค่ะ

คำถาม : สามารถใช้ระบบ Payment ได้ตลอดเวลาที่ต้องการหรือเปล่าครับ?

คำตอบ : เราจะใช้ตามเงื่อนไขในการประกาศใช้ระบบค่ะ เราจะไม่ใช่ตลอดเวลา คือแสดงว่าเราจะจ่ายเงินวันนี้เนี่ย Payment ที่ตรง Lock เราจะ Set Period เอาไว้ในการทำงานนะคะ คงไม่ได้ไปใช้ผิดเงื่อนไขของ Payment นะคะ จริงๆ มันก็ใช้ได้ตลอดถ้าเราจะจ่าย คือเราไป Set Period ได้ แต่ถามว่าเราไปทำอย่างนั้นนะ มันจะถี่เกินไป

คำถาม : ในด้านความต่อเนื่องล่ะครับ ควรจะมีการปรับปรุงการให้บริการหรือไม่? อย่างไรครับ?

คำตอบ : ต้องดูในอนาคตน่าจะอะไรมันปรับเปลี่ยนไป ในรูปแบบขององค์กร

คำถาม : ตอนนี้ยังใช้ได้อยู่?

คำตอบ : ยัง Ok ยังไม่เปลี่ยนเพราะว่ามันคืออยู่แล้ว (หัวเราะ) ถ้ามีอะไรที่มันปรับเปลี่ยน เช่น มีโปรแกรมใหม่ขึ้นมา ถูกไหมคะ แล้วเราดูว่าทำอะไรที่มันเร็วขึ้น ตรงนี้เราก็สามารถไปบอกและ Update ตรงนี้เข้าไป แก้ไขให้มันสอดคล้องเข้ากับกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่า ตรงนี้ก็ Ok แล้ว

คำถาม : สำหรับวันนี้คงเท่านี้ครับ ขอขอบคุณมากครับ

คำตอบ : ขอขอบคุณค่ะ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งานโปรแกรมการคืนเงินตรงจ่ายพนักงาน

ชื่อผู้ใช้โปรแกรม นางมัลลิกา หริตวร

ชื่อผู้สัมภาษณ์ นายชวชาติ ฟูมพวง วันที่สัมภาษณ์ 24 กรกฎาคม 2552

คำถาม : รบกวนให้พี่แนะนำตัวว่าพี่เป็นใคร ทำงานในบริษัทมานานเท่าใดแล้วครับ?

คำตอบ : พี่ชื่อมัลลิกา ทำอยู่ในแผนก Finance มาประมาณ 20 ปีได้แล้ว ทำพวก Payment แล้วก็ทำ Cheque จ่าย Cheque รับ

คำถาม : เกี่ยวกับเรื่องเงินๆทองๆทั้งหมด?

คำตอบ : เงินๆทองๆ เราทำ Balance ของ Group ทำ Forecast ของ Group

คำถาม : แสดงว่าพี่ก็ใช้ระบบงานมาหลายระบบเหมือนกัน?

คำตอบ : หลายระบบค่ะ ของพี่หมิงพวก Payment ส่วนมากจะเป็นของพี่หมิงแล้วก็พอได้ข้อมูลจากพี่หมิงก็มาลงเป็น Excel เพื่อทำ Forecast

คำถาม : พี่มีหน้าที่อย่างไรในระบบ Payment ครับ?

คำตอบ : พี่ไม่ได้ทำอะไรเลยค่ะ พี่เพียงแต่ว่าเป็นคน Screen เอกสารแล้วก็จะบอกว่าอันนี้เราจะทำ Cheque นะ อันนี้เราจะเข้าระบบตะกร้า Basket อะ ไรก็ตาม แล้วก็ก็เป็นคน Approve

คำถาม : พี่ได้มีส่วนร่วมอย่างไรกับระบบ Payment บ้างครับ เช่น ให้ Requirement เข้าประชุม อะไรอย่างนี้ครับ?

คำตอบ : (พยักหน้า) ก็เป็นตามนั้นค่ะ

คำถาม : เพราะจำได้ว่า พี่เข้าประชุมอยู่หลายครั้งเหมือนกัน

คำตอบ : ด้วยค่ะ เข้าไปปรับทราบปัญหา แล้วก็ความต้องการของในระบบ ของเด็กๆด้วย ของ User

คำถาม : ถ้าพูดถึงเรื่องของความพึงพอใจโดยรวมในระบบ Payment?

คำตอบ : อ้อ Happy ค่ะ รู้สึก Happy มันดีกว่าเดิมเยอะเลย (ทำเสียงสูง) ที่จริงแล้วพี่ก็คิดว่า น่าจะพัฒนาโปรแกรมนี้อมานานแล้ว แทนที่จะใช้ DL200 จนใกล้จะหมดอายุของเค้า (หัวเราะ)

คำถาม : ยังมีจุดใดที่ควรปรับปรุงไหมครับ?

คำตอบ : ก็ ตอนนี้อย่างนี้ก็ไม่ออก แต่มันจะมาเรื่อยๆ ว่าถ้าเราใช้แล้วเราถึงจะเห็น เราเพิ่งใช้นิดเดียว พี่เชื่อว่าอีกหน่อยก็คงต้องปรับปรุง

คำถาม : ถ้าพูดถึงในเรื่องของความสะดวกในการใช้ระบบล่ะครับ?

คำตอบ : มากขึ้น Flexible มากขึ้น ค่ะ

คำถาม : ระบบมี Report ต่างๆ เพียงพอไหมครับ? ปัจจุบันก็มี Report ที่ส่ง MD, GM

คำตอบ : ใช้ได้เลย มัน Flexible มากสามารถที่จะเลือกเฉพาะ Petty Cash อย่างเดียว หรือจะรวม หรือจะเป็นตามระบบ ค่ะ

คำถาม : เรื่องของความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลในระบบล่ะครับ ข้อมูลในระบบเก็บไว้เพียงพอที่จะดูไหมครับ? อย่างเช่น เวลาดึงข้อมูลจาก Petty Cash มา ก็มีการอ้างอิงว่า ดึงมาจากพนักงานคนไหน Request Number อะไร เป็นค่าอะไร เป็นต้น

คำตอบ : ถ้ามีละเอียดที่สุดก็จะดี เพียงแต่ว่า Server เรามี Memory พอหรือเปล่าที่จะเก็บพวกนี้ ถ้าเก็บได้ก็ดี มันจะได้มีอ้างอิง

คำถาม : เรื่องความต่อเนื่องในการให้บริการระบบล่ะครับ ระบบเคยมีการล่มอยู่บ้างไหมครับ?

คำตอบ : ไม่เคยค่ะ ระบบใหม่นะ ยังไม่เจอ (ทำทำนี่) ยังไม่เจอ ยังค่ะ

คำถาม : ระบบนี้พี่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาใช่ไหมครับ? อยากใช้เมื่อไหร่ก็เข้ามาเปิดใช้ได้เลย

คำตอบ : แน่แน่นอนค่ะ

คำถาม : ผมคงรบกวนพี่เท่านั้นละครับ ขอบคุณครับ

คำตอบ : ขอบคุณค่ะ

บทสัมภาษณ์ผู้ใช้งานโปรแกรมการคืนเงินตรงจ่ายพนักงาน

ชื่อผู้ใช้โปรแกรม นางสาวชนกันต์ แม่นปิ่น

ชื่อผู้สัมภาษณ์ นายชวชาติ พุ่มพวง วันที่สัมภาษณ์ 24 กรกฎาคม 2552

คำถาม : ขอให้พี่แนะนำตัวเองครับ ว่าพี่เป็นใคร ทำงานในบริษัทมานานแค่ไหนแล้วครับ?

คำตอบ : พี่ชื่อชนกันต์ ทำฝ่ายการเงิน ทำงานอยู่ที่นี่มา 17 ปีแล้วค่ะ

คำถาม : พี่เคยใช้ระบบงานอะไรมาบ้างครับ?

คำตอบ : พี่ทำ Finance Request, DL200, ระบบ A/P, ระบบ Monthly (Monthly Expense)

คำถาม : ทำโปรแกรม Payment ด้วย?

คำตอบ : ใช้ Payment ก็ทำด้วยบางส่วน

คำถาม : ระบบงานที่พี่ทำ เป็น Web ทั้งหมด?

คำตอบ : มีเป็น FoxPro คือระบบ Monthly นอกนั้นเป็น Web

คำถาม : พวก A/R ก็เป็น Web ถูกไหมครับ?

คำตอบ : A/R พี่ไม่ได้เข้าไปดูแต่ก็เป็น Web

คำถาม : แล้ว Request ก็เป็น Web?

คำตอบ : ใช้ Request ตอนนี้เป็น Web แล้วก็ A/P ของกลุ่ม G-ABLE ก็เป็น Web แล้วก็ Payment ก็เป็น Web ตอนนี้

คำถาม : ถ้าพูดถึงระบบ Payment ละครับ พี่มีหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างไรในระบบนี้ครับ?

คำตอบ : ถ้าน้องเค้าไม่อยู่ พี่จะทำแทนก็คือในกรณีที่ส่งเอกสารให้พี่เกิด Approve ถูกไหม เข้าทำระบบในการที่จะทำส่ง Bank แต่การตรวจเอกสารเนี่ย ขั้นตอนแรกพี่จะตรวจ Monthly, Day to Day เพราะว่าใน Payment จะมี 3 ระบบ ที่เอามารวมกัน ในกรณีของพี่ พี่ไม่ได้ไป Approve Payment แต่ขั้นตอนในการตรวจเอกสารจะผ่านพี่ คือ Day to Day กับ Monthly เพื่อส่งให้เค้าทำ Payment ต่อ

คำถาม : ถ้าคนที่ทำ Payment ไม่อยู่พี่ก็จะเข้ามา Process แทน?

คำตอบ : ถ้าพี่ทำให้ได้ ในกรณีที่ไม่มีคนอยู่พี่จะช่วยทำตรงนั้น ก็จะมี Petty Cash ด้วยถ้าสร้อยเค้าไม่อยู่อย่างนี้ พี่จะตรวจให้

คำถาม : พี่มีส่วนร่วมอย่างไร กับการพัฒนาระบบนี้ครับ? นับตั้งแต่ตอนที่เค้าเริ่มจะทำ Project พี่มีเข้าไปประชุม ให้ข้อมูล ให้ Requirement อะไรเกี่ยวกับระบบบ้างครับ?

คำตอบ : พี่เข้าไปฟังประชุม ส่วนไหนที่เกี่ยวกับพี่ พี่ก็จะนำเสนอ แต่ถ้าส่วนไหนไม่เกี่ยวกับพี่ก็จะรับฟัง ลองดูแล้วคิดว่าจะนำเสนออะไรเค้าได้นิดๆหน่อยๆ ก็จะบอกให้ แต่ส่วนใหญ่จะบอกปัญหาให้ฟัง แล้วก็อยู่ที่ดุลพินิจว่าเค้าคิดเห็นเหมือนเราไหม หรือว่าปัญหาที่จะแก้สามารถแก้ได้หรือเปล่า

คำถาม : อย่างเช่นพวกรอบการจ่ายเงินอะไรทั้งหลาย?

คำตอบ : รอบการจ่ายเงิน หรือว่าเอกสารอะไรอย่างนี้

คำถาม : จากที่พี่ได้เห็นระบบ Payment ตัวระบบการ Payment บรรลุวัตถุประสงค์ไหมครับ?

คำตอบ : ถ้ามองในระดับที่ความคิดเห็นของพี่ ถ้าประหยัดค่าธรรมเนียม (โอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร) พี่มองว่ามันบรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ใหญ่ ในการส่งเช็ค ประหยัดค่าธรรมเนียม Bank อะไรอย่างนี้ ประหยัดเช็ค แต่ถ้าอีกด้านนึง พี่มองว่ามันถี่ไป จริงๆแล้วมันควรจะมีระบบอะไรที่.. อย่าง Monthly พี่มีความคิดเห็นว่าเป็นอาทิตย์ละครั้งก็ได้

คำถาม : ไม่ต้องถี่ขนาดนี้?

คำตอบ : อาจจะว่า พุธสัปดาห์ ก็มาเป็นวันศุกร์ เพราะว่าจะมองว่าไม่ทันก็ไม่ไร ไม่ได้มีส่วนต่างของค่าธรรมเนียมเท่าไร ถูกไหม แล้วอีกอย่างนึงมันทำให้ ถ้าไม่มีการทดแทนการทำงานกันจะลำบาก พนักงานไม่สามารถที่จะใช้สิทธิส่วนตัว ในการไปไหนได้ ในความคิดเห็นของพี่นะ แต่ถามว่าปรับนะ ทำทุกวันนี้พี่ก็ทำไปกับองค์กรได้ แต่ถ้าเป็นไปได้นี้ มันเหมือนมัน Fixed เวลาเกินไป แล้วมันไม่มีการหยุด ไม่สามารถหยุดได้เลย แล้วถ้าไม่มีคนทดแทนการทำงานมันจะลำบาก พี่มองประเด็นแล้วว่า มันไม่ไร แล้วบางอย่าง ถ้ามองว่าประหยัด ถ้ารวบรวมมันจะดีกว่าไหม บางทีมันก็น้อย บางทีมันก็เยอะ แต่ปัจจุบันมันถี่แล้วมันก็จะน้อยไป ตัว Day to Day มันเข้ามาจริง แต่ว่าพี่ว่ามันน่าจะมีการจัดแล้วก็รวมอยู่ใน Due ของมันได้ มันไม่น่าจะล่าช้า แต่ Day to Day เลื่อนไม่ได้ อันนั้นน่าจะถูกต้อง มันน่าจะเหลือซัก 1 รอบใน 1 อาทิตย์ก็น่าจะดี ในความรู้สึกที่มันถี่ไป

คำถาม : ถ้าพูดถึงโดยรวมล่ะครับ พี่พอใจกับระบบนี้ไหม? อย่างไร?

คำตอบ : พี่ว่ามันก็ทำงานดี ตอนที่พี่ลองทำตอนที่สรว้อยเค้าไม่อยู่นะ มันก็ดี เพียงแต่ว่าบางทีมันอาจจะเป็นอะไรนะ Line ระหว่าง อย่าง TMB Biz ที่เราส่งไปมันอาจจะช้าหรืออะไร ปัญหาที่เห็นสรว้อยเค้าเป็น แต่สำหรับตัวพี่ ณ วันที่พี่ทำนะ พี่ว่ามันไว พี่ไม่เจอปัญหาอะไร พี่เจอแค่เวลาพี่ทำครั้งแรก ระบบ โปรแกรมเราไม่ Complete มากกว่า

คำถาม : ยังมีจุดใดที่โปรแกรมควรปรับปรุงอีกไหมครับ?

คำตอบ : พอดีพี่ไม่ได้ไปเจาะลึกตรงนั้น พี่เลยไม่สามารถบอกได้ อย่าง Finance Request พี่ทำของพี่ทุกวัน พี่ก็บอกต้นให้ปรับตามความต้องการของพี่ได้ มันอยู่ที่คนใช้นะ แต่ตอนที่พี่ใช้ มันก็ Ok ระดับนึง มันก็ง่าย ดูแล้วไม่ลำบาก ใครมาทำก็ได้ เพียงแต่ว่ามันไม่ไรเรื่องที่ Serious มาก ก็ในแผนกมีความรับผิดชอบแล้ว ดูแล้วไว้วางใจได้ ใครมาทำก็น่าจะได้ มันศึกษาไม่ยาก

คำถาม : ถ้าพูดถึงในแง่ของความสะดวกในการใช้งาน โปรแกรมใช้งานสะดวกไหมครับ หน้าจอเข้าใจง่าย?

คำตอบ : ณ ตอนนี้อย่าเพิ่งเข้าใจง่าย ระดับนี้ ณ วันที่พี่ทำ พี่ว่าพี่ไม่สับสนอะไร

คำถาม : รายงานที่ออกจากระบบ มีเพียงพอกับที่ควรจะมีไหมครับ?

คำตอบ : พี่ว่าก็ Ok นะ เพราะช่วงนี้มันออก Report ได้ชัดเจนขึ้น เยอะจึ้นกว่าเดิม แต่คำถามพี่ พี่ก็ว่าเรื่องการส่งเซนต์เนี่ยมันน่าจะหมดไป เพราะเท่าที่รู้เนี่ย สร้อยเค้ายังมีส่งเซนต์จดหมายอะไร ไม่ใช่หรือ พี่ว่ามันน่าจะแก้ที่กลีกรๆ ได้ แล้วมันจะดีมาก เพราะตอนนี้มันบีเวลา แล้วก็มืออยู่อย่างนี้ เห็นสร้อยเค้าจะมีปัญหา บางทีในเรื่องการส่งงานพี่ไปให้สร้อยนะ พี่กำลังมองว่า ถ้าแยกบริษัท เช่น ทำ บ.Control แล้วมันแยก TFB กับ TMB ไม่ได้ อยากให้มันแยกกันได้ก็จะดี เพราะว่า TFB เค้ารับมาก อันไหนด่วนทำไปก่อน มันสะดวกเค้า ถ้างานเค้าเยอะๆ Load นะ ถ้าในการทำงานของพี่ อะไรด่วนพี่จะเอามันออกไปก่อนเลยให้จบ

คำถาม : โปรแกรมทำงานได้รวดเร็วไหมครับ?

คำตอบ : ถ้าตอนที่พี่ทำ พี่ก็ว่ามันรวดเร็ว แต่พี่ไม่เจอปัญหานั้น พี่ก็ว่าพอใช้ได้ แต่เท่าที่เห็นน้องเค้าทำ ปัญหาในการ Load เยอะมาก อาร์ตเองเค้าก็บ่น พี่ว่ามันอยู่ที่ Line ในการ.. (เข้า Internet ของ TMB Biz) แต่ตอนที่พี่ทำ พี่ไม่เจอนะ ไวปรืดเลยที่ชาติมา วันนั้นนะพี่ทำ ชาติรู้แล้วว่าพี่ทำตั้งแต่เช้า มาทำงานนะ อะดิชะ 9 โมง 6 โมงมั้งพี่เสร็จทุกบริษัทเลย พี่ตรวจ Petty Cash, Monthly, Day to Day แล้วก็ทำระบบนี้หมดเลย ทุกบริษัทด้วย พี่ว่ามันก็ Ok นะ ถ้ามันปรืดแล้วมันจะ Ok วันนั้นชาติก็เห็นพี่ทำ จบเลยนะ ไม่เหลือค้าง

คำถาม : ระบบมีการเก็บข้อมูลไว้ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอในการปฏิบัติงานไหมครับ?

คำตอบ : พี่ว่าก็ Ok นะ ก็ครบถ้วนในการออก Report หรืออะไร แต่มันก็ยังมี Bug บ้างอะไรบ้าง พี่ว่าเคยเกิดที่พี่พอจะเห็นว่า ตัวเลขมันอะไร

คำถาม : อย่างเช่นใน Monthly 1 ใบมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 1 เดือนใช่ไหม?

คำตอบ : อะไรอย่างนี้

คำถาม : ระบบมีความน่าเชื่อถือไหมครับ อย่างเช่น เวลาที่ส่ง Mail ไปแจ้งพนักงานว่าจะมีเงินเข้าบัญชีคุณเท่านี้ แล้วเงินเข้าจริงตรงตามนั้น เชื่อถือได้?

คำตอบ : ใช่ เข้าจริงตามนั้น แต่ปัญหาเกิดคือ พนักงานไม่ค่อยเข้าใจตรงนี้เยอะ แต่ช่วงนี้ ก็ชานะ ชาติเนี่ยมี 2 กรณี เท่าที่พี่เห็นคือ ไม่โทรมาไวๆ กับคือจริงๆยังไม่รู้ว่าจะคุยอะไรคุยกับใคร รอดูก่อน คือ พี่เจอ Sales ก็ไม่เข้าใจระบบ ก็ให้ Admin ตาม Admin อาจจะยังไม่ตาม หรืออะไรเหมือนที่นอนรอไว้ พอถึงเวลามีการผิด เข้าไม่ตรง ก็มีช่วงแรกๆ ที่อาร์ตเค้า Set ไม่ตรง แต่ตอนนี้ Set ตรงแล้ว เหมือนมีการเก็บเอาไว้แล้วไม่ได้พูดกัน มันทำให้พนักงานสับสนว่าระบบมันดีหรือไม่ดี บางคนเค้าก็ Happy นะ ณ ตอนนี้นั้นเหมือนว่า พี่ว่าเค้ายอมรับนโยบายโดยอัตโนมัติ ถามว่า Happy ไหม พี่ว่าไม่มี Feedback กลับนะ เพราะว่ามันเหมือนเป็นนโยบายของผู้ใหญ่มากกว่า

คำถาม : ยังมีข้อมูลอะไรที่ควรจะต้องจัดเก็บเพิ่มอีกไหมครับ?

คำตอบ : ข้อมูลที่ต้องจัดเก็บเพิ่มหรือ

คำถาม : เหมือนจะมีเรื่องของเวลาถึง Monthly ควรจะให้เห็นเลยว่าเดือนไหนเป็นเดือนไหน?

คำตอบ : ใช่ แล้วพี่มีปัญหาที่ Monthly ซึ่งก็คือส่วนหนึ่งของ Payment ใช่เปล่า ในการทำรอบมันเยอะ ต่งมั่ว เยอะมาก เยอะจริงๆ คือเค้าบอกว่าเค้าไม่รู้ว่าจะส่งอย่างไร หรือว่าเค้าไม่ได้ใส่ใจ คือมันเหมือนถีน่ะ ตึกมั่ว บางที่เอกสารไม่มาระบบมา ระบบมาเอกสารไม่มา นี่พี่เจอทุก Due นะ แต่พี่แก้ปัญหา พี่ก็บอกเค้าอะไรอย่างนี้ มีอยู่คนนึงเมื่อ Due ที่ผ่านมา 3 รอบ อยู่ศูนย์ถึงแก้วหรืออะไรไม่รู้ บ.Control Data ส่งแต่ระบบไม่ส่งเอกสาร จนรอบสุดท้ายต้องขอพี่ จะ 5 โมงแล้ว พี่ก็บอกอ้อส่งสารแล้ว 3 รอบ ไม่รู้จะไปโทษใคร (เสียงสูง)คือพนักงานไม่ยอมส่งเอกสาร ส่งแต่ระบบ พี่เจอปัญหาตัวนี้ มันก็คือส่วนหนึ่งของ Payment นะ

คำถาม : เท่าที่พี่เคยใช้ระบบ Payment เคยล้มหรือว่าอะไรไหมครับ?

คำตอบ : Payment หน้าที่สร้อยใช้ ตอนใหม่ๆ ที่วันนั้นพี่ลองก็มีนะ มีล้ม แต่ถ้าฟังปัญหาที่น้องเค้าทำกัน อาร์ตกับสร้อย ก็มี

คำถาม : เค้าใช้เวลาแก้ไขปัญหานานไหมครับ กว่าจะกลับมาเป็นปกติ?

คำตอบ : ก็เห็น ไม่ให้คืนกลับบ้านเลขนี้ เฮ้ยๆนะ คือวันไหนทำ Payment นะ บอกเธอต้องอยู่กับฉัน พี่ก็เห็นน้องเค้าก็พุดอยู่

คำถาม : ถ้ามีปัญหาแก้ไขได้ทันที?

คำตอบ : แก้ได้ แต่ใช้เวลา มันอาจจะเสียเวลามากน้อยในบางครั้ง นี่คือพี่ฟังปัญหาโดยรวมที่พี่ไม่ได้ไปเจาะเองนะ แต่ถ้าปัญหาของพี่นะ พี่จะจีให้ช่วยแก้ไขให้หน่อย มันรีบ มากกว่า แต่ของเค้าเนี่ย มันอาจจะมีปัญหามากกว่านั้น IS ก็ต้องอยู่รอที่จะทำตรงนั้น แต่พี่อยากให้เป็นแบบว่า IS ไม่ต้องอยู่แล้วเราก้ทำได้ Smooth นะ

คำถาม : ผมเข้าใจว่าตอนนี้เราก็มีการปรับแก้ปัญหาตรงนี้ไปพอสมควร รู้สึกว่า 2-3 Due หลังนี้จะไม่เป็นแล้ว

คำตอบ : เค้าก็เลิกบ่นเหมือนกัน จำได้เมื่อ Due อาทิตย์ที่แล้วสร้อยก็บอกว่า ห้ามกลับบ้านนะฉัน เธอต้องอยู่กับฉัน

คำถาม : ช่วงนั้นใช่ครับ แล้วพี่พบปัญหาอย่างอื่นอีกไหมครับ นอกจากเรื่องล้ม ใช่แล้วมี Bug มีอะไรอย่างนี้?

คำตอบ : พี่ยังไม่เจอ เพราะพี่ไม่ได้คลุกคลีถึงขนาดนั้น แต่ตอนที่คลุกคลีพี่ก็เจอนิดๆหน่อยๆ มันก็ไม่ได้คลุกคลีมาก

คำถาม : แล้วพี่ทำอย่างไรครับ?

คำตอบ : พี่ก็ต้องแจ้ง IS ให้มาช่วย

คำถาม : ระบบ พร้อมให้พี่ใช้งานได้ตลอดเวลาหรือเปล่าครับ? คืออยากใช้ตอน 10 โมง ก็ได้ บ่าย 2 ก็ได้ ตรงไหนก็ได้

คำตอบ : ก็ได้นะ ถ้าไม่ได้มีปิดระบบ

คำถาม : ด้านความต่อเนื่องในการให้บริการล่ะครับ? มีสะดุด มีอะไรอย่างนี้บ้างไหมครับ?

คำตอบ : เท่าที่พี่เจอมาก็ไม่ค่อยนะ นอกจากเรื่องพี่ฝากไว้ให้คิดนะ มันจะช้า ต้องตามหรือว่าบางทีน้องเค้างานยุ่ง แต่ถ้าเค้าเข้ามาดูให้ แล้วพี่บอกว่าด่วน เค้าก็จะรีบทำให้เกือบทุกระบบ แต่พี่น่าจะเจอ Error ที่ Finance Request บ่อย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Payment โดยอัตโนมัติ พี่เจอที่ Finance Request ระบบบน Web นี้แหละ ตัวใหม่มันชอบ Error ตอนที่เราเลือก Vendor เมื่อวานนี่ก็เจอนะ แล้วพี่ก็ปิด Out แล้วก็เข้าก็หาย นอกจากไม่ได้จริงๆพี่ต้องโทรตามต้น

คำถาม : เดี่ยวผมให้น้องเค้าลอง Update เงื่อนไขคล้ายๆกับที่ Update ให้กับ Payment นะครับ เพราะว่ามันใช้เค้าเรียก Library เดียวกัน ผมเชื่อว่าถ้า Update ตัวนี้น่าจะลดปัญหาได้พอสมควร

คำตอบ : บางวันก็เข้าไปเลย ช่วงที่เรา Key Vendor แต่ช่วงนี้ช้า ปกติพี่ Key Code Vendor แล้วพี่ Enter คันทันมันจะขึ้น เดี่ยวนี้ต้องเกาะ Mouse หน่อย เป็นมาสักเดือนแล้ว พี่ว่ามันช้า ค่อนข้างอ่านช้า คนใช้เยอะ เกือบใหม่บน Web นะ

คำถาม : ก็เกี่ยวข้องเหมือนกันครับ แต่ผมว่าปัญหาพวกนี้ถ้าตัว A/P ใหม่ขึ้นน่าจะดีขึ้นเยอะ เพราะว่ามันจัดการได้ดีกว่าตัว DataBase ปัจจุบันเยอะเลยครับ

คำตอบ : อือ (พยักหน้า)

คำถาม : ในส่วนของระบบ Payment คงเท่านี้ครับ ขอบคุณมากครับพี่

คำตอบ : ขอบคุณค่ะ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายชวชาติ พุ่มพวง
วัน เดือน ปีเกิด	23 มิถุนายน 2517
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี ปีการศึกษา 2538
ประวัติการทำงาน	2538 – ปัจจุบัน พนักงานบริษัท คอนโทรลค้ำ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง Assistant Department Manager

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved