

การสร้างแบบแปลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ
ทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์



พันจ่าเอก ธนาคม อุบลเพ็ง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ ภาควิชาสถิติ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

DEVELOPMENT OF SOFTWARE PACKAGE SELECTION TEMPLATE
FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

Chief Petty Officer 1st Class Tanakom Ubolpheng

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Degree of Master of Science Program in Business Software Development
Department of Statistics
Faculty of Commerce and Accountancy
Chulalongkorn University
Academic Year 2008
Copyright of Chulalongkorn University

510061



ธนาคม อุบลเพ็ง : การสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จทางด้านบริหาร
จัดการทรัพยากรมนุษย์. (DEVELOPMENT OF SOFTWARE PACKAGE SELECTION
TEMPLATE FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

อ. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผศ.ดร. สมจรรย์ ปรียานนท์, 188 หน้า.

งานวิจัยนี้นำเสนอวิธีการสร้างเทมเพลตเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการคัดเลือกซอฟต์แวร์
สำเร็จทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับ
การคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จที่เหมาะสมกับประเภทองค์กร จากการประยุกต์ใช้ทฤษฎี R²ISC เป็น
หลัก ทฤษฎีดังกล่าวได้พิจารณาจาก 5 ปัจจัยคือ (1) ความต้องการของธุรกิจในปัจจุบัน (2) ความ
ต้องการของธุรกิจในอนาคต (3) คุณสมบัติการติดตั้งซอฟต์แวร์ (4) คุณสมบัติการดูแล
บำรุงรักษาในซอฟต์แวร์ของผู้ขายซอฟต์แวร์ และ (5) ราคาของซอฟต์แวร์

เครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์นี้ เริ่มต้นการทำงานโดยให้ผู้ใช้ระบุ
ข้อมูลเบื้องต้น เช่น ประเภทหน่วยงาน (ภาครัฐบาล/ภาครัฐวิสาหกิจ/ภาคเอกชน) เป็นต้น จากนั้น
เครื่องมือคัดเลือกปัจจัยต่างๆ พร้อมนำหนักคะแนนความเหมาะสมในการใช้งานฟังก์ชัน มาสร้าง
เป็นเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ สำหรับให้ผู้ใช้พิจารณาลงคะแนนคัดเลือกซอฟต์แวร์
ต่อไป โดยปัจจัยที่ใช้ในเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยพิจารณาจาก 3 ปัจจัยคือ (1) ปัจจัยฟังก์ชัน ได้จากการ
สำรวจข้อมูลงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (กำหนดหน่วยตัวอย่างจากภาครัฐบาล ภาค
รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชนจำนวน 15 หน่วยงาน) และนำผลการวิเคราะห์ฟังก์ชันมาจัดสัมมนา
แบบกลุ่ม เพื่อยืนยันการใช้งานฟังก์ชันต่างๆ โดยทำแบบสอบถามเก็บข้อมูลระดับน้ำหนักความ
เหมาะสมในการใช้งานฟังก์ชัน (2) ปัจจัยความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน ได้จากมาตรฐาน
อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ไอเอสไอ 9126-1 และ (3) ปัจจัยผู้ขายซอฟต์แวร์ ได้จากการศึกษา
เปรียบเทียบในงานวิจัยที่เกี่ยวกับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำปัจจัยทั้งสามมา
พัฒนาเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์ โดยใช้ภาษา VBA เขียนแทรกลงใน
ไมโครซอฟต์ ออฟฟิศ เอ็กเซล ใช้ไมโครซอฟต์ ออฟฟิศ เอกเซล เป็น DBMS ในการจัดการข้อมูล
ต่างๆ ที่ใช้การประมวลผลของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์

ผลลัพธ์ของงานวิจัยนี้ เป็นเครื่องมือสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ
ทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยลด ขั้นตอนวิธีการคัดเลือก ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย
ที่ใช้ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จและสามารถตรวจสอบการคัดเลือกซอฟต์แวร์ได้ในระดับหนึ่ง

ภาควิชา..... สถิติ..... ลายมือชื่อนิสิต 
สาขาวิชา การพัฒนาซอฟต์แวร์ด้านธุรกิจ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก 
ปีการศึกษา..... 2551.....

4882189326 : MAJOR BUSINESS SOFTWARE DEVELOPMENT

KEY WORD: SOFTWARE SELECTION TEMPLATE / SOFTWARE SELECTION

TANAKOM UBOLPHENG : DEVELOPMENT OF SOFTWARE PACKAGE
SELECTION TEMPLATE FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. THESIS
ADVISOR : ASST. PROF. SOMJAREE PREEYANONT, Doc.Eng., 188 pp.

This research offers a way to create a template for a software tool to help in the selection software package of Human Resource Management (HRM). The researcher has developed a tool to create Software Selection Template With the appropriate type of organization. From the application of theory as a basis R2ISC theory has considered these 5 factors is (1) Current Requirements (2) Future Requirements (3) Implement ability (4) Supportability and (5) Cost.

Tool creates Software Selection Template of this. Start with the User enters basic data such as types of agencies (Government / State enterprise sector / Private sector). Then the tool selection functions with Suggest. To create a Software Selection Template. For Users to consider voting to select Software Packages. The factors used in this tool. The researcher considered these 3 factors is (1) Factors of Functions from survey work in HRM (Example set by Government State enterprises and Private sector number 15 units) (2) Factors of Non Functions from ISO 9126-1 and (3) Factors of Vendors from The comparative study of research related to the software selection. After that the three factors leading researchers to develop Tool created Software Selection template by Tool writing VBA script into the Microsoft Office Excel archive, factors detailed in Microsoft Office Access to be used in the processing Software Selection Templates.

Results of this research will have Tool creates Software Selection Template for HRM. To reduce the selection process to reduce time costs used software package selection and can also check how the software selection was achieved level one.

Department: Statistics Student's Signature: *Tanakom Ubolpheng*
Field of Study: Business Software Development Advisor's Signature: *Somjaree Preeyanont*
Academic Year: 2008

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ ด้วยความช่วยเหลือและสนับสนุนจากหลายๆ ฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งในด้านวิชาการ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ตลอดจนการเข้าถึงสังคม ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อีกทั้งคณะกรรมการในการสอบงานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถาวร อานุกาฬไตรรงค์ ประธานกรรมการอาจารย์ ดร. บุรุษย์ ภัทรโกศล กรรมการ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมจारी ปรียานนท์ ที่เป็นทั้งกรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำ สอนสั่งเป็นอย่างดี ขอขอบคุณบุคคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นหน่วยตัวอย่างในงานวิจัยที่ได้เสียสละเวลาทำงาน เพื่อให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนมาทำแบบสอบถามในการจัดสัมมนาแบบกลุ่ม (Focus Group) ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และขอขอบคุณเพื่อนๆ รุ่นพี่ รุ่นน้องในสาขาวิชาการพัฒนาซอฟต์แวร์ ด้านธุรกิจที่ให้ความช่วยเหลือที่ดีและกำลังใจมาตลอด

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัว ซึ่งคอยดูแล ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน ส่งผลให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงเป้าหมายได้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ภ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 แผนแบบการดำเนินการวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามคำศัพท์.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 บทนำ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีในการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	6
2.3 กระบวนการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ.....	8
2.4 วิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ R ² ISC ตามทฤษฎี Nathan.....	10
2.5 แผ่นตารางสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	12
2.5.1 แผ่นตารางสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	12
2.5.2 แผ่นตาราง R ² ISC สำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	14
2.6 ปัจจัยด้านความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน.....	18
2.7 ปัจจัยด้านผู้ขายซอฟต์แวร์.....	22
2.7.1 หลักเกณฑ์การพิจารณาปัจจัยด้านผู้ขายซอฟต์แวร์.....	22
2.7.2 การประเมินข้อเสนอของผู้ขาย.....	24

บทที่ 3 แนวคิดและขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	26
3.1 แนวคิดของการทำวิจัย.....	26
3.2 แผนแบบการดำเนินงานวิจัย.....	27
3.2.1 สํารวจข้อมูลวิธีการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	29
3.2.2 ศึกษาปัจจัยที่จำเป็นของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	29
3.2.3 กำหนดคุณสมบัติปัจจัยในเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	29
3.2.4 พัฒนาเครื่องมือในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ.....	36
3.2.5 ทดสอบเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	37
3.3 ประชากรและตัวอย่าง.....	37
3.3.1 การเลือกหน่วยตัวอย่างที่เป็นองค์กร.....	37
3.3.2 การเลือกหน่วยตัวอย่างที่เป็นบุคคลากร.....	34
3.4 ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.1 บทนำ.....	41
4.2 ลักษณะหน่วยตัวอย่าง.....	41
4.2.1 หน่วยตัวอย่างครั้งที่ 1.....	41
4.2.2 หน่วยตัวอย่างครั้งที่ 2.....	41
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น.....	42
4.3.1 ผลการสำรวจการทำงานทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	42
4.3.2 วิเคราะห์และจัดกลุ่มฟังก์ชัน.....	44
4.4 การสรุปผลเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพื่อให้ค่าน้ำหนัก.....	44
4.5 การจัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลการใช้งานของฟังก์ชัน.....	49
4.6 ปัจจัยด้านความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน.....	51
4.7 ปัจจัยด้านผู้ขายซอฟต์แวร์.....	53
4.8 การออกแบบและพัฒนาเครื่องมือคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	53
4.8.1 สถาปัตยกรรมของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	53
4.8.2 แผนผังการไหลข้อมูลของส่วนการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือก...	55

4.8.3 ลักษณะการจัดเก็บข้อมูล.....	56
4.8.4 ขอบเขตของเครื่องมือและผู้ใช้งาน.....	57
4.8.5 เอกสารความต้องการซอฟต์แวร์.....	58
บทที่ 5 เทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	59
5.1 บทนำ.....	59
5.2 แผนผังการไหลของข้อมูลในส่วนเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	59
5.3 วิธีใช้งานและกรณีทดสอบเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	64
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	77
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
6.1.1 ขั้นตอนและหลักการที่ใช้ในการพัฒนาเครื่องมือคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	77
6.1.2 ขั้นตอนและหลักการที่ใช้เทมเพลตสำหรับคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ.....	78
6.2 การนำงานวิจัยไปประยุกต์ใช้.....	79
6.2.1 การนำงานวิจัยไปใช้ในเชิงทฤษฎี.....	79
6.2.2 การนำงานวิจัยไปใช้ในเชิงประยุกต์.....	79
6.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ.....	80
รายการอ้างอิง.....	82
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก.	88
1. ชื่อซอฟต์แวร์สำเร็จที่ผู้วิจัยนำภาพมาใช้ประกอบในแบบสอบถาม.....	89
2. หน่วยตัวอย่าง.....	90
3. ตารางเปรียบเทียบงานทางด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	92
4. ตารางการ Mapping ระหว่างงานกับฟังก์ชันงานด้านซอฟต์แวร์.....	102
5. แบบสอบถามเรื่องการวิเคราะห์ฟังก์ชันงาน.....	121
6. ตารางการให้ระดับคะแนนความเหมาะสมใช้งานฟังก์ชัน	168
ภาคผนวก ข.	185
1. Data Dictionary.....	186
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	188

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	แสดงมูลค่าของตลาดซอฟต์แวร์..... 1
ตารางที่ 2.1	แผ่นตารางการคัดเลือกซอฟต์แวร์ปัจจัยด้านเทคโนโลยี..... 12
ตารางที่ 2.2	แสดงระดับการให้คะแนนของ TGI..... 13
ตารางที่ 2.3	แผ่นตารางสรุปการคัดเลือกซอฟต์แวร์..... 14
ตารางที่ 2.4	แสดงหน้า Current Requirements ของแผ่นตาราง R ² ISC..... 16
ตารางที่ 2.5	แสดงตัวอย่างการให้ระดับความสำคัญในแผ่นตาราง R ² ISC 17
ตารางที่ 2.6	แสดงหน้า Summary ของแผ่นตาราง R ² ISC..... 18
ตารางที่ 2.7	แสดง Intangible Factor..... 19
ตารางที่ 2.8	แสดงแผ่นตารางทำการวิเคราะห์ตัดสินใจเลือก..... 20
ตารางที่ 2.9	แสดงความหมายของระดับคะแนนความพอใจ..... 20
ตารางที่ 2.10	แสดง Nonfunctional ของซอฟต์แวร์สำเร็จที่เป็นมาตรฐาน..... 21
ตารางที่ 2.11	แสดงตัวอย่างเกณฑ์ในการเลือกแบบค่าถ่วงน้ำหนัก..... 22
ตารางที่ 3.1	ตารางแสดงการคำนวณความถี่ของระดับคะแนน..... 34
ตารางที่ 3.2	ตารางแสดงตัวอย่างการคำนวณค่าน้ำหนัก..... 34
ตารางที่ 3.3	เกณฑ์จัดระดับค่าเฉลี่ยของน้ำหนักคะแนนความเหมาะสมในการใช้งาน.. 35
ตารางที่ 4.1	แสดงหน่วยตัวอย่างในงานวิจัย..... 41
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนงานด้านบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยตัวอย่าง.... 42
ตารางที่ 4.3	ระดับคะแนนในแผ่นตารางของTechnology group International Ltd... 48
ตารางที่ 4.4	การเปรียบเทียบระดับคะแนนของรูปแบบ R ² ISC..... 48
ตารางที่ 4.5	ระดับคะแนนความเหมาะสมการใช้งานของฟังก์ชันในการวิจัย..... 48
ตารางที่ 4.6	ตารางแสดงช่วงค่าระดับคะแนน..... 51
ตารางที่ 4.7	ความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชันของมาตรฐานอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 52
ตารางที่ 5.1	ระดับคะแนนความเหมาะสมการใช้งานฟังก์ชันในซอฟต์แวร์สำเร็จ..... 66

สารบัญภาพ

	หน้า
รูปที่ 2.1	แสดงเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ..... 7
รูปที่ 3.1	แสดงแผนแบบการดำเนินงานวิจัย..... 27
รูปที่ 3.2	แสดงขั้นตอนของการให้น้ำหนักของฟังก์ชัน..... 33
รูปที่ 3.3	แสดงกลุ่มของหน่วยตัวอย่าง..... 39
รูปที่ 4.1	แสดงเซตงานที่ไม่มีส่วนของงานย่อยแตกต่างกันแยกตามประเภทองค์กร..... 43
รูปที่ 4.2	แสดงเซตงานที่มีส่วนของงานย่อยแยกตามประเภทองค์กร..... 43
รูปที่ 4.3	แสดงการเลือกกลุ่มฟังก์ชันหลักต่างๆ ในงานวิจัย..... 45
รูปที่ 4.4	แสดงการ Mapping ระหว่างงานกับฟังก์ชันงานด้านซอฟต์แวร์..... 45
รูปที่ 4.5	กราฟแสดงจำนวนฟังก์ชันงานและฟังก์ชันงานย่อยแยกตามระบบฟังก์ชัน.... 47
รูปที่ 4.6	รูปแสดงตัวอย่างแบบสอบถาม..... 49
รูปที่ 4.7	แสดงตัวอย่างการคำนวณค่าความเหมาะสมการใช้งานฟังก์ชัน..... 50
รูปที่ 4.8	แสดงสถาปัตยกรรมของส่วนการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือก..... 54
รูปที่ 4.9	แสดงสถาปัตยกรรมของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์..... 54
รูปที่ 4.10	แสดง Context Diagram ของส่วนการสร้างเทมเพลตสำหรับการคัดเลือก..... 55
รูปที่ 4.11	แสดงแผนผังการไหลข้อมูลของส่วนการสร้าง ระดับที่ 1 55
รูปที่ 4.12	แสดงแผนผังการไหลข้อมูลของส่วนการสร้าง ระดับที่ 2 Process 2.0..... 56
รูปที่ 4.13	แสดงลักษณะการจัดเก็บข้อมูล..... 56
รูปที่ 5.1	แสดง Context Diagram ของส่วนเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์... 59
รูปที่ 5.2	แสดงแผนผังการไหลของข้อมูลส่วนเทมเพลตสำหรับการคัดเลือก ระดับที่ 1.. 60
รูปที่ 5.3	แสดงแผนผังการไหลข้อมูล ระดับที่ 2 ของ Process 2.0..... 61
รูปที่ 5.4	แสดงแผนผังการไหลข้อมูล ระดับที่ 2 ของ Process 3.0 62
รูปที่ 5.5	แสดงแผนผังการไหลข้อมูล ระดับที่ 2 ของ Process 4.0..... 63
รูปที่ 5.6	แสดงแผนผังการไหลข้อมูล ระดับที่ 2 ของ Process 7.0..... 64
รูปที่ 5.7	หน้าจอแสดงคู่มือการใช้งานของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.... 65
รูปที่ 5.8	หน้าจอแสดงการรับข้อมูลขององค์กรและรายการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป..... 66
รูปที่ 5.9	แสดงระดับคะแนนการประเมินฟังก์ชันงานของแต่ละซอฟต์แวร์สำเร็จ..... 67
รูปที่ 5.10	หน้าจอแสดงรายการฟังก์ชันงานและป้อนน้ำหนักฟังก์ชัน..... 67
รูปที่ 5.11	หน้าจอการป้อนน้ำหนักความต้องการที่ไม่เป็นฟังก์ชัน..... 68

	หน้า
รูปที่ 5.12 หน้าจอการป้อนน้ำหนักคุณสมบัติของผู้ชาย.....	69
รูปที่ 5.13 หน้าจอสรุปผลการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จ.....	70
รูปที่ 5.14 รายงานผลสรุปการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จหน้าแรก.....	71
รูปที่ 5.15 รายงานผลสรุปการคัดเลือกซอฟต์แวร์สำเร็จหน้าสอง.....	72
รูปที่ 5.16 ลำดับขั้นตอนการใช้งานของเทมเพลตสำหรับการคัดเลือกซอฟต์แวร์.....	74
รูปที่ 5.17 คู่มือการใช้งาน.....	75
รูปที่ 5.18 ข้อความวิธีใช้งานอย่างย่อ.....	75
รูปที่ 5.19 ข้อความแจ้งเตือน 1.....	76
รูปที่ 5.20 ข้อความแจ้งเตือน 2.....	76
รูปที่ 6.1 การให้ความหมายระดับคะแนน 1.....	81