



**ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร**

หทัยภรณ์ อินต๊ะ

บัญชีมหาบัณฑิต

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2554**



**ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร**

หทัยภรณ์ อินตา

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บัญชีมหาบัณฑิต**



**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2554**

ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้
ในงานด้านการเงินและบัญชีของด้านบุคลากรในสังกัดสำนักงานบุคลากร

หทัยภรณ์ อินต้า

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเรือง เจริญศรี

.....กรรมการ
รองศาสตราจารย์อมรา โกไศยกานนท์

.....กรรมการ
รองศาสตราจารย์ณภาพร ณ เชียงใหม่

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์อมรา โกไศยกานนท์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
รองศาสตราจารย์ณภาพร ณ เชียงใหม่

22 กันยายน 2554

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญเรือง เจริญศรี ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์อมรา โกศัยกานนท์ กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระและกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระรองศาสตราจารย์ นภาพร ณ เชียงใหม่ กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระและกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขจนการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ นายชูชัย อุดมโกชน์ ผู้อำนวยการสำนักงานสุลตการภาคที่ 1 นายรามพ ศรีสุภอรรถ ผู้อำนวยการสำนักงานสุลตการภาคที่ 3 และนายประยูทธ์ มณีโชติ ผู้อำนวยการสำนักงานสุลตการภาคที่ 4 ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเข้าไปศึกษาหาข้อมูลด้านสุลตการในสังกัด ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานด้านสุลตการแม่สาย และสำนักงานสุลตการทำเรือกรุงเทพ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาของการศึกษา ขอขอบคุณเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีทุกด้านๆ ที่กรุณาให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการค้นคว้าแบบอิสระนี้

ขอกราบขอบพระคุณพ่อประเสริฐ คุณแม่บัวซอน อินปิ่นและคุณแม่นิพพา อินคำ รวมทั้งญาติทุกคนที่ให้กำลังใจในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำปรึกษา คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษา

ท้ายที่สุดนี้ หวังว่าข้อมูลจากการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานของผู้ศึกษา และผู้ที่สนใจจะนำข้อมูลไปศึกษาต่อไป

หทัยภรณ์ อินคำ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

ผู้เขียน นางสาวหทัยภรณ์ อินต้า

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อมรา โกสยگانนท์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

247201

ในการศึกษารั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Customs) มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 7 แนวคิด คือ การประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ การประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ การประเมินเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ และคุณสมบัติของ โปรแกรมทางการบัญชีที่ดี ปัจจัยความสำเร็จ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ แนวคิดระบบ e-Customs และแนวคิดการเงินการบัญชีระบบ e-Customs เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรภาคที่ 1,3 และ 4 จำนวน 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 7 คน เพศหญิง 55 คน อายุระหว่าง 20-50 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจและสาขาการบัญชี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป เคยอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการใช้งาน

247201

ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา และด้าน อินเทอร์เน็ต ผลการประเมิน ความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์และด้าน กระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ ผลการประเมินความพึงพอใจเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ มาตรฐานที่โพรโตคอลและการ เชื่อมต่อใช้ ความสมบูรณ์ ความยากง่ายในการนำเข้าสู่ข้อมูลและออกรายงาน ความสอดคล้อง ความ กระชับของ Source Code การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความมั่นใจในการทำงาน อย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของ ซอฟต์แวร์ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะ จัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็น โมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบเพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ ซอฟต์แวร์สามารถ ทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ คุณสมบัตินี้ที่ซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้และความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะ เรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ 7 ด้านในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงิน และบัญชีมีความสำคัญระดับมากที่สุด พบว่าด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านโปรแกรม กลุ่มมือ ปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายในและด้านข้อมูลมีความสำคัญระดับ มากที่สุด ส่วนปัญหาในการนำ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีพบว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

Independent Study Title Problems and Key Success Factors of Implementing e-Customs System in Finance and Accounting in Customs Houses of Customs Regional Bureau

Author Miss Hataiporn Inta

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Amara Kosaiyakanont	Advisor
Assoc.Prof. Napaporn Na Chiangmai	Co-advisor

ABSTRACT

247201

The purpose of this study was to determine problems and key success factors of implementing e-Customs system in finance and accounting in customs houses of customs regional bureau. There are 7 concepts in this study: The quality of software specifications evaluation, software quality factors evaluation, and software quality criteria evaluation, the characteristic of a good accounting program, success factors, information system concepts, e-Customs concepts, and accounting e-Customs concepts. The data were collected using questionnaires with 62 finances and accounting officer in customs houses of customs regional bureaus 1,3 and 4. Data were analyzed using descriptive statistics such as frequencies, percentages and means. The results of this study indicated that: the respondents were mainly female (55) aged between 20 and 50 years old. Most had undergraduate and graduate degrees in business administration and accounting, and had worked for more than 5 years. All of them had completed e-Customs operations training for the specific work system under their responsibility and had a high-level the better understanding of its operation.

The evaluation of satisfaction of e-Customs through the quality of software specifications found that functionality, reliability, usability, efficiency, maintainability and portability were at a high level. The evaluation of satisfaction the e-Customs quality factors found that product

247201

operation, product revision and product transition were rated highly. The evaluation of satisfaction e-Customs through 23 quality criterias found that access auditing, access control, accuracy, communication commonality, completeness, communicativeness, consistency, conciseness, data commonality, error tolerance, execution efficiency, expandability, generality, H/W independence, instrumentation, modularity, operability, self-documentation, simplicity, software system independence, storage efficiency, traceability and training were all rated highly.

Opinions on the level of importance the key success factors for implementing the e-Customs system in finance and accounting were excusive policy, software, manual user, technology, people, internal control and data. Few Problems were found for implementing the e-Customs system in finance and accounting.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ	4
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของซอฟต์แวร์	4
แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดี	18
ปัจจัยความสำเร็จ	19
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	21
แนวคิดระบบ e-Customs	22
แนวคิดการเงินการบัญชีระบบ e-Customs	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	29
ขอบเขตการศึกษา	29
วิธีการศึกษา	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31

บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	100
ข้อค้นพบ	103
ข้อเสนอแนะ	104
ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป	105
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	109
ภาคผนวก ข หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่การศึกษา	124
ประวัติผู้เขียน	127

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	37
2	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรม	39
3	แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี	40
4	แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี-ระบบ Receipts & Payments	40
5	แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี-ระบบ Account	41
6	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ	42
7	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประโยชน์ใช้สอย	43
8	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	45
9	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้งาน	47
10	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ	49
11	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการบำรุงรักษา	51
12	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ	51
13	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์	52
14	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์	53
15	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้อง	54
16	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ	55
17	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง	58
19	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการใช้งานได้	59
20	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านบำรุงรักษาง่าย	61
21	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านมีความยืดหยุ่น	61
22	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านใช้ได้กับเครื่องทั่วไป	63
23	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ได้	63
24	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านใช้งานได้หลายงาน	63
25	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี จากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์	64
26	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	66
27	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	67
28	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำ	67
29	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านมาตรฐานที่โปรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้	68
30	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสมบูรณ์	68
31	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน	70
32	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสอดคล้อง	71
33	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความกระชับของ Source Code	71
34	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
35	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้	73
36	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์	74
37	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์	75
38	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์	76
39	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง	76
40	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้	77
41	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน	77
42	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบเพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้	78
43	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านคำอธิบายการทำงานของโปรแกรม	78
44	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้	79
45	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม	79
46	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้	80
47	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
48	แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้	81
49	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี	82
50	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากร	83
51	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านคู่มือปฏิบัติงาน	84
52	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านนโยบายผู้บริหาร	85
53	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านข้อมูล	86
54	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านโปรแกรม	87
55	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านเทคโนโลยี	88
56	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน	89
57	แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความเห็นต่อปัญหาที่พบในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี	90
58	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านบุคลากร	91
59	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านคู่มือปฏิบัติงาน	92
60	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านนโยบายผู้บริหาร	93
61	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านข้อมูล	94
62	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านโปรแกรม	95
63	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านเทคโนโลยี	96
64	แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านการควบคุมภายใน	97

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แบบจำลองคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพตาม ISO/IEC9126	6
2	จำลองกระบวนการรับชำระเงิน	10
3	จำลองหน้าจอการเข้าสู่ระบบ Account	10
4	จำลองหน้าจอการกระจายรายได้เพื่อลงบัญชี	11
5	จำลองหน้าจอรายงาน ACSR1030	11
6	จำลองหน้าจอการกระจายรายได้จัดสรรเพื่อลงบัญชี	12
7	จำลองหน้าจอรายงาน ACSR1050	12
8	จำลองหน้าจอการ Confirm Text File For GFMIS	13
9	จำลองหน้าจอการจัดเตรียมข้อมูลการนำส่งรายได้	13
10	จำลองหน้าจอรายงาน ACSR2010	14
11	จำลองหน้าจอหน้าจอนำส่งรายได้	14
12	จำลองหน้าจอรายงาน ACSR1040	15
13	จำลองหน้าจอรายงาน ACSR2030	16
14	จำลองหน้าจอการบันทึกบัญชี	17
15	จำลองหน้าจอการแก้ไขหรือการปรับปรุงรายการ	17
16	จำลองหน้าจอการค้นหารายงานที่ต้องการพิมพ์	22