

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวคิดการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ	4
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของซอฟต์แวร์	4
แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของ โปรแกรมทางการบัญชีที่ดี	18
ปัจจัยความสำเร็จ	19
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ	21
แนวคิดระบบ e-Customs	22
แนวคิดการเงินการบัญชีระบบ e-Customs	24
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>29</b>
ขอบเขตการศึกษา	29
วิธีการศึกษา	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31

บทที่ 4 ผลการศึกษา	34
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	98
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	100
ข้อค้นพบ	103
ข้อเสนอแนะ	104
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	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