

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร ขอรายงานผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Customs

ส่วนที่ 4 ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร โดยใช้วิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ตามเกณฑ์คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ใช้สอย ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการใช้งาน ประสิทธิภาพ ความสามารถในการบำรุงรักษา ความสามารถในการโอนย้ายระบบและประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ กระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ กระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ กระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ โดยประเมินจากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ รวมทั้งสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านคู่มือปฏิบัติงาน ด้านนโยบายผู้บริหาร ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านเทคโนโลยี และด้านการควบคุมภายใน พร้อมสอบถามถึงระดับความคิดเห็นว่าปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มีปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในระดับใด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2546 กระทรวงการคลังได้ปรับเปลี่ยนระบบบัญชีส่วนราชการโดยนำระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างมาใช้แทนเกณฑ์เงินสด ตามหลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้มีการรับรู้รายการทางการเงินที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันและได้พัฒนานำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) มาใช้ทุกส่วนราชการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา ซึ่ง

กรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดวิธีการและแนวปฏิบัติทางบัญชีให้ส่วนราชการถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน

กรมศุลกากรได้พัฒนาระบบการเงินและบัญชีให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาระบบงาน กรมฯที่ขับเคลื่อนเป็นระบบงานไร้เอกสาร (Paperless) หรือศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Customs) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 กรมศุลกากรได้เชื่อมโยงระบบงานการเงินและบัญชีด้านรายได้กับระบบ GFMS (Interface) ในการนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการ และหลักการบัญชี สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินของกรมศุลกากรมีความถูกต้องแม่นยำและน่าเชื่อถือ อันจะเป็นผลให้งบการเงินในภาพรวมของประเทศครบถ้วนถูกต้อง เป็นประโยชน์ต่อการบริหารราชการแผ่นดินด้านการเงินการคลังของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามที่กรมศุลกากรได้เริ่มใช้ระบบ e-Customs ซึ่งในส่วนของระบบงานการเงินและบัญชี (Account System) ได้จัดทำโปรแกรมระบบงานให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงการคลังที่กำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดเก็บรายได้ประเภทภาษีอากรเชื่อมโยงข้อมูล (Interface) การจัดเก็บและนำส่งเงินจากระบบของหน่วยงานเข้าสู่ระบบ GFMS โดยกรมศุลกากรได้เริ่มดำเนินการครบถ้วนทุกหน่วยงานในสังกัดทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมาเนื่องจากกรมศุลกากรซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษี และเงินผลประโยชน์อื่นๆ ของทางราชการอีกหลายประเภท ซึ่งในหลักการบัญชีดังกล่าว กรมบัญชีกลางได้มีแนวปฏิบัติในภาพรวมให้แก่ทุกหน่วยงานไว้ด้วยแล้ว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการจัดทำบัญชีของราชการ ระบบ e-Customs มีระบบตรวจสอบและควบคุมการบันทึกรายการ โดยการกำหนดรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน พร้อมทั้งมีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคน ตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องับระบบงานและมีหลักฐานการตรวจสอบในการติดตามหาหลักฐานการบันทึกรายการ คำนึงถึงการจัดทำรายงานทางการเงินหรือย้อนกลับไปยังรายการที่บันทึก สามารถเชื่อมโยงข้อมูลในโมดูลเดียวกันและสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโมดูลของระบบบัญชีได้ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทั้งยังเชื่อมโยงไปยังบัญชีแยกประเภทให้อัตโนมัติ การจัดทำรายงานสามารถเรียกดูรายงานได้ทันทีหลังจากการบันทึกรายการในแต่ละระบบ ซึ่งรูปแบบรายงานจะแบ่งเป็นรายงานรายวัน รายเดือน และรายปี สามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ เพื่อนำไปจัดทำงบการเงินและรายงานทางการเงินต่อไป

ด้านการบำรุงรักษา โดยการประมวลของบริษัทอินชอย จำกัด ซึ่งทางบริษัทฯ จะมีกลุ่มโปรแกรมเมอร์คอยให้คำปรึกษาด้านการใช้งาน มีพนักงานเข้ามาดูแลตรวจเช็คอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานสามารถแจ้งปัญหาผ่านระบบ Intranet ของกรมฯโดยจะมีเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Support Desk) ติดต่อกลับมายอย่างรวดเร็ว และแก้ไขปัญหาโดยการ Remote ดูหน้าจอการทำงานของเครื่องที่มีปัญหา โดยใช้ IP ADDRESS ของเครื่องที่มีปัญหาเชื่อมโยงกับเครื่องของ Support Desk



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ในส่วนข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป เช่น เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน การเข้ารับฝึกอบรมวิธีใช้ระบบ e-Customs ทางด้านการเงินและบัญชี รวมทั้งอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ มีรายละเอียดตามตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	7	11.29
	หญิง	55	88.71
2. อายุ	20-29 ปี	6	9.68
	30-39 ปี	32	51.61
	40-49 ปี	16	25.81
	50 ปีขึ้นไป	8	12.90
3. ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา หรือ ปวช.	3	4.84
	อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.	4	6.45
	ปริญญาตรี	29	46.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	41.94
4. สาขาที่สำเร็จการศึกษา	การบัญชี	21	33.87
	การจัดการ	14	22.58
	บริหารธุรกิจ	26	41.94
	อื่นๆ	1	1.61
6. อายุงาน	น้อยกว่า 5 ปี	7	11.29
	5-10 ปี	12	19.35
	11-20 ปี	30	48.39
	21 ปีขึ้นไป	13	20.97
5. ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติงาน	23	37.10
	ชำนาญงาน	39	62.90

ที่มา : คำนวณร้อยละจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 62 คน

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 62 คน เป็นเพศชาย จำนวน 7 คน เพศหญิง จำนวน 55 คน อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 6 คน อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 32 คน อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 16 คน และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. จำนวน 3 คน อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส. จำนวน 4 คน ปริญญาตรี จำนวน 29 คน และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 26 คน ซึ่งเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจ จำนวน 26 คน รองลงมาสำเร็จการศึกษาด้านการบัญชี จำนวน 21 คน สำเร็จการศึกษาด้านการจัดการ จำนวน 14 คน และสำเร็จการศึกษาด้านอื่น ๆ จำนวน 1 คน ทั้งนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 10 คน อายุงาน 11-20 ปี จำนวน 30 คน และอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน จำนวน 23 คน และระดับชำนาญงาน จำนวน 39 คน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์		
เคยอบรม	62	100
ไม่เคยอบรม	-	-
รวม	62	100
การฝึกอบรมการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี		
เคยอบรม	62	100
ไม่เคยอบรม	-	-
รวม	62	100
ระบบงานที่ได้รับการฝึกอบรมการใช้งาน		
ระบบ Receipts & Payments	62	100
ระบบ Account	62	100
หน้าที่ประจำในการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี		
ระบบ Receipts & Payments	43	69.35
ระบบ Account	43	69.35
ความสามารถในการใช้ระบบงานศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเงินและบัญชี นอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ		
ระบบ Receipts & Payments	62	100
ระบบ Account	62	100

ที่มา : คำนวณร้อยละจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 62 คน

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ จำนวน 62 คน เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 62 คน ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี จำนวน 62 คน โดยได้รับการฝึกอบรมในระบบ Receipts & Payments และระบบ Accounts ทุกคน ปฏิบัติงานประจำในระบบงานจำนวน 43 คน แต่เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีทุกคนสามารถปฏิบัติงานในระบบ Receipts & Payments ได้ในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่สามารถปฏิบัติงานในระบบงานดังกล่าวได้

ส่วนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Customs

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1. ระบบ Receipts & Payments	100	มากที่สุด
2. ระบบ Account	100	มากที่สุด
รวม	100	มากที่สุด

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 100 ซึ่งทุกระบบงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ระบบ Receipts & Payments และระบบ Account ค่าเฉลี่ย 100 เท่ากัน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี-ระบบ Receipts & Payments

Receipts & Payments	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการทำงาน						
1. การรับเอกสารพร้อมทั้งตรวจสอบใบคำร้องและเงินรายได้แผ่นดิน	62 100.00	-	-	-	-	
2. การเลือกใช้ระบบเพื่อออกไปเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ประกอบการ	62 100.00	-	-	-	-	100.00
3. การตรวจนับเงินรายได้กับใบเสร็จรับเงินพร้อมทั้งการจัดเก็บสำเนาใบเสร็จ	62 100.00	-	-	-	-	มากที่สุด
4. การปฏิบัติกรณีเกิดข้อผิดพลาดหลังการรับชำระเงิน	62 100.00	-	-	-	-	
5. การปฏิบัติ ณ สิ้นวันได้ปฏิบัติตามระเบียบที่ได้วางไว้	62 100.00	-	-	-	-	
รวม						ระดับมากที่สุด = 100.00

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด

หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 62 คน

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ระบบ Receipts& Payments ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 100

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี-ระบบ Account

Account	ระดับความรู้ความเข้าใจ					แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
กระบวนการทำงาน						
1. การใช้หน้าจอ ACSE1010 เพื่อยืนยันการรับชำระรายได้	62 100.00	-	-	-	-	100.00 มากที่สุด
2. การตรวจสอบรายได้และใช้หน้าจอ ACSR1010 บนคำสั่ง Dairy Revenue Report	62 100.00	-	-	-	-	
3. การ Transfer ข้อมูลจากระบบ EDI มายังระบบ Account	62 100.00	-	-	-	-	
4. การตรวจสอบข้อมูลหลังการ Transfer โดยใช้คำสั่ง Dairy Revenue by Receipts Code	62 100.00	-	-	-	-	
5. การกระจายรายได้ และจัดสรรรายได้ เพื่อลงบัญชี	62 100.00	-	-	-	-	
6. วิธีปฏิบัติในการปิดบัญชีกรณีมีการจัดเก็บรายได้ค่าขายของกลาง	62 100.00	-	-	-	-	
7. ทราบว่าต้องกระจายรายได้ก่อนทำการกระจายรายได้และจัดสรรรายได้	62 100.00	-	-	-	-	
8. การใช้คำสั่ง Confirm Text For GFMS ใน การยืนยันส่งข้อมูลไปสำนักงานศุลกากรภาค	62 100.00	-	-	-	-	
รวม						ระดับมากที่สุด = 100.00

ระดับคะแนน 80-100 เท่ากับมากที่สุด 70-79.99 เท่ากับมาก 60-69.99 เท่ากับปานกลาง 50-59.99 เท่ากับน้อย 1-49.99 เท่ากับน้อยที่สุด
หมายเหตุ: จำนวนร้อยละจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 62 คน

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ระบบ Receipts& Payments ในภาพรวมระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 100

ส่วนที่ 4 การประเมินผลการใช้ระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี โดยใช้วิธีประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ซอฟต์แวร์

4.1 การประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี โดยประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ

คุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านประโยชน์ใช้สอย	4.57	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.78	มากที่สุด
3. ด้านความสามารถในการใช้งาน	4.70	มากที่สุด
4. ด้านประสิทธิภาพ	4.71	มากที่สุด
5. ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา	4.69	มากที่สุด
6. ด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ	4.96	มากที่สุด
รวม	4.74	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ ในภาพรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 ประกอบด้วย ด้านโอนย้ายระบบ ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านความสามารถในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.70 ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ย 4.69 และด้านประโยชน์ใช้สอย ค่าเฉลี่ย 4.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประโยชน์ใช้สอย

ประโยชน์ใช้สอย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล	37 59.68	25 40.32	- -	- -	- -	4.60 มากที่สุด
2. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน	46 74.19	16 25.81	- -	- -	- -	4.74 มากที่สุด
3. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย	51 82.26	11 17.74	- -	- -	- -	4.82 มากที่สุด
4. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านๆได้	48 77.42	14 22.58	- -	- -	- -	4.77 มากที่สุด
5. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ	33 53.23	19 30.65	10 16.13	- -	- -	4.37 มากที่สุด
6. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว	55 88.71	7 11.29	- -	- -	- -	4.89 มากที่สุด
7. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย	30 49.39	23 37.10	9 14.52	- -	- -	4.34 มากที่สุด
8. ช่วยลดเวลาในการทำงาน	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
9. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย	20 32.26	35 56.45	7 11.29	- -	- -	4.21 มากที่สุด
10. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce	44 70.97	13 20.97	5 8.06	- -	- -	4.63 มากที่สุด
11. สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้	36 58.06	17 27.42	9 14.52	- -	- -	4.44 มากที่สุด
12. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย	21 3.87	27 43.55	14 22.58	- -	- -	4.11 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.57

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านประโยชน์ใช้สอย โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา โปรแกรมสามารถประมวลผลได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.89 มีรูปแบบรายงานสวยงามเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.82 ความสามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการและสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านฯ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.77 มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.74 สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ค่าเฉลี่ย 4.63 ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.60 ความสามารถในการนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.44 สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ค่าเฉลี่ย 4.37 สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.34 และสามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.21 ตามลำดับ ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.11

ความพึงพอใจระดับปานกลางประกอบด้วย ความสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ร้อยละ 22.58 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมา คือ ความสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการร้อยละ 16.13 ความสามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่ายและความสามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ ร้อยละ 14.52 สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย ร้อยละ 11.29 และสามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ร้อยละ 8.06

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	36 58.06	26 41.94	- -	- -	- -	4.58 มากที่สุด
2. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
3. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
4. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงาน นอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
5. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
6. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
7. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง แม้จะมีการแก้ไขข้อมูล	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
8. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลและผลลัพธ์	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
9. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
10. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง	55 88.71	5 8.06	2 3.23	- -	- -	4.85 มากที่สุด
11. การทำงานแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องในส่วนของการบินที่รายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน	21 33.87	32 51.61	9 14.52	- -	- -	4.19 มากที่สุด
12. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล	21 33.87	32 51.61	9 14.52	- -	- -	4.19 มากที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ (ต่อ)

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
13. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
14. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
15. กระบวนการทำงานในแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
16. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล	40 64.52	20 32.26	2 3.23	- -	- -	4.61 มากที่สุด
17. โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้	50 80.65	4 6.45	8 12.90	- -	- -	4.68 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.78

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิการใช้งาน มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิการใช้งานที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมา รายงานที่ได้รับมีความถูกต้องแม้ว่าจะมีการแก้ไขข้อมูล มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.97 เท่ากัน มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการนำเข้าข้อมูลและการประมวลผลผลลัพธ์ ค่าเฉลี่ย 4.95 เท่ากัน ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.92 โมดูลแต่ละระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ค่าเฉลี่ย 4.85 การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน กระบวนการทำงานในแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ ค่าเฉลี่ย 4.68 ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.61 และมีระบบ User Tracking ติดตามการ

ทำงานของผู้ใช้แต่ละคน ค่าเฉลี่ย 4.58 ความพึงพอใจในระดับมาก ประกอบด้วยการทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องกันและความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล ค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน

ความพึงพอใจระดับปานกลางประกอบด้วย การทำงานแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องใน ส่วนของการบันทึกรายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกัน ในแต่ละโมดูล ร้อยละ 14.52 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมา คือ การที่โปรแกรมสามารถ ตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคน ร้อยละ 12.90 โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูล สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้และการ ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างประมวลผล ร้อยละ 3.23

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้งาน

ความสามารถในการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
2. หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย	41 66.13	12 19.35	9 14.52	- -	- -	4.52 มากที่สุด
3. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
4. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	45 72.58	10 16.13	7 11.29	- -	- -	4.61 มากที่สุด
5. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
6. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
7. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	47 75.81	11 17.74	4 6.45	- -	- -	4.69 มากที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้งาน (ต่อ)

ความสามารถในการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำได้ กรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ	21 33.87	41 66.13	- -	- -	- -	4.34 มากที่สุด
9. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	45 72.58	11 17.74	6 9.68	- -	- -	4.63 มากที่สุด
10. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
11. มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
12. มีระบบการสอนในแผ่นซีดีสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
13. โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้อย่างครบถ้วน	41 66.13	20 32.26	1 1.61	- -	- -	4.65 มากที่สุด
14. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที	62 100	0 -	0 -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
15. มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม	62 100	0 -	0 -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
16. สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย	30 48.39	12 19.35	20 6.45	- 25.81	- -	4.16 มาก
รวม						ระดับมากที่สุด = 4.70

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้งานโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งาน มีระบบการสอนในแผ่นซีดีสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา มีข้อความช่วยเหลือแบบ HTML ที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตผู้ใช้งานสามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที มีเมนู

ช่วยเหลือในหน้าจอ โปรแกรม ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมา ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ ค่าเฉลี่ย 4.97 มีคู่มือที่ครบถ้วนอ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.95 สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.69 สามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมให้เข้ากับระบบงานได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.65 ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.63 วิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.61 หน้าจอโปรแกรมสวยงามเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.52 การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่ายมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน และสามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำวันได้ ค่าเฉลี่ย 4.34 ความพึงพอใจในระดับมาก คือสามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่ายค่าเฉลี่ย 4.16

ความพึงพอใจระดับปานกลางประกอบด้วยความสามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย ร้อยละ 32.26 หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย ร้อยละ 14.52 การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายครบถ้วน ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน วิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ร้อยละ 11.29 เท่ากัน ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 9.8 สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน 6.45 และโปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้อย่างครบถ้วน 1.61

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย	59	3	-	-	-	4.95
	95.16	4.84	-	-	-	มากที่สุด
2. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล	50	12	-	-	-	4.81
	80.65	19.35	-	-	-	มากที่สุด
3. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น	47	15	-	-	-	4.76
	75.81	24.19	-	-	-	มากที่สุด
4. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่กินทรัพยากรเครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ	39	23	-	-	-	4.63
	62.90	37.10	-	-	-	มากที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ (ต่อ)

ประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล	36 58.06	26 41.9	- -	- -	- -	4.58 มากที่สุด
6. โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก	30 48.39	32 51.61	- -	- -	- -	4.48 มากที่สุด
7. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้	45 72.58	17 27.42	- -	- -	- -	4.73 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.71

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ มีความเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมา มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.76 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบสามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 โปรแกรมสามารถทำงานเร็วและไม่เกินทรัพยากรเครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.63 โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.58 และ โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก ค่าเฉลี่ย 4.48

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการบำรุงรักษา

ความสามารถในการบำรุงรักษา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย	49	13	-	-	-	4.79
	79.03	20.97	-	-	-	มากที่สุด
2. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น	50	12	-	-	-	4.81
	80.65	19.35	-	-	-	มากที่สุด
3. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน	30	32	-	-	-	4.48
	48.39	51.61	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.69

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการบำรุงรักษาโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการใช้งานได้กับ Windows ทุกรุ่น ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.79 และ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ

ความสามารถในการโอนย้ายระบบ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
2. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet)	57	5	-	-	-	4.92
	91.94	8.06	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.96

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป ค่าเฉลี่ย 5.00 และสามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet) ค่าเฉลี่ย 4.92

4.2 การประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี โดยประเมินจากองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์

องค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์	4.56	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์	4.44	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์	4.38	มากที่สุด
รวม	4.46	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ประกอบด้วย ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.56 ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.38

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์

องค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์		
1.1 ความถูกต้อง	4.92	มากที่สุด
1.2 ความน่าเชื่อถือ	4.73	มากที่สุด
1.3 ประสิทธิภาพ	4.34	มากที่สุด
1.4 ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง	4.13	มาก
1.5 ใช้งานได้	4.67	มากที่สุด
รวม	4.56	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์		
2.1 บำรุงรักษาง่าย	4.77	มากที่สุด
2.2 มีความยืดหยุ่น	4.45	มากที่สุด
รวม	4.61	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์		
3.1 ใช้ได้กับเครื่องทั่วไป	4.26	มากที่สุด
1.2 นำกลับมาใช้ใหม่ได้	4.55	มากที่สุด
1.3 ใช้งานได้หลายงาน	4.32	มากที่สุด
รวม	4.38	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจองค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย

ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.56 คือ ความถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.92 ความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.73 ใช้งานได้ ค่าเฉลี่ย 4.67 ประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.34 และความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง ค่าเฉลี่ย 4.13

ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44 คือ บำรุงรักษาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.77 และมีความยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ย 4.45

ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ ความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.38 ประกอบด้วย นำกลับมาใช้ใหม่ได้ ค่าเฉลี่ย 4.55 ใช้งานได้หลายงาน ค่าเฉลี่ย 4.32 และ ใช้ได้กับเครื่องทั่วไป ค่าเฉลี่ย 4.26

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้อง

ความถูกต้อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย	59 93.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
2. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
3. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้องแม้ว่ามีกรแก้ไขข้อมูล	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
4. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง	55 88.71	5 8.06	2 3.23	- -	- -	4.85 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.92

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความพึงพอใจด้านความถูกต้อง โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้องแม้ว่าจะมีการแก้ไขข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.97 ความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย ค่าเฉลี่ย 4.95 ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.92 และ โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.85

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ประกอบด้วย โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ร้อยละ 3.23

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของ ของผู้ใช้ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	24 38.71	32 51.61	6 9.68	- -	- -	4.29 มากที่สุด
2. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
3. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
4. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการ ทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
5. โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งาน ย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้	50 80.65	4 6.45	8 12.90	- -	- -	4.68 มากที่สุด
6. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุม การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลและผลลัพธ์	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
7. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมี เสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
8. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกัน ในแต่ละโมดูล	21 33.87	32 51.61	9 14.52	- -	- -	4.19 มาก
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.74

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานและมีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงาน นอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมา คือ มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผลและผลลัพธ์ ค่าเฉลี่ย 4.95 มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้มีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้

ค่าเฉลี่ย 4.68 และมีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.29 ความพึงพอใจระดับมาก คือและความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล ค่าเฉลี่ย 4.19

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล ร้อยละ 14.52 โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ ร้อยละ 12.90 และมีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ร้อยละ 9.68

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว	55 88.71	7 11.29	- -	- -	- -	4.89 มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
3. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกใช้งานได้ทันที ในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
4. การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน	21 33.87	32 51.61	9 14.52	- -	- -	4.19 มากที่สุด
5. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น	47 75.81	15 24.19	- -	- -	- -	4.76 มากที่สุด
6. ช่วยลดเวลาในการทำงาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
7. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
8. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ (ต่อ)

ประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
9. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ ประจำได้ กรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ	21 33.87	41 66.13	- -	- -	- -	4.34 มากที่สุด
10. โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ใน ปริมาณมาก โดยไม่กระทบความเร็วในการ บันทึกข้อมูลและการประมวลผล	36 58.06	26 41.94	- -	- -	- -	4.58 มากที่สุด
11. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละ โมดูลอย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
12. กระบวนการทำงานในแต่ละ โมดูล แยกออกจากกันอย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
13. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือ ระหว่างการประมวลผล	40 64.52	20 32.26	2 3.23	- -	- -	4.61 มาก
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.76

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ โดยรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.76 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา คือ มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหาและใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ ค่าเฉลี่ย 4.97 เท่ากัน มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ค่าเฉลี่ย 4.95 โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.89 โปรแกรมแยกเป็นแต่ละ โมดูลและกระบวนการทำงานในแต่ละ โมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.76 ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.61 โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมากโดยไม่กระทบความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.58 สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลได้ในปริมาณมาก ที่ใช้ประจำได้ในกรณีที่มีการ

บันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ ค่าเฉลี่ย 4.34 ความพึงพอใจระดับมาก คือ การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน ค่าเฉลี่ย 4.19

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล ร้อยละ 3.23

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง

ความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็วไม่เกินทรัพยากร เครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ	39 62.90	23 37.10	- -	- -	- -	4.63 มากที่สุด
3. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
4. โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มี ปริมาณหน่วยความจำไม่มาก	30 48.39	32 51.61	- -	- -	- -	4.48 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.73

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง โดยรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.73 คือ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมสามารถทำงานเร็วไม่เกินทรัพยากรเครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.63 โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก ค่าเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการใช้งานได้

ใช้งานได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน	46 74.19	16 25.81	- -	- -	- -	4.74 มากที่สุด
2. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล	37 59.68	25 40.32	- -	- -	- -	4.60 มากที่สุด
3. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
4. หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย	41 66.13	12 19.35	9 14.52	- -	- -	4.52 มากที่สุด
5. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
6. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	45 72.58	10 16.13	7 11.29	- -	- -	4.61 มากที่สุด
7. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
8. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย	51 82.26	11 17.74	- -	- -	- -	4.82 มากที่สุด
9. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	45 72.58	11 17.74	6 9.68	- -	- -	4.63 มากที่สุด
10. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
11. มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
12. มีระบบการสอนในแผ่นซีดีสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
13. โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานองค์กรได้อย่างครบถ้วน	41 66.13	20 32.26	1 1.61	- -	- -	4.65 มากที่สุด

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการใช้งานได้ (ต่อ)

ใช้งานได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
14. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที	62	-	-	-	-	5.00
15. มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอ โปรแกรม	100	-	-	-	-	มากที่สุด
16. สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
รวม	30	12	20	-	-	4.16
	48.39	19.35	6.45	-	-	มาก
	ระดับมากที่สุด =					4.71

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการใช้งานได้ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 ประกอบด้วย ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งาน โปรแกรม มีระบบการสอนในแผ่นซีดี สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที และมีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอ โปรแกรม ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมา คือ มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.95 มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.82 มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.74 สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.65 ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.63 วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.61 ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูลและหน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.60 เท่ากัน หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.52 การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.37 เท่ากัน ความพึงพอใจระดับมากที่สุด และ โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.16

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย ร้อยละ 14.52 การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ร้อยละ 11.29 เท่ากัน ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 9.68 สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับ

ระบบงานได้ง่าย ร้อยละ 6.45 โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานองค์กรได้อย่างครบถ้วน ร้อยละ 1.61

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านบำรุงรักษาง่าย

บำรุงรักษาง่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย	49	13	-	-	-	4.79
	79.03	20.97	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.79

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการบำรุงรักษาง่าย ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านมีความยืดหยุ่น

ความยืดหยุ่น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet)	57	5	-	-	-	4.92
	91.94	8.06	-	-	-	มากที่สุด
2. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านฯได้	48	14	-	-	-	4.77
	77.42	22.58	-	-	-	มากที่สุด
3. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย	30	23	9	-	-	4.34
	48.39	37.10	14.52	-	-	มากที่สุด
4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	47	11	4	-	-	4.69
	75.81	17.74	6.45	-	-	มากที่สุด
5. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย	20	35	7	-	-	4.21
	32.26	56.45	11.29	-	-	มากที่สุด
6. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce	44	13	5	-	-	4.63
	70.97	20.97	8.06	-	-	มากที่สุด

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านมีความยืดหยุ่น (ต่อ)

ความยืดหยุ่น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ	36	17	9	-	-	4.44
	58.06	27.42	14.52	-	-	มากที่สุด
8. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย	21	27	14	-	-	4.11
	33.87	43.55	22.58	-	-	มาก
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.51

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความยืดหยุ่น โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ความสามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet) ค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมาคือ สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.77 สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.69 สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ค่าเฉลี่ย 4.63 สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ค่าเฉลี่ย 4.44 สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.34 และสามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก คือ สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.11

ความพึงพอใจระดับปานกลาง สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ร้อยละ 22.58 สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ร้อยละ 14.52 สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย ร้อยละ 11.29 สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ร้อยละ 8.06 และสามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ร้อยละ 6.45

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการใช้ได้กับเครื่องทั่วไป

ใช้ได้กับเครื่องทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน	30	32	-	-	-	4.48
	48.39	51.61	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.48

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการใช้ได้กับเครื่องทั่วไป ระดับมากที่สุด คือ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ได้

นำกลับมาใช้ใหม่ได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้	45	17	-	-	-	4.73
	72.58	27.42	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.73

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ได้ ระดับมากที่สุด คือ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ ค่าเฉลี่ย 4.73

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านใช้งานได้หลายงาน

ใช้งานได้หลายงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ	33	19	10	-	-	4.37
	53.23	30.65	16.13	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.37

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านใช้งานได้หลายงาน ระดับมากที่สุด คือ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ค่าเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจระดับปานกลาง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ร้อยละ 16.13

4.3 การประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี โดยประเมินจากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชีจากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์

เกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	4.29	มากที่สุด
2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	5.00	มากที่สุด
3. ความถูกต้อง แม่นยำ	4.95	มากที่สุด
4. มาตรฐานที่โปรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้	4.91	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์	4.71	มากที่สุด
6. ความง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน	4.64	มากที่สุด
7. ความสอดคล้อง	4.59	มากที่สุด
8. ความกระชับของ Source Code	4.60	มากที่สุด
9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน	4.19	มาก
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้	4.71	มากที่สุด
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์	4.58	มากที่สุด
12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์	4.26	มากที่สุด
13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์	3.95	มาก
14. ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง	4.81	มากที่สุด
15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้	4.58	มากที่สุด
16. ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน	4.81	มากที่สุด

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงิน และบัญชี จากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ (ต่อ)

เกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
17. ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้	4.65	มากที่สุด
18. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม	5.00	มากที่สุด
19. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้	3.90	มาก
20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม	4.20	มากที่สุด
21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้	4.31	มากที่สุด
22. คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้	4.68	มากที่สุด
23. ความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์	4.90	มากที่สุด
รวม	4.57	มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี จากเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูลและคำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ค่าเฉลี่ย 4.95 มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ ค่าเฉลี่ย 4.91 ความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.90 ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน ความสมบูรณ์และความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ค่าเฉลี่ย 4.71 เท่ากัน คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ ค่าเฉลี่ย 4.68 ความยากง่ายในการ จัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.65 ความยากง่ายในการนำเข้าสู่ข้อมูลและออกรายงาน ค่าเฉลี่ย 4.64 ความกระชับของ Source Code ค่าเฉลี่ย 4.60 ความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย 4.59 ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์และความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุ

ความผิดพลาดได้ ค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.31 การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.29 ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.26 และซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.20 ความพึงพอใจระดับมาก คือ การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.19 ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 3.95 และความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ ค่าเฉลี่ย 3.90

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล

การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของ	36	26	-	-	-	4.58
ผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้	58.06	41.91	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.58

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ในระดับมากที่สุด คือ มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.58

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล

การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
2. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
3. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด=					5.00

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด
ที่มา : จากการคำนวณ

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน มีระบบอนุมัติการทำงานในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความถูกต้องแม่นยำ

ความถูกต้อง แม่นยำ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูล มากหรือน้อย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
2. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
3. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้องแม้ว่ามีการแก้ไขข้อมูล	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.95

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความถูกต้อง แม่นยำ โดยรวม ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.95 คือ รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้องแม้ว่ามีการแก้ไข ข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย เท่ากับ 4.95 และ ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.92

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านมาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้

มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet)	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
2. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.94

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านมาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 คือ มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย ค่าเฉลี่ย 4.95 รองลงมาสามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet, Internet) ค่าเฉลี่ย 4.92

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสมบูรณ์

ความสมบูรณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล การประมวลผล และผลลัพธ์	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
2. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน	46 74.19	16 25.81	- -	- -	- -	4.74 มากที่สุด

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสมบูรณ์ (ต่อ)

ความสมบูรณ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล	37 59.68	25 40.32	- -	- -	- -	4.60 มากที่สุด
4. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
5. โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย	49 79.03	13 20.97	- -	- -	- -	4.79 มากที่สุด
6. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีพื้นฐานข้อมูล มีปัญหา	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.74

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความสมบูรณ์ ความคิดเห็นโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีพื้นฐานข้อมูลมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผลและควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.95 โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย ค่าเฉลี่ย 4.79 มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.74 ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.60 และการถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจระดับปานกลาง การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ร้อยละ 11.29

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน

ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย	41 66.13	12 19.35	9 14.52	- -	- -	4.52 มากที่สุด
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	30 48.39	25 40.32	7 11.29	- -	- -	4.37 มากที่สุด
3. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	45 72.58	10 16.13	7 11.29	- -	- -	4.61 มากที่สุด
4. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
5. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย	51 82.26	11 17.74	- -	- -	- -	4.82 มากที่สุด
6. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านฯ ได้	48 77.42	14 22.58	- -	- -	- -	4.77 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.68

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ มีรูปแบบรายงานสวยงามเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.82 สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการและสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านฯ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.77 วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 4.61 หน้าจอโปรแกรมสวยงามเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.52 และระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจระดับปานกลาง หน้าจอโปรแกรมสวยงามเข้าใจง่าย ร้อยละ 14.52 ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อนและวิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ร้อยละ 11.29 เท่ากัน

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความสอดคล้อง

ความสอดคล้อง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง	55	5	2	-	-	4.85
	88.71	8.06	3.23	-	-	มากที่สุด
2. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ	33	19	10	-	-	4.37
	53.23	30.65	16.13	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.61

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.61 ได้แก่ โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.85 รองลงมา สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ค่าเฉลี่ย 4.37

ความพึงพอใจระดับปานกลาง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ร้อยละ 16.13 และ โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ร้อยละ 3.23

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจด้านความกระชับของ Source Code

ความกระชับของ Source Code	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว	55	7	-	-	-	4.89
	88.71	11.9	-	-	-	มากที่สุด
2. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย	30	23	9	-	-	4.34
	48.39	37.10	14.52	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.62

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความกระชับของ Source Code โดยรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.62 ประกอบด้วย โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.89 สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับ โปรแกรมได้ง่าย ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.34

ความพึงพอใจระดับปานกลาง สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับ โปรแกรมได้ง่าย ร้อยละ 14.52

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านการใช้รูปแบบการแทนข้อมูล ที่เป็นมาตรฐาน

การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การทำงานในแต่ละ โมดูลมีความสอดคล้อง ในส่วนการบันทึกรายการและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถึงกัน	21	32	9	-	-	4.19
	33.87	51.61	14.52	-	-	มาก
2. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกัน ในแต่ละ โมดูล	21	32	9	-	-	4.19
	33.87	51.61	14.52	-	-	มาก
รวม	ระดับมาก =					4.19

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านการใช้รูปแบบการแทนข้อมูล ที่เป็นมาตรฐาน โดยรวมระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.19 ได้แก่ การทำงานในแต่ละ โมดูลมีความสอดคล้อง ทั้งในส่วนของการบันทึกรายการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องถึงกันและความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงถึงกันในแต่ละ โมดูล ค่าเฉลี่ย 4.19 เท่ากัน

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การทำงานในแต่ละ โมดูลมีความสอดคล้องทั้งใน ส่วนของการบันทึกร้อยละ 14.52 เท่ากัน

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้

ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
2. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น	47 75.81	15 24.19	- -	- -	- -	4.76 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.79

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ความคิดเห็นโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.79 ได้แก่ มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น ค่าเฉลี่ย 4.76

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์

ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ช่วยลดเวลาในการทำงาน	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
2. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
3. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	47 75.81	11 17.74	4 6.45	- -	- -	4.69 มากที่สุด
5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำได้ กรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ	21 33.87	41 66.13	- -	- -	- -	4.34 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.75

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ คิดเห็นโดยรวมมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.75 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมา ช่วยลดเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.95 และการประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.69 และสามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ ค่าเฉลี่ย 4.34

ความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ ร้อยละ 6.45

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์

ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย	20	35	7	-	-	4.21
เพราะ โปรแกรมออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด	32.26	56.45	11.29	-	-	มากที่สุด
2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้	44	13	5	-	-	4.63
เช่น E-Commerce	70.97	20.97	8.06	-	-	มากที่สุด
3. สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้	36	17	9	-	-	4.44
	58.6	27.42	14.52	-	-	มากที่สุด
4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย	21	27	14	-	-	4.11
	33.87	43.55	22.58	-	-	มาก
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.35

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ค่าเฉลี่ย 4.63 รองลงมา สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.44 สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะ โปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด ค่าเฉลี่ย 4.21 ความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.11

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ร้อยละ 22.58 สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ร้อยละ 14.52 สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะ โปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด ร้อยละ 11.29 และ สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ร้อยละ 8.06

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความต้องการเบื้องต้น
ของซอฟต์แวร์

ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
2. โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มี ปริมาณหน่วยความจำไม่มาก	30 48.39	32 51.61	- -	- -	- -	4.48 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.65

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ความคิดเห็นโดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 ได้แก่ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก ค่าเฉลี่ย 4.48

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้
โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง

ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับ ฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.81

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 ได้แก่ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้

ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล	40 64.52	20 32.26	2 3.23	- -	- -	4.61 มากที่สุด
2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้	45 72.58	17 27.42	- -	- -	- -	4.73 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.67

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ความคิดเห็น โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 ได้แก่ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ ค่าเฉลี่ย 4.73 และไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.61

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล ร้อยละ 3.23

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน

ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละ โมดูลอย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
2. กระบวนการทำงานในแต่ละ โมดูลแยกออกจากกัน อย่างชัดเจน	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.81

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถแยกเป็น โมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน ความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ โปรแกรมแยกเป็นแต่ละ โมดูลอย่างชัดเจน และกระบวนการทำงานในแต่ละ โมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.81 เท่ากัน

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้

ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่ายและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน	41	20	1	-	-	4.65
	66.13	32.26	1.61	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.65

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ ความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 ได้แก่ โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่ายและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน

ความพึงพอใจระดับปานกลาง โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่ายและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน ร้อยละ 1.61

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านคำอธิบายการทำงานของโปรแกรม

คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
2. มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					5.00

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านคำอธิบายการทำงานของโปรแกรม โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอโปรแกรม และมีข้อความช่วยเหลือแบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดูและพิมพ์ออกมาได้ทันที ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้

ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย	30 48.39	12 19.35	20 32.26	- -	- -	4.16 มาก
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.16

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ ระดับมากที่สุด คือ สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 4.16

ความพึงพอใจระดับปานกลาง สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย ร้อยละ 32.26

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม

ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น	50 80.65	12 19.35	- -	- -	- -	4.81 มากที่สุด
2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่กินทรัพยากรเครื่อง ทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ	39 62.90	23 37.10	- -	- -	- -	4.63 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.72

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 ได้แก่ สามารถใช้งาน โปรแกรมกับ Windows ทุกรุ่น ค่าเฉลี่ย 4.81 โปรแกรมสามารถทำงานเร็วและไม่เกินทรัพยากรเครื่องทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ ค่าเฉลี่ย 4.63

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้

ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล	36	26	-	-	-	4.58
	58.06	41.94	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.58

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.58

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้

คุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้	50	4	8	-	-	4.68
	80.65	6.45	12.90	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.68

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ ความคิดเห็นระดับมากที่สุด คือ โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ ค่าเฉลี่ย 4.68

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ ร้อยละ 12.90

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละการประเมินความพึงพอใจ ด้านความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้

ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ยรวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	45 72.58	11 17.74	6 9.68	- -	- -	4.63 มากที่สุด
2. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
3. มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
4. มีระบบการสอนในแผ่นซีดี สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.90

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความพึงพอใจด้านความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ โดยรวมระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.90 ประกอบด้วย

ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการอบรมเบื้องต้นก่อนการใช้งานโปรแกรม มีระบบการสอนในแผ่นซีดี สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ มีคู่มือที่ครบถ้วนอ่านเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.95 และผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.63

ความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 9.68

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. ปัจจัยด้านบุคลากร	4.94	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน	4.97	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร	5.00	มากที่สุด
4. ปัจจัยด้านข้อมูล	4.92	มากที่สุด
5. ปัจจัยด้านโปรแกรม	4.98	มากที่สุด
6. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.97	มากที่สุด
7. ปัจจัยด้านการควบคุมภายใน	4.94	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =	4.96

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี โดยมีความเห็นว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้านมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 ประกอบด้วยความเห็นที่ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.98 ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.97 เท่ากัน ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 4.94 เท่ากัน และปัจจัยด้านข้อมูลค่าเฉลี่ย 4.92

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านบุคลากร

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญ	58 93.55	4 6.45	- -	- -	- -	4.94 มากที่สุด
2. ผู้ใช้ระบบมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
3. มีผู้ปฏิบัติงานในระบบมีเพียงพอ	52 83.87	10 16.13	- -	- -	- -	4.84 มากที่สุด
4. ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเงินและบัญชี	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
5. ทำงานเฉพาะหน้าที่ มีการระบุงานอย่างชัดเจน	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.94

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 โดยมีความเห็นว่า ผู้ใช้ระบบควรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ให้มีการทำงานเฉพาะหน้าที่ มีการระบุงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.97 ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.95 ผู้ใช้ระบบควรมีความชำนาญในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.94 และควรมีผู้ปฏิบัติงานในระบบอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 4.84

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านคู่มือปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีคู่มือปฏิบัติงาน	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจง่าย	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
3. คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน	58	4	-	-	-	4.94
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
4. คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา	59	3	-	-	-	4.93
	95.16	4.84	-	-	-	มากที่สุด
รวม					ระดับมากที่สุด =	4.97

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.97 โดยมีความเห็นว่า การมีคู่มือปฏิบัติงานและสามารถอ่านเข้าใจง่ายมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน ค่าเฉลี่ย 4.93 และคู่มือควรมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา ค่าเฉลี่ย 4.93

ตารางที่ 52 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านนโยบายของผู้บริหาร

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านนโยบายของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
2. ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการใช้ระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเงิน และบัญชี	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
3. ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
4. ผู้บริหารให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					5.00

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายผู้บริหารมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 โดยมีความเห็นว่า ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี การที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ให้การสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี และให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน

ตารางที่ 53 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านข้อมูล

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจนทางด้านการเงินและบัญชี	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
2. ระบบการทำงานมีความเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร	55 88.71	7 11.29	- -	- -	- -	4.89 มากที่สุด
3. การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.92

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านข้อมูลมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.92 โดยมีความเห็นว่า การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลมีความถูกต้อง มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจนทางด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.92 และมีระบบการทำงานมีความเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.89

ตารางที่ 54 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านโปรแกรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	62	-	-	-	-	5.00
	100	-	-	-	-	มากที่สุด
3. ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	58	4	-	-	-	4.94
	93.55	6.45	-	-	-	มากที่สุด
4. มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล	60	2	-	-	-	4.97
	96.77	3.23	-	-	-	มากที่สุด
รวม	ระดับมากที่สุด =					4.98

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านโปรแกรมมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.98 โดยมีความเห็นว่า เมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร และระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 4.97 และ ระบบงานมีความสามารถสูง สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ค่าเฉลี่ย 4.94

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านเทคโนโลยี

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ	58 93.55	4 6.44	- -	- -	- -	4.94 มากที่สุด
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ	62 100	- -	- -	- -	- -	5.00 มากที่สุด
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีด ความสามารถได้	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักไม่เกิดความล้มเหลว	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความ รวดเร็ว	59 95.16	3 4.84	- -	- -	- -	4.95 มากที่สุด
รวม						ระดับมากที่สุด = 4.97

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.97 โดยมีความเห็นว่า มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงานและคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถได้ และระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักไม่เกิดความล้มเหลว ค่าเฉลี่ย 4.97 ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.95 และคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.94

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านการควบคุมภายใน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. มีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	57 91.94	5 8.06	- -	- -	- -	4.92 มากที่สุด
2. มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน	58 93.55	4 6.45	- -	- -	- -	4.94 มากที่สุด
3. มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น	60 96.77	2 3.23	- -	- -	- -	4.97 มากที่สุด
รวม						ระดับมากที่สุด = 4.94

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัจจัยด้านการควบคุมภายใน มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.94 โดยมีความเห็นว่า มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.97 รองลงมาคือ มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ค่าเฉลี่ย 4.94 และมีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.92

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยการประเมินความเห็นต่อปัญหาที่พบในการนำระบบ e-Customs มาใช้
ด้านการเงินและบัญชี

ปัญหาที่ค้นพบ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
1. ด้านบุคลากร	1.07	น้อยที่สุด
2. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	1.00	น้อยที่สุด
3. ด้านนโยบายของผู้บริหาร	1.48	น้อยที่สุด
4. ด้านข้อมูล	1.12	น้อยที่สุด
5. ด้านโปรแกรม	1.15	น้อยที่สุด
6. ด้านเทคโนโลยี	1.01	น้อยที่สุด
7. ด้านการควบคุมภายใน	1.00	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =	1.15

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาที่พบในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี โดยมีความเห็นว่าปัญหาทั้ง 7 ด้าน พบในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.15 ประกอบด้วยความเห็นว่าเป็นปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานและการควบคุมภายใน พบปัญหาน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 รองลงมาคือ ปัญหาด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 1.01 ปัญหาด้านบุคลากร 1.07 ปัญหาด้านข้อมูล ค่าเฉลี่ย 1.12 ปัญหาด้านโปรแกรม 1.15 และปัญหาด้านนโยบายผู้บริหาร ค่าเฉลี่ย 1.48

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของความเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านบุคลากร

ปัญหา ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญ	-	-	-	4	58	1.06
	-	-	-	6.45	93.55	น้อยที่สุด
2. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ	-	-	-	4	58	1.06
	-	-	-	6.45	93.55	น้อยที่สุด
3. มีผู้ปฏิบัติงานในระบบไม่เพียงพอ	-	-	-	12	50	1.19
	-	-	-	19.35	80.65	น้อยที่สุด
4. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	-	-	-	2	60	1.03
	-	-	-	3.23	96.77	น้อยที่สุด
5. ไม่มีการระงับงานอย่างชัดเจน	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.07

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาที่พบด้านบุคลากร พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.07 โดยมีความเห็นว่า การไม่ระงับงานอย่างชัดเจน พบปัญหาน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 รองลงมาคือ ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 1.03 ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญและไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 1.06 เท่ากัน และการมีผู้ปฏิบัติงานในระบบไม่เพียงพอ ค่าเฉลี่ย 1.19

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบด้านคู่มือปฏิบัติงาน

ปัญหา ด้านคู่มือปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
2. คู่มืออ่านเข้าใจยาก	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
3. คู่มือมีตัวอย่างประกอบไม่ครบถ้วน	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
4. คู่มือไม่มีความละเอียด ยากแก่การค้นหา	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.00

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานพบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 โดยมีความเห็นว่า การไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน คู่มืออ่านยาก คู่มือมีตัวอย่างประกอบไม่ครบถ้วน และคู่มือไม่มีความละเอียด ยากแก่การค้นหา มีค่าเฉลี่ย 1.00 เท่ากัน

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านนโยบายของผู้บริหาร

ปัญหา ด้านนโยบายของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	-	-	-	37	25	1.60
	-	-	-	59.68	40.32	น้อยที่สุด
2. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในด้านการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงิน และบัญชี	-	-	-	38	24	1.61
	-	-	-	61.29	38.71	น้อยที่สุด
3. ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี	-	-	-	20	42	1.32
	-	-	-	32.26	67.75	น้อยที่สุด
4. ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ด้านการเงินและบัญชี	-	-	-	25	37	1.40
	-	-	-	40.32	59.68	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.48

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านนโยบายผู้บริหารพบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.48 โดยมีความเห็นว่า การไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี พบปัญหาน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.32 รองลงมา คือผู้บริหารไม่ให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 1.40 การไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 1.60 และการที่ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในด้านการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 1.61

ตารางที่ 61 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านข้อมูล

ปัญหา ด้านข้อมูล	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจนทางด้านการเงินและบัญชี	-	-	-	11	51	1.18
	-	-	-	17.74	82.26	น้อยที่สุด
2. ระบบการทำงานไม่มีความเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร	-	-	-	7	55	1.11
	-	-	-	11.29	88.71	น้อยที่สุด
3. การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลไม่มีความถูกต้อง	-	-	-	5	57	1.08
	-	-	-	8.06	91.94	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.12

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านข้อมูลพบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.12 โดยมีความเห็นว่า การจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกข้อมูลไม่มีความถูกต้อง พบปัญหาน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.08 รองลงมาคือ ระบบการทำงานไม่มีความเหมาะสมเป็นไปตามนโยบายการจัดทำบัญชีขององค์กร ค่าเฉลี่ย 1.11 และไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานในระบบที่ชัดเจนทางด้านการเงินและบัญชี ค่าเฉลี่ย 1.18

ตารางที่ 62 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านโปรแกรม

ปัญหา ด้านโปรแกรม	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานยาก ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร	-	-	-	22	40	1.35
	-	-	-	35.48	64.52	น้อยที่สุด
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ยาก ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	-	-	-	14	48	1.23
	-	-	-	22.58	77.42	น้อยที่สุด
3. ระบบงานมีความสามารถต่ำ และไม่สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	-	-	-	2	60	1.03
	-	-	-	3.23	96.77	น้อยที่สุด
4. ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
รวม				ระดับน้อยที่สุด =		1.15

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านโปรแกรมพบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.15 โดยมีความเห็นว่า การไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล ค่าเฉลี่ย 1.00 รองลงมา คือ การที่ระบบงานมีความสามารถต่ำ ไม่สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ค่าเฉลี่ย 1.03 ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ยาก ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ย 1.23 และเมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานยากไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร ค่าเฉลี่ย 1.35

ตารางที่ 63 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านเทคโนโลยี

ปัญหา ด้านเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน	- -	- -	- -	- -	62 100	1.00 น้อยที่สุด
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ลำโพง ไม่มีคุณภาพ	- -	- -	- -	2 3.23	60 96.77	1.03 น้อยที่สุด
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ	- -	- -	- -	- -	62 100	1.00 น้อยที่สุด
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถไม่ได้	- -	- -	- -	- -	62 100	1.00 น้อยที่สุด
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักเกิดความล้มเหลว	- -	- -	- -	2 3.23	60 96.77	1.03 น้อยที่สุด
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลไม่มีความรวดเร็ว	- -	- -	- -	- -	62 100	1.00 น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.01

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านเทคโนโลยี พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.01 โดยมีความเห็นว่า การไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ การที่คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถไม่ได้ และระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว พบปัญหาน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 เท่ากัน รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ลำโพง ไม่มีคุณภาพ และระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักเกิดความล้มเหลว ค่าเฉลี่ย 1.03 เท่ากัน

ตารางที่ 64 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นต่อปัญหาที่พบ ด้านการควบคุมภายใน

ปัญหา ด้านการควบคุมภายใน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
2. ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
3. ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น	-	-	-	-	62	1.00
	-	-	-	-	100	น้อยที่สุด
รวม	ระดับน้อยที่สุด =					1.00

ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 เท่ากับมากที่สุด 3.40-4.19 เท่ากับมาก 2.60-3.39 เท่ากับปานกลาง 1.80-2.59 เท่ากับน้อย 1.00-1.79 เท่ากับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นต่อปัญหาด้านการควบคุมภายใน พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 โดยมีความเห็นว่า การไม่มีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.00 เท่ากัน