

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ การประเมินคุณภาพของซอฟต์แวร์ คุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดีและคุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ไม่มีคุณภาพ

ระเบียบวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สอบถามเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 3 และ 4 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 62 คน ได้แก่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ประกอบด้วย ด่านศุลกากรมาบตาพุด ด่านศุลกากรคลองใหญ่ ด่านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์ ด่านศุลกากรอรัญประเทศ ด่านศุลกากรสังขละบุรี ด่านศุลกากรแม่กลอง ด่านศุลกากรจันทบุรี ด่านศุลกากรระนอง ด่านศุลกากรชุมพร ด่านศุลกากรบ้านดอน ด่านศุลกากรเกาะสมุย สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 ประกอบด้วย ด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ ด่านศุลกากรแม่สาย ด่านศุลกากรแม่สอด ด่านศุลกากรเชียงของ ด่านศุลกากรแม่ฮ่องสอน ด่านศุลกากรแม่สะเรียง ด่านศุลกากรเชียงแสน ด่านศุลกากรเชียงดาว ด่านศุลกากรทุ่งช้าง สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ประกอบด้วย ด่านศุลกากรสงขลา ด่านศุลกากรสุโขทัย โก-ลก ด่านศุลกากรปาดังเบซาร์ ด่านศุลกากรเบตง ด่านศุลกากรตากใบ ด่านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่ ด่านศุลกากรสะเตาะ ด่านศุลกากรปัตตานี ด่านศุลกากรนครศรีธรรมราช ด่านศุลกากรสิชล ด่านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต ด่านศุลกากรภูเก็ต ด่านศุลกากรสตูล ด่านศุลกากรกระบี่ ด่านศุลกากรกันตัง ด่านศุลกากรวังประจัน ด่านศุลกากรบ้านประกอบ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

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 หรือ ปวช. 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 ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอายุการทำงานน้อยกว่า 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

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

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชี

การปฏิบัติงานในระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การประเมินผลการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี

การประเมินผลการใช้ระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี โดยใช้วิธีการประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. การประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 ได้แก่ ด้านโอนย้ายระบบ ค่าเฉลี่ย 4.96 รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.78 ด้านประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.71 ด้านความสามารถในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.70 ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ย 4.69 และด้านประโยชน์ใช้สอย ค่าเฉลี่ย 4.57

2. การประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.56 ด้าน



กระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.44 ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.38

3. การประเมินเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57 ประกอบด้วย การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูลและ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ค่าเฉลี่ย 4.95 มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ ค่าเฉลี่ย 4.91 ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้ ค่าเฉลี่ย 4.90 ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ชิ้นใดชิ้นหนึ่ง ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็น โมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน 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 ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์และความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ค่าเฉลี่ย 4.58 เท่ากัน ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ค่าเฉลี่ย 4.31 การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.29 ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ค่าเฉลี่ย 4.26 และซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 4.20

4. ด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่าปัจจัยทั้ง 7 ด้านมีความสำคัญในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96 ประกอบด้วยความเห็นว่าเป็นปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหารมีผลต่อความสำเร็จมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านโปรแกรม ค่าเฉลี่ย 4.98 ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงานและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ย 4.97 เท่ากัน ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ค่าเฉลี่ย 4.94 เท่ากัน และปัจจัยด้านข้อมูลค่าเฉลี่ย 4.92

5. ด้านปัญหาในการนำระบบ e-Customs มาใช้ พบปัญหาในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.15

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร ปัญหาที่พบในระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี พบในระดับน้อยที่สุด และมีปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จที่สำคัญมาก 7 ประการ ได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคู่มือปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร

ปัจจัยด้านข้อมูล ปัจจัยด้านโปรแกรม ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านการควบคุมภายใน ทั้งนี้จากการประเมินปัญหาและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จยังได้ประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพใน 6 ด้าน ประเมินผลการใช้งานตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบและเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ พบว่า โปรแกรมมีระบบควบคุมภายในที่ดี ทั้งควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผลและควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการและสร้างแบบฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของหน่วยงานได้ การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา โมดูลของระบบฯแต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ช่วยลดเวลาในการทำงาน โปรแกรมใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยัง โปรแกรมอื่น ๆ ได้ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน ระบบแยกเป็นแต่ละเมนูอย่างชัดเจน กระบวนการทำงานในแต่ละเมนูแยกออกจากกันอย่างชัดเจน และระบบสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภรณญา เชื้อวร สสธิตย์ (2552) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express For Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท โค้วตงเซ็ง จำกัด” โดยใช้วิธีการสำรวจและสังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานแต่ละคนมีความรับผิดชอบตามระบบงานแต่ละโมดูล เน้นให้ผู้ใช้งานมีความชำนาญเฉพาะหน้าที่ และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้าน โปรแกรม คือ มีระบบการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล การสร้างรายงานต่าง ๆ สามารถทำได้ตามรูปแบบรายงานที่ต้องการ การประมวลผลทำได้ถูกต้องรวดเร็วทันเวลา

สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ สุพรรณยา สุขะโรจน์ (2552) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี” โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในระบบและการเข้าสังเกตการณ์ รวมทั้งลงมือปฏิบัติงานจริง ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมมีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลแต่ละระบบงาน ส่งผลให้การประยุกต์ใช้งานในแต่ละวงจรการค้ามีความสอดคล้องกับลักษณะขององค์กร

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศุภลักษณ์ ปันดวง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของโรงไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอค้อยสะเกิด” โดยใช้วิธีการสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบ SAP ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในด้าน

โปรแกรม คือ โมดูลของระบบ SAP แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้และการประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรณีการ มอญแก้ว (2554) ศึกษาการประเมินผลการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีมาใช้ที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยประเมินจากคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพใน 6 ด้าน ประเมินผลการใช้งานตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบและเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ พบว่า โปรแกรมมีระบบควบคุมภายในที่ดี ทั้งควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผลและควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างแบบฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของสถาบันฯ ได้ การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา โมดูลของระบบฯแต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ช่วยลดเวลาในการทำงาน โปรแกรมใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อและทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน กระบวนการทำงานในแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจนและโปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้

ข้อค้นพบ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-Customs อยู่ในระดับมากที่สุด
2. การประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74
3. การประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46
4. การประเมินเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.57
5. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีว่า ทั้ง 7 ปัจจัย มีความสำคัญมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.96
6. ปัญหาที่พบในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แสดงให้เห็นว่า การนำระบบดังกล่าวมาใช้งานฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และง่ายต่อการศึกษาทำความเข้าใจ
7. ความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ด้วยสามารถในการประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่ายร้อยละ 32.26 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมา ได้แก่ สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ร้อยละ 22.58 สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ ร้อยละ 16.13 สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่ายและสามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูล ไปยัง โปรแกรมอื่น ๆ ได้การทำงานแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องในส่วนของการบินที่รายการและข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย ร้อยละ 14.52 โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้ ร้อยละ 12.90 สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลายการถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ระบบงานที่ใช้สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ร้อยละ 11.29 ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 9.8 มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ ร้อยละ 9.68 สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce ร้อยละ 8.06 สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานได้ง่าย สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ในกรณีที่

มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ ร้อยละ 6.45 โมดูลของระบบฯแต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้และการไม่มีปัญหาในขณะบันทึกการขายหรือระหว่างประมวลผล ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกการขายหรือระหว่างการประมวลผล ร้อยละ 3.23 โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้อย่างครบถ้วน 1.61

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงให้ระบบสามารถประยุกต์โปรแกรมเข้ากับระบบงานและสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย เช่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกรมฯ สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ การทำงานแต่ละเมนูควรมีความสอดคล้องในส่วนของการบันทึกการขายและข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน เช่น การรับชำระค่าทำการล่วงเวลา กรณีรับจากสำนักงานศุลกากรในท่าอากาศยาน เมื่อระบุเลขประจำตัวผู้เสียภาษีแล้วระบบควรดึงข้อมูลอัตโนมัติเกี่ยวกับรายการจ่ายชำระ จำนวนเงิน และรายละเอียดของเช็ค ให้แก่เจ้าพนักงานการเงิน
2. ควรออกแบบ หน้าจอโปรแกรมให้สวยงาม ง่ายต่อการทำงาน เช่น ตัวหนังสือควรปรับให้มีสีเข้มและใหญ่ขึ้น หน้าจอมีสีสันงดงามสว่างดูสบายตา
3. ให้โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังได้ เช่น แจ้งสถานะการทำงานล่าสุดที่ผู้ใช้งานได้เข้าไปใช้ว่าได้ทำงานอะไรไปบ้างแล้ว
4. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือสัมมนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยสำรวจความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่าต้องการให้จัดการอบรมหรือสัมมนาในเรื่องใด เช่น อบรมเรื่องขั้นตอนการรับชำระภาษีอากรเพิ่ม กรณีมีการเรียกประเมินภาษีอากรภายหลังการตรวจปล่อย หรือกรณีรับชำระจากการประเมินทางไปรษณีย์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและเปิดโอกาสให้เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีได้แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ให้แกกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้ พบว่า ด้านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาค ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรขนาดเล็ก เมื่อนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีจึงทำให้ประสบความสำเร็จ หากทำการศึกษาร้อยต่อไปจึงควรศึกษา การใช้งานในระดับกรม เพื่อเปรียบเทียบการประเมินผลการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชีระหว่างส่วนราชการ ระดับภูมิภาคกับส่วนราชการระดับกรม