บรรณานุกรม

กรมศุลกากร. **ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร.** 2544.

กิตติ ภักดีวัฒนะกุลและพนิดา พานิชกุล. 2550 : **วิศวกรรมซอฟต์แวร์** พิมพ์ครั้งที่ 1,กรุงเทพ : สำนักพิมพ์ เคทีพี (P.299).

กลุ่มการประชาสัมพันธ์ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. 2551. **"กรมศุลกากรเตรียมยกเลิกการใช้ระบบอีดีไอ"** [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.customs.go.th (6 กุมภาพันธ์ 2551)

กรรณิการ์ มอญแก้ว.2554.**การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีบีซีที่ฉบับวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เจษฎา ดวงใย. 2542. **การวิเคราะห์ปัญหาที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการPOLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภรัญยา เชื้อวรสสถิตย์. 2552. **ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express For Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของ บริษัท โควัตงเซ้ง จำกัด.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรรณพร ชูสกุลพัฒนา. 2546. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

วัชนีพร เศรษฐสักโก. 2543. **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี**. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี เจ พริ้นติ้ง.

สุพรรษา สุยะโรจน์. 2552. **การประเมินผลการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป BC Account Version 5.5 Standard สำหรับงานสารสนเทศทางการบัญชีของเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี.** การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศุภลักษณ์ ปันดวง. 2553. **ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอดอยสะเก็ด**. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อภิชาติ หาจัตุรัส. **เอกสารประกอบการบรรยายวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ (Software Engineering)** [ระบบออนไลน์].http://elec.chandra.ac.th/learn/courses/5653306/index.html. (20 กันยายน 2553)

อุษณา ภัทรมนตรี. **การตรวจสอบและการควบคุมด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Auditing).** กรุงเทพ : ศูนย์การพิมพ์ดิจิตอลฒ 2544.

แผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร,2550. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://wiki.nectec.or.th/dpu/CC613Students/Ecustom#แผนยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร, (14 พฤษภาคม 2550)

ระบบการเงินและบัญชี e-Customs, 2552. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://portal.customs.net/intranet/jsp/Docs/HB_Money.pdf (1 สิงหาคม 2552)

Romney, Marshallb. And Steinbart, Paul John. 2009. **Accounting Information System.** Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงาน ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการค้นคว้าอิสระของ นางสาวหทัยภรณ์ อินต๋า นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลผล เพื่อทำให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมนี้ขอขอบพระคุณในความร่วมมือที่รับจากท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ☐ ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ 20-29 ปี
   - ☐ 30-39 ปี
   - ☐ 40-49 ปี
   - ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. การศึกษาสูงสุด
   - ☐ ประถมศึกษา / มัธยมศึกษา หรือปวช.
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ อนุปริญญา หรือ ปวท. หรือ ปวส.
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สาขาที่ศึกษา
   - ☐ การบัญชี
   - ☐ การตลาด
   - ☐ บริหารธุรกิจ
   - ☐ อื่น ๆ.....

5. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5-10 ปี

☐ 11-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง

☐ ปฏิบัติงาน ☐ ชำนาญงาน

7. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์

☐ เคย ☐ ไม่เคย

8. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี

☐ เคย ☐ ไม่เคย

ถ้าเคยมีระบบงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ Receipts & Payments ☐ Account

9. ในระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี ท่านมีหน้าที่งานประจำใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ Receipts & Payments ☐ Account

10. ท่านสามารถทำงานในระบบงานใดอีกนอกเหนือจากระบบงานในหน้าที่ประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ Receipts & Payments ☐ Account

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามความคิดเห็นของท่าน

กระบวนการทำงานของระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	ใช่	ไม่ใช่
2.1 ระบบ Receipts & Payments		
1. ขั้นตอนการรับชำระเงิน 1.1 ผู้มาติดต่อยื่นเอกสารเลขที่ใบขนสินค้า หรือใบคำร้องอื่น พร้อมเงินสดหรือเช็ค เพื่อขอชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมศุลกากรและรายได้ทุกประเภท เจ้าหน้าที่การเงินฯ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเงินสดหรือเช็ค พร้อมเข้าระบบงาน Single Sign-On 1.2 หลังจากเข้าระบบงาน Single Sign-On เจ้าหน้าที่การเงินฯ เลือกใช้ระบบ Receipts & Payments เพื่อออกใบเสร็จรับเงินตาม Counter Payments ให้แก่ผู้มาติดต่อ 1.3 ผู้ปฏิบัติงานตรวจนับเงินสดหรือเช็คว่าตรงกับจำนวนในใบเสร็จรับเงิน พร้อมส่งมอบต้นฉบับใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้มาติดต่อสำเนาใบเสร็จรับเงินเก็บเข้าแฟ้มเรียงตามเลขที่/วันที่ 1.4 กรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นหลังรับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมศุลกากรไปแล้ว เมื่อผู้ปฏิบัติงานตรวจพบหรือได้รับทราบข้อผิดพลาด ผู้ปฏิบัติงานได้มีการยกเลิกใบเสร็จรับเงินในระบบโดยใช้เมนู Payment Cancel พร้อมกับเรียกต้นฉบับใบเสร็จรับเงินคืนจากผู้มาติดต่อ และขีดฆ่าลงลายมือชื่อกำกับและนำเสนอแก่ผู้บังคับบัญชา 1.5 กรณีรับชำระค่าภาษีอากรผิดพลาด ท่านไม่สามารถยกเลิกใบเสร็จรับเงินเองได้ ต้องทำการติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก่อน 1.6 ณ สิ้นเวลารับผู้ปฏิบัติงานได้ตรวจนับเงินสดหรือเช็คว่ามียอดรวมตรงกับสำเนาใบเสร็จรับเงินทั้งหมด พร้อมทั้งส่งมอบเงินและจัดทำรายงานเงินสดคงเหลือประจำวัน (แบบ 407) เสนอต่อคณะกรรมการเก็บรักษาเงินหลวง ตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ.2551 หมวดที่ 7 ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3		

กระบวนการทำงานของระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี	ใช่	ไม่ใช่
2.2 ระบบ Account		
2. ขั้นตอนการปิดบัญชีประจำวัน 2.1 ผู้ปฏิบัติงานปิดบัญชีประจำวัน โดยใช้ระบบ Account บนระบบงาน Single Sign-On โดยทำการยืนยันการรับเงินที่เมนู Receive Revenue โดยสั่งพิมพ์ทางจอภาพ ACSE1010 เพื่อใช้ยืนยันการชำระเงินรายได้จากระบบ Receipts & Payments 2.2 ผู้ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบรายได้และประเภทเงินรับโดยใช้เมนู Receive Revenue ที่จอภาพ ACSR1010 บนคำสั่งเมนู Diary Revenue Report 2.3 ในกรณีที่มีรายได้ในระบบ Thai Customs ผู้ปฏิบัติงานได้มีการ Transfer ข้อมูลจากระบบ Thai Customs มายังระบบ Account โดยคำสั่งจอภาพ AC2190 2.4 เมื่อมีการ Transfer รายได้จากระบบ Thai Customs มายังระบบ Account ผู้ปฏิบัติงานได้มีการตรวจสอบรายได้และประเภทของเงินที่จัดเก็บโดยใช้เมนู Receive Revenue ที่จอภาพ ACSR1090 บนคำสั่ง Diary Revenue by Receipt Code 2.5 ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการกระจายรายได้ และรายได้จัดสรร เพื่อลงบัญชีพร้อมพิมพ์ใบสำคัญการลงบัญชีที่จอภาพ Post Journal for Receive Revenue (ACSR1030) และ Post Journal for Allocate Account (ACSR1050) 2.6 ผู้ปฏิบัติทราบดีว่าถึงแม้จะไม่มีการจัดเก็บเงินภาษีอากรหรือเงินสินบนรางวัล จะยังคงต้องทำการกระจายรายได้ในขั้นตอน Post Journal for Allocate Account (ACSR1050) 2.7 กรณีมีรายได้ค่าขายของกลาง ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องจัดสรรค่าขายของกลาง ก่อนจะกระทำการกระจายรายได้ ตามข้อ 2.5 และ 2.6 2.8 ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการยืนยันการจัดเก็บรายได้ให้แก่สำนักศุลกากรภาคทราบ เพื่อที่ทางสำนักฯ จะได้ทำการ Interface ข้อมูลการจัดเก็บไปยังระบบ GFMIS ที่เมนู Receive Revenue จอภาพ Confirm Text File for GFMIS (ACSE1030)		

กระบวนการทำงานของระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี		
2.9 ผู้ปฏิบัติงานเตรียมข้อมูลการนำส่งรายได้ ที่เมนู Send Revenue จอภาพ Send Revenue Preparation (ACSR2010) 2.10 เมื่อผู้ปฏิบัติงานนำส่งเงินรายได้แผ่นดิน ณ ธนาคารกรุงไทย ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับรหัสอ้างอิงจากธนาคารจำนวน 16 หลัก เพื่อนำมาใช้ในการยืนยันการนำส่งเงิน 2.10 ผู้ปฏิบัติงานทำการยืนยันการนำส่งรายได้แผ่นดินให้แก่สำนักฯ ทราบ โดยใช้เมนู Receive Revenue จอภาพ Confirm Text File for GFMIS 2.11 ทุกสิ้นวันผู้ปฏิบัติงานได้สั่งพิมพ์รายงานเงินสดคงเหลือในระบบ Account ที่เมนู Other จอภาพ งบเงินคงเหลือประจำวัน (ACSR8010)		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากร

<u>ตามที่ท่านได้ใช้ระบบ e-Customs ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานอย่างไร</u>

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟท์แวร์และข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา					
2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟท์แวร์และข้อมูล					
1. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน					
2. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน					
3. มีระบบอนุมัติการทำงาน ในกรณีที่มีการทำงานนอกเหนือจากสิทธิ์การใช้งานที่ได้รับ					
3.ความถูกต้อง,แม่นยำ					
1. มีความแม่นยำในการประมวลผลไม่ว่าปริมาณข้อมูลมากหรือน้อย					
2. ความแม่นยำในการพิมพ์ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล					
3. รายงานที่ได้จากการประมวลผลมีความถูกต้อง					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

4. มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. สามารถทำงานได้กับเครือข่าย (LAN, WAN, Intranet Internet)					
2. มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย					
5. ความสมบูรณ์					
1. มีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งการควบคุมการนำเข้าข้อมูล ควบคุมการประมวลผล และควบคุมผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล					
2. มีบัญชีแยกประเภทและสมุดรายวันครบถ้วน					
3. ไม่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดของ Field ในการบันทึกข้อมูล					
4. การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน					
5. โปรแกรมบำรุงรักษาง่าย					
6. มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา					
6. ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน					
1. หน้าจอโปรแกรมสวยงาม เข้าใจง่าย					
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
4. มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ					
5. มีรูปแบบรายงานสวยงาม เข้าใจง่าย					
6. สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด่านฯได้					
7. ความสอดคล้อง					
1. โมดูลของระบบฯ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

7. ความสอดคล้อง (ต่อ)	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
2. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ					
8. ความกระชับของ Source Code					
1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว					
2. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย					
9. การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน					
1. การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการ และข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน					
2. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล					
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้					
1. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล					
2. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น					
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟท์แวร์					
1. ช่วยลดเวลาในการทำงาน					
2. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา					
3. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูลพร้อม ๆ กับดูรายงาน หรือสามารถเปิดรายงานหลาย ๆ ตัวเพื่อเปรียบเทียบยอดกันได้					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟท์แวร์ (ต่อ)	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลัง ทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก					
12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟท์แวร์					
1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะโปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด					
2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce					
3. สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆ ได้					
4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย					
13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟท์แวร์					
1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป					
2. โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก					
14. ซอฟท์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง					
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อ และทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

15. ความสามารถที่ซอฟท์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล					
2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้					
16. ซอฟท์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน					
1. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน					
2. กระบวนการทำงานในแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน					
17. ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟท์แวร์สามารถทำงานได้					
โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่ายและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน					
18. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม					
1. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Htmlที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดู และพิมพ์ออกมาได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งคู่มือการใช้โปรแกรม					
2. มีเมนูช่วยเหลือ (Help) ในหน้าจอโปรแกรม					
19. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้					
สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย					
20. ซอฟท์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม					
1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น					
2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่เกินทรัพยากรเครื่องทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล					
22. คุณสมบัติที่ซอฟท์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้					
โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้					
23. ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟท์แวร์ได้					
1. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
2. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย					
3. มีปุ่มขอความช่วยเหลือ Help ในหน้าจอการทำงานแสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง					

ท่านเห็นว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรมากน้อยเพียงใด

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

24. ด้านบุคลากร	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ผู้ใช้ระบบมีความชำนาญ					
2. ผู้ใช้ระบบมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ					
3. ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีเพียงพอ					

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

24. ด้านบุคลากร (ต่อ)	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
4. ผู้ใช้ระบบได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
5. ทำงานเฉพาะหน้าที่ มีการระบุงานอย่างชัดเจน					
25. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน					
1. มีคู่มือปฏิบัติงาน					
2. คู่มือมีความเป็นปัจจุบัน					
3. คู่มือมีตัวอย่างประกอบครบถ้วน					
4. คู่มือมีความละเอียดง่ายแก่การค้นหา					
26. ด้านนโยบายของผู้บริหาร					
1. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
2. ผู้บริหารเห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
3. ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี					
4. ผู้บริหารให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
27. ปัจจัยด้านข้อมูล					
1. การตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเข้าระบบ					
2. ข้อมูลนำเข้ามีความเป็นปัจจุบัน					
3. ข้อมูลนำเข้ามีความน่าเชื่อถือและง่ายต่อการนำเข้าระบบ					

ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ

28. ด้านโปรแกรม	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. เมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานง่าย สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร					
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระบบงานมีความสามารถสูง และสามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้					
4. มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล					
29. ด้านเทคโนโลยี					
1. มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน					
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทันสมัย มีคุณภาพ					
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอ					
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถได้					
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักไม่เกิดความล้มเหลว					
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความรวดเร็ว					
30. ด้านการควบคุมภายใน					
1. มีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2. มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน					
3. มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น					

ท่านคิดว่าระบบ e-Customs เกิดปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา

31. ด้านบุคลากร	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ผู้ใช้ระบบไม่มีความชำนาญ					
2. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานอย่างเพียงพอ					
3. ผู้ปฏิบัติงานในระบบมีไม่เพียงพอ					
4. ผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการอบรมการใช้งานระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
5. ไม่มีการระบุงานอย่างชัดเจน					
25. ด้านคู่มือปฏิบัติงาน					
1. ไม่มีคู่มือปฏิบัติงาน					
2. คู่มือมีความล้าสมัย					
3. คู่มือมีตัวอย่างประกอบไม่ครบถ้วน					
4. คู่มือยากแก่การค้นหา					
32. ด้านนโยบายของผู้บริหาร					
1. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เข้ารับการอบรมระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
2. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในด้านการบัญชีและการใช้ระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					
3. ผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณเรื่องการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี					
4. ผู้บริหารไม่ให้ความสนใจและความสำคัญของรายงานที่ได้จากระบบ e-Customsด้านการเงินและบัญชี					

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา

33. ด้านข้อมูล	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ไม่ตรวจสอบข้อมูลก่อนการนำเข้าระบบ					
2. ข้อมูลนำเข้ามีความล้าสมัย					
3. ข้อมูลนำเข้าไม่มีความน่าเชื่อถือและยากต่อการนำเข้าระบบ					
34. ด้านโปรแกรม					
1. เมนูที่ใช้ในระบบ ใช้งานยาก ไม่สอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์กร					
2. ระบบงานที่ใช้ สามารถเข้าใจยาก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน					
3. ระบบงานมีความสามารถต่ำ และไม่สามารถปรับปรุงให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้					
4. ไม่มีระบบตรวจสอบความถูกต้องในการประมวลผล					
35. ด้านเทคโนโลยี					
1. ไม่มีคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ช่วยในการทำงาน					
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ล้าสมัย ไม่มีคุณภาพ					
3. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ					
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพิ่มขีดความสามารถไม่ได้					
5. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มักเกิดความล้มเหลว					
6. ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมีความล่าช้า					

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา

36. ด้านการควบคุมภายใน	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
1. ไม่มีการแบ่งการทำงานในแต่ละเมนู ตามหน้าที่งานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2. ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน					
3. ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น					

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1

วันที่ 11 เมษายน 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว นายชูชัย อุดมโภชน์ (ผู้มีอำนาจลงนาม) บริษัท สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ กรมศุลกากร ถนนสุนทรโกษา เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว พุทธกรณ์ อินต๊ะ รหัสนักศึกษา 501532299 สังกัด สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ ..... ลงชื่อ .....

(ผู้มีอำนาจลงนาม) (ผู้ศึกษา)

ประทับตรา(ถ้ามี)

ลงชื่อ ..... ลงชื่อ .....

(นายฤทธิไกร อุดมวิทย์) (พยาน)

นายด่านศุลกากรแม่สาย

(นายจักกฤษ อุเทนสุด) (พยาน)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ

วันที่ 11 เมษายน 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว นายรามพ ศรีศุภรรณ (ผู้มีอำนาจลงนาม) บริษัท สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3 ตั้งอยู่เลขที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50000 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว หทัยกรณ์ อินต๊ะ รหัสนักศึกษา 501532299 สังกัด สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และขอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ .....
(นายรามพ ศรีศุภรรณ)
(ผู้มีอำนาจลงนาม)
ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ ๓
ประทับตรา (ถ้ามี)

ลงชื่อ .....
(ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ .....
(นายฉัตรชัย อุดมเวศย์)
(พยาน)
นายด่านศุลกากรแม่สาย

ลงชื่อ .....
นายชัยกฤช ดูเทพสุด
(พยาน)
นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4

วันที่ .....11 เมษายน 2554.....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว .....นายประยุทธ์ มณีโชติ..... (ผู้มีอำนาจลงนาม) บริษัท สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4 ตั้งอยู่เลขที่ ถนนนครใน อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา รหัสไปรษณีย์ 90000 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว หทัยภรณ์ อินคำ รหัสนักศึกษา 501532299 สังกัด สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามที่ชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตคำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ .....ลงชื่อ .....

(ผู้ศึกษา)

ลงชื่อ .....

(นายฉัตรชัย ดุลยเวศน์)

นายด่านศุลกากรแม่สาย

(พยาน)

ลงชื่อ .....

นายจักกฤษ อุเทนสุต

(พยาน)

นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวหทัยภรณ์ อินต๋ำ

วัน เดือน ปี เกิด 17 มกราคม 2525

ประวัติการศึกษา

2544 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี)
โรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่

2546 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (การบัญชี)
โรงเรียนพณิชยการลานนา เชียงใหม่

2549 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

ประวัติการทำงาน

2546 – 2549 ตำแหน่ง การเงินและบัญชี
บริษัท เวิลด์เคมีคอล ฟาร์อีสท์ จำกัด เชียงใหม่

2549 – 2550 ตำแหน่ง ผู้ช่วยสมุห์บัญชี
บริษัท เลิศวสิน จำกัด เชียงใหม่

2550 – 2554 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน
ด่านศุลกากรแม่สาย กรมศุลกากร

2554-ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร