



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงาน ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการค้นคว้าอิสระของ นางสาวหทัยภรณ์ อินตา นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

คำตอบของท่านจะถูกนำไปประมวลผล เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร ดังนั้น จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมนี้ขอขอบพระคุณ ในความร่วมมือที่รับจากท่านมา 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 ด้านการเงิน
และบัญชี

คำชี้แจง : ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย / บน ตามความคิดเห็นของท่าน

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

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

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 GMIS		
2.11 ทุกสิ้นวันผู้ปฏิบัติงานได้ส่งพิมพ์รายงานเงินสดคงเหลือในระบบ Account ที่เมนู Other จอภาพ งบเงินคงเหลือประจำวัน (ACSR8010)		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากร

ตามที่ท่านได้ใช้ระบบ e-Customs ท่านมีความพึงพอใจในการใช้งานอย่างไร

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล					
มีระบบ User Tracking ติดตามการทำงานของผู้ใช้แต่ละคนสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ตลอดเวลา					
2. การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และข้อมูล					
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 และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารของด้านๆได้					
7. ความสอดคล้อง					
1. โมดูลของระบบๆ แต่ละโมดูลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ถูกต้อง					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

7. ความสอดคล้อง (ต่อ)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของกิจการ					
8. ความกระชับของ Source Code					
1. โปรแกรมสามารถทำงานและประมวลผลได้รวดเร็ว					
2. สามารถออกแบบระบบงานเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับโปรแกรมได้ง่าย					
9. การให้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน					
1. การทำงานในแต่ละโมดูลมีความสอดคล้องทั้งในส่วนของการบันทึกรายการ และข้อมูลที่เชื่อมโยงถึงกัน					
2. ความสอดคล้องของรายงานที่เชื่อมโยงกันในแต่ละโมดูล					
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้					
1. มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีเสถียรภาพในการจัดเก็บข้อมูล					
2. โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าปริมาณข้อมูลจะมากขึ้น					
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์					
1. ช่วยลดเวลาในการทำงาน					
2. การประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา					
3. ใช้ระบบ Multi Document สามารถเปิดหลายๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถดูข้อมูลพร้อมๆ กับดูรายงาน หรือสามารถเปิดรายงานหลายๆ ตัวเพื่อเปรียบเทียบขอดกันได้					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

11. ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ (ต่อ)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สามารถออกรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
5. สามารถเก็บรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่ใช้ประจำไว้ได้ ในกรณีที่มีการบันทึกข้อมูลซ้ำกันบ่อย ๆ สามารถบันทึกรายการให้โปรแกรมจำไว้ก่อน แล้วเรียกใช้ในภายหลัง ทำให้การทำงานลดเวลา และข้อผิดพลาดได้มาก					
12. ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์					
1. สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะโปรแกรมถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด					
2. สามารถรองรับธุรกิจในอนาคตได้ เช่น E-Commerce					
3. สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่นๆได้					
4. สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย					
13. ความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์					
1. โปรแกรมสามารถใช้ได้กับ Windows 2003 เป็นต้นไป					
2. โปรแกรมมีความต้องการฮาร์ดแวร์ที่มีปริมาณหน่วยความจำไม่มาก					
14. ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง					
โปรแกรมสามารถใช้ได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกยี่ห้อ และทุกรุ่น โดยไม่เกิดปัญหาการใช้งาน					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

15. ความสามารถที่ซอฟต์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ไม่มีปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผล					
2. เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้					
16. ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน					
1. โปรแกรมแยกเป็นแต่ละโมดูลอย่างชัดเจน					
2. กระบวนการทำงานในแต่ละโมดูลแยกออกจากกันอย่างชัดเจน					
17. ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้					
โปรแกรมสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่ายและตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน					
18. คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม					
1. มีข้อความช่วยเหลือ แบบ Html ที่อยู่บน Internet ผู้ใช้สามารถดู และพิมพ์ออกมาได้ทันที โดยไม่ต้องพึ่งคู่มือการใช้โปรแกรม					
2. มีเมนูช่วยเหลือ (Help) ในหน้าจอโปรแกรม					
19. ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้					
สามารถประยุกต์โปรแกรมกับเข้ากับระบบงานได้ง่าย					
20. ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม					
1. สามารถใช้งานโปรแกรมได้กับ Windows ทุกรุ่น					
2. โปรแกรมสามารถทำงานเร็ว และไม่เกินทรัพยากรเครื่องทำให้ไม่ต้องลงทุนซื้อเครื่องราคาแพง ๆ					

ระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

21. ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
โปรแกรมสามารถจัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล					
22. คุณสมบัตินี้ที่ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้					
โปรแกรมสามารถตรวจสอบการใช้งานย้อนหลังของผู้ใช้งานแต่ละคนได้					
23. ความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ได้					
1. ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
2. มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย					
3. มีปุ่มขอความช่วยเหลือ Help ในหน้าจอการทำงาน แสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง					

ท่านเห็นว่าปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-Customs มาใช้งานด้านการเงิน และบัญชีของด่านศุลกากรมากน้อยเพียงใด

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 ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไข การปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น					

ท่านคิดว่าระบบ e-Customs เกิดปัญหาต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ระดับความคิดเห็นต่อปัญหา

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

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 ตามหน้าทำงานและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
2. ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลโดยหัวหน้างาน					
3. ไม่มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น					

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้า และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานบุคลากรภาคที่ 1.....
วันที่11 เมษายน 2554.....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายอานนท์ นามวงษา นายชูชัย กุศลโกษา (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 นามว่า สำนักงานบุคลากรภาคที่ 1 ตั้งอยู่ที่ กรมศุลกากร ถนนสุขุมวิท
 เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็น
 หลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นายอานนท์ นามวงษา พทยธรณ์ อินคำ รหัสนักศึกษา
 501532299 สังกัด สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบ
 อิงระจิมคณินท์ เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงาน
 ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1-4, เจ้าพนักงานและเจ้าหน้าที่
 หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาดังกล่าวมาเผยแพร่ได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
 ขอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องค่าชดเชยใด
 เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
 หน้าพยาน

ลงชื่อ ลงชื่อ
 (ผู้มีอำนาจลงนาม) (ผู้ศึกษา)
 ประทับตราของตัว

ลงชื่อ ลงชื่อ
 (นายอุทกจิ ใจพร (พยาน) นายจักกฤษ อุเทนสุด
 นายคานศุภการเมธาสว) นักวิชาการศุลกากรชำนาญการพิเศษ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

วันที่ 11 เมษายน 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว นายรวมพล ศรีสุกอรุณ (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 บริษัท สำนักงานบุคลากรภาคที่ 3 ตั้งอยู่เลขที่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 รหัสไปรษณีย์ 50000 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอม
 ให้ นาย/นาง/นางสาว หทัยภรณ์ กิ่งคำ รหัสนักศึกษา 501532299 สังกัด สาขาการบัญชี
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาวะหนี้และปัจจัยที่
 นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของส่วนบุคลากรใน
 สังกัดสำนักงานบุคลากรภาคที่ 1-4 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา
 และอนุญาตให้นำผลการศึกษามาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ ให้มีผลสมบูรณ์และ
 ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีมีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
 หน้าพยาน

ลงชื่อ (นายรวมพล ศรีสุกอรุณ) (ผู้มีอำนาจลงนาม) ลงชื่อ หทัยภรณ์ กิ่งคำ (ผู้ศึกษา)
 ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรภาคที่ 3
 ประทับตรา (ถ้ามี)
 ลงชื่อ (นางอุททิษา ฤกษ์เวศย์) ลงชื่อ นายจ๊กกฤษ ฤกษ์เทศ
 (พยาน) นักวิชาการบุคลากรชำนาญการพิเศษ

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานสุทธการภาคที่ 4...

วันที่11 เมษายน 2554.....

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายนางนางสาวนายประยุทธ์ มณีโชติ..... (ผู้มีอำนาจลงนาม)
 บริษัท สำนักงานสุทธการภาคที่ 4 ตั้งอยู่เลขที่ ถนนนภวโรจน์ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
 รหัสไปรษณีย์ 90000 ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอม
 ให้ นายนางนางสาว รหัสบัตรประชาชน รหัสนักศึกษา 501532299 ตั้งเกิด สาขาการบัญชี
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่
 นำไปสู่ความสำเร็จไมถาวรในภาวะระบบสุทธการขอเลือกขอกรณศึกษาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด้านสุทธการใน
 ตั้งกีดสำนักงานสุทธการภาคที่ 1-4 เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าโดยไม่มีค่าจ้างของผู้ศึกษา
 และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำการในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
 ขอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
 หน้าพยาน

ลงชื่อ นายประยุทธ์ มณีโชติ ลงชื่อ นายจกฤษฏ์ ยุทธมนัสกุล
 (ผู้มีอำนาจลงนาม) (ผู้ศึกษา)
 ผู้อำนวยการสุทธการภาคที่ 4

ลงชื่อ นายจกฤษฏ์ ยุทธมนัสกุล
 (นายจกฤษฏ์ ยุทธมนัสกุล) (พยาน)
 นายค่านสุทธการแม่สาย นักวิชาการสุทธการชำนาญการพิเศษ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวหทัยภรณ์ อินต้า
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 เวิลด์เคมికอล ฟาร์อีสท์ จำกัด เชียงใหม่ 2549 – 2550 ตำแหน่ง ผู้ช่วยสมุหบัญชี บริษัท เลิศวสิน จำกัด เชียงใหม่ 2550 – 2554 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรแม่สาย กรมศุลกากร 2554-ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ กรมศุลกากร