ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร

ผู้เขียน นางสาวหทัยภรณ์ อินต๋ำ

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อมรา โกไศยกานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-Customs) มาใช้ในงานด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรในสังกัดสำนักงานศุลกากร โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 7 แนวคิด คือ การประเมินคุณลักษณะของซอฟท์แวร์ที่มีคุณภาพ การประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟท์แวร์ การประเมินเกณฑ์คุณภาพของซอฟท์แวร์ และคุณสมบัติของโปรแกรมทางการบัญชีที่ดี ปัจจัยความสำเร็จ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ แนวคิดระบบ e-Customs และแนวคิดการเงินการบัญชีระบบ e-Customs เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชีของด่านศุลกากรภาคที่ 1,3 และ 4 จำนวน 62 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย 7 คน เพศหญิง 55 คน อายุระหว่าง 20-50 ปี ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจและสาขาการบัญชี ประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป เคยอบรมการใช้งานระบบ e-Customs ด้านการเงินและบัญชี มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณลักษณะของซอฟท์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการใช้งาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา และด้านโอนย้ายระบบ ผลการประเมินความพึงพอใจองค์ประกอบของคุณภาพซอฟท์แวร์ 3 องค์ประกอบ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟท์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟท์แวร์และด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟท์แวร์ ผลการประเมินความพึงพอใจเกณฑ์คุณภาพของซอฟท์แวร์ 23 เกณฑ์ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟท์แวร์และข้อมูล การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟท์แวร์และข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ ความสมบูรณ์ ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน ความสอดคล้อง ความกระชับของ Source Code การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟท์แวร์ความสามารถขยายระบบงานของซอฟท์แวร์ ความต้องการเบื้องต้นของซอฟท์แวร์ ซอฟท์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง ความสามารถที่ซอฟท์แวร์จะจัดการการใช้งานของตนเองหรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ซอฟท์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่เป็นอิสระต่อกัน ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบเพื่อให้ซอฟท์แวร์สามารถทำงานได้ คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม ความยากง่ายที่โปรแกรมสามารถเข้าใจได้ ซอฟท์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ คุณสมบัติที่ซอฟท์แวร์สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้และความง่ายที่ผู้ใช้มือใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟท์แวร์ได้

สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ 7 ด้านในการนำระบบ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีมีความสำคัญระดับมากที่สุด พบว่าด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านโปรแกรม คู่มือปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านการควบคุมภายในและด้านข้อมูลมีความสำคัญระดับมากที่สุด ส่วนปัญหาในการนำ e-Customs มาใช้ด้านการเงินและบัญชีพบว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Problems and Key Success Factors of Implementing e-Customs System in Finance and Accounting in Customs Houses of Customs Regional Bureau

Author Miss Hataiporn Inta

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Amara Kosaiyakanont Advisor

Assoc.Prof. Napaporn Na Chiangmai Co-advisor

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine problems and key success factors of implementing e-Customs system in finance and accounting in customs houses of customs regional bureau. There are 7 concepts in this study: The quality of software specifications evaluation, software quality factors evaluation, and software quality criteria evaluation, the characteristic of a good accounting program, success factors, information system concepts, e-Customs concepts, and accounting e-Customs concepts. The data were collected using questionnaires with 62 finances and accounting officer in customs houses of customs regional bureaus 1,3 and 4. Data were analyzed using descriptive statistics such as frequencies, percentages and means. The results of this study indicated that: the respondents were mainly female (55) aged between 20 and 50 years old. Most had undergraduate and graduate degrees in business administration and accounting, and had worked for more than 5 years. All of them had completed e-Customs operations training for the specific work system under their responsibility and had a high-level the better understanding of its operation.

The evaluation of satisfaction of e-Customs through the quality of software specifications found that functionality, reliability, usability, efficiency, maintainability and portability were at a high level. The evaluation of satisfaction the e-Customs quality factors found that product

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

operation, product revision and product transition were rated highly. The evaluation of satisfaction e-Customs through 23 quality criterias found that access auditing, access control, accuracy, communication commonality, completeness, communicativeness, consistency, conciseness, data commonality, error tolerance, execution efficiency, expandability, generality, H/W independence, instrumentation, modularity, operability, self-documentation, simplicity, software system independence, storage efficiency, traceability and training were all rated highly.

Opinions on the level of importance the key success factors for implementing the e-Customs system in finance and accounting were excusive policy, software, manual user, technology, people, internal control and data. Few Problems were found for implementing the e-Customs system in finance and accounting.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved