

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการสำรวจแหล่งภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาได้จัดเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสำรวจทดสอบการใช้งานระบบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของระบบ โดยได้จัดทำแบบสอบถามและเก็บข้อมูล เพื่อนำความคิดเห็นมาปรับปรุง และพัฒนาระบบต่อไป

6.1 ส่วนประกอบของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

ลักษณะข้อคำถามในส่วนที่ 1 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ การให้คะแนนตามความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Rensis Likert (Likert's Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพ มาก |
| 3 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพ น้อย |
| 1 | หมายถึง | ผู้ตอบเห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด |

ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

- 1) ระบบใช้งานได้ง่าย
- 2) ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ
- 3) รูปแบบความสวยงาม
- 4) ความง่ายในการอัปเดตข้อมูล
- 5) ระบบอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล
- 6) ประโยชน์ในการใช้งาน
- 7) ความน่าสนใจ
- 8) ประโยชน์การใช้งานระบบในภาพรวม

6.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอ็กเซล เกณฑ์การแปลผลคะแนน แปลโดยการนำคะแนนของผู้ตอบแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้หลักการแปลผลค่าเฉลี่ยในการให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542: 73)

ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งาน	การแปลความหมาย
4.50 - 5.00	ระบบมีประสิทธิภาพ มากที่สุด
3.50 - 4.49	ระบบมีประสิทธิภาพ มาก
2.50 - 3.49	ระบบมีประสิทธิภาพ ปานกลาง
1.50 - 2.49	ระบบมีประสิทธิภาพ น้อย
1.00 - 1.49	ระบบมีประสิทธิภาพ น้อยที่สุด

6.3 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการประเมิน

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสำรวจ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำรวจ 21 คน หัวหน้างานสำรวจ 8 คน สรรพากรพื้นที่สาขา 8 คน ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาต่างๆ และเจ้าหน้าที่ทีมบริหารการสำรวจ 3 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน

6.4 การประเมินและอภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 40 คน ผลการประเมินได้นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน

ตาราง 6.1 ค่าประเมินประสิทธิภาพการใช้งาน

ลำดับ	การประเมิน	ระดับประสิทธิภาพ					ค่าเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพ
		5	4	3	2	1		
1	ระบบใช้งานได้ง่าย	3	28	5	4	0	3.75	มาก
2	ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ	30	9	1	0	0	4.72	มากที่สุด
3	รูปแบบความสวยงาม	10	15	15	0	0	3.88	มาก
4	ความง่ายในการอัปโหลดข้อมูล	2	20	18	0	0	3.60	มาก
5	ระบบอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล	27	10	2	1	0	4.58	มากที่สุด
6	ประโยชน์ในการใช้งาน	20	15	5	0	0	4.38	มาก
7	ความน่าสนใจ	10	18	9	2	1	3.85	มาก
8	ประโยชน์การใช้งานระบบในภาพรวม	5	22	10	3	0	3.73	มาก
ระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ย							4.06	มาก

จากแบบสอบถาม สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ระบบมีระดับประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.06 ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในเรื่อง ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ และระบบอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ส่วนในเรื่อง ระบบใช้งานได้ง่าย รูปแบบความสวยงาม ความง่ายในการอัปโหลดข้อมูล ประโยชน์ในการใช้งาน ความน่าสนใจ ประโยชน์การใช้งานระบบในภาพรวม เห็นว่า ระบบมีประสิทธิภาพในระดับมาก

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

จากแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงทางการเชื่อมต่อกับส่วนงานอื่นๆ
2. ควรมีการเพิ่มเนื้อหาข่าวสารด้านอื่น และเพิ่มบริการด้านอื่นเข้ามาในระบบด้วย

6.5 สรุป

การพัฒนากระบวนการบริหารการสำรวจแหล่งภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการสำรวจแหล่งภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดเก็บ และจัดทำฐานข้อมูลของผู้ประกอบการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และเพื่อให้มีการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องและคุ้มค่า

การออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการสำรวจแหล่งภาษีของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 ผู้ศึกษาได้ออกแบบให้สนับสนุนการใช้งานของผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานประกอบด้วยเจ้าหน้าที่สำรวจ หัวหน้างานสำรวจ สรรพากรพื้นที่สาขา ทีมบริหารการสำรวจ และสรรพากรพื้นที่ ซึ่งได้ทำการวิเคราะห์แผนผังแสดงการไหลของข้อมูล ซึ่งเป็นแผนผังที่แสดงถึงการไหลของข้อมูลในระบบ ระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการจัดการ แผนผังแสดงการไหลข้อมูลมี 7 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการกำหนดผู้ใช้งานบนระบบ กระบวนการตรวจสอบสิทธิการใช้งาน กระบวนการบันทึกแบบสำรวจและติดตาม กระบวนการบันทึกความเห็น กระบวนการบันทึกแผนรายเป้าหมาย กระบวนการค้นหาข้อมูล และกระบวนการรายงานผลการดำเนินงาน จากการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ทำให้รู้ว่าการไหลของข้อมูลและกระบวนการทำงานต่างๆ ทำให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบและออกแบบฐานข้อมูล จำนวน 8 ตาราง ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การออกแบบการแสดงผล ผู้พัฒนาได้ออกแบบให้สอดคล้องกับการออกแบบระบบ ให้ตอบสนองความต้องการของทั้งผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้งานในระดับต่างๆ ซึ่งการออกแบบระบบสารสนเทศได้ใช้ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล เป็นดาต้าเบส เซิร์ฟเวอร์ โปรแกรมภาษาพีเอชพี ติดตั้งบนอินเทอร์เน็ตอินฟอเมชันเซอร์วิส เว็บเซิร์ฟเวอร์ ใช้โปรแกรมแมโครมีเดียดริมวีฟเวอร์ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบนระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เอ็กซ์พี โพรเฟสชันแนล และได้จัดให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสำรวจ ทดสอบการใช้งานระบบ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานของระบบ สรุปผลการประเมินพบว่า ระบบมีประสิทธิภาพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในเรื่อง ความง่ายในการเข้าสู่ระบบ และระบบอำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

6.6 ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา เพื่อช่วยตอบปัญหา ให้ข้อเสนอแนะ และมีการจัดอบรมการใช้ระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดเก็บภาษี ตามยุทธศาสตร์ของกรมสรรพากร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved