

บทที่ 7

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาและค้นคว้าอิสระในเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสารบรรณ คำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 ได้มีการประเมินผลการใช้งานของระบบเพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุดทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการทดสอบระบบนั้น ได้ทำการทดสอบโดยให้ผู้ใช้งานแต่ละคนทำการทดลองใช้งานระบบตามหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจริง โดยรายละเอียดของการทดสอบมีดังนี้

7.1 การประเมินผลการใช้งานระบบ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุดทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ระบบ จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานทั่วไป 5 คน เจ้าหน้าที่งานควบคุมคำสั่ง 2 คน หัวหน้างานควบคุมคำสั่ง 1 คน และผู้มีอำนาจลงนาม 1 คน

โดยมีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังนี้

- | | | |
|---|-----------|---|
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด | มีค่าเป็น | 5 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก | มีค่าเป็น | 4 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง | มีค่าเป็น | 3 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย | มีค่าเป็น | 2 |
| - ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด | มีค่าเป็น | 1 |

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 10 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 7.1

ตาราง 7.1 แสดงจำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถามแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ลักษณะการใช้งานระบบ ในด้านต่างๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยสุด ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	2 (20)	7 (70)	1 (10)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	3 (30)	7 (70)	-	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	2 (20)	8 (80)	-	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	1 (10)	7 (70)	2 (20)	-	-
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	5 (50)	5 (50)	-	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคย ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	1 (10)	7 (70)	2 (20)	-	-
7. ความถูกต้องของระบบใน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1 (10)	8 (80)	1 (10)	-	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ใน รายงาน	1 (10)	7 (70)	2 (20)	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความ ต้องการใช้งาน	1 (10)	6 (60)	3 (30)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (20)	7 (70)	1 (10)	-	-

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 7.2

ตาราง 7.2 แสดงเกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 6 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 7.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	4.10	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.30	มาก
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.20	มาก
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	3.90	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.50	มาก
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.20	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.00	มาก
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	3.90	มาก
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	3.80	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.10	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.10	มาก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ระบบ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.10 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 - 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก โดยถ้าหากดูในรายละเอียดของคะแนนแล้ว ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก

7.2 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8

ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบการจัดการคำสั่ง ศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนลำดับการทำงานออกคำสั่ง โดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ศึกษาจากระเบียบ แนวปฏิบัติ และหนังสือสั่งการ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จากนั้นจึงได้ทำการวิเคราะห์ ออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานควบคุมคำสั่ง หัวหน้างานควบคุมคำสั่ง ผู้มีอำนาจลงนาม ผู้ใช้งานทุกคนจะต้องล็อกอินเข้าสู่ระบบก่อนการใช้งานทุกครั้ง ซึ่งในการพัฒนาจะครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน ข้อมูลคำสั่งแต่ละประเภท ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกว่าระบบงานเดิมและสามารถนำข้อมูลสารสนเทศไปพัฒนางานที่ปฏิบัติปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

หลังจากนั้นได้มีการทดลองใช้งานระบบโดยมีผู้ใช้งานจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานควบคุมคำสั่ง หัวหน้างานควบคุมคำสั่ง และผู้มีอำนาจลงนาม เป็นผู้ทดลองใช้งานในระบบงานต่างๆ และปรับปรุงแก้ไขในแต่ละส่วนงานให้เป็นไปตามกระบวนการและความต้องการจนเป็นที่น่าพอใจของผู้ใช้งาน พร้อมทั้งให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมทำการประเมินระบบ เนื่องจากต้องการความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ

7.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 คือ

- 1) การจัดเก็บข้อมูลคำสั่งประเภท. ไม่สามารถจัดเก็บในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ได้โดยอัตโนมัติ เนื่องจากเป็นข้อจำกัดของโปรแกรมสร้างเอกสารให้เป็นไฟล์ pdf ในเรื่องของอักษรภาษาไทย

2) ไม่สามารถเลือกรูปแบบกราฟได้ ทำให้รูปแบบการแสดงผลข้อมูลอยู่ในระดับการใช้งานที่จำกัด

3) การรับข้อมูลชื่อเจ้าหน้าที่รักษาการแทน ในคำสั่งประเภท ก. ไม่ได้มาจากฐานข้อมูล ทำให้เป็นภาระหัวหน้างานควบคุมคำสั่งที่ต้องตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียด ซึ่งก็ยังมีข้อผิดพลาดได้

7.4 การสรุปข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสารบรรณคำสั่งของสำนักงานสรรพากรภาค 8 มีดังนี้

- 1) ควรเพิ่มการจัดทำคำสั่งโดยระบบในเรื่องอื่นๆ เพราะเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ลดการใช้วัสดุสิ้นเปลืองเช่น กระดาษ
- 2) เนื่องจากฐานข้อมูลบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 8 ยังไม่มี หากมีการจัดทำขึ้นควรนำมาเชื่อมโยงกับระบบงานนี้ เพื่อจะได้ข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้องมากขึ้น
- 3) ควรพัฒนาการฟังก์ชันสำหรับค้นหาข้อมูลปีเก่า เนื่องจากการออกแบบระบบยังไม่ครอบคลุมถึงการค้นหาข้อมูลปีเก่าที่ได้สำรองข้อมูลไว้
- 4) เนื่องจากระบบงานนี้ได้เริ่มพัฒนาและทดลองใช้งาน จึงจัดทำรายงานแสดงการเปรียบเทียบระหว่างเดือนเท่านั้น เมื่อมีการใช้งานต่อเนื่องไประยะยาวควรเพิ่มรายงานที่สามารถแสดงการเปรียบเทียบระหว่างปีได้