

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### การสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ใช้งานที่มีต่อ โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ตลอดจนปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบผลการศึกษารูปได้ดังนี้

#### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คือ จำนวนร้อยละ 76 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวนร้อยละ 66.40 รองลงมาคือ มีอายุ 20-30 ปี จำนวนร้อยละ 13.60 เมื่อพิจารณาทางด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี จำนวนร้อยละ 33.60 รองลงมาคือปริญญาตรีสาขาการจัดการ จำนวนร้อยละ 26.40 ตำแหน่งหน้าที่งานส่วนใหญ่ คือ นักวิชาการสรรพากร จำนวนร้อยละ 23.20 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี จำนวนร้อยละ 22.40 และมีระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน 3-5 หรือ 6ว. จำนวนร้อยละ 41.60 รองลงมาคือระดับผู้ปฏิบัติงาน 1-3 หรือ 4ว. หรือ 5ว. จำนวนร้อยละ 38.40 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้ใช้งานบริการผู้เสียภาษี ร้อยละ 22.40 รองลงมาคืองานประเมินและคืนภาษี ร้อยละ 20.80

#### ความคิดเห็นต่อการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี

#### (TCL)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ซึ่งพิจารณาตามกลุ่มผู้ใช้งานระบบ 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานบริการผู้เสียภาษี
2. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานภายในสำนักงาน
3. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานทะเบียนคุมรายการ กรณีระบบจัดซื้อ
4. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานประเมินและคืนภาษี
5. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานปรับปรุงสถานะภาษีอากร
6. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ งานพิมพ์รายงาน

ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยโดยรวมต่อการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL) ในระดับมาก ถึงมากที่สุดในทุกกลุ่มผู้ใช้งานระบบ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งาน โปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย(TCL) จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัญหาการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL) ได้ทำการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
2. ด้านระบบเครือข่าย
3. ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์
4. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย
5. ด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ

ทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัญหาเกิดขึ้นน้อยในทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัญหาเกิดขึ้นน้อย ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้งานในส่วนของงานบริการผู้เสียหายที่ให้ความเห็นว่าปัญหาเกิดขึ้นในระดับปานกลาง ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 2.64 และในส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานภายในสำนักงานที่ให้ความเห็นว่าปัญหาน้อยที่สุด ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 1.12 ปัญหาด้านระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าปัญหาน้อย ยกเว้นในส่วนของงานบริการผู้เสียหาย และงานพิมพ์รายงานที่เห็นว่าปัญหาในระดับปานกลาง ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 และ 2.54 ตามลำดับ ปัญหาทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่าปัญหาน้อย ยกเว้นในส่วนของงานบริการผู้เสียหายที่เห็นว่า ปัญหาทางด้านนี้มีน้อยที่สุด ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 1.97 ปัญหาทางด้านผู้ใช้งานระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มผู้ใช้งานระบบ เห็นว่าปัญหาทางด้านนี้อยู่ในระดับมาก

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้ พบว่า กลุ่มผู้ใช้งานทุกกลุ่มให้ระดับความสำคัญส่วนใหญ่คือ มากที่สุด รองลงมาคือมาก แสดงให้เห็นว่า เห็นด้วยกับการนำโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) มาปรับใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีให้ได้รับความพึงพอใจในบริการที่เลิศตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศมาปรับใช้ตามทฤษฎีของ มนู อรรถเชษฐ ที่กล่าวไว้ในหนังสือ “การใช้คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี”

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานโปรแกรม เมื่อวิเคราะห์จากแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาน้อย แต่ยังมีบางเกณฑ์ชี้วัดที่แสดงให้เห็นว่ายังมีปัญหาอยู่ นั่นคือ ปัญหาทางด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มักขัดข้องบ่อยในช่วงที่มีผู้ใช้งานมาก ปัญหาทางด้านระบบรักษาความปลอดภัยในเรื่องของการลืมรหัสผ่าน และปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมากถึงมากที่สุด คือปัญหาทางด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบในทุกเกณฑ์ชี้วัด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า จากการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ของผู้ใช้ ครั้งนี้ปัญหาที่สำคัญเกิดจากบุคลากรผู้ใช้งานระบบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ ที่ได้ศึกษาในเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5

### แนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การทำงานที่ใช้ในระบบฯ ที่ช่วยให้การนำโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) มาใช้ได้ดียิ่งขึ้น ส่วนใหญ่ก็คือ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้มีจำนวนเพียงพอ และมีการปรับปรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าด้าสมัย ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่าย คือ จัดให้มีการแก้ไขระบบเครือข่ายที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลล้มเหลว ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และ จัดให้มีการตั้งศูนย์เพื่อติดต่อประสานงาน และดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านตัวระบบงานคอมพิวเตอร์ ที่จะช่วยสนับสนุนให้การใช้งานระบบ ได้ดียิ่งขึ้น คือ ควรมีการปรับปรุง ให้ระบบฯ มีการทำงานที่เร็วขึ้น และดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานบ่อยครั้งรองลงมา คือ ควรปรับปรุงให้ระบบ มีรูปแบบรายงานที่ประมวลผล

แล้ว (Output) และปรับปรุงให้ระบบฯ มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อเกิดปัญหาการใช้งาน และปรับปรุงให้มีการสะดวกการใช้งาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน

แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย คือ ปรับปรุงคู่มือการใช้งาน (User Manual) ให้อ่านเข้าใจง่ายและเพิ่มให้มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) ในตัวระบบ จัดให้มีคู่มือการใช้งาน ครอบคลุมระบบงาน เจ้าหน้าที่ Help Desk ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี

แนวทางการแก้ไขปัญหาทางด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากร (ผู้ใช้ระบบ) คือ จัดให้มีการอบรมผู้ใช้งานฯ ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ และอบรมให้ความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ และอบรมให้ความรู้ชำนาญในการใช้ระบบ ฯ นอกจากนี้ต้องมีการชี้แนะหรือชักชวนให้ผู้ใช้งานและได้รับการอบรม ทดลองใช้ระบบ ทันทีหลังการได้รับการอบรม ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดการหลงลืม

#### สรุปปัญหา และแนวทางแก้ไข

ปัญหา	แนวทางแก้ไข
<p><b>ปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์ มีสภาพล้าสมัย</li> <li>2. เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์มีไม่เพียงพอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีการปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่มีสภาพเก่าล้าสมัย</li> <li>2. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอแก่การใช้งาน</li> </ol>
<p><b>ปัญหาด้านระบบเครือข่าย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบเครือข่ายมีการเชื่อมโยงข้อมูลล่าช้าและมักเกิดการล่มเหลว</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควรมีการปรับปรุงแก้ไขระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลที่ล่มเหลวให้รวดเร็วทันเวลาและ มี การจัดตั้งศูนย์หรือหน่วยงาน เพื่อรับปัญหา ติดต่อประสานงาน และดำเนินการแก้ไข ให้รวดเร็ว ทันเวลา</li> </ol>
<p><b>ปัญหาด้านระบบงานคอมพิวเตอร์</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบทำงานช้า ไม่ทันเวลา มักเกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงให้ระบบทำงานได้เร็วขึ้นแก้ไขที่สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานบ่อยครั้ง</li> </ol>

<p>2. ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Menu) เมื่อมีปัญหาระหว่างใช้งาน</p> <p><b>ปัญหาด้านระบบรักษาความปลอดภัย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การใช้รหัสผ่าน</li> <li>2. คู่มือการใช้งาน (User Manual) อ่านเข้าใจยาก</li> </ol> <p><b>ปัญหาทางด้านบุคลากรผู้ใช้ระบบฯ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ</li> <li>2. ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบฯ</li> <li>3. ไม่มีความรู้ พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์</li> <li>4. ไม่มีความรู้ชำนาญในการใช้ระบบฯ</li> </ol>	<p>2.ปรับปรุงให้มีรายการช่วยเหลือ(Help Menu) เมื่อมีปัญหาระหว่างใช้งานและสามารถอ่านเข้าใจง่าย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปรับปรุงให้มีการใช้รหัสผ่านที่จดจำได้ง่าย และป้องกันผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ด้วย</li> <li>2. ควรมีการปรับปรุงคู่มือการใช้งาน(User Manual) ให้อ่านเข้าใจง่ายขึ้น</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ และเหมาะสม</li> <li>2. จัดให้มีการอบรมผู้ใช้ระบบอย่างทั่วถึง</li> <li>3.จัดให้มีการอบรม เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้น และอย่างทั่วถึง</li> <li>4. อบรม และฝึกฝน ให้มีความรู้ ความชำนาญมากขึ้น</li> </ol>
--	--

### ข้อจำกัดของการศึกษา

ด้วยเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษา อีกทั้งโปรแกรมระบบทะเบียนคุณรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ขณะนี้อยู่ระหว่างการทดลองใช้ระบบ ซึ่งอาจมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา ให้ดีขึ้นในอนาคตเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งาน และการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นผลการศึกษาในครั้งนี้อาจมีความแตกต่างจากงานการศึกษาลับอื่น ๆ

### แนวทางการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคู่มือรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียหาย (TCL) ของผู้ใช้เท่านั้น ดังนั้นในโอกาสต่อไปควรศึกษาปัญหา และ ปัจจัยที่ทำให้การใช้งานระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการกรมสรรพากรเพิ่มมากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved