

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 สามารถสรุปผลได้ดังนี้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ให้สามารถเรียกดูข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุรา ในพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผนของผู้บริหารในระดับต่างๆ และสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการทำให้กระบวนการทำงานทำได้รวดเร็วขึ้น ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

การพัฒนาระบบได้มีการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบ โดยใช้ซอฟต์แวร์แบบโอเพ่นซอร์ส ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล ภาษาสคริปต์พีเอชพี เนื่องจากใช้งานง่าย และมีความปลอดภัยของข้อมูลสูง

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 เพื่อให้ทราบถึงผลการทำงานของระบบผู้ศึกษาจึงได้จัดการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยรวบรวมความคิดเห็นจากผู้ใช้งานแต่ละระดับ จำนวน 5 ระดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี เจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิด หัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา และหัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ รวมทั้งหมดจำนวน 40 คน ซึ่งได้สรุปผลของการประเมินการทำงานของระบบในหัวข้อ 6.2

6.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของระบบที่พัฒนาขึ้น

ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยการสุ่มสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของระบบที่พัฒนาขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

6.2.1 ข้อมูลตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตารางที่ 6.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 เจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 เจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35 หัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และหัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 6.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน

กลุ่มผู้ใช้งาน	จำนวนคน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	7	17.5
เจ้าหน้าที่ด้านการบริหารการจัดเก็บภาษี	14	35
เจ้าหน้าที่ด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิด	12	30
หัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา	3	7.5
หัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่	3	7.5
รวม	40	100

6.2.2 ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 โดยจำแนก

ระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 6.2 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	รายการประเมิน ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล ประ สิทธิภาพ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)	
		จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	
ด้านเทคนิค							
1.	ความสะดวกรวดเร็วใน การโต้ตอบ และการ แสดงผลการทำงานมี ความเหมาะสม	9 (22.5%)	25 (62.5%)	6 (15%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
2.	รูปแบบ ขนาด และสีของ ตัวอักษรมีความเหมาะสม ง่ายต่อการอ่าน	13 (32.5%)	25 (62.5%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
3.	กระบวนการทำงานของ ระบบ มีความถูกต้อง	9 (22.5%)	26 (65%)	5 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
4.	ระบบมีความปลอดภัย และมีเสถียรภาพสูง	5 (12.5%)	31 (77.5%)	4 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
ด้านผู้ใช้งาน							
5.	การออกแบบเมนูง่ายต่อ การใช้งาน	15 (37.5%)	23 (57.5%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
6.	ลำดับการเชื่อมโยงระบบ มีความเหมาะสม ง่ายต่อ การใช้งาน	13 (32.5%)	26 (65%)	1 (2.5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก

ตารางที่ 6.2 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน ลักษณะการใช้งาน โปรแกรมในด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล ประ สิทธิ ภาพ
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด(1)	
		จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	
7.	ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เดิมลง	10 (25%)	27 (67.5%)	3 (7.5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
ด้านระบบสารสนเทศ							
8.	ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ	6 (15%)	34 (85%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
9.	รูปแบบของรายงาน เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย	10 (25%)	30 (75%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
10	สารสนเทศมีความถูกต้อง	9 (22.5%)	30 (75%)	1 (2.5%)	0 (0%)	0 (0%)	มาก
รวมค่าเฉลี่ย							มาก

จากตารางที่ 6.2 พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุรา สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับ มาก นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ควรแก้ไขของรายงานที่หลายหลายมากขึ้น
- 2) การประมวลผลรายงาน การค้นหาข้อมูลยังช้าในบางช่วงเวลา

6.3 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษีและการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงาน

สรรพสามิตภาคที่ 5 เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านจัดเก็บภาษี และงานด้านตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุรา ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 และพื้นที่ในความรับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการทำงานเดิมจะเก็บบันทึกข้อมูลในไฟล์เอ็กเซล และนำไฟล์เหล่านั้นมาปรับเปลี่ยนเพื่อทำเป็นรายงานสรุปในแต่ละเดือน ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ การทำงานรายงานสรุปในแต่ละเดือน เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการวิเคราะห์ วางแผนการทำงานต่อไป ผู้จัดทำจึงได้นำระบบการจัดการฐานข้อมูลเข้ามาบริหารจัดการข้อมูลต่างๆ แทนไฟล์เอ็กเซล โดยผู้ใช้งานจะสามารถบันทึก ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล และเรียกดูรายงานประเภทต่างๆ ตามระดับสิทธิ์การเข้าใช้งานที่ตนได้รับ ทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการทดสอบการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ โดยเริ่มต้นเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 จนถึงเดือน พฤษภาคม 2557 รวมระยะเวลา 7 เดือน พบว่าผู้ใช้งานรู้สึกว่าการะบวนการทำงานสะดวกมากขึ้น การบันทึกข้อมูลมีขั้นตอนที่เป็นระบบ และสามารถเรียกดูรายงานประเภทต่างๆ ได้จากระบบ โดยไม่ต้องรวบรวมข้อมูลจากไฟล์เอ็กเซล นอกจากนี้ ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานการเปรียบเทียบข้อมูลการจัดเก็บภาษีของแต่ละสาขา เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจวางแผนได้อย่างทันทั่วทั้งที่

6.4 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการจัดเก็บภาษี และด้านการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามสินค้าสุราสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ได้แก่

6.4.1 ปัญหาอุปกรณ์ทางด้านเครือข่ายในระหว่างการทำงานบันทึกข้อมูลไม่สามารถใช้งานได้ ทำให้ผู้ใช้งานบางคนไม่ทราบว่าข้อมูลได้ถูกบันทึกลงฐานข้อมูลแล้วหรือไม่

6.4.2 ในกระบวนการของการจ่ายแสดมปีสุราให้แก่ผู้ประกอบการ หากผู้ประกอบการซื้อแสดมปีสุราไม่ครบทั้งแผ่น เจ้าหน้าที่จะเก็บเลขแสดมปีส่วนที่เหลือไว้เพื่อจ่ายให้ผู้ประกอบการรายอื่นที่ชำระภาษีเท่ากับจำนวนแสดมปีที่เหลือในแผ่นนั้น ทำให้ระบบไม่สามารถตัดสต็อกแสดมปีแบบอัตโนมัติได้

6.5 ข้อจำกัดของระบบ

6.5.1 ระบบที่พัฒนายังไม่สามารถเชื่อมโยงไปยังระบบงานหลักของกรมได้

6.5.2 ระบบที่พัฒนาสามารถทำงานได้ดีบนเบราว์เซอร์อินเทอร์เน็ตเอ็กพลอเรอร์ (Internet Explorer) เท่านั้น เนื่องจากได้ทำการทดสอบบนกูเกิลโครม (Google Chrome) พบว่า ระบบไม่สามารถดึงรายชื่อโรงงานสุรามมาแสดงในหน้าจอ บันทึกข้อมูลการรับชำระภาษีได้

6.5.3 ในส่วนของรายงานยังไม่มีเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลที่หลากหลาย โดยในบางรายงานสามารถค้นหาได้เพียงเงื่อนไขเดียว

6.6 ข้อเสนอแนะ

จากข้อจำกัดของระบบที่พัฒนาขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบและนำไปใช้ในอนาคต ดังนี้

6.6.1 ระบบที่พัฒนาควรเชื่อมโยงไปยังระบบงานหลักของกรมได้

6.6.2 ในส่วนกราฟควรเพิ่มเติมในส่วนของกราฟเปรียบเทียบข้อมูลด้านต่างๆที่มากขึ้น

6.6.3 ควรประสานงานกับสำนักงานสรรพสามิตภาคอื่นๆ เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ทั่วประเทศ

6.6.4 ระบบที่พัฒนาควรรองรับเบราว์เซอร์ที่หลากหลายมากขึ้น และรองรับการทำงานบนอุปกรณ์ที่หลากหลายมากขึ้น

6.6.5 ในส่วนของรายงาน ควรมีเงื่อนไขในการค้นหาที่หลากหลายมากขึ้น

6.6.6 ในส่วนของรายงานสำหรับหัวหน้าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ควรสามารถเรียกดูรายงานในรูปแบบของกราฟได้