

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

เมื่อกระบวนการพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์ ผู้พัฒนาได้ติดตั้งระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่ ลงบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของตนเองเพื่อให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทดลองใช้งานและได้เก็บรวบรวมข้อมูล ของการประเมินผลการใช้โปรแกรม จากผู้ทดลองใช้งานจำนวน 23 ราย ซึ่งเป็นข้าราชการสังกัด สำนักงานสรรพากรภาค 8 สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และ สรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2548 ถึง วันที่ 15 ตุลาคม 2548 โดยการประเมินผลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว เป็นผู้ทดลองใช้งานระบบจำนวน 23 ราย ประกอบด้วย

ผู้ดูแลระบบ	1	ราย
เจ้าหน้าที่คืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว	19	ราย
เจ้าหน้าที่บัญชี	2	ราย
ผู้บริหาร	1	ราย

6.1 การประเมินผลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบ

ระบบได้มีการกำหนด เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	มีค่าเป็น	4.50 – 5.00
ระดับความพึงพอใจ ดี	มีค่าเป็น	3.50 – 4.49
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าเป็น	2.50 – 3.49
ระดับความพึงพอใจ พอใช้ได้	มีค่าเป็น	1.50 – 2.49
ระดับความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 – 1.49

ค่า \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานระบบ ได้ผลดังตาราง 6.1

ตาราง 6.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานระบบ

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ				
		5	4	3	2	1
1. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานบนจอภาพ เหมาะสม	4.04	5	15	2	1	0
2. ความง่ายในการใช้งาน	3.96	7	8	8	0	0
3. ความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้	3.61	4	8	9	2	0
4. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.39	10	12	1	0	0
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงอยู่บนหน้าจอ	4.13	6	14	3	0	0
6. การค้นหาได้ข้อมูลตรงกับความต้องการ	4.17	9	9	5	0	0
7. สามารถประสานการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ได้	4.17	8	11	4	0	0
8. ลดระยะเวลาการทำงานให้สั้นลง	4.30	10	10	3	0	0
9. ลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติการอยู่เป็นประจำ	4.52	12	11	0	0	0
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน	3.91	7	8	7	1	0

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานโปรแกรม สามารถสรุปได้ว่าผู้มีความพึงพอใจในระดับดี ในส่วนของการใช้งานระบบ

6.2 สรุป

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการพัฒนาระบบการคืนภาษีมูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ใช้ มีระบบงานที่ทันสมัย และมีความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทดแทนระบบเดิมที่มีความล่าช้า เนื่องจากบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึก และประมวลผลพิมพ์รายงานลงโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล ทำให้ข้อมูลในแต่ละวันที่บันทึกไม่มีความต่อเนื่อง การสืบค้นข้อมูลทำได้ยาก โดยใช้อินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร ในการสนับสนุนการพัฒนาระบบ ผู้พัฒนาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการศึกษากระบวนการและขั้นตอนการทำงานในระบบเดิมทั้งหมด พร้อมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ และ

ออกแบบระบบงานใหม่ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบงานใหม่ คือ เอเอสพีคอตเน็ต ใช้ ไมโครซอฟท์เอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2000 เป็นตัวจัดการฐานข้อมูลทั้งหมด

หลังจากพัฒนาระบบเรียบร้อยแล้วทำการติดตั้งฐานข้อมูลและ กำหนดค่าต่าง ๆ ลงในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และทดลองใช้ระบบด้วยตนเองเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทดลองใช้โปรแกรม และได้ทำการปรับปรุงแก้ไขส่วนต่างๆ จนสามารถทำงานได้อย่างดีเป็นที่พอใจกับผู้ใช้

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานระบบสามารถสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับดี ในส่วนของการใช้งานระบบ

6.3 ข้อจำกัด

จากการศึกษาและพัฒนาระบบคินภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีข้อจำกัด ดังนี้

- 1) ผู้ใช้งานระบบไม่สามารถแก้ไขข้อมูลผู้ใช้ และรหัสผ่านเองได้ เนื่องจากต้องให้ผู้ดูแลระบบเป็นคนจัดการข้อมูลผู้ใช้ทั้งหมด
- 2) ปัญหาเรื่องความปลอดภัยของระบบการเงิน ควรมีการตรวจสอบผู้บันทึกและเก็บชื่อผู้บันทึกในแต่ละขั้นตอน
- 3) ระบบหมายเลข Passport Number ที่มีการเก็บไม่เท่ากันตามมาตรฐานของแต่ละประเทศ ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบด้วยระบบได้

6.4 ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาระบบคินภามูลค่าเพิ่มให้นักท่องเที่ยว สำนักงานสรรพากรภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่ ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น พอสรุปได้ดังนี้

- 1) การพัฒนาด้านการสำรองข้อมูล จากฐานข้อมูลในระบบเมื่อข้อมูลมีปริมาณมาก
- 2) การจัดการข้อมูลด้านบัญชี สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลการจัดการเงินในระบบเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เนื่องจากแต่ละช่วงเวลาข้อมูลการคินภามีความแตกต่างกัน

- 3) การเข้าใช้งานในระบบควรให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน และแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ด้วยตนเอง