

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เป็นหน่วยงานราชการ ต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีจำนวน 140 ราย ได้แก่หน่วยงานราชการผู้ให้บริการในเขตจังหวัดเชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว จำนวน 90 ราย และผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลหลังจากที่ได้ขอใช้บริการแล้ว จำนวน 50 ราย แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สำหรับผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สำหรับผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ผลการศึกษามีดังนี้

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว พบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ เริ่มใช้บริการ โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลมากที่สุดในปี พ.ศ.2546 จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่อบันทึกข้อมูล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ทั้งในด้านความสะดวก ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และด้านการบริการ

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล พบว่า ผู้ใช้บริการทั้งหมดเห็นว่าโปรแกรมมีความน่าสนใจและส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการโปรแกรมยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล โดยส่วนมากเคยเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมมา 1 ครั้ง และเคยเข้าไปทดลองใช้งานโปรแกรมแต่ไม่ค่อยมั่นใจว่าจะใช้งานได้ถูกต้อง สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่เคยทดลองใช้โปรแกรมได้ให้เหตุผลว่าไม่มีเวลาศึกษาโปรแกรม ส่วนสาเหตุและปัญหาที่ผู้ให้บริการยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่เห็นว่าต้องจัดเตรียมข้อมูลเพิ่มเพื่อนำไปบันทึกในโปรแกรมทำให้เพิ่มงาน ไม่มั่นใจในการประมวลผลภาษีของโปรแกรมทำให้ต้องเสียเวลาตรวจสอบด้วยมืออีกครั้ง มีฐานข้อมูลเดิมอยู่แล้ว และข้อมูลมีน้อย จึงไม่สนใจยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ABSTRACT

176721

The purpose of the independent study is to study the customer's opinion who are the government units with the withholding personal income tax system to using electronic media in Chiang Rai province. 140 cases in sampling group are the services users in Chiang Rai province. 90 cases are the users who submitted tax forms through electronic media records, 50 cases are the users who do not submit tax forms through electronic media yet. 2 sets of questionnaires are divided for each group. The study results are as follows;

The result study of the first group's opinion, found that most of the services users started using calculating program and submitting through electronic media in the year of 2003. From the result study of opinion in calculating electronic program services of withholding personal income tax using electronic media, the average overall are excellent level even in convenience, complete accuracy, saving time and economical expences and services.

The result study on opinion of the services users who do not submit tax forms through electronic media found that all the users think the program is interesting and most of them still want to use the program. They used to be trained at least one time and they all used to try the program with uncertain of accurate using. For the persons who never used an application gave a reason of limited time to study the program. For the causes and problem of the people who still do not submit tax forms through electronic media records, most of them need more preparing data for recording in the program to increase the work, uncertain in the data collection by the program that waste the time to recheck by hand again. There is still having former database and a few amount of data, therefore they are not interested in submitting through electronic media.