

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี(TCL) ของผู้ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่สร้างขึ้นตามกลุ่มผู้ใช้งาน คือกลุ่มผู้ใช้งานบริการผู้เสียภาษี กลุ่มผู้ใช้งานภายในสำนักงาน กลุ่มผู้ใช้งานทะเบียนคุมรายการ กรณีระบบจัดซื้อ กลุ่มผู้ใช้งานประเมินและคืนภาษี กลุ่มผู้ใช้งานปรับปรุงสถานะภาษีอากร และกลุ่มผู้ใช้งานพิมพ์รายงาน รวมทั้งทำการศึกษาค้นคว้าจากประมวลรัษฎากร เอกสารวิชาการของกรมสรรพากร และข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ หนังสือดำราทางวิชาการ และวารสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้งานระบบที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 1 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา 12 แห่ง จำนวน 66 คน กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา จำนวน 11 แห่ง จำนวน 59 คน รวมทั้งสิ้น 125 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี(TCL) เป็นระบบที่ใช้สำหรับควบคุมแบบแสดงรายการ แบบคำร้องคำขอ และโอนรายการการบัญชีแยกประเภททั่วไปตามตารางทางการบัญชีของกรมสรรพากร นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งข้อมูลเบื้องต้นให้ระบบภาษีอื่น ๆ นำไปใช้ในการประมวลผลและนำข้อมูลที่ได้จากระบบมาจัดทำสารสนเทศให้กับผู้บริหารระดับสูงต่อไป

ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นด้วยโดยรวมต่อการใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ในระดับมาก ถึงมากที่สุดในทุกกลุ่มผู้ใช้งานระบบ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) ทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีปัญหาเกิดขึ้นน้อยในทุกกลุ่มผู้ใช้งาน ปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาเกิดขึ้นน้อย ยกเว้นกลุ่มผู้ใช้งานในส่วนของการงานบริการผู้เสียภาษีที่ให้ความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาเกิดขึ้นในระดับปานกลาง ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 2.64 และในส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานภายในสำนักงานที่ให้ความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาน้อยที่สุด ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 1.12 ปัญหาด้านระบบงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาน้อย ยกเว้นในส่วนของการงานบริการผู้เสียภาษี และงานพิมพ์รายงานที่เห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาในระดับปานกลาง ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 2.51 และ 2.54 ตามลำดับ ปัญหาทางด้านระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ให้ความเห็นว่ามีความเห็นว่ามีปัญหาน้อย ยกเว้นในส่วนของการงานบริการผู้เสียภาษีที่เห็นว่า ปัญหาทางด้านนี้มีน้อยที่สุด ด้วยระดับคะแนนเฉลี่ย 1.97 ปัญหาทางด้านผู้ใช้งานระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มผู้ใช้งานระบบ เห็นว่าปัญหาทางด้านนี้อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาที่พบข้างต้น ปัญหาที่ควรจะได้รับแก้ไขก่อนเป็นอันดับแรก ก็คือปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรผู้ใช้งานระบบ เพราะเป็นปัญหาที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แนวทางแก้ไขปัญหาก็คือ การจัดอบรมให้มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญในการใช้งานโปรแกรมระบบทะเบียนคุมรายการและจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี (TCL) เพิ่มมากขึ้น

The objective of this independent research was to study of the opinions of users towards the Transaction Control Log and Accounting (TCL) Program. The data was collected by five ranked scales questionnaires, aiming for six groups of users, including internal user group, record control in case of dissent system user group, evaluate and return tax user group, tax status improvement user group and printing user group. The data was also collected from the Revenue Code and involve documents.

The population of this study were 125 users, including the officers in Chiang Mai Area Revenue Office 1, 66 users, and in Chiang Mai Area Revenue Office 2, 59 users, the finding reveal that:

The Transaction Control Log and Accounting (TCL) was the control system for the returns, requests and to transfer general separate account by Revenue Department Accounting Table. The TCL system was also the primary data sources to other tax system for processing and use the output for top-level executives.

The study found that all users had expressed their opinions towards the TCL program at a high to highest level. In the users' opinions towards the TCL problems about computers and equipment were found to be at a low level. Most users had a low level opinion on network problem except thx payer service user group which had a moderate level opinion, at 2.64 average score, and internal users had a lowest level opinion, at 1.12 average score.

Most users' opinions were at a low level on computer programs system except tax payer service user group and printing user group which had a moderate level opinion, at 2.51 and 2.54 average score. The users' security problems, most of them expressed their opinions at a low level except tax payer service user group had a lowest level, at 1.97 average score. All users had a high level opinion on user system problem.

From the study, the problem that had to resolve first was the user problem because it was at a high level opinion. The procedure was to train the users about computer basic knowledge and system knowledge to get more understanding and skill.