บทที่ 4
ผลการศึกษา

ในการศึกษา การวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มและรายรับส่วนเพิ่มของหน่วยราชการในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายในหน่วยราชการ ซึ่งมีจำนวนหน่วยราชการทั้งสิ้น 64 ราย แต่ได้รับกลับมาเพียง 60 ราย ผลการศึกษาจึงเป็นผลจากจำนวนตัวอย่างของการศึกษา 60 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาจะนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่ม ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยราชการ

ตอนที่ 3 ทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

4.1 ข้อมูลของหน่วยงาน

1. ประเภทหน่วยงาน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า หน่วยงานที่เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 81.7 มากกว่าประเภทอื่น รองลงมา เป็นองค์กรของรัฐ ร้อยละ 18.3 ดังตารางที่ 4.1 แสดงว่าหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ สรุปหน่วยงานส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ เพราะมีข้อมูลการเบิกหักผลักส่งเงินเข้าคลังในแต่ละเดือน ซึ่งกรมสรรพากรต้องการให้ส่วนราชการมีการหักภาษี ณ ที่จ่ายให้ถูกต้อง เพื่อจะได้เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานแก่องค์กรอื่นๆ

ตารางที่ 4.1 แสดงอัตราส่วนร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามประเภทหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
ส่วนราชการ	49	81.7
องค์กรของรัฐ	11	18.3
รวม	60	100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. จำนวนบุคลากร

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน ร้อยละ 46.7 รองลงมา จำนวนบุคลากรมากกว่า 90 คน ร้อยละ 28.3 และจำนวนบุคลาการ 31-90 คน ร้อยละ 25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2 แสดงว่า ส่วนใหญ่หน่วยงานมีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน สรุปการที่หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน เนื่องจากสำนักงานอยู่ในอำเภอรอบนอก จึงทำให้หน่วยงานส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.2 แสดงอัตราส่วนร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนบุคลากร

จำนวนบุคลากร	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 คน (ขนาดเล็ก)	28	46.7
31 – 90 คน (ขนาดกลาง)	15	25.0
มากกว่า 90 คน (ขนาดใหญ่)	17	28.3
รวม	60	100

3. การมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า จำนวนคอมพิวเตอร์ของหน่วยราชการส่วนใหญ่ มี 1 เครื่อง ร้อยละ 90 รองลงมามี 2 และ 3 เครื่อง ร้อยละ 1.7 และยังไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3 แสดงว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ สรุปการที่หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงานอาจเป็นเพราะหน่วยงานแต่ละแห่งให้ความสำคัญกับคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการทำงานมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงอัตราส่วนร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนคอมพิวเตอร์

หน่วยงานที่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต	ความถี่	ร้อยละ
ไม่มี	4	6.7
มี 1 เครื่อง	54	90.0
มี 2 เครื่อง	1	1.7
มี 3 เครื่อง	1	1.7
รวม	60	100

4. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ผลการศึกษาจากลุ่มตัวอย่าง พบว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการหักภาษี ณ ที่จ่าย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4 แสดงว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการหักภาษี ณ ที่จ่าย 1 คน สรุปการที่หน่วยงานส่วนใหญ่ มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานหักภาษี ณ ที่จ่าย จำนวน 1 คน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ 1 คน เพียงพอสำหรับการทำงานเกี่ยวกับการหักภาษี ณ ที่จ่าย เนื่องจากงานจะมากช่วงต้นปีและปลายปีเท่านั้น

ตารางที่ 4.4 แสดงอัตราส่วนร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานหักภาษี ณ ที่จ่าย

หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานหักภาษี	ความถี่	ร้อยละ
จำนวน 1 คน	44	73.3
จำนวน 2 คน	16	26.7
รวม	60	100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. การเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีการเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 78.3 และยังอยู่ในระหว่างการศึกษาขั้นตอนและวิธีการใช้ คิดเป็นร้อยละ 21.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.5 แสดงว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีการเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายแล้ว สรุปการที่หน่วยงานส่วนใหญ่ มีการเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย อาจจะเป็นเพราะเห็นความสำคัญของโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เนื่องจากทำงานได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนั้น กรมสรรพากรได้พยายามให้มีการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายมากขึ้น โดยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.5 แสดงอัตราส่วนร้อยละของหน่วยงาน จำแนกตามจำนวนการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

การเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษี	ความถี่	ร้อยละ
เริ่มใช้แล้ว	47	78.3
ยังอยู่ในระหว่างการศึกษาขั้นตอนและวิธีการใช้	13	21.7
รวม	60	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่ม

ในการวิเคราะห์เกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่ม และผลตอบแทนส่วนเพิ่มในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ของหน่วยราชการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการส่งเสริมให้มีการขอใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยชี้ให้เห็นถึงต้นทุนที่ลดลง หรือเพิ่มขึ้นว่าเกิดจากสิ่งใดบ้าง และผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นว่าเป็นอย่างไร ซึ่งทำให้หน่วยราชการสามารถใช้ในการตัดสินใจได้

จากการเก็บข้อมูล 60 ตัวอย่าง พบว่ามีหน่วยราชการที่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.3 และในระหว่างศึกษาขั้นตอนและวิธีการใช้ 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงคิดจากหน่วยราชการที่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 47 รายเท่านั้น ซึ่งได้ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มบุคลากรน้อยกว่า 30 คน ซึ่งเป็นขนาดเล็ก จำนวน 19 ราย เป็นกลุ่ม บุคลากรมากกว่า 90 คน จำนวน 15 ราย ซึ่งเป็นขนาดใหญ่ และกลุ่มบุคลากร 31-90 คน ซึ่งเป็นขนาดกลาง เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 13 ราย ดังตารางที่ 4.6 สรุป การที่ขนาดของหน่วยงานมีขนาดเล็กเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่อยู่อำเภอรอบนอก ทำให้ไม่ต้องใช้พนักงานมาก และหน่วยงานทั้ง 47 ราย เป็นหน่วยราชการที่มีการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย แล้วทั้งสิ้น

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน

ขนาดของหน่วยงาน	**จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)**	**จำนวนบุคลากร รวมทั้งหมด (คน)**
น้อยกว่า 30 (ขนาดเล็ก)	19	273
31 – 90 (ขนาดกลาง)	15	842
มากกว่า 90 (ขนาดใหญ่)	13	4,708
รวม	**47**	**5,823**

ต้นทุนส่วนเพิ่ม ในการคำนวณต้นทุนส่วนเพิ่ม จะเป็นการคำนวณจากยอดแตกต่างระหว่างต้นทุนที่เกิดจากการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และต้นทุนที่เกิดจากการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยต้นทุนประกอบด้วย

ก. ต้นทุนแจ้งชัดในปัจจุบัน เป็นต้นทุนที่เกิดจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งประกอบด้วย

1) ต้นทุนผันแปร ได้แก่

1. ค่าจ้างพนักงาน ที่จะคิดในการศึกษาครั้งนี้ จะคำนวณได้จาก เงินเดือนของพนักงานหารจำนวนวันในหนึ่งเดือนและคูณกับจำนวนวันที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาทำงานหักภาษี ณ ที่จ่าย ต่อคนต่อปี

$$\text{ค่าจ้างพนักงาน} = \frac{\text{เงินเดือน}}{30 \text{ วัน}} \times \text{เวลาที่ใช้ทำงาน}$$

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยที่เงินเดือนของเจ้าหน้าที่การเงินต่อหน่วยงานต่อเดือน เวลาที่ใช้ทำงาน คือเวลาที่ใช้ในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย บาทต่อหน่วยงานต่อปี

2. ใช้กระดาษ มูลค่าของกระดาษที่ใช้ในการคำนวณภาษี บาทต่อหน่วยงานต่อปี

3. ค่าหมึกพิมพ์และดิสเก็ตในการใช้โปรแกรมคำนวณ บาทต่อหน่วยงานต่อปี

4. ค่าใช้จ่ายในการอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้โปรแกรม จะมีค่าใช้จ่ายในส่วนของการอบรมเจ้าหน้าที่ บาทต่อหน่วยงานต่อปี

5. ค่าไฟฟ้า ที่ใช้ในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย บาทต่อหน่วยงานต่อปี

2) ต้นทุนคงที่ ได้แก่

1. ค่าเสื่อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ คำนวณจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องมีอายุการใช้งาน 5 ปี

$$\text{ค่าเสื่อมของเครื่องคอมพิวเตอร์} = \frac{\text{ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์} \times \text{เวลาที่ใช้ทำงาน}}{\text{1,825 วัน (คิดจาก 5 ปี x 365 วัน)}}$$

โดยที่เวลาที่ใช้ทำงาน คือเวลาที่ใช้ในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

2. ค่าเสื่อมของเครื่องพิมพ์ คำนวณจาก

$$\text{ค่าเสื่อมของเครื่องพิมพ์} = \frac{\text{ราคาเครื่องพิมพ์} \times \text{เวลาที่ใช้ทำงาน}}{\text{1,825 วัน (คิดจาก 5 ปี x 365 วัน)}}$$

โดยที่เวลาที่ใช้ทำงาน คือเวลาที่ใช้ในการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

3. ค่าเก็บเอกสาร ใช้มูลค่าปัจจุบันของที่เก็บเอกสาร บาทต่อหน่วยงานต่อปี

ข. ต้นทุนไม่แจ้งชัด (ต้นทุนค่าเสียโอกาส) เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในกรณีที่กิจกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจนั้นๆ จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรที่สามารถใช้ประโยชน์ได้หลายทาง คำนวณจาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1. ต้นทุนที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หมายถึง เวลาที่สามารถประหยัดได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณภาษี โดยสมมุติว่าเวลาที่ใช้ในการแก้ไขคิดหน่วยเป็นวัน และ 1 วันทำงานเท่ากับ 8 ชั่วโมงมีหน่วยเป็นบาทต่อหน่วยงานต่อปี

$$\text{ค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล} = \left[\frac{\text{เงินเดือนพนักงาน}}{30}\right] \times \text{เวลาที่ใช้ในการแก้ไข}$$

2. ต้นทุนค่าเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล หมายถึง ต้นทุนค่าเวลาที่ใช้ในการค้นข้อมูล โดยสมมุติว่าเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล คิดหน่วยเป็นวัน และ 1 วันทำงานเท่ากับ 8 ชั่วโมง มีหน่วยเป็นบาทต่อหน่วยงานต่อปี

$$\text{ค่าค้นหาข้อมูล} = \left[\frac{\text{เงินเดือนพนักงาน}}{30}\right] \times \text{เวลาที่ใช้ในการค้นหา}$$

ค. ต้นทุนในอนาคต คือ ต้นทุนค่าดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์มีหน่วยเป็น บาทต่อหน่วยงานต่อปี

ในการศึกษาการคำนวณต้นทุนนั้น คำนวณจากหน่วยงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ทั้งหมดจำนวน 47 ราย จะต้องคำนวณโดยจำแนกหน่วยงานไปตามจำนวนพนักงาน 3 ขนาด คือหน่วยงานที่มีพนักงาน น้อยกว่า 30 คน 31-90 คน และมากกว่า 90 คน โดยคำนวณต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาเปรียบเทียบกัน เพื่อจะดูว่าต้นทุนจะเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร

4.2.1 ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดเล็ก

ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดเล็ก (มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 30 คน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 ราย โดยใช้ต้นทุนส่วนเพิ่มของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (วิธีเดิม) และการใช้โปรแกรม (วิธีใหม่) พบว่า ต้นทุนแจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 2,148.28 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรมเท่ากับ 487.61 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าจ้างแรงงาน ดังตารางที่ 4.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7 ต้นทุนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดเล็ก (จำนวนพนักงานน้อยกว่า 30 คน) จำนวน 19 ราย

หน่วย : บาท : หน่วยงาน : ปี

รายการ	ไม่ใช้โปรแกรม (เดิม)	ใช้โปรแกรม (ใหม่)	ต้นทุนส่วนเพิ่ม (ใหม่)-(เดิม)
- ต้นทุนแจ้งชัด			
ต้นทุนผันแปร			
ค่าจ้าง	1,189.23	177.86	-1,011.37
ค่ากระดาษ	31.68	16.63	-15.05
ค่าใช้หมึกพิมพ์และแผ่นดิสเก็ต	-	16.63	16.63
ค่าอบรม	-	52.63	52.63
ค่าไฟฟ้า	169.47	206.57	37.1
ต้นทุนคงที่			
ที่เก็บเอกสาร	757.89	-	-757.89
ค่าใช้คอมพิวเตอร์	-	10.46	10.46
ค่าใช้เครื่องพิมพ์	-	6.80	6.80
รวม	2,148.28	487.61	-1,660.68
- ต้นทุนไม่แจ้งชัด			
ค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล	22.61	4.24	-18.37
ค่าค้นหาข้อมูล	15.78	1.73	-14.05
รวม	38.39	5.97	-32.42
- ต้นทุนในอนาคต			
ค่าดูแลรักษาเครื่อง	-	971.05	971.05
รวมทั้งสิ้น	2,186.67	1,464.63	-722.05

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้นทุนไม่แจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 38.39 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรม เท่ากับ 5.97 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องคำนวณตัวเลขใหม่ เพียงป้อนข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เครื่องจะทำการคำนวณให้ทันที

โดยสรุป เมื่อเปรียบเทียบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีต้นทุนที่ลดลง จำนวน 722.05 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ซึ่งคำนวณจาก การลดลงของต้นทุนแจ้งชัด จำนวน 1,660.86 บาทต่อหน่วยงานต่อปี รวมกับการลดลงของต้นทุนไม่แจ้งชัด 32.42 บาทต่อหน่วยงานต่อปี และหักการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอนาคต จำนวน 971.05 บาทต่อหน่วยงานต่อปี

4.2.3 ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดกลาง

ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดกลาง (มีจำนวนพนักงาน 31-90 คน) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 13 ราย โดยใช้ต้นทุนส่วนเพิ่มของการไม่ใช้โปรแกรม (วิธีเดิม) และการใช้โปรแกรม (วิธีใหม่) พบว่า ต้นทุนแจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 7,313.81 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรม เท่ากับ 1,527.70 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าจ้างแรงงาน ดังตารางที่ 4.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 ต้นทุนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 31-90 คน) จำนวน 13 ราย

หน่วย : บาท :หน่วยงาน :ปี

รายการ	ไม่ใช้โปรแกรม (เดิม)	ใช้โปรแกรม (ใหม่)	ต้นทุนส่วนเพิ่ม (ใหม่)-(เดิม)
- ต้นทุนแจ้งชัด			
ต้นทุนผันแปร			
ค่าจ้าง	5,750.74	805.89	-4,944.85
ค่ากระดาษ	86.15	41.00	-45.15
ค่าใช้หมึกพิมพ์และแผ่นดิสเก็ต	-	41.00	41.00
ค่าอบรม	-	92.31	92.31
ค่าไฟฟ้า	269.23	304.62	35.39
ต้นทุนคงที่			
ที่เก็บเอกสาร	1,207.69	153.85	-1,053.84
ค่าใช้คอมพิวเตอร์	-	51.82	51.82
ค่าใช้เครื่องพิมพ์	-	37.22	37.22
รวม	7,313.81	1,527.70	-5,786.11
- ต้นทุนไม่แจ้งชัด			
ค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล	31.94	4.48	-27.46
ค่าค้นหาข้อมูล	16.91	2.21	-14.70
รวม	48.85	6.69	-42.16
ต้นทุนในอนาคต			
ค่าดูแลรักษาเครื่อง	-	1,338.46	1,338.46
รวมทั้งสิ้น	7,362.66	2,872.85	-4,489.81

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ต้นทุนไม่แจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 48.85 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรม เท่ากับ 6.69 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องคำนวณตัวเลขใหม่เพียงป้อนข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เครื่องจะทำการคำนวณให้ทันที

โดยสรุป เมื่อเปรียบเทียบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีต้นทุนที่ลดลง จำนวน 4,489.81 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ซึ่งคำนวณจาก การลดลงของต้นทุนแจ้งชัด จำนวน 5,786.11 บาทต่อหน่วยงานต่อปี รวมกับการลดลงของต้นทุนไม่แจ้งชัด 42.16 บาทต่อหน่วยงานต่อปีและหักการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอนาคต จำนวน 1,338.46 บาทต่อหน่วยงานต่อปี

4.2.3 ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดใหญ่

ต้นทุนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดใหญ่ (มีจำนวนพนักงานมากกว่า 90 คน) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 ราย โดยใช้ต้นทุนส่วนเพิ่มของการไม่ใช้โปรแกรม (วิธีเดิม) และการใช้โปรแกรม (วิธีใหม่) พบว่า ต้นทุนแจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 29,878.06 บาทต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรม เท่ากับ 5,923.24 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าจ้างแรงงาน ดังตารางที่ 4.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 ต้นทุนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงาน ขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานมากกว่า 90 คน) จำนวน 15 ราย

หน่วย : บาท :หน่วยงาน :ปี

รายการ	ไม่ใช้โปรแกรม (เดิม)	ใช้โปรแกรม (ใหม่)	ต้นทุนส่วนเพิ่ม (ใหม่)-(เดิม)
- ต้นทุนแจ้งชัด			
ต้นทุนผันแปร			
ค่าจ้าง	27,46.73	4,428.81	-22,617.92
ค่ากระดาษ	415.33	195.93	-219.40
ค่าใช้หมึกพิมพ์และแผ่นดิสเก็ต	-	195.93	195.93
ค่าอบรม	-	53.33	53.33
ค่าไฟฟ้า	302.67	340	37.33
ต้นทุนคงที่			
ที่เก็บเอกสาร	2,113.33	220.00	-1,893.33
ค่าใช้คอมพิวเตอร์	-	333.55	333.55
ค่าใช้เครื่องพิมพ์	-	155.68	155.68
รวม	29,878.06	5,923.24	-23,954.82
- ต้นทุนไม่แจ้งชัด			
ค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล	30.78	4.93	-25.85
ค่าค้นหาข้อมูล	20.01	2.47	-17.54
รวม	50.79	7.40	-43.39
ต้นทุนในอนาคต			
ค่าดูแลรักษาเครื่อง	-	1,240	1,240
รวมทั้งสิ้น	29,928.85	7,170.64	-22,758.21

ที่มา : จากการสำรวจและการคำนวณ

ต้นทุนไม่แจ้งชัดของการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เท่ากับ 50.79 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ส่วนการใช้โปรแกรม เท่ากับ 7.40 บาทต่อหน่วยงานต่อปี จะเห็นว่าการใช้โปรแกรมนั้นจะทำให้ต้นทุนส่วนนี้ลดลง โดยเฉพาะต้นทุนค่าเปลี่ยนแปลงข้อมูล เนื่องจากไม่ต้องคำนวณตัวเลขใหม่เพียงป้อนข้อมูลที่เปลี่ยนแปลง เครื่องจะทำการคำนวณให้ทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยสรุป เมื่อเปรียบเทียบการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์กับการไม่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีต้นทุนที่ลดลง จำนวน 22,758.21 บาทต่อหน่วยงานต่อปี ซึ่งคำนวณจาก การลดลงของต้นทุนแจ้งชัด จำนวน 23,954.82 บาทต่อหน่วยงานต่อปี รวมกับการลดลงของต้นทุนไม่แจ้งชัด 43.39 บาทต่อหน่วยงานต่อปีและหักการเพิ่มขึ้นของต้นทุนในอนาคต จำนวน 1,240 บาทต่อหน่วยงานต่อปี

เมื่อเปรียบเทียบตามขนาดหน่วยงานแล้ว หน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ที่สุด สามารถประหยัดต้นทุนได้มากกว่าหน่วยที่มีขนาดเล็ก

4.3 ผลการวิเคราะห์ ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม

ก. ผลตอบแทนแจ้งชัดในปัจจุบัน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ค่ากระดาษ และค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง ซึ่งก็คือต้นทุนแจ้งชัดที่ลดลง จากตารางที่ 4.7, 4.8 และ 4.9

ข. ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด ซึ่งประกอบด้วย ค่าใช้เวลาในการบันทึกความถูกต้อง ทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำ การสืบค้นข้อมูล การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี

ค. ผลตอบแทนในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย เวลาที่รวดเร็วขึ้นในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพของงาน

เนื่องจากผลตอบแทนไม่แจ้งชัดและผลตอบแทนในอนาคตเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ยากที่จะคำนวณเป็นตัวเลขได้ จึงใช้ข้อมูลแบบเรียงลำดับ เพื่อแสดงการเปรียบเทียบ

ผลการศึกษาจากการสอบถามจากหน่วยงานที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 47ราย ปรากฏดังนี้

4.3.1 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดเล็ก

ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดเล็ก (มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 30 คน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 ราย พบว่า มีผลตอบแทนที่แจ้งชัด เป็นค่าจ้าง ค่ากระดาษ และค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง จำนวน 1,011.37 บาทต่อหน่วยงานต่อปี 15.05 บาทต่อหน่วยงานต่อปี และ 757.89 บาท ต่อหน่วยงานต่อปีเรียงตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด กลุ่มตัวอย่างทั้ง 19 ราย เห็นด้วยว่า การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย เมื่อเปรียบเทียบกับการไม่ใช้โปรแกรมนั้นพบว่า การใช้โปรแกรม ใช้เวลาในการบันทึกน้อยกว่า ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำดีกว่า การสืบค้นข้อมูลง่ายกว่า การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี ทำได้เร็วกว่า การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีง่ายกว่า

เช่นเดียวกับผลตอบแทนในอนาคตของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดเล็ก (จำนวนพนักงานน้อยกว่า 30 คน) จำนวน 19 ราย

รายการ	ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม	จำนวนรายที่เห็นด้วย (ราย)
- ผลตอบแทนแจ้งชัด		
ค่าจ้างที่ลดลง	1,011.37 บาท/หน่วยงาน/ปี	19
ค่ากระดาษที่ลดลง	15.05 บาท/หน่วยงาน/ปี	16
ค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง	757.89 บาท/หน่วยงาน/ปี	17
- ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด		
การใช้เวลาในการบันทึก	น้อยกว่า	19
ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำ	ดีกว่า	19
การสืบค้นข้อมูล	ง่ายกว่า	19
การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี	ทำได้เร็วกว่า	19
การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี	ง่ายกว่า	19
- ผลตอบแทนในอนาคต		
พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้นต่อคนต่อปี	เร็วกว่า	19
ประสิทธิภาพของงาน	ดีกว่า	19

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3.2 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดกลาง

ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดกลาง (มีจำนวนพนักงาน 31-90 คน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 13 ราย พบว่า มีผลตอบแทนที่แจ้งชัดเป็นค่าจ้าง ค่ากระดาษ และค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง จำนวน 4,944.85 บาทต่อหน่วยงานต่อปี 45.15 บาทต่อหน่วยงานต่อปี และ 1,053.84 บาทต่อหน่วยงานต่อปี เรียงตามลำดับ

ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด กลุ่มตัวอย่างทั้ง 13 ราย เห็นด้วยว่า การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย เมื่อเปรียบเทียบกับการไม่ใช้โปรแกรมนั้น พบว่า การใช้โปรแกรม ใช้เวลาในการบันทึกน้อยกว่า ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำดีกว่า การสืบค้นข้อมูลง่ายกว่า การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี ทำได้เร็วกว่า การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีง่ายกว่า

เช่นเดียวกับผลตอบแทนในอนาคตของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตารางที่ 4.11

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดกลาง (จำนวนพนักงาน 31-90 คน) จำนวน 13 ราย

รายการ	ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม	จำนวนรายที่เห็นด้วย (ราย)
- ผลตอบแทนแจ้งชัด		
ค่าจ้างที่ลดลง	4,944.85 บาท/หน่วยงาน/ปี	13
ค่ากระดาษที่ลดลง	45.15 บาท/หน่วยงาน/ปี	13
ค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง	1,053.84 บาท/หน่วยงาน/ปี	10
- ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด		
การใช้เวลาในการบันทึก	น้อยกว่า	13
ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำ	ดีกว่า	13
การสืบค้นข้อมูล	ง่ายกว่า	13
การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี	ทำได้เร็วกว่า	13
การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี	ง่ายกว่า	13
- ผลตอบแทนในอนาคต		
พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้นต่อคนต่อปี	เร็วกว่า	13
ประสิทธิภาพของงาน	ดีกว่า	13

ที่มา : จากการสำรวจ

4.3.2 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของหน่วยงานขนาดใหญ่

ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม พบว่า ของหน่วยงานขนาดใหญ่ (มีจำนวนพนักงานมากกว่า 90 คน) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ราย พบว่า มีผลตอบแทนที่แจ้งชัดเป็นค่าจ้าง ค่ากระดาษ และค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง จำนวน 22,617.92 บาทต่อหน่วยงานต่อปี 219.40 บาทต่อหน่วยงานต่อปี และ 1,893.33 บาทต่อหน่วยงานต่อปี เรียงตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด กลุ่มตัวอย่างทั้ง 15 ราย เห็นด้วยว่า การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย กับการไม่ใช้โปรแกรม พบว่า การใช้โปรแกรม ใช้เวลาในการบันทึกน้อยกว่า ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำดีกว่า การสืบค้นข้อมูลง่ายกว่า การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี ทำให้เร็วกว่า การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปีง่ายกว่า

เช่นเดียวกับผลตอบแทนในอนาคตของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานมากกว่า 90 คน) จำนวน 15 ราย

รายการ	ผลตอบแทนส่วนเพิ่ม	จำนวนรายที่เห็นด้วย (ราย)
- ผลตอบแทนแจ้งชัด		
ค่าจ้างที่ลดลง	22,617.92 บาท/หน่วยงาน/ปี	15
ค่ากระดาษที่ลดลง	219.40 บาท/หน่วยงาน/ปี	14
ค่าที่เก็บเอกสารที่ลดลง	1,893.33 บาท/หน่วยงาน/ปี	12
- ผลตอบแทนไม่แจ้งชัด		
การใช้เวลาในการบันทึก	น้อยกว่า	15
ความถูกต้องทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขข้อมูลซ้ำ	ดีกว่า	15
การสืบค้นข้อมูล	ง่ายกว่า	15
การจัดพิมพ์เอกสารตอนสิ้นปี	ทำได้เร็วกว่า	15
การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างปี	ง่ายกว่า	15
- ผลตอบแทนในอนาคต		
พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้นต่อคนต่อปี	เร็วกว่า	15
ประสิทธิภาพของงาน	ดีกว่า	15

ที่มา : จากการสำรวจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ทัศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมภาษีหัก ณ ที่จ่าย

4.4.1 ลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่

1. เพศ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 คน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินเป็นเพศหญิง ร้อยละ 81.7 และเป็นเพศชายเพียง ร้อยละ 18.3 ดังตารางที่ 4.13 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่า เพศชาย สรุป การที่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะเพศหญิงทำงานด้านเจ้าหน้าที่การเงินมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.13 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	11	18.3
หญิง	49	81.7
รวม	60	100

2. อายุ

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 33.3 รองลงมามีอายุ 36 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.3 และมีอายุต่ำกว่า 31-35 ปี ร้อยละ 23.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14 แสดงว่าส่วนใหญ่ผู้ที่ทำงานด้านนี้มีอายุน้อย สรุปการมีเจ้าหน้าที่ในที่ทำงานด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการส่วนใหญ่เป็นคนหนุ่มสาว อาจเป็นเพราะว่า คนหนุ่มสาวมีความเหมาะสมกับการทำงานประเภทนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.14 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	9	15.0
26 – 30 ปี	20	33.3
31 – 35 ปี	14	23.3
36 ปีขึ้นไป	17	28.3
รวม	60	100

3. ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60 มากกว่าระดับอื่น รองลงมามีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. ร้อยละ 36.7 ระดับการศึกษาปริญญาโท และ ปวท. มีอัตราร้อยละเท่ากันคือ เท่ากับ 1.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.15 แสดงว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สรุป การที่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานค่อนข้างละเอียดและมีความสำคัญ หากให้เจ้าหน้าที่ที่ระดับการศึกษาไม่มากพอทำให้งานผิดพลาดได้ง่าย

ตารางที่ 4.15 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ปวท.	1	1.7
ปวช.-ปวส.	22	36.7
ปริญญาตรี	36	60.0
ปริญญาโท	1	1.7
รวม	60	100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ตำแหน่งในหน่วยงาน

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินมีตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน ร้อยละ 75 และตำแหน่งอื่น ร้อยละ 25 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.16 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน สรุป การมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ ส่วนใหญ่ทำงานตรงตามตำแหน่งงาน ส่วนตำแหน่งอื่นๆ อาจจะเป็นเพราะว่า ตำแหน่งจริงไม่ได้อยู่การเงิน แต่มาช่วยงานในด้านหัก ณ ที่จ่าย

ตารางที่ 4.16 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่งในหน่วยงาน	ความถี่	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่การเงิน	45	75.0
อื่นๆ	15	25.0
รวม	60	100

5. อายุการทำงานในตำแหน่ง

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินมีอายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 51.7 รองลงมาอายุการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 43.3 และอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.17 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี สรุป การที่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ มีช่วงอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปีมากอาจเป็นเพราะ เป็นคนหนุ่มสาวพึ่งเริ่มรับราชการ ทำให้มีอายุการทำงานอยู่ในช่วงต้นๆ

ตารางที่ 4.17 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงานในตำแหน่ง	ความถี่	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	5.0
1-5 ปี	31	51.7
6-10 ปี	26	43.3
รวม	60	100

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

6. ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์พอใช้ ร้อยละ 93.3 รองลงมามีความรู้มาก ร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.18 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มาก สรุป การมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษี ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ ส่วนใหญ่ยังต้องปรับปรุงด้านความรู้ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

ตารางที่ 4.18 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

ความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์	ความถี่	ร้อยละ
มีมาก	4	6.7
พอใช้	56	93.3
รวม	60	100

7. การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 60 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 78.3 และยังไม่ได้รับการอบรม ร้อยละ 21.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.19 แสดงว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายแล้ว สรุป การที่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในด้านการคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการ ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย เป็นเพราะว่า กรมสรรพากรได้ให้ความสำคัญกับการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จึงได้จัดการอบรมอย่างต่อเนื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.19 แสดงอัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม	ความถี่	ร้อยละ
ได้อบรม	47	78.3
ยังไม่ได้รับการอบรม	13	21.7
รวม	60	100

4.4.2 **ปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรม**

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 60 ราย ทั้งที่ใช้โปรแกรมและไม่ใช้โปรแกรม

พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

หน่วยงานขนาดเล็ก (มีจำนวนบุคลากรน้อยกว่า 30 คน) พบว่า ให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุด คิดเป็น 119 คะแนน รองลงมาคือ ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ละบุคคล คิดเป็น 115 คะแนน สำคัญอันดับ 3 ได้แก่ ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน คิดเป็น 114 คะแนน สำคัญอันดับ 4 ได้แก่ปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูลมีคะแนน 82 คะแนน สุดท้ายมีคะแนนเท่ากันคือ 74 คะแนน ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ และปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ ดังตารางที่ 4.20

หน่วยงานขนาดกลาง (มีจำนวนบุคลากร 31-90 คน) พบว่า ให้ความสำคัญของปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน และปัญหาความถูกต้องของการหักภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่ละบุคคลมากที่สุด คิดเป็น 69 คะแนนเท่ากัน รองลงมา คือปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี คิดเป็น 63 คะแนน อันดับ 3 ได้แก่ ปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล คิดเป็น 44 คะแนน อันดับ 4 ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ คิดเป็น 42 คะแนนและอันดับสุดท้าย คือปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ คิดเป็น 39 คะแนน ดังตารางที่ 4.20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หน่วยงานขนาดใหญ่ (มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 90 คน) ให้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุด คิดเป็น 78 คะแนน รองลงมาได้แก่ ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน คิดเป็น 75 คะแนน อันดับ 3 คือปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ละบุคคล คิดเป็น 73 คะแนน อันดับ 4 เป็นปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล คิดเป็น 50 คะแนน อันดับสุดท้ายมีคะแนนเท่ากันคือ 46 คะแนน เป็นปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ และปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ ดังตารางที่ 4.20

แสดงว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องด้านปัญหาและอุปสรรคในการไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ที่สำคัญคือปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี ส่วนปัญหาของหน่วยงานขนาดกลางที่สำคัญคือ ปัญหาการใช้เวลาในการทำงานและปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ละบุคคล

ตารางที่ 4.20 แสดงคะแนนทัศนคติเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามขนาดหน่วยงาน

ปัญหาและอุปสรรค	ขนาดหน่วยงาน					
	เล็ก		กลาง		ใหญ่	
	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ
ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี	119	1	63	2	78	1
ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน	114	3	69	1	75	2
ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี	115	2	69	1	73	3
ปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล	82	4	44	3	50	4
ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ	74	5	42	4	46	5
ปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์	71	5	39	5	46	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 กลุ่มที่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำนวน 47 ราย พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

หน่วยงานขนาดเล็ก (มีบุคลากรน้อยกว่า 30 คน) พบว่า ให้ความสำคัญปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุดคิดเป็น 86 คะแนน รองลงมาคือปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์คิดเป็น 72 คะแนน สำคัญอันดับ 3 ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณคิดเป็น 60 คะแนน สำคัญอันดับ 4 ได้แก่ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ละบุคคลคิดเป็น 49 คะแนน สำคัญอันดับ 5 ได้แก่ปัญหาการใช้เวลาในการทำงานคิดเป็น 47 คะแนน อันดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูลคิดเป็น 36 คะแนน ดังตารางที่ 4.21

หน่วยงานขนาดกลาง (มีจำนวนบุคลากร 31-90 คน) พบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุดคิดเป็น 53 คะแนน รองลงมาคือปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์คิดเป็น 45 คะแนน สำคัญอันดับ 3 ได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณคิดเป็น 42 คะแนน สำคัญอันดับ 4 ได้แก่ ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่ายแต่ละบุคคลคิดเป็น 29 คะแนน สำคัญอันดับ 5 ได้แก่ปัญหาการใช้เวลาในการทำงานคิดเป็น 27 คะแนน อันดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูลคิดเป็น 22 คะแนน ดังตารางที่ 4.21

หน่วยงานขนาดใหญ่ (มีจำนวนบุคลากรมากกว่า 90 คน) พบว่า ให้ความสำคัญปัจจัยเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุดคิดเป็น 67 คะแนน รองลงมาคือปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์คิดเป็น 54 คะแนน สำคัญอันดับ 3 ได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณคิดเป็น 51 คะแนน สำคัญอันดับ 4 ได้แก่ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย แต่ละบุคคลคิดเป็น 45 คะแนน สำคัญอันดับ 5 ได้แก่ปัญหาการใช้เวลาในการทำงานคิดเป็น 42 คะแนน สำคัญอันดับสุดท้ายได้แก่ปัญหาการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล ดังตารางที่ 4.21

แสดงว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายของหน่วยงานทั้ง 3 ขนาดให้ความสำคัญที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี รองลงมาคือ ปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.21 แสดงคะแนนทัศนคติเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย จำแนกตามขนาดหน่วยงาน

ปัญหาและอุปสรรค	ขนาดหน่วยงาน					
	เล็ก		กลาง		ใหญ่	
	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ
ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี	86	1	53	1	67	1
ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน	47	5	27	5	42	5
ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี	49	4	29	4	45	4
ปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล	36	6	22	6	38	6
ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ	60	3	42	3	51	3
ปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์	72	2	45	2	54	2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved