

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา การวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มและรายรับส่วนเพิ่มของหน่วยราชการในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้านต้นทุนส่วนเพิ่มผลผลตอบแทนส่วนเพิ่มของการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายของหน่วยราชการในท้องที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงใหม่ 2 และศึกษาถึงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม จำนวน 64 ราย แต่ได้รับกลับมา 60 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

- ผลการศึกษาข้อมูลของหน่วยราชการ

ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน หน่วยงานส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ ร้อยละ 81.7 มีจำนวนบุคลากร น้อยกว่า 30 คน ร้อยละ 46.70 จำนวนบุคลากร 31-90 คน ร้อยละ 25 และจำนวนบุคลากรมากกว่า 90 คน ร้อยละ 28.3 แต่ละหน่วยงานมีคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเกี่ยวกับภาษีหัก ณ ที่จ่าย 1 เครื่อง ร้อยละ 90 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย 1 คน ร้อยละ 73.3 และหน่วยงานส่วนใหญ่มีการเริ่มใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 78.3

- ผลการวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มและผลตอบแทนส่วนเพิ่ม

ในการศึกษา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ขนาดเล็ก ซึ่งมีจำนวน 19 ราย ขนาดกลางมีจำนวน 15 ราย ขนาดใหญ่มีจำนวน 13 ราย รวม 47 รายที่มีการใช้โปรแกรมคำนวณหัก ณ ที่จ่ายภาษี ซึ่งมีผลดังนี้

ในด้านต้นทุนส่วนเพิ่ม พบว่า ในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีต้นทุนที่ลดลง เมื่อเทียบกับการไม่ใช้โปรแกรม แบ่งตามขนาดหน่วยงานดังนี้ ขนาดเล็กลดลง 722.05 บาท ขนาดกลางลดลง 4,489.81 บาท ขนาดใหญ่ลดลง 22,758.21 บาท

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

๑/พค
336.24
ว 573 ก

e.4

ในด้านผลตอบแทนส่วนเพิ่ม พบว่า ในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย เกิดการประหยัดด้านต้นทุนที่ลดลงมากกว่า ทำให้เกิดรายรับส่วนเพิ่มมากขึ้น เมื่อเทียบกับการไม่ใช้โปรแกรม และประหยัดด้านเวลาในการทำงานเมื่อใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย แล้วทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ มีความถูกต้องมากขึ้นด้วย

- ผลการศึกษา ทศนคติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย สรุปได้ว่า

ในการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 81.70 อายุประมาณ 26-30 ปี ร้อยละ 33.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงิน ร้อยละ 75 อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 51.70 มีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์พอใช้ ร้อยละ 93.3 ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมคำนวณหัก ณ ที่จ่าย ร้อยละ 78.30

เมื่อไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่ามีปัญหาและอุปสรรค แยกตามขนาดหน่วยงานดังนี้

หน่วยงานขนาดเล็ก ให้ความสำคัญกับปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย อันดับ 3 เป็นปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน อันดับ 4 เป็นปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล และอันดับสุดท้ายเป็นปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณและปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์

หน่วยงานขนาดกลาง ให้ความสำคัญของปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน และปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย มากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี อันดับ 3 เป็นปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล อันดับ 4 เป็นปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณและอันดับสุดท้ายเป็นปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์

หน่วยงานขนาดใหญ่ ให้ความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษีมากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน อันดับ 3 เป็นปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย อันดับ 4 เป็นปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล อันดับ 5 เป็นปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ และปัญหาความไม่พร้อมของระบบ

คอมพิวเตอร์ เมื่อใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย พบว่า ทั้ง 3 หน่วยงานให้ความสำคัญ
ของปัญหาและอุปสรรคโดยเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

สำคัญมากที่สุด คือปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณ
ภาษี รองลงมาคือปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ อันดับ 3 คือปัญหาเกี่ยวกับ
งบประมาณ อันดับ 4 คือปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี อันดับ 5 คือปัญหาการใช้เวลา
ในการทำงาน อันดับสุดท้ายคือปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนส่วนเพิ่มและรายรับส่วนเพิ่มของหน่วยราชการ ในการใช้
โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย พบว่าการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย มี
ต้นทุนส่วนเพิ่มต่ำกว่าและมีรายรับส่วนเพิ่มที่สูงกว่าการไม่ใช้โปรแกรม เมื่อพิจารณาตามขนาด
ของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานขนาดใหญ่มีต้นทุนส่วนเพิ่มลดลงมากกว่าหน่วยงานขนาดเล็ก
และมีรายรับส่วนเพิ่มมากกว่าขนาดเล็ก ดังนั้นกรมสรรพากรจึงควรหามาตรการต่างๆ ในการจูงใจ
หน่วยราชการในการที่จะใช้โปรแกรมคำนวณคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายของกรมสรรพากรมากขึ้น
และสำหรับหน่วยงานที่ใช้อยู่แล้ว ควรให้เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรออกแนะนำ ณ หน่วยงานนั้นๆ
เพื่อให้ผู้ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายปฏิบัติได้ถูกต้อง และสอบถามได้เมื่อมีปัญหา

จากการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการใช้และไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย
สาเหตุที่สำคัญ คือ ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการคำนวณภาษี ดังนั้น
กรมสรรพากร ควรมีการจัดอบรมผู้ทำหน้าที่คำนวณ หัก ภาษี ณ ที่จ่าย ทั้งผู้ใช้โปรแกรมคำนวณ
ภาษีหัก ณ ที่จ่ายและไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย เพื่อที่จะได้มีการนำส่งภาษีให้กรม
สรรพากรได้อย่างถูกต้องมากขึ้น

สำหรับปัญหาอื่นๆ ที่เกิดขึ้นมีดังนี้

ปัญหาการใช้เวลาในการทำงาน ซึ่งหากไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย
จะใช้เวลาค่อนข้างมาก กรมสรรพากรควรมีการจูงใจให้ทุกหน่วยงานใช้โปรแกรมคำนวณภาษี
เงินได้หัก ณ ที่จ่าย โดยการประชาสัมพันธ์หรือเข้าไปแนะนำวิธีใช้ในหน่วยงานต่างๆ

ปัญหาความถูกต้องของการหักภาษี ณ ที่จ่าย หากไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้
หัก ณ ที่จ่ายแล้ว การคำนวณอาจผิดพลาดได้ง่าย แต่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีภาษีเงินได้หัก ณ

ที่จ่ายแล้ว ความผิดพลาดเกิดขึ้นได้น้อยมาก จึงเห็นควรแนะนำหน่วยราชการต่างๆ ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เพื่อจะได้นำส่งภาษีให้ถูกต้อง

ปัญหาในการใช้สถานที่ในการเก็บข้อมูล หากไม่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย ทำให้มีเอกสารมากกว่าการไม่ใช้ จึงต้องมีที่เก็บเอกสาร แต่การใช้โปรแกรม สามารถเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ จึงทำให้ประหยัดในด้านที่เก็บข้อมูลต่างๆ

ปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณ บางหน่วยงานไม่มีงบประมาณเพียงพอในการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ ซึ่งกรมสรรพากรควรให้เจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากรที่เกี่ยวข้องกับงานหัก ณ ที่จ่าย ออกไปแนะนำวิธีคิดคำนวณภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายให้ถูกต้องต่อไป

ปัญหาความไม่พร้อมของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น การประมวลผลล่าช้า กรมสรรพากรควรมีการปรับปรุงโปรแกรมให้ใช้ได้สะดวกยิ่งขึ้น

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

การวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่มและรายรับส่วนเพิ่มของหน่วยราชการ ในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย โดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้ที่เป็นหน่วยราชการที่ยื่นฎีกาเบิกจากคลังเท่านั้น ซึ่งอาจจะครอบคลุมไม่มากพอในภาพรวมของจังหวัดได้ และเนื่องจากเป็นการวิเคราะห์ต้นทุนส่วนเพิ่ม รายรับส่วนเพิ่ม ทำให้แบบสอบถามต้องกรอกตัวเลขค่อนข้างละเอียด ผลที่ได้จึงเป็นค่าเฉลี่ยที่เกิดจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ตอบ ซึ่งอาจทำให้ผลการวิเคราะห์คลาดเคลื่อนไปบ้าง

ควรมีการศึกษาถึงต้นทุนและรายรับส่วนเพิ่มในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษี หัก ณ ที่จ่าย ในด้านกรมสรรพากรเพื่อทราบถึงผลตอบแทนที่จะได้รับและจะได้มีแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพต่อไป