

## สารบัญ

## หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	
<b>บทที่ 2 ระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>	
ประโยชน์จากการใช้บริการ โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	6
ขั้นตอนการขอใช้บริการ โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	7
การติดตั้งโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย	8
โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่ายสำหรับหน่วยงานราชการ	10
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
<b>ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นสำหรับผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วย</b>	21
สื่อบันทึกข้อมูลแล้ว	
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป	21
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณ	26
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นสำหรับผู้ให้บริการที่ยังไม่ขึ้นแบบ ด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	40
ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป	40
ส่วนที่ 2 ผลการศึกษสาเหตุและปัญหาที่ไม่ขึ้นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	45
ส่วนที่ 3 ผลการศึกษข้อเสนอแนะในการให้บริการ	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	54
อภิปรายผล	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	
แบบสอบถามชุดที่ 1	63
แบบสอบถามชุดที่ 2	68
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	โครงสร้างของโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย	12
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	21
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความพร้อมของหน่วยงาน	24
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการติดตั้งโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย	25
4.5	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	26
4.6	แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลด้านความสะดวก	27
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความสะดวก	29
4.8	แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลด้านความถูกต้องสมบูรณ์	30
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความถูกต้องสมบูรณ์	32
4.10	แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	33
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	34
4.12	แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลด้านการบริการ	35
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านการบริการ	37
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการ	38
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน	40
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความพร้อมของหน่วยงาน	43
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการติดตั้งโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย	44
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการทดลองใช้งาน โปรแกรม	45
4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ไม่ได้ทดลองใช้งาน โปรแกรม	46
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาเมื่อเริ่มการใช้งาน โปรแกรม	47
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของความเข้าใจขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นก่อนใช้งาน	48
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับ โปรแกรม	49
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของการแก้ปัญหาในการใช้งาน โปรแกรม	50
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	51
4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุและปัญหาทำให้หน่วยงานไม่ยื่นแบบด้วย สื่อบันทึกข้อมูลจาก โปรแกรม	52
4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	53

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	สรุปภาพรวมขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม	11
2.2	แสดงหน้าจอเมื่อเข้าสู่ระบบโปรแกรมคำนวณภาษี	14
2.3	แสดงหน้าจอโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย	14
2.4	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 1: บันทึก/แก้ไขข้อมูล	14
2.5	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 2: ประมวลผลภาษี	15
2.6	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 3: ค้นหา	15
2.7	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 4: รายงาน	15
2.8	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 5: ภาษีหัก ณ ที่จ่าย	16
2.9	แสดงหน้าจอ เมนูที่ 6: ส่วนช่วยเหลือ	16