

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ผลและแปลความหมายของข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ ที่ใช้ในการอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย

S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในส่วนของการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ตามชุดของแบบสอบถาม ในแต่ละชุดจะมีส่วนประกอบย่อยอีก ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นสำหรับผู้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในส่วนนี้จะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น มากที่สุด = 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็น มาก = 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็น ปานกลาง = 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็น น้อย = 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด = 1 คะแนน

กำหนดค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่ได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 = เห็นด้วยในระดับดีมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 = เห็นด้วยในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 = เห็นด้วยในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 = เห็นด้วยในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 = เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นสำหรับผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาสาเหตุและปัญหาในการไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ผลการศึกษา มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของหน่วยงาน		
ส่วนราชการ	59	65.6
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	31	34.4
รวม	90	100.0
จำนวนของพนักงานและลูกจ้าง		
ไม่เกิน 50 คน	31	34.4
ตั้งแต่ 51 – 100 คน	24	26.7
ตั้งแต่ 101 – 150 คน	17	18.9
มากกว่า 150 คนขึ้นไป	18	20.0
รวม	90	100.0
แหล่งที่มาของการใช้บริการโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย		
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	90	100.0
รวม	90	100.0
ปีที่เริ่มใช้โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ปี 2544	3	3.3
ปี 2545	22	24.5
ปี 2546	63	70.0
ปี 2547	2	2.2
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือหน่วยงานจากส่วนราชการ ร้อยละ 65.6 และจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 34.4 โดยหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างไม่เกิน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างตั้งแต่ 51-100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างมากกว่า 150 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างตั้งแต่ 101-150 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ตามลำดับ

แหล่งที่มาของการใช้บริการโปรแกรมคำนวณภาษี ทั้งหมดทราบจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ร้อยละ 100.0 ปีที่เริ่มใช้โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2546 คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาเริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2545 คิดเป็นร้อยละ 24.5 เริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2544 คิดเป็นร้อยละ 3.3 และใช้ในปี พ.ศ. 2547 คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษียื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ไม่เกิน 6 เดือน	1	1.1
ตั้งแต่ 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี	1	1.1
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี	16	17.8
ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป	72	80.0
รวม	90	100.0
ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์		
ดี หรือ ดีมาก	8	8.9
ปานกลาง	79	87.8
พอใช้ได้	3	3.3
รวม	90	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	31.1
ปริญญาตรี	62	68.9
รวม	90	100.0
ตำแหน่งปัจจุบัน		
ลูกจ้าง	25	27.8
เจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ	63	70.0
หัวหน้างาน	2	2.2
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้ใช้โปรแกรมคำนวณมาเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป มากถึงร้อยละ 80.0 รองลงมาตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 ไม่เกิน 6 เดือนและตั้งแต่ 6 เดือนแต่ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.1 เท่ากันตามลำดับ

ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาอยู่ในระดับดีหรือดีมาก คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับพอใช้ได้ คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.9 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.1 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ ร้อยละ 70.0 รองลงมาเป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 27.8 และเป็นหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความพร้อมของหน่วยงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือคอมพิวเตอร์		
ดีมาก	42	46.7
ปานกลาง	45	50.0
พอใช้	3	3.3
รวม	90	100.0
ความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต		
มีความรวดเร็วมาก	26	28.9
มีความรวดเร็วปานกลาง	57	63.3
ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน	7	7.8
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพร้อมของหน่วยงานทางด้านอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 และอยู่ในระดับพอใช้คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ ด้านความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่อินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีความรวดเร็วมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตในหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการติดตั้งโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดตั้งเองโดยคานวน์โหลดในเว็บไซค์หรือจากแผ่นซีดีที่ได้รับ	12	13.3
บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	78	86.7
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในการติดตั้งโปรแกรมคำนวณ ส่วนใหญ่ใช้บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ถึงร้อยละ 86.7 และติดตั้งเองโดยคานวน์โหลดในเว็บไซค์หรือจากแผ่นซีดีที่ได้รับ เพียงร้อยละ 13.3

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ด้านความสะดวก	4.13	0.295	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ด้านความถูกต้องสมบูรณ์	4.18	0.322	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	4.16	0.529	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ด้านการบริการ	3.92	0.207	เห็นด้วยในระดับดีมาก
รวม	4.10	0.259	เห็นด้วยในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็น ต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล โดยรวมเห็นด้วยในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.10$ S.D. = 0.259) เมื่อจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ พบว่ามีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ด้านทั้งด้านความสะดวก ($\bar{X} = 4.13$ S.D. = 0.295) ด้านความสมบูรณ์ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.18$ S.D. = 0.322) ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.16$ S.D. = 0.529) และด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.92$ S.D. = 0.207) เมื่อแยกรายละเอียดของความเห็นด้านต่าง ๆ ออกเป็นรายชื่อแล้ว มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6 – 13 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความสะดวก

ความคิดเห็นด้านความสะดวก	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ขั้นตอนการพิมพ์แบบแสดงรายการต่างๆ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	44 48.9	46 51.1	0 0	0 0	0 0	90 100.0
การเริ่มต้นเข้าระบบ โปรแกรม โดยรหัสผ่าน ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	34 37.8	56 62.2	0 0	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนของการพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	34 37.8	55 61.1	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	34 37.8	50 55.6	5 5.5	1 1.1	0 0	90 100.0
ขั้นตอนในการสำรองข้อมูลและเรียกคืนฐานข้อมูล มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	26 28.9	61 67.8	3 3.3	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูล เพื่อยื่นต่อสรรพากร มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	21 23.3	68 75.6	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นรายงานภาษี หัก ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	9 10.0	81 90.0	0 0	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	9 10.0	68 75.6	13 14.4	0 0	0 0	90 100.0
ขั้นตอนตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	2 2.2	56 62.3	29 32.2	3 3.3	0 0	90 100.0
ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลภาษี ข้อมูลค่าลดหย่อน ในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4 4.4	49 54.5	33 36.7	4 4.4	0 0	90 100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการระบบ โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในด้านความสะดวก ดังนี้

ขั้นตอนของการพิมพ์แบบแสดงรายการต่าง ๆ มีความง่ายไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 51.1 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 48.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

การเริ่มต้นเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่านใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนของพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่ายมีความง่ายไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลในโปรแกรมมีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนในการสำรองข้อมูลและเรียกคืนฐานข้อมูลมีความง่ายไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 67.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 28.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูลเพื่อยื่นต่อสรรพากร มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 75.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 23.3 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนของการประมวลผล เป็นรายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 90.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 10.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 75.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 14.4 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ขั้นตอนตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.2 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลภาษี ข้อมูลค่าลดหย่อนในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 54.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 36.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความสะดวก

ความคิดเห็นด้านความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ขั้นตอนการพิมพ์แบบแสดงรายการต่าง ๆ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.49	0.503	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การเริ่มต้นเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่าน ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.38	0.488	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนของการพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.37	0.507	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนของการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.30	0.626	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนในการสำรองข้อมูลและเรียกคืนฐานข้อมูล มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.26	0.510	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูล เพื่อขึ้นต่อสรรพากร มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.22	0.444	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นรายงานภาษี หัก ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.10	0.302	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนของการประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.96	0.495	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.63	0.589	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลภาษี ข้อมูลค่าลดหย่อน ในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.59	0.652	เห็นด้วยในระดับดีมาก
รวม	4.13	0.295	เห็นด้วยในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณ ในด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ประเด็นของการให้บริการ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความเห็นมากที่สุด ได้แก่ขั้นตอนการพิมพ์แบบแสดงรายการต่าง ๆ มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = 0.503) รองลงมาได้แก่ การเริ่มต้นเข้าระบบโปรแกรม โดยรหัสผ่านใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.488) และขั้นตอนของการพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.37$ S.D. = 0.507) ตามลำดับ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการค้นหาข้อมูลภาษี ข้อมูลค่าลดหย่อนในโปรแกรม มีความง่าย ไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.59$ S.D. = 0.652)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความถูกต้องสมบูรณ์

ความคิดเห็นด้านความถูกต้องสมบูรณ์	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
การเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	41 45.6	48 53.3	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
การทำงานแต่ละเมนูในโปรแกรม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	36 40.0	52 57.8	2 2.2	0 0	0 0	90 100.0
การพิมพ์หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์	34 37.8	54 60.0	2 2.2	0 0	0 0	90 100.0
การพิมพ์รายงาน แบบแสดงรายการ แสดงผลถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงกับข้อมูลที่บันทึก	34 37.8	54 60.0	1 1.1	1 1.1	0 0	90 100.0
การจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล มีความถูกต้อง สมบูรณ์	29 32.2	60 66.7	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล บนระบบโปรแกรม	8 8.9	81 90.0	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
การประมวลผลรายการแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ ของโปรแกรมมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	13 14.5	66 73.3	11 12.2	0 0	0 0	90 100.0
มีความมั่นใจในการประมวลผลภาษีของโปรแกรม มีความถูกต้องสมบูรณ์	5 5.6	83 92.2	1 1.1	1 1.1	0 0	90 100.0
มีความมั่นใจในการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ข้อมูลไม่สูญหาย ยื่นถูกต้องสมบูรณ์	3 3.3	86 95.6	1 1.1	1 1.1	0 0	90 100.0
มีความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไข ข้อผิดพลาดในโปรแกรม ว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบง่าย	4 4.5	72 80.0	12 13.3	2 2.2	0 0	90 100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการระบบ โปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในด้านความถูกต้อง สมบูรณ์ ดังนี้

การเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง มีความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 53.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 45.6 เห็นด้วยในระดับ มากที่สุด

การทำงานแต่ละเมนูในโปรแกรมมีความถูกต้องสมบูรณ์เชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.8 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 40.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

การพิมพ์หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

การพิมพ์รายงาน แบบแสดงรายการ แสดงผลถูกต้องสมบูรณ์ตรงกับข้อมูลที่บันทึก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 60.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 37.8 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

การจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่อบันทึกข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 32.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบโปรแกรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 8.9 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

การประมวลผลรายการแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ ของโปรแกรม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 73.3 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 14.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

มีความมั่นใจ ในการประมวลผลภาษีของโปรแกรม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 5.6 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

มีความมั่นใจในการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ข้อมูลไม่สูญหาย ยื่นถูกต้อง สมบูรณ์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 95.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 3.3 เห็นด้วย ในระดับมากที่สุด

มีความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูล ที่บันทึกแก้ไขข้อผิดพลาดในโปรแกรมว่า มีความถูกต้องสมบูรณ์ตรวจสอบง่าย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.0 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 13.3 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ต่อการใช้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่ จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านความถูกต้องสมบูรณ์

ความคิดเห็นด้านความถูกต้องสมบูรณ์	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
การเข้าระบบโปรแกรม โดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	4.44	0.522	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การทำงานแต่ละเมนูในโปรแกรม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	4.38	0.532	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การพิมพ์หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์	4.36	0.526	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การพิมพ์รายงาน แบบแสดงรายการ แสดงผลถูกต้อง สมบูรณ์ ตรงกับข้อมูลที่บันทึก	4.34	0.564	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล มีความถูกต้อง สมบูรณ์	4.30	0.529	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล บนระบบโปรแกรม	4.08	0.308	เห็นด้วยในระดับดีมาก
การประมวลผลรายการแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ ของโปรแกรมมีความถูกต้อง สมบูรณ์ เชื่อถือได้	4.02	0.519	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความมั่นใจในการประมวลผลภาษีของโปรแกรม มีความถูกต้องสมบูรณ์	4.02	0.334	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความมั่นใจในการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ข้อมูล ไม่สูญหาย ยื่นถูกต้องสมบูรณ์	4.02	0.211	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไข ข้อผิดพลาดในโปรแกรมว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบง่าย	3.87	0.502	เห็นด้วยในระดับดีมาก
รวม	4.18	0.322	เห็นด้วยในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความคิดเห็นต่อการใช้บริการระบบโปรแกรมคำนวณในด้าน ความถูกต้องสมบูรณ์ ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ประเด็น ของการใช้บริการ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความเห็นมากที่สุดได้แก่การเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง มีความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.44$ S.D. = 0.522) รองลงมาได้แก่การทำงานแต่ละเมนู ในโปรแกรมมีความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.38$ S.D. = 0.532) และการพิมพ์หนังสือ รับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 4.36$ S.D. = 0.526) ตามลำดับ ประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไขข้อผิดพลาด ในโปรแกรมว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบง่าย ($\bar{X} = 3.87$ S.D. = 0.502)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ความคิดเห็นด้านประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษี และนำส่งภาษี	31 34.4	53 58.9	5 5.6	1 1.1	0 0	90 100.0
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำและ ยื่นแบบแสดงรายการ	27 30.0	55 61.1	8 8.9	0 0	0 0	90 100.0
ลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของ ผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี	11 12.2	68 75.6	11 12.2	0 0	0 0	90 100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนี้

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีและนำส่งภาษี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 58.9 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 34.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 61.1 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 30.0 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 75.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 12.2 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด และระดับปานกลาง เท่ากัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

ความคิดเห็นด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีและนำส่งภาษี	4.26	0.663	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการ	4.21	0.590	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี	4.00	0.497	เห็นด้วยในระดับดีมาก
รวม	4.16	0.529	เห็นด้วยในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณในด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ประเด็นของการให้บริการ โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความเห็นมากที่สุด ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีและนำส่งภาษี ($\bar{X} = 4.26$ S.D. = 0.663) รองลงมาได้แก่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการ ($\bar{X} = 4.21$ S.D. = 0.590) ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี ($\bar{X} = 4.00$ S.D. = 0.497)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละและระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านการบริการ

ความคิดเห็นด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	จำนวนร้อยละ	
มีความพอใจในการให้บริการโปรแกรมสำเร็จรูป โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ	22 24.4	67 74.5	1 1.1	0 0	0 0	90 100.0
มีความสะดวกในการนำส่งภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	13 14.4	77 85.6	0 0	0 0	0 0	90 100.0
ความพอใจในการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยสื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป	4 4.5	83 92.2	3 3.3	0 0	0 0	90 100.0
เจ้าหน้าที่สรรพากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมของหน่วยงานได้ดี	2 2.2	85 94.5	3 3.3	0 0	0 0	90 100.0
มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร	3 3.3	78 86.7	9 10.0	0 0	0 0	90 100.0
มีความพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมที่บริการเข้าใจง่าย	1 1.1	74 82.2	15 16.7	0 0	0 0	90 100.0
ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรหลังการให้บริการโปรแกรม	1 1.1	38 42.2	41 45.6	10 11.1	0 0	90 100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ให้บริการมีระดับความคิดเห็น ต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในด้านการบริการดังนี้ มีความพอใจในการให้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 74.5 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 24.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

มีความสะดวกในการนำส่งภาษี และยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 85.6 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 14.4 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ความพอใจในการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยสื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 92.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 4.5 เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

เจ้าหน้าที่สรรพากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการใช้โปรแกรมของ
หน่วยงานได้ดี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 94.5 เห็นด้วยในระดับดีมาก รองลงมาร้อยละ 3.3
เห็นด้วยในระดับปานกลาง

มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร ผู้ใช้บริการ
ส่วนใหญ่ร้อยละ 86.7 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 10.0 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

มีความพอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมที่บริการเข้าใจง่าย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่
ร้อยละ 82.2 เห็นด้วยในระดับมาก รองลงมาร้อยละ 16.7 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร หลังการใช้บริการโปรแกรม
ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ร้อยละ 45.6 เห็นด้วยในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 42.2 เห็นด้วย
ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ต่อการให้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ด้านการบริการ

ความคิดเห็นด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
มีความพอใจในการให้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูป โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ	4.23	0.451	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความสะดวกในการนำส่งภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	4.14	0.354	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ความพอใจในการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยสื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป	4.01	0.280	เห็นด้วยในระดับดีมาก
เจ้าหน้าที่สรรพากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมของหน่วยงานได้ดี	3.99	0.237	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร	3.93	0.361	เห็นด้วยในระดับดีมาก
มีความพอใจคู่มือการใช้งาน โปรแกรมที่บริการเข้าใจง่าย	3.84	0.394	เห็นด้วยในระดับดีมาก
ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร หลังการให้บริการ โปรแกรม	3.33	0.687	เห็นด้วยในระดับปานกลาง
รวม	3.92	0.207	เห็นด้วยในระดับดีมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบโปรแกรมคำนวณด้านการบริการ ผู้ใช้บริการมีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ประเด็นของการให้บริการ ยกเว้น ในเรื่อง ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร หลังการให้บริการโปรแกรม ที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของความเห็นมากที่สุดได้แก่มีความพอใจในการให้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ($\bar{X} = 4.23$ S.D. = 0.451) รองลงมาได้แก่มีความสะดวกในการนำส่งภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.354) มีความพอใจในการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและนำส่งภาษี ด้วยสื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.280) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ต้องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรหลังการให้บริการ โปรแกรม ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.687) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เหตุผลที่ทำให้หน่วยงานให้บริการโปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ได้รับความสะดวก ทำงานรวดเร็วประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน	63	70.0
ได้รับการแนะนำจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่ เชียงรายให้ใช้บริการ โปรแกรม	27	30.0
รวม	90	100.0
ความต้องการให้กรมสรรพากรบริการโปรแกรมภาษีประเภทอื่นเพิ่ม		
โปรแกรมภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด.53	15	16.7
ไม่ต้องการ	75	83.3
รวม	90	100.0
หน่วยงานได้ใช้บริการอื่นนอกเหนือจากโปรแกรมคำนวณภาษี		
มี พอใจยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต	15	16.7
ไม่มี	75	83.3
รวม	90	100.0
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ปัญหาในทางปฏิบัติของการใช้งานโปรแกรม เมื่อทำงานผิดพลาดมักแก้ไขเองไม่ได้	10	11.1
ปัญหาในการบันทึกข้อมูล เนื่องจากมีขั้นตอนให้ กรอกข้อมูลละเอียดมากเกินไป	9	10.0
ไม่มี	71	78.9
รวม	90	100.0
ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการโปรแกรมคำนวณภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ต้องการให้เจ้าหน้าที่เชื่อมโยงให้บริการ ในช่วง ใช้โปรแกรมใหม่ๆ	10	11.1
ต้องการให้โปรแกรมมีขั้นตอนการกรอกรายละเอียด ที่น้อยลง	5	5.6
ไม่มี	75	83.3
รวม	90	100.0

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อปัญหาข้อเสนอแนะในการให้บริการแต่ละข้อมีดังนี้ เหตุผลที่ทำให้หน่วยงานใช้บริการโปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่ตอบว่าเพราะได้รับความสะดวกขึ้น ทำงานรวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาตอบว่าเพราะได้รับการแนะนำจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายให้ใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 30.0

ความต้องการได้รับการบริการโปรแกรมภาษีประเภทอื่นเพิ่ม ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ต้องการ คิดเป็นร้อยละ 83.3 และมีความต้องการ ได้แก่โปรแกรมภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภ.ง.ด.3 ภ.ง.ด. 53 คิดเป็นร้อยละ 16.7 การใช้บริการอื่นนอกจากการใช้โปรแกรมคำนวณภาษี ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีการใช้บริการอื่นอีก คิดเป็นร้อยละ 83.3 และมีการใช้บริการอื่น ได้แก่การยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 16.7 โดยพอใจบริการยื่นแบบทางอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้โปรแกรมคำนวณภาษี และยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มี คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาตอบว่ามีปัญหาทางปฏิบัติในการใช้งานโปรแกรม เมื่อมีข้อผิดพลาดมักแก้ไขเองไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 11.1 และตอบว่ามีปัญหาในการบันทึกข้อมูล เนื่องจากมีขั้นตอนให้กรอกข้อมูลที่ละเอียดมากเกินไป คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะที่มี ต่อการให้บริการโปรแกรมคำนวณภาษี และยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มี คิดเป็นร้อยละ 83.3 รองลงมาตอบว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่เยี่ยมให้บริการในช่วงใช้โปรแกรมใหม่ ๆ เพื่อให้มีความชำนาญและใช้งานได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 11.1 และต้องการให้โปรแกรมมีการใช้งานที่สะดวกขึ้นโดยควรมีขั้นตอนในการกรอกรายละเอียดข้อมูลให้น้อยลง คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ยังไม่ยืนยันแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของหน่วยงาน		
ส่วนราชการ	28	56.0
รัฐวิสาหกิจ	5	10.0
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	17	34.0
รวม	50	100.0
จำนวนของพนักงานและลูกจ้าง		
ไม่เกิน 50 คน	17	34.0
ตั้งแต่ 51 – 100 คน	19	38.0
ตั้งแต่ 101 – 150 คน	8	16.0
มากกว่า 150 คนขึ้นไป	6	12.0
รวม	50	100.0
แหล่งที่มาของการขอใช้บริการโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย		
สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	50	100.0
รวม	50	100.0
ปีที่ขอใช้โปรแกรมคำนวณและยืนยันแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล		
ปี 2544	13	26.0
ปี 2545	35	70.0
ปี 2546	1	2.0
ปี 2547	1	2.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือหน่วยงานจากส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร้อยละ 34.0 และจากรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.0 ตามลำดับ โดยหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างตั้งแต่ 51-100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมา มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างไม่เกิน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างตั้งแต่ 101 - 150 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีจำนวนพนักงานและลูกจ้างมากกว่า 150 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ

แหล่งที่มาของการขอใช้บริการโปรแกรมคำนวณภาษี ทั้งหมดทราบจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ร้อยละ 100.0 โดยส่วนใหญ่ขอใช้โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในปี พ.ศ. 2545 คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาขอใช้ในปี พ.ศ. 2544 คิดเป็นร้อยละ 26.0 และขอใช้ในปี พ.ศ. 2546 และ 2547 คิดเป็นร้อยละ 2.0 เท่ากัน

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
คิดว่าโปรแกรมน่าสนใจหรือไม่		
น่าสนใจ	50	100.0
รวม	50	100.0
ความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์		
ดี หรือ ดีมาก	2	4.0
ปานกลาง	41	82.0
พอใช้ได้	6	12.0
น้อยมาก	1	2.0
รวม	50	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	30.0
ปริญญาตรี	34	68.0
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.0
รวม	50	100.0
ตำแหน่งปัจจุบัน		
ลูกจ้าง	11	22.0
เจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ	36	72.0
หัวหน้างาน	3	6.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นว่าโปรแกรมคำนวณภาษี มีความน่าสนใจ ร้อยละ 100.0 ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาอยู่ในระดับพอใช้ได้ คิดเป็นร้อยละ 12.0 อยู่ในระดับดีหรือดีมาก คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอยู่ในระดับน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.0 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ตำแหน่งหน้าที่งานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 72.0 เป็นลูกจ้าง ร้อยละ 22.0 และเป็นหัวหน้างาน ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลความพร้อมของหน่วยงาน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือคอมพิวเตอร์		
ดีมาก	13	26.0
ปานกลาง	34	68.0
พอใช้	2	4.0
น้อยมาก	1	2.0
รวม	50	100.0
ความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต		
มีความรวดเร็วมาก	3	6.0
มีความเร็วปานกลาง	46	92.0
มีความล่าช้ามาก	1	2.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่าความพร้อมของหน่วยงานทางด้านอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 26.0 อยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 4.0 และอยู่ในระดับน้อยมาก ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ ความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่อินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีความรวดเร็วมาก คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีความล่าช้ามาก คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการติดตั้งโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดตั้งเองโดยคานวน์โหลดในเว็บไซค์หรือจากแผ่นซีดีที่ได้รับ	7	14.0
บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย	43	86.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในการติดตั้งโปรแกรมคำนวณ ส่วนใหญ่ใช้บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย ถึงร้อยละ 86.0 และติดตั้งเองโดยคานวน์โหลดในเว็บไซค์หรือจากแผ่นซีดีที่ได้รับ เพียงร้อยละ 14.0

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาสาเหตุและปัญหาในการไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลการทดลองใช้งานโปรแกรม

การทดลองใช้งานโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
ทันที	16	32.0
ภายใน 1 สัปดาห์หลังติดตั้ง	14	28.0
หลังจาก 1 สัปดาห์	3	6.0
ยังไม่ได้เข้าไปทดลองใช้	17	34.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การทดลองใช้งานโปรแกรมผู้ให้บริการส่วนใหญ่ยังไม่ได้เข้าไปทดลองใช้ คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาได้เข้าไปทดลองใช้ทันทีที่ติดตั้งเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 32.0 ทดลองใช้ภายใน 1 สัปดาห์หลังติดตั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.0 และทดลองใช้หลังจาก 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ไม่ได้ทดลองใช้งานโปรแกรม

สาเหตุที่ไม่ได้ทดลองใช้งานโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเวลาศึกษาโปรแกรม	13	76.5
โปรแกรมที่ติดตั้งไม่สมบูรณ์หรือสูญหายไป	3	17.6
อื่นๆ	1	5.9
รวม	17	100.0

จากตารางที่ 4.20 พบว่า สาเหตุที่ผู้ใช้บริการไม่ได้ทดลองใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาศึกษาโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาโปรแกรมติดตั้งไม่สมบูรณ์หรือสูญหายไป คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอื่นๆ ได้แก่ เข้าโปรแกรมไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาเมื่อเริ่มการใช้งานโปรแกรม

ปัญหาการใช้งานโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
เข้าใช้ได้ทุกเมนู ไม่มีปัญหา	20	60.6
เข้าไปใช้ได้บางส่วน	10	30.3
เข้าไปแต่ใช้งานไม่ได้	2	6.1
ไม่ทราบ เพราะเข้าไปใช้งาน โปรแกรมไม่ได้	1	3.0
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 4.21 พบว่าเมื่อผู้ให้บริการทดลองใช้โปรแกรมแล้ว ส่วนใหญ่สามารถเข้าไปใช้ได้ทุกเมนู ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาเข้าไปใช้ได้บางส่วน คิดเป็นร้อยละ 30.3 เข้าไปแต่ใช้งานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 6.1 และไม่ทราบ เพราะเข้าไปใช้งานโปรแกรมไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของความเข้าใจขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นก่อนใช้งาน

ความเข้าใจขั้นตอนการบันทึกข้อมูล เบื้องต้นก่อนใช้งาน	จำนวน	ร้อยละ
เข้าใจดี และทำได้	13	39.4
เข้าใจ ทำได้แต่ไม่มั่นใจว่าถูกต้อง	18	54.5
ไม่ทราบ เพราะเข้าไปใช้งานโปรแกรมไม่ได้	2	6.1
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 4.22 พบว่าเมื่อผู้ใช้บริการทดลองใช้โปรแกรม ความเข้าใจขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นก่อนใช้งานของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจทำได้แต่ไม่มั่นใจว่าถูกต้อง ร้อยละ 54.5 รองลงมาเข้าใจดีและทำได้ ร้อยละ 39.4 และไม่ทราบเพราะเข้าไปใช้งานโปรแกรมไม่ได้ ร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม

การเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
เคยเข้าอบรม 1 ครั้ง	27	81.8
เคยเข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง	2	6.1
ไม่เคยเข้าอบรม	4	12.1
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ใช้บริการที่ทดลองใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่เคยเข้าอบรมความรู้เกี่ยวกับโปรแกรม 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.8 ไม่เคยเข้าอบรม คิดเป็นร้อยละ 12.1 และเคยเข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของการแก้ปัญหาในการใช้งาน โปรแกรม

การแก้ปัญหาในการใช้งานโปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากร	19	57.6
อ่านคู่มือการใช้งานเพื่อแก้ปัญหา	6	18.2
เลิกใช้งานโปรแกรมทันที	5	15.2
ไม่ทำอะไร เพราะเข้าไปใช้งานโปรแกรมไม่ได้	3	9.0
รวม	33	100.0

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อผู้ใช้บริการที่ทดลองใช้โปรแกรมพบปัญหาในการเข้าไปใช้งานในโปรแกรม ส่วนใหญ่จะแก้ปัญหด้วยการสอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากร คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองลงมาอ่านคู่มือการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 18.2 เลิกใช้งานโปรแกรมทันที คิดเป็นร้อยละ 15.2 และไม่ทำอะไรเพราะเข้าไปใช้งานในโปรแกรมไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

ความต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการ	39	78.0
ไม่ต้องการ	11	22.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ยังมีความต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 78.0 และไม่ต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 22.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวน และร้อยละ ของสาเหตุและปัญหาทำให้หน่วยงานไม่ยื่นแบบด้วย
 สื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรม

สาเหตุและปัญหาไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
จะต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อบันทึกโปรแกรมก่อนทำให้เพิ่มงาน	30	60.0
ไม่มั่นใจในการใช้งานโปรแกรมประมวลผลภาษี ทำให้เสียเวลาต้องตรวจสอบด้วยมืออีกครั้ง	19	38.0
หน่วยงานมีฐานข้อมูลเดิมแต่นำไปใช้งานในโปรแกรมไม่ได้	15	30.0
มีข้อมูลน้อยไม่ได้ยื่นแบบและนำส่งภาษีบ่อย จึงไม่ใช้โปรแกรม	14	28.0
ต้องนำส่งภาษี ณ ที่จ่ายประเภทอื่น โดยจัดทำแบบนำส่งด้วยมืออยู่แล้วทุกเดือน จึงไม่ใช้โปรแกรม	12	24.0
ยื่นแบบและนำส่งภาษีแบบเดิมสะดวกกว่า รวดเร็วกว่า จัดทำง่ายกว่า	12	24.0
ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรล่าช้าเมื่อโปรแกรมมีปัญหา	12	24.0
โปรแกรมที่ขอมามีความยุ่งยาก ไม่สะดวกในการใช้งาน	10	20.0
โปรแกรมที่ติดตั้งสูญหาย และไม่ได้ติดตั้งใหม่	8	16.0
หน่วยงานมีการเปลี่ยนหน้าที่ใช้โปรแกรมบ่อย ต้องเริ่มใหม่ ทำให้ไม่ต่อเนื่อง	5	10.0
มีความไม่พร้อมด้านบุคลากรที่จะใช้โปรแกรม	4	8.0
เข้าไปใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณภาษีและจัดทำรายงานให้ แต่นำข้อมูลมาใช้กรอกแบบด้วยมือเพื่อยื่นแบบและนำส่งภาษี	3	6.0
มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าเดิม	3	6.0
จะต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบและนำส่งภาษี ด้วยกระดาษอยู่แล้ว จึงไม่ยื่นด้วยสื่อบันทึกข้อมูล	2	4.0
ไม่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร	2	4.0

จากตารางที่ 4.26 พบว่า สาเหตุและปัญหา ทำให้หน่วยงานไม่ยื่นแบบด้วย
 สื่อบันทึกข้อมูลจากโปรแกรม ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความเห็นตรงกันมากที่สุดได้แก่ จะต้อง
 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อบันทึกโปรแกรมก่อนทำให้เพิ่มงานร้อยละ 60.0 รองลงมาได้แก่ปัญหาไม่มั่นใจ
 ในการใช้งานโปรแกรมประมวลผลภาษี ทำให้เสียเวลาต้องตรวจสอบด้วยมืออีกครั้ง ร้อยละ 38.0
 และปัญหา หน่วยงานมีฐานข้อมูลเดิมแต่นำไปใช้งานในโปรแกรมไม่ได้ ร้อยละ 30.0 โดยหัวข้อที่
 พบว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดได้แก่ จะต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยกระดาษอยู่แล้ว
 จึงไม่ยื่นด้วยสื่อบันทึกข้อมูลและไม่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร มีเพียงร้อยละ 4.0 เท่ากัน

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้มีบริการอบรมหรือให้ความรู้ การใช้งานโปรแกรมในภาคปฏิบัติด้วย	7	14.0
ต้องการให้มีการเชื่อมบริการแนะนำ หลังจากที่ได้ขอใช้โปรแกรมใหม่ ๆ	4	8.0
ไม่มีความเห็น	39	78.0
รวม	50	100.0

จากตารางที่ 4.27 พบว่าในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการไม่มีความเห็นใด ถึงร้อยละ 78.0 รองลงมาต้องการให้เจ้าหน้าที่มีบริการอบรมหรือให้ความรู้การใช้งานโปรแกรมภาคปฏิบัติจริงด้วย คิดเป็นร้อยละ 14.0 และต้องการให้เจ้าหน้าที่มีการเชื่อมบริการแนะนำแก่ผู้ให้บริการ หลังจากที่ได้ใช้โปรแกรมช่วงแรก คิดเป็นร้อยละ 8.0