

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีจำนวน 140 ราย ได้แก่ผู้ให้บริการในเขตจังหวัดเชียงราย โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้วจำนวน 90 ราย และผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลหลังจากที่ขอใช้บริการแล้วจำนวน 50 ราย แบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 2 ชุด แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สำหรับผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว แบบสอบถาม ชุดที่ 2 ใช้สำหรับผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลหลังจากที่ขอใช้บริการ

การศึกษา ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

กรณีที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

#### สรุปผลการศึกษา

##### กรณีที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

##### ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานจากส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 65.6 มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างไม่เกิน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 แหล่งที่มาของการใช้บริการ โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทราบจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายคิดเป็นร้อยละ 100.0 เริ่มใช้โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลในปี พ.ศ. 2546 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 50.0 มีความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต ในระดับมีความรวดเร็วปานกลางคิดเป็นร้อยละ 63.3 ในการติดตั้งโปรแกรม ได้ใช้บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย คิดเป็นร้อยละ 86.7

##### ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมคำนวณภาษียื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลมาแล้ว ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 87.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 68.9 ตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 70.0

**ข้อมูลความคิดเห็นต่อการใช้บริการ ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา  
หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่อบันทึกข้อมูล**

**ด้านความสะดวก**

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบโปรแกรม ด้านความสะดวก ใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับดีมากในทุกเรื่อง ได้แก่ ขั้นตอนการพิมพ์แบบแสดงรายการต่าง ๆ การเริ่มต้นเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่าน การพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย การบันทึกข้อมูลในโปรแกรม การสำรองข้อมูลและเรียกคืนฐานข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลลงในสื่อบันทึกข้อมูลเพื่อยื่นต่อสรรพากร การประมวลผลเป็นรายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย การประมวลผลเป็นแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ การตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด การค้นหาข้อมูลภาษี และค่าลดหย่อนในโปรแกรม

**ด้านความถูกต้องสมบูรณ์**

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบโปรแกรมด้านความถูกต้องสมบูรณ์ เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยที่เห็นด้วยในระดับดีมากในทุกเรื่อง ได้แก่ การเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง การทำงานแต่ละเมนูในโปรแกรม การพิมพ์หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย การพิมพ์รายงาน แบบแสดงรายการ การจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล มีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลบนระบบโปรแกรม การประมวลผลรายการแบบ ภ.ง.ด.1 ภ.ง.ด.1ก ภ.ง.ด.1กพิเศษ การประมวลผลภาษีของโปรแกรม มีความมั่นใจในการยื่นแบบ ด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ข้อมูลไม่สูญหาย มีความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไขข้อผิดพลาดในโปรแกรมว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์ ตรวจสอบง่าย

**ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย**

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบโปรแกรม ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับเห็นด้วยในระดับดีมากในทุกเรื่อง ได้แก่ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการคำนวณภาษีและนำส่งภาษี การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี

**ด้านการบริการ**

จากการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการระบบโปรแกรม ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับดีมาก ได้แก่ มีความพอใจในการให้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ มีความสะดวกในการนำส่งภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ความพอใจในการเพิ่มช่องทางการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

จากโปรแกรมสำเร็จรูป เจ้าหน้าที่สรรพากรสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมของหน่วยงานได้ดี มีความพอใจในความรวดเร็วของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร พอใจคู่มือการใช้งานโปรแกรมที่บริการ เข้าใจง่าย และมีค่าเฉลี่ยที่เห็นด้วยในระดับปานกลางในเรื่องต้องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรหลังการให้บริการ โปรแกรม

#### **ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสาเหตุที่ใช้โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล เนื่องจากได้รับความสะดวก ทำงานรวดเร็วประหยัดเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ไม่ต้องการบริการโปรแกรมภาษีประเภทอื่นเพิ่มนอกเหนือจากโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย คิดเป็นร้อยละ 83.3 ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานโปรแกรมคำนวณภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 78.9 และไม่มีข้อเสนอแนะในการใช้บริการ โปรแกรมคำนวณภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 83.3

#### **กรณีที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล**

##### **ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานจากส่วนราชการ คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างตั้งแต่ 51 - 100 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ที่มาของการขอใช้บริการ โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ทั้งหมดทราบจากสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ได้ขอใช้บริการ โปรแกรมคำนวณและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ในปี พ.ศ. 2545 คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.0 ความพร้อมในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความรวดเร็วปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 92.0 การติดตั้งโปรแกรม ได้ใช้บริการติดตั้งโดยเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย คิดเป็นร้อยละ 86.0

##### **ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคิดว่าโปรแกรมมีความน่าสนใจ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 82.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.0 ตำแหน่งปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 72.0

### สาเหตุและปัญหาในการไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

จากการศึกษาพบว่า เมื่อได้ติดตั้งโปรแกรมแล้ว ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ได้เข้าไปทดลองใช้งานโปรแกรมและเข้าไปใช้งานทันที คิดเป็นร้อยละ 32.0 สามารถเข้าไปใช้ได้ทุกเมนูงานคิดเป็นร้อยละ 60.6 มีความเข้าใจขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเบื้องต้นก่อนใช้งาน ทำได้แต่ไม่มั่นใจว่าถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 54.5 เคยเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 81.8 เมื่อมีปัญหาในการใช้งานมักจะแก้ปัญหาโดยการสอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากรคิดเป็นร้อยละ 57.6 ส่วนผู้ที่ยังไม่ได้เข้าไปทดลองใช้งานโปรแกรมคิดเป็นร้อยละ 34.0 ให้เหตุผลไม่มีเวลาศึกษาโปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 76.5 ปัจจุบันผู้ให้บริการยังต้องการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 78.0

สาเหตุและปัญหาในการไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการเห็นด้วยในเรื่องจะต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อบันทึกในโปรแกรมก่อนทำให้เพิ่มงาน ไม่มั่นใจในการใช้งานโปรแกรมประมวลผลภาษีทำให้เสียเวลาต้องตรวจสอบด้วยมืออีกครั้ง หน่วยงานมีฐานข้อมูลเดิมแต่นำไปใช้งานในโปรแกรมไม่ได้ มีข้อมูลน้อยไม่ได้ยื่นแบบและนำส่งภาษีบ่อยจึงไม่ใช้โปรแกรม

### ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.0

### อภิปรายผล

ผลการศึกษาคำความคิดเห็น ของผู้ให้บริการ ต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้คือ

กรณีผู้ให้บริการที่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว จากการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ได้จำแนกออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านความถูกต้องสมบูรณ์ ด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และด้านการบริการ พบว่าโดยรวมมีความเห็นด้วยในระดับดีมากในทุก ๆ ด้าน มีรายละเอียดข้อย่อยแต่ละด้าน ดังนี้

ในด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ในเรื่องของการพิมพ์แบบแสดงรายการต่าง ๆ การเข้าระบบโปรแกรมโดยรหัสผ่าน การพิมพ์หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล การสำรองข้อมูลและเรียกคืนฐานข้อมูล และมีค่าเฉลี่ยในลำดับที่น้อยได้แก่ เรื่องขั้นตอนตรวจสอบแก้ไขข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด การค้นหาข้อมูลภาษี ข้อมูลค่าลดหย่อนในโปรแกรม

ในด้านความถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุด ในเรื่องการเข้าระบบ โปรแกรมโดยรหัสผ่านแต่ละครั้ง การทำงานแต่ละเมนูในโปรแกรม การพิมพ์หนังสือรับรอง ภาษีหัก ณ ที่จ่าย การพิมพ์รายงาน แบบแสดงรายการ การจัดเก็บข้อมูลไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง ความมั่นใจในการประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไขข้อผิดพลาด ในโปรแกรม

ในด้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่องการคำนวณภาษี นำส่งภาษี จัดทำและยื่นแบบแสดงรายการ

ในด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากที่สุดในเรื่อง พอใจการให้บริการโปรแกรม สำเร็จรูปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ สะดวกในการนำส่งภาษีและยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล พอใจ ในการเพิ่มช่องทางให้ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องต้องการ ได้รับความบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรหลังการใช้บริการ โปรแกรม

กล่าวโดยสรุป ผู้ใช้บริการที่ได้ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลแล้ว จะมีความเห็นว่าโปรแกรม ให้ความสะดวกในการใช้งานมาก แต่บางส่วนเห็นว่าโปรแกรมมีขั้นตอนการตรวจสอบแก้ไข ข้อมูลที่บันทึกผิดพลาด การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ความสะดวกปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่มีรายละเอียดมากเมื่อเกิดความผิดพลาด การเข้าไปแก้ไขหรือค้นหาข้อมูลทำให้ รู้สึกว่าไม่ได้รับความสะดวกมาก ส่วนใหญ่มีความมั่นใจมากในเรื่องความถูกต้องสมบูรณ์ของ โปรแกรมเกี่ยวกับ การเข้าระบบ การทำงานในเมนู การพิมพ์รายงานแบบแสดงรายการต่าง ๆ แต่บางส่วนเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การประมวลผลข้อมูลที่บันทึกแก้ไขข้อผิดพลาด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการมีข้อมูลที่มีรายละเอียดจำนวนมาก เมื่อแก้ไขข้อมูลและประมวลผล จึงไม่แน่ใจว่าบันทึกข้อมูลเข้าไปถูกต้อง หรือได้ทำขั้นตอนผิดพลาด การตรวจสอบจึงประมวลผล ด้วยมืออีกครั้ง หรืออาจจะไม่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรม เป็นต้น ในการใช้โปรแกรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เห็นด้วยเป็นอย่างมากว่า ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการนำส่งภาษี และยื่นแบบแสดงรายการ ในเรื่องลดภาระในการชำระภาษีหรือขอคืนภาษีของผู้มีเงินได้ตอนสิ้นปี บางส่วนยังเห็นว่าลดภาระไม่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่ได้เข้าไปปรับปรุงค่าใช้จ่าย ค่าลดหย่อนตอนสิ้นปีเพื่อให้มีภาษีพอดี หรือได้รับข้อมูลค่าลดหย่อนที่จ่ายจริงล่าช้า จึงไม่ได้ ปรับปรุงค่าลดหย่อนที่ได้ประมาณการไว้ ทำให้มีภาษีที่ต้องชำระหรือขอคืนในภายหลัง ด้านการบริการส่วนใหญ่มีความพอใจมากในการบริการด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการ โปรแกรมสำเร็จรูปโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่มีบางส่วนเห็นว่ามีความต้องการปานกลาง ในการ ได้รับความบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากรหลังการใช้โปรแกรม อาจเป็นเพราะ โปรแกรมใช้งานง่าย มีความเข้าใจดี สามารถยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง และได้ใช้คู่มือโปรแกรม

เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์เกี่ยวกับเรื่องระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการได้ใช้โปรแกรมและระยะเวลาที่พนักงานได้ปฏิบัติงานโปรแกรมกับการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ระบบโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้านต่าง ๆ จะเห็นว่าสาเหตุที่ผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการได้ใช้โปรแกรมมานานเป็นเวลา 2 ปีขึ้นไปและพนักงานได้ปฏิบัติงานโปรแกรมต่อเนื่องกันมานานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดความชำนาญในการใช้โปรแกรม จึงไม่มีปัญหาในการยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล

กรณีผู้ใช้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล จากการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล เห็นพ้องต้องกันว่าโปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย มีความน่าสนใจ เมื่อได้ติดตั้งโปรแกรมส่วนใหญ่เคยเข้าไปทดลองใช้งานโปรแกรมและบางส่วนไม่เคยทดลองใช้งานโปรแกรมโดยให้เหตุผลไม่มีเวลาศึกษาโปรแกรม เมื่อได้เข้าไปทดลองใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่จะใช้งานได้ทุกเมนูงาน แต่ไม่ค่อยมั่นใจว่าจะใช้งานได้ถูกต้องเคยเข้ารับอบรมความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมมาแล้ว 1 ครั้ง ขณะใช้งานเมื่อพบปัญหาจะสอบถามเจ้าหน้าที่สรรพากร ปัจจุบันส่วนใหญ่ยังคงต้องการใช้โปรแกรมคำนวณอยู่ สำหรับสาเหตุและปัญหาที่ไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่มีความเห็นเดียวกันในเรื่องของการต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อบันทึกใน โปรแกรมก่อนเป็นการเพิ่มงาน ไม่มั่นใจในการใช้โปรแกรมประมวลผลภาษีทำให้ต้องเสียเวลาตรวจสอบด้วยมืออีกครั้ง มีฐานข้อมูลเดิมอยู่แล้วแต่ไม่สามารถนำไปใช้ในโปรแกรมได้ และข้อมูลมีน้อยไม่ได้ยื่นแบบนำส่งภาษีบ่อย มีส่วนน้อยที่เห็นว่าเกิดจาก มีค่าใช้จ่ายสูงกว่าเดิม ต้องเก็บหลักฐานการยื่นแบบและนำส่งภาษีด้วยกระดาษจึงไม่ใช้โปรแกรม และไม่ได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพากร

อาจสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่ยังคงต้องการใช้บริการ โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย แต่สาเหตุและปัญหาที่ไม่ได้ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูล อาจเกิดจากผู้ใช้บริการขอใช้โปรแกรมในช่วงแรก ๆ ของการให้บริการ ถือเป็นเรื่องใหม่ทั้งด้านเจ้าหน้าที่บริการและผู้ขอใช้บริการ เจ้าหน้าที่ยังไม่มีความชำนาญในการแนะนำการใช้งาน โปรแกรม ให้ผู้ใช้บริการแต่ละรายที่มีข้อปลีกย่อยที่แตกต่างกัน การไม่ได้ติดตามให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงเริ่มต้น การขาดความเข้าใจในการใช้งานที่ถูกต้องของผู้ใช้บริการ แม้ว่าจะได้รับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมจากสรรพากรแล้วก็ตาม เนื่องจากในทางปฏิบัติ ช่วงเริ่มต้นอาจไม่คุ้นเคย จึงมองว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก เพิ่มงาน หรือเมื่อทดลองใช้โปรแกรมครั้งแรกอาจจะทิ้งช่วงเวลานานทำให้ลืมวิธีใช้งานเบื้องต้น มีปัญหาในการใช้งานและไม่ได้รับการแก้ไขในทันทีทำให้ละทิ้งไป ไม่ได้ศึกษาคู่มือโปรแกรมหรืออ่านคู่มือไม่เข้าใจ ทำให้เมื่อขอใช้บริการแล้วจึงไม่ได้ยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงราย

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระบบงานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา หัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาเห็นว่าข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายได้บ้าง ในการใช้เป็นแนวทางให้บริการ โปรแกรมคำนวณภาษีหัก ณ ที่จ่าย ด้วยสื่อบันทึกข้อมูล แก่ผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดเชียงราย

1. ควรมีการวางแผนในการเข้าไปให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ ที่ยังไม่ยื่นแบบด้วย สื่อบันทึกข้อมูลอีกครั้ง เพื่อให้คำแนะนำและสอบถามความต้องการได้รับบริการ หากผู้ใช้บริการ ประสงค์ที่จะใช้บริการ โปรแกรม ให้บริการติดตั้งโปรแกรมใหม่ และอาจจะมีแผ่นซีดีโปรแกรม สำรองให้ เจ้าหน้าที่ควรแนะนำการใช้งานโปรแกรมให้ผู้ใช้บริการเข้าใจจนใช้งานได้ถูกต้อง และ มีการติดตามหลังจากได้บริการไปแล้ว เพื่อให้ผู้ใช้สามารถยื่นแบบด้วยสื่อบันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง และมีบริการให้คำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว
2. จากการศึกษา ได้พบว่าปัญหาและสาเหตุ ของผู้ใช้บริการที่ยังไม่ยื่นแบบด้วย สื่อบันทึกข้อมูล ส่วนใหญ่เกิดจากการไม่เข้าใจวิธีการใช้งานโปรแกรม ทำให้ละทิ้งไม่สนใจ ดังนั้น เจ้าหน้าที่อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าว ควรมีการฝึกสอนการใช้งานในทางปฏิบัติจริงด้วย อาจมีตัวอย่าง ในการปฏิบัติจะทำให้เข้าใจง่ายขึ้น และเจ้าหน้าที่ควรมีการศึกษารายละเอียดข้อมูลของหน่วยงาน ผู้ใช้บริการเพื่อให้คำแนะนำในเรื่องปลีกย่อยที่อาจจะซับซ้อนยุ่งยากในแง่ของผู้ใช้บริการ สามารถใช้งานได้ถูกต้องอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในภายหลัง
3. สำนักงานสรรพากรพื้นที่เชียงรายควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น นอกเหนือจากที่ กรมสรรพากรได้ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ทำหน้าที่หักภาษี ณ ที่จ่าย ได้ทราบถึงประโยชน์ของ โปรแกรมและสนใจที่จะใช้บริการ โปรแกรมมากขึ้น เนื่องจากเป็นการ ให้บริการแก่ผู้ใช้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ
4. ควรมีคู่มือการใช้งานโปรแกรมฉบับย่อที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย และมีการรวบรวมปัญหา การใช้งานที่พบของผู้ที่ได้ใช้บริการแล้ว วิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ใช้บริการ หากเกิดปัญหาการใช้งานกรณีเดียวกัน
5. การอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการอาจจะเปลี่ยนจากความรู้ตามคู่มือ เป็นการรวบรวม ปัญหาที่พบจากการใช้งานของผู้ใช้บริการมากล่าวถึง และแนะนำวิธีแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงการ ใช้งานที่ถูกต้อง หรืออาจจะมีการสอบถามข้อมูลจากผู้ใช้บริการถึงเรื่องที่ต้องการทราบก่อนการ จัดอบรมแต่ละครั้ง ตลอดจนสามารถตอบปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้ทุกประเด็น