

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ปัจจุบันวิทยาการด้านการให้บริการของภาครัฐได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการที่มีเป้าหมาย คือ การให้ระบบราชการมีขนาดเล็กลง และการจัดโครงสร้างองค์กรภาครัฐให้เน้นหลักการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก การให้บริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ ถ้ามีการจัดระบบบริหารงานที่ดี การทำงานก็จะเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวก เป็นที่พอใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับรัฐ การปฏิรูประบบราชการถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งรัฐบาล ราชการ และประชาชน แต่ผู้ที่เป็นหลักในการปฏิรูประบบราชการในครั้งนี้ มิใช่เพื่อสนองต่อความต้องการของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือเพียงแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ แต่จะเป็นการทำงานเพื่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาข้าราชการให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ที่จะสามารถรองรับความต้องการของประชาชน และความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต (สำนักงานข้าราชการพลเรือน. 2546 : 5)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง รับผิดชอบ 3 อำเภอ คืออำเภอเมือง อำเภอคลองใหญ่ และอำเภอเกาะกูด แบ่งงานออกเป็น 2 งานหลักคือ งานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่ในเรื่องของการบริการในด้านต่างๆ เช่น ออกใบอนุญาตให้ขายสุรา ยาสูบ และไฟ รับชำระภาษี รับบงดือนต่างๆ ในปีนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บรายได้โดยมุ่งเน้นการจัดเก็บภาษีเพื่อเสริมการคลังที่ยั่งยืน สร้างความเป็นธรรมและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานและทันสมัยตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อเร่งรัดและพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และบรรลุตามเป้าหมาย โดยการปรับปรุงโครงสร้างภายในองค์กร พัฒนาระบบการจัดเก็บภาษี ระบบควบคุม และระบบตรวจสอบสินค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ ให้รัดกุมและมีประสิทธิภาพรวมถึงการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้แก่ผู้เสียภาษีโดยสุจริต ปรับปรุงระบบการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ตลอดเวลาภายในองค์กร เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ รวมถึงรองรับ

ยุทธศาสตร์ในการสร้างความยั่งยืนทางการคลังและปรับระบบบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยและโปร่งใสในการทำงาน และงานปราบปราม มีหน้าที่ป้องกันและปราบปราม ผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ซึ่งเป็นจุดเด่นทางด้านงานปราบปราม เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่สามารถเดินทางได้สะดวกไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำ หรือทางอากาศ ทำให้มีการลักลอบ ขนสินค้าที่มีได้เสียภาษีโดยเฉพาะอย่างยิ่งการลักลอบขนถ่ายน้ำมันทางเรือในทะเล การลักลอบ ขนบุหรี่มาทางด้านศุลกากร การขายสุราหรือขนสุราโดยมิได้มีการเสียภาษี การให้บริการ ต่อประชาชนจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันตามนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ (กรมสรรพสามิต, 2546 : 13)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ในกระบวนการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางด้านบริการ ของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำนวน 1,194 คน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตราด, 2554 : 10)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยสุ่มแบบบังเอิญพบ (Accidental Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ราย

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชาชนที่มาขอรับบริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด จำแนกตาม

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 รายได้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ซึ่งมี 5 ปัจจัย คือ

- 2.1 ด้านการให้บริการ
- 2.2 ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน
- 2.3 ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน
- 2.4 ด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.5 ด้านระบบสารสนเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ที่สำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือตามระเบียบ ประกาศและข้อบังคับต่างๆ โดยปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน เวลา ทรัพยากร พร้อมทั้งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดการตัดสินใจหรือความพึงพอใจ ทั้งแก่ผู้รับบริการ และผู้ทำหน้าที่บริหารจัดการที่สำรวจตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ประกอบด้วย

1.1 ด้านการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด พึงปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับความสะดวกและพึงพอใจ

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อราชการ โดยจัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน หมายถึง การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกขณะให้บริการ เช่น วัสดุ อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ปากกา และบริการน้ำดื่มแก่ผู้มาติดต่องาน เป็นต้น

1.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง การพัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อแจ้งการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ผ่านสื่อต่างๆ ให้ประชาชนได้รับทราบเพื่อสิทธิประโยชน์แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.5 ด้านระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

2. ประชาชนที่มาขอรับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

2.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้มาขอรับบริการ

2.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้มาขอรับบริการ

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ใช้บริการที่ได้รับขณะที่ทำการศึกษาวิจัย

2.4 รายได้ หมายถึง รายได้ที่เป็นตัวเงิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

ลักษณะของประชากรผู้มาใช้บริการ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานฯ

1. ด้านการให้บริการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน
4. ด้านการประชาสัมพันธ์
5. ด้านระบบสารสนเทศ

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้มาขอรับบริการที่มีลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด แตกต่างกัน