

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ได้นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. การให้บริการ
 - 1.1 ความหมายการให้บริการ
 - 1.2 คุณภาพการให้บริการ
 - 1.3 การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
 - 2.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ประเภทของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
3. การประชาสัมพันธ์
 - 3.1 ความหมายของการประชาสัมพันธ์
 - 3.2 องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์
4. เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบสารสนเทศ
 - 4.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ
 - 4.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ
 - 4.3 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี
 - 4.4 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ
 - 4.5 จุดมุ่งหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ
 - 4.6 กระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. บทบาทและความสำคัญของกรมสรรพสามิต
 - 5.1 วิสัยทัศน์
 - 5.2 พันธกิจ
 - 5.3 ประเด็นยุทธศาสตร์
 - 5.4 การแบ่งส่วนราชการ
 - 5.5 กฎหมายสรรพสามิต

6. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

6.1 นโยบายการพัฒนาการบริการของกรมสรรพสามิต

6.2 การให้บริการโดยการนำระบบ IT มาใช้ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

6.3 ประโยชน์ของการนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยต่างประเทศ

7.2 งานวิจัยในประเทศ

การให้บริการ

ความหมายการให้บริการ

การบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สำคัญประการหนึ่งในการวัดความพึงพอใจแก่บุคคลต่าง ๆ มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านและให้ความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างบางส่วนไว้ดังนี้

สมชาติ กิจธรรม (2543 : 3) ได้ระบุถึงคำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการ จัดเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย

สุดาดวง เรืองจิระ (2543 : 316) ให้คำจำกัดความว่า บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมของการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สมิต สัจฉกร (2546 : 13) กล่าวว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวก ด้านต่างๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

วิรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น อาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 14) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า บริการหมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

จากความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าการบริการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค เช่น การนัดเพื่อผ่อนคลายกล้ามเนื้อ การตรวจและรักษาโรค การจัดที่พักในรูปแบบต่างๆ การให้ความรู้และพัฒนาทักษะในสถานศึกษาต่างๆ การให้คำปรึกษาในการบริหารธุรกิจ หรือการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ
2. การบริการส่วนบุคคล เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อเสริมกับสินค้า เพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น บริการติดตั้งเครื่องซักผ้าหลังการขาย การตรวจเช็คเครื่องปรับอากาศตามระยะเวลา หรือการให้คำแนะนำในการใช้งานเครื่องพิมพ์ให้มีประสิทธิภาพ หรือการฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรในการผลิตให้แก่ลูกค้าอุตสาหกรรม

อเมริกัน เวบสเตอร์ (American Webster. 1980 : 135) ให้ความหมายของคำว่า บริการว่า

1. เป็นอาชีพ หรือผู้มีหน้าที่ให้
2. การรับใช้
3. การเสิร์ฟ
4. การช่วยเหลือเอื้อเพื่อประโยชน์ให้ผู้อื่น
5. เป็นงานที่ใช้มือเป็นองค์ประกอบ
6. เป็นงานที่ช่วยเหลือซ่อมแซม
7. เป็นงานที่ช่วยคำจุนรักษา

ค็อทเลอร์ (Kotler. 2003 : 444) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งการกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สรุปได้ว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ซึ่งเกิดจากความตั้งใจของบุคคลหนึ่งกระทำกับอีกบุคคลหนึ่งเพื่อการแลกเปลี่ยน เพื่อให้บุคคลผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามความคาดหวังและไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น

คุณภาพการให้บริการ

มาร์สตัน (Marston. 1979 : 13) กล่าวว่าไว้ว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการนั้น เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลัก และแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้

มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ในรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่ การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประการที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ ประการสุดท้าย การสร้างสิ่งที่มีจับต้องได้ ประกอบด้วย

การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักผ้าเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษาพยาบาล การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

มาร์สตัน (Marston, 1979 : 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค และเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการนั้นๆ แล้ว ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้านที่สำคัญ ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเชื่อมั่น ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ซึ่งมีส่วนสำคัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นงานด้านการให้บริการ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการมากเป็นอันดับหนึ่งดังนั้นหน่วยงานรัฐต้องพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และมี

ประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงผู้มารับบริการ
ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการได้มากที่สุด

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

มีผู้ศึกษาหลายท่านและให้ความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างบางส่วนไว้ดังนี้
อูทซ์ เลาฮีเชิร (2543 : 84) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมของงาน คือ สิ่งแวดล้อม ที่มี
ผลกระทบต่อการบริหารงาน สิ่งแวดล้อมของงานที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ คือ ลูกค้า คู่แข่งขัน
ผู้ผลิต และหน่วยงานควบคุม

พิทยา บวรวัฒนา (2544 : 115) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่
นอกองค์กร อันได้แก่ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาพการเมือง ลักษณะของสังคม โครงสร้างของกฎหมาย
นิเวศวิทยาและวัฒนธรรม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547 : 123) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมขององค์กร หมายถึง
ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบองค์กรและสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากร
ที่หายาก ได้แก่ วัตถุดิบ คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยี
การสนับสนุนจากลูกค้าและผู้มีส่วนร่วม สถาบันการเงิน และคู่แข่ง เป็นต้น

สาคร สุขศรีวงศ์ (2550 : 69) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่อยู่
ในองค์กรและสามารถควบคุมได้ คือ ระบบงาน ผู้มีส่วนได้เสียในองค์กร สิ่งอำนวยความสะดวก
และวัฒนธรรมองค์กร

รีอบบิน (Robbins. 1990 : 206) ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม (Environment) เอาไว้ว่า
ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กร คือ เป็นภาพรวมของทั้งหมด โดยที่ส่วนองค์กรถือว่าเป็น
ส่วนประกอบย่อยที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกนั้น และองค์กรจะอยู่โดดเดี่ยวไม่ได้ ต้องมี
ปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกด้วย

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 139) กล่าวถึงสภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อม
รอบๆ ตัว เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การปฏิบัติงาน
อ่านหนังสือ เป็นต้น สภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวที่มีอิทธิพลทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ
ได้พอๆ กับความรู้ความสามารถ เช่น ถ้าต้องการที่จะปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยแต่ไม่มี
ความรู้พอที่จะปฏิบัติงานได้ จะทำให้ปฏิบัติงานไม่สำเร็จ ในทางกลับกันหากมีความรู้ที่จะปฏิบัติงาน
แต่สภาพแวดล้อมไม่ดีพอ แสงสว่างน้อย มีเสียงดังรบกวนอยู่ตลอด สภาพแวดล้อมเช่นนี้ อาจทำให้
ขาดสมาธิ เกิดความรู้สึกรำคาญ เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จหรืออาจมีข้อผิดพลาดในการ
ปฏิบัติงานได้ สภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 236) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก มีส่วนเสริมสร้างและทำลายขวัญ และกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการปฏิบัติงานที่ดีถูกหลักอนามัย เช่น สถานที่สะอาด ระบายอากาศเป็นต้น จะทำให้พนักงานบังเกิดความสบายใจ ไม่รู้สึกรำคาญหรืออารมณ์ขุ่นมัว ขวัญและกำลังใจ ก็จะดี ถ้าจัดการสภาพปฏิบัติงานไว้ระเบียบขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาดความสวยงามพนักงาน จะขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจให้หมดสิ้นไปด้วย

จากความหมายของสภาพแวดล้อมที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งสิ่งมีชีวิตและสิ่งที่ไม่มีชีวิต หรือที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ และไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

พงศ์ หรดาล (2548 : 246) ได้กล่าวถึง การจัดสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่ไม่คำนึงถึง ปัจจัยความแตกต่างและขีดจำกัดของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่สะดวกสบาย ไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วยังส่งผลถึงระดับความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหา ด้านสุขอนามัยของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ในการจัดสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ถูกหลักจะทำให้ พนักงานเกิดความเมื่อยล้า ความเมื่อยล้านี้ นอกจากจะเป็นต้นเหตุที่ทำให้เกิดการผิดพลาดในการ ปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุได้ทันที ยังส่งผลต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานในระยะยาว ซึ่งส่งผลให้ปริมาณงานและคุณภาพของการผลิตลดลง

ประเภทของสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชาวุธ (2544 : 141) ได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงาน (Physical Condition of Work) คือ สิ่งต่างๆ ในบริเวณที่ปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะอาคาร การออกแบบ ห้องปฏิบัติงาน สภาพของห้องปฏิบัติงาน โต๊ะทำงาน การมองเห็น เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงที่จอดรถของบริษัท เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการปฏิบัติงาน คือ เวลาเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงาน จะเห็นพนักงานในสังคมปัจจุบันเคร่งเครียดกับงาน ปฏิบัติงานแข่งกับเวลา พนักงาน บางคนปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ บางคน 6 วันต่อสัปดาห์ และบางคน 5 วันต่อสัปดาห์ พนักงาน บางคนปฏิบัติงาน 10-20 ชั่วโมง ไม่มีเวลาพัก บางคนปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงมีเวลาพัก พนักงาน ที่ปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 6 วัน ต่อสัปดาห์และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์จริงหรือไม่ ร่างกายสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพติดต่อกันนานเท่าไร และปฏิบัติงานได้นานเพียงใดต่อวัน พนักงานปฏิบัติงาน 7 วันต่อสัปดาห์ จะมีความเครียดมากกว่าคนที่ปฏิบัติงาน 6 วันต่อสัปดาห์ และมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ หรือไม่ คำถามนี้จะเป็นเหตุผลให้ทำการศึกษาเรื่องเวลาในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมทางจิตในการปฏิบัติงาน (Psychological Condition of Work) คือ นอกจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ยังมีสภาพแวดล้อมทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอีกด้วย ลักษณะสังคมและเพื่อนร่วมงานรวมทั้งลักษณะวัฒนธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกและพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมมีผลต่อความรู้สึก 2 ลักษณะ คือ ความเบื่อหน่าย และความเมื่อยล้า

สรุปได้ว่า สถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากมีสถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับในส่วนของประชาชนที่มารับบริการก็มีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ดีซึ่งส่งผลให้มาเต็มใจในการชำระภาษีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายให้ส่วนราชการต่างๆ กล่าวคือ เทคนิคหรือวิธีการปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพทำงานให้เกิดความสะดวกความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย และคุณภาพของงานอันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต ดังนั้นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง หน่วยงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

การประชาสัมพันธ์

ความหมายของการประชาสัมพันธ์

มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านและให้ความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างบางส่วนไว้ดังนี้

วิรัช อภิรัตน์กุล (2540:21) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์คือ การเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ และความเข้าใจอันดี (Good Relationship) ระหว่างองค์กร สถาบัน กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อหวังผลในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

เสรี วงษ์มณฑา (2540 : 1) ได้กล่าวว่าประชาสัมพันธ์ คือ การกระทำทั้งสิ้นทั้งหลาย ทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อก่อให้เกิด

ทัศนคติและภาพพจน์ที่ดี อันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี ระหว่างหน่วยงานและสาธารณชน ที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือเป็นอย่างดี

วิจิตร อวระกุล (2541 : 17) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์ ความร่วมมือและการสนับสนุนจาก ประชาชน ตลอดจนดำรงไว้ซึ่งทัศนคติที่ดีของประชาชนต่อสถาบันให้คงอยู่ต่อไปเพื่อให้ประชาชน ยอมรับ สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบาย วัตถุประสงค์ และความเคลื่อนไหวของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ

เรืองกิตติ เหลืองสกุลทอง (2543 : 8) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ คือ การเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดี (Good Relationship) ระหว่างองค์กร สถาบัน กับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องให้เกิดความนิยมเลื่อมใส ศรัทธาและให้ความร่วมมือตลอดจน สนับสนุนหน่วยงานในที่สุด

วิมลพรรณ ตั้งจิตเพิ่มความดี (2543 : 4) ได้สรุปไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ คือการติดต่อ สื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรและกลุ่มประชาชนโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความเข้าใจอันถูกต้อง ในอันที่จะสร้างความเชื่อถือ ศรัทธา และความร่วมมือ ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดีซึ่งจะช่วยให้การ ดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย

คัทลิฟ และเซนเตอร์ (Cutlip and Center. 1978 : 4) ได้ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ ไว้ว่า การประชาสัมพันธ์เป็นความพยายาม ที่มีการวางแผนในอันที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ของประชาชน ที่ให้การยอมรับการดำเนินธุรกิจของสถาบันและเป็นการสื่อสารสองทาง

พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์ (2540 : 33) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามแผนการของการสื่อสารที่ได้กำหนดเอาไว้ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจ ที่ถูกต้อง

ลัทธินา สตะเวทิน (2542 : 5) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า วิธีการที่มีแผนการ และการกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่จะสร้าง หรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชนเพื่อให้ สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้การสนับสนุนร่วมมือ ซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมตามความมุ่งหมายโดยมีประชาคมติ เป็นบรรทัดฐานที่สำคัญด้วย

กรรณิการ์ อัครเดชา (2544 : 2) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง งานด้านการจัดการที่มีลักษณะเป็นการวางแผนล่วงหน้า และต่อเนื่องที่สถาบันของรัฐหรือเอกชน ที่ทำขึ้นเพื่อให้บุคคลที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจและสนับสนุนสถาบัน เหล่านั้น โดยการประเมินค่าประชาคมติเกี่ยวกับสถาบันนั้น เพื่อที่จะปรับปรุงนโยบาย และวิธีการ

ของสถาบันนั้นๆ เกิดความร่วมมือที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน โดยการให้ข่าวสารที่กว้างขวาง และมีการวางแผนล่วงหน้า

ปีนดา พุ่มแย้ม (2544 : 11) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง การติดต่อ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ขององค์กรสถานบันนั้นๆ ด้วยสื่อ หรือวิธีการที่เหมาะสมเพื่อให้กลุ่ม ประชาชนเป้าหมายเกิดทัศนคติ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร สถาบันเกิดการยอมรับและให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์กร สถาบัน บรรลุวัตถุประสงค์

วิรัช อภิรัตนกุล (2546 : 5) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรสถาบันกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องเพื่อหวังผล ในความร่วมมือและสนับสนุนจากประชาชน

อเมริกัน เวบสเตอร์ (American Webster. 1980 : 124) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ ไว้ในพจนานุกรมว่า การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) หมายถึง ธุรกิจที่ช่วยชักนำให้ประชาชน เกิดความเข้าใจและมีความนิยมชมชอบ (Goodwill) ต่อบุคคลหรือสถาบันนั้น

มาร์สตัน (Marston. 1979 : 3) ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ว่า หมายถึง สถานการณ์ การกระทำหรือคำพูด ซึ่งสามารถชักจูงใจหรือชักชวนให้ประชาชนเห็นด้วย หรือประสานความร่วมมือ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีการวางแผนให้เกิดอิทธิพลต่อประชาชนกลุ่มนั้นๆ

จากความหมายของนักประชาสัมพันธ์ที่ได้ประมวลมาข้างต้นสรุปได้ว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำที่ต่อเนื่องในอันที่จะสร้างความสัมพันธ์ อันดีกับประชาชน โดยใช้การติดต่อสื่อสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของบุคคล สถาบันองค์กร โดยใช้สื่อหรือเครื่องมือ และเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดเจตคติ ในทางบวก แก่ไขข่าวต่างๆ ในทางที่ดีขององค์กร เกิดการยอมรับและให้ความร่วมมือ สนับสนุน ในด้านต่างๆ ขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้นๆ ดำเนินงานไปได้ตามความมุ่งหมาย และบรรลุวัตถุประสงค์ อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการประชาสัมพันธ์

อุทิศ ศรีสะอาด (2546 : 31) กล่าวว่า หากมีการพิจารณาถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารแล้ว มีองค์ประกอบใหญ่ๆ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. องค์กรและสถาบัน หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลหรือคณะบุคคลได้จัดทำขึ้นโดยประสงค์ ที่จะดำเนินการใดๆ ในสังคมให้ลุล่วงไปตามความปรารถนาของบุคคลหรือคณะบุคคลนั้น
2. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Message) หมายถึง เนื้อหาสาระ เรื่องราวหรือสัญลักษณ์ ภาษา สัญลักษณ์ต่าง ๆ รูปภาพ เครื่องหมาย ฯลฯ ที่สามารถสื่อความหมายหรือนำไปตีความหมาย เป็นที่รู้และเข้าใจกันได้ ข่าวสารประชาสัมพันธ์จะมีเนื้อหาสาระที่มีความหมายแก่ผู้รับเสมอ

และต้องสอดคล้องไม่ขัดแย้งกับระบบค่านิยม (Value System) ความเชื่อหรือปทัสถานของกลุ่ม (Group Norm) นอกจากนี้ต้องมีความกระชับ ชัดเจนเข้าใจง่าย ตลอดจนไม่เกิดความยุ่งยากในการรับสาร

3. เครื่องมือในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อที่องค์กร สถาบัน เลือกมาใช้ ในการนำข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กรไปสู่ประชาชน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติของสื่อ ความสำคัญของสื่อ วัตถุประสงค์ ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ ของกระบวนการสื่อสาร

4. ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับประชาชน ซึ่งคำว่า ประชาชน มีความหมายกว้างไกลครอบคลุมถึงสมาชิกทุกคนของสังคม และมีความหลากหลายแตกต่างกันทั้งอายุ เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ /สังคม ภูมิปัญญา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณีกลุ่มเป้าหมายในการประชาสัมพันธ์ขององค์กร จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

4.1 กลุ่มประชาชนภายใน เป็นกลุ่มบุคลากรในองค์กรตั้งแต่ระดับผู้บริหารเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสัมพันธ์และผูกพันกับองค์กร มีผลประโยชน์ร่วมกันกับองค์กรดังนั้น งานประชาสัมพันธ์ จึงเข้ามามีบทบาทในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์กร

4.2 กลุ่มประชาชนภายนอก เป็นกลุ่มประชาชนที่ประกอบไปด้วยกลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์กับองค์กร เช่น กลุ่มลูกค้า กลุ่มผลประโยชน์ หรือกลุ่มคนทั่วไปที่มีความสัมพันธ์ โดยตรงกับการดำเนินกิจการขององค์กร เป็นต้นว่า กลุ่มคนในละแวกใกล้เคียง กลุ่มสื่อมวลชน กลุ่มผู้นำความคิดเห็น ทั้งนี้เพื่อชี้แจงชักชวนให้กลุ่มดังกล่าวมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่น

สรุปได้ว่าการประชาสัมพันธ์มีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคล องค์กร สถาบัน หน่วยงาน ตลอดจนงานทางด้านการศึกษา งานราชการ ฯลฯ เพราะการประชาสัมพันธ์ เป็นวิธีการหนึ่ง que เชื่อมโยงความเข้าใจระหว่างองค์กร สถาบัน หน่วยงานกับประชาชนด้วยการเผยแพร่ ข่าวสาร นโยบาย วัตถุประสงค์ กิจกรรมของสถาบันให้ประชาชนทราบ ขณะเดียวกันก็รับฟัง ความคิดเห็น ตลอดจนความต้องการของประชาชน และเมื่อประชาชนเกิดความเข้าใจมีความรู้สึก และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อองค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานแล้วก็จะให้ความร่วมมือสนับสนุนองค์กร สถาบัน หรือหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการประชาสัมพันธ์มีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบสารสนเทศสัมพันธ์กันอย่างไร อาจกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาถูกใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำสารสนเทศและการค้นคืนข้อมูล และสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลหรือหน่วยงานผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มที่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร คือ

1. ใช้ในการพัฒนาการบริหารและระบบงานต่างๆ ภายในองค์กรมากขึ้น ซึ่งทำให้สามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดกำลังคน ลดเอกสาร เพื่อความรวดเร็วการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ

2. ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือของการพัฒนากลยุทธ์ขององค์กรมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ภายใต้อาณาจักรของการแข่งขันทางธุรกิจที่ไร้พรมแดนหรือที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์นั้น สารสนเทศที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรจะถูกสร้างและส่งต่อให้แก่ผู้บริหารระดับสูงมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหาและการวางแผนขององค์กรให้สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงทีต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงไป

3. ใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้การค้นหาและการตอบสนองความต้องการใช้สารสนเทศสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น

4. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ผลจากที่บุคคลกรและหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพิ่มมากขึ้น รวมถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลเพื่อนำสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ประกอบกับการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อในระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรยิ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น

5. สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้ได้อย่างดี กล่าวคือ ผลจากการพัฒนาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้การค้นหาข้อมูลและสารสนเทศสามารถทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงการมีสารสนเทศที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจและการวางแผนได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความหมายของระบบสารสนเทศ

กฤษณ์ตร นัตร์กุล ณ อรุชยา (2549 : 7) ได้ให้คำจำกัดความของระบบสารสนเทศ คือ องค์กรประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และหน้าที่ทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กรการประสานงาน การควบคุมและการสื่อสารภายในองค์กร

คเชนทร์ ชัยรัตน์ (2549 : 3) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System) คือ องค์ประกอบต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องและทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และหน้าที่ทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การประสานงาน การควบคุม และการสื่อสารภายในองค์กร อาจมีข้อสงสัยว่า ระบบสารสนเทศจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เสมอไปหรือไม่ ซึ่งคำตอบ คือ ไม่จำเป็น ระบบสารสนเทศอาจเป็นระบบที่ทำด้วยมือหรือเป็นระบบที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer Based Information System : CBIS) ก็ได้ เพราะในการประมวลผลสารสนเทศ คือการนำเข้า (Input) ของข้อมูลดิบ (Data) ซึ่งเปลี่ยนไปเป็นผลลัพธ์โดยผ่านการประมวลผล (Process) และผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลก็คือ สารสนเทศ (Information) นั่นเอง และอาจมีข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) เพื่อนำสารสนเทศบางอย่างกลับไปเป็นข้อมูลดิบได้

จุมพจน์ วินิชกุล (2549 : 2) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นคำที่มาจากคำว่า ระบบ (System) ซึ่งหมายถึง โครงสร้างหนึ่งซึ่งประกอบด้วย ส่วนต่างๆ มารวมกันเป็นส่วนประกอบที่เกื้อกูลกัน มีความเชื่อมโยงกันทำหน้าที่ต่างๆ ที่จะให้บรรลุถึงเป้าหมายร่วมกัน เมื่อมารวมกับคำว่า สารสนเทศ ซึ่งหมายถึง ข่าวสาร เรื่องวิชาการต่างๆ แล้ว จะมีความหมายถึงระบบในการรวบรวม จัดเก็บ และให้บริการทางด้านสารสนเทศ เกิดจากความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างสถาบันหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศเป็นสำคัญระบบสารสนเทศที่ดี จะลดความซ้ำซ้อนในการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสารสนเทศภายในประเทศ

น้อย จันทรอำไพ (2549 : 4) ได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศ คือ ระบบงานที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศหรือจากข้อมูลดิบที่ไม่มีความหมายให้อยู่ในรูปที่มีความหมายหรือมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ซึ่งการประมวลผลข้อมูลดังกล่าว อาจจะทำด้วยมือ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ได้

บวร เทศารินทร์ (2549 : 3) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของคน ข้อมูล และวิธีการ ซึ่งทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้หรือสารสนเทศคือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผล บวก ลบ คูณ หาร เปรียบเทียบหรือตรวจสอบแล้วมีความชัดเจนขึ้นสามารถนำมาใช้ในด้านการศึกษาตัดสินใจ สารสนเทศจะถูกนำเสนอในรูปแบบอัตราส่วน ร้อยละ การเปรียบเทียบ เช่น อัตราครูต่อนักเรียน เปรียบเทียบงบประมาณที่ได้รับปัจจุบันกับอดีต และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการนับแต่เริ่มโครงการ และการเปรียบเทียบผลกำไรต่อการลงทุน ทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร คือ คน ซึ่งจัดได้ว่าเป็นผู้สร้างงาน และผลิตให้ที่ผู้ใช้บริการเป็นผู้แก้ปัญหา และเป็นผู้ตัดสินใจ

ประมวล ศรีอุดม (2549 : 5) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อกระทำให้เป็นสารสนเทศ การจัดเก็บและการนำเสนอสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันทันต่อเหตุการณ์

พิชัย เหลืออรุณ (2549 : 3) ให้ความหมายของคำว่าระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

ไพโรจน์ คชชา (2549 : 4) ได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System) คือ กระบวนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำให้เป็นสารสนเทศ การจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลให้เป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์

รุจเรขา อัสวิษณุ (2549 : 2) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดการข้อมูลอย่างมีระเบียบแบบแผน เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ และให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย

วิตรี สงแก้ว (2549 : 6) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล เก็บรักษา ดำเนินการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ และทำการกระจายสารสนเทศออกไป เพื่อสนับสนุนการควบคุม การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการวางแผนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงานทางด้านกฎหมาย ธุรกิจบริหาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์ในการบริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศทางการศึกษาดำเนินประมวลผล และการวิเคราะห์ให้เป็นสารสนเทศ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ ได้แก่ การนำเข้า การประมวลผล การนำออก โดยการนำเข้าจะรับและเก็บรวบรวมข้อมูลดิบภายในองค์กรไปอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายหรือเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน และการนำออก จะนำเอาสารสนเทศที่ได้นั้นไปยังผู้ใช้หรือ ไปยังกิจกรรมที่ใช้งานสารสนเทศนั้นๆ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังต้องมีสิ่งป้อนกลับ ที่ย้อนกลับไปยังตำแหน่งที่เหมาะสมของระบบ เพื่อช่วยการประเมิน และแก้ไขขั้นตอนนำเข้าหรือประมวลผล ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องเป็นตัวแทนของเหตุการณ์มีหลักฐาน มีการวิเคราะห์ แปลความหมายข้อมูลมีการเสนอรายงาน สรุปและการเผยแพร่

ศุกกิตติยา ภาษสุข (2549 : 4) ได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่ผ่านกระบวนการผลข้อมูลให้ได้ข้อมูลตามต้องการ สามารถใช้งานได้ตามเป้าหมายในกระบวนการทำงาน จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารสนเทศหรือใช้คอมพิวเตอร์ในการรวบรวมจัดเก็บประมวลผล และออกรายงานเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องตามความต้องการ

สำรวจ กมลาชุตต์ (2549 : 2) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่าเป็นระบบงานที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานขององค์กร แล้วจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถประมวลผลข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ แล้วแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบรายงานต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

อัจฉราภรณ์ บุญคำ (2549 : 2) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งทำการรวบรวมประมวลผล เก็บรักษา และกระจายสารสนเทศออกไป เพื่อสนับสนุน การควบคุม การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการวางแผนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศ ได้แก่ การนำเข้า การประมวลผล และการนำออก โดยการนำเข้าจะรับและรวบรวมข้อมูลดิบภายในองค์กรหรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก การประมวลผลจะเปลี่ยนข้อมูลดิบไปอยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย หรือเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน และการนำออกจะนำเอาสารสนเทศที่ได้นั้นไปยังผู้ใช้หรือไปยังกิจกรรมที่ใช้งานสารสนเทศนั้นๆ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังต้องการสิ่งป้อนกลับที่ย้อนกลับไปยังตำแหน่งที่เหมาะสมของระบบเพื่อช่วยในการประเมิน และแก้ไขขั้นตอนนำเข้าหรือประมวลผลข้อมูล

อุไรวรรณ เรืองดาว (2549 : 3) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ คือ องค์ความรู้และอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนรู้ และเป็นที่ใช้สำหรับการจัดเก็บรวบรวมความรู้ แหล่งความรู้ การจัดการและประมวลผลข้อมูล การนำเสนอ และการใช้สารสนเทศ ข้อมูลสารสนเทศ และความรู้เป็นกระบวนการของระบบสารสนเทศโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการเพื่อให้สารสนเทศที่มีคุณภาพตามความต้องการในการรวบรวมข้อมูลข่าวสารเป็นการสร้างสิ่งที่จะกระตุ้นการเรียนรู้ให้เกิดความเข้าใจ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ให้ผู้ที่สนใจเกิดทักษะในการค้นคว้า มีการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ

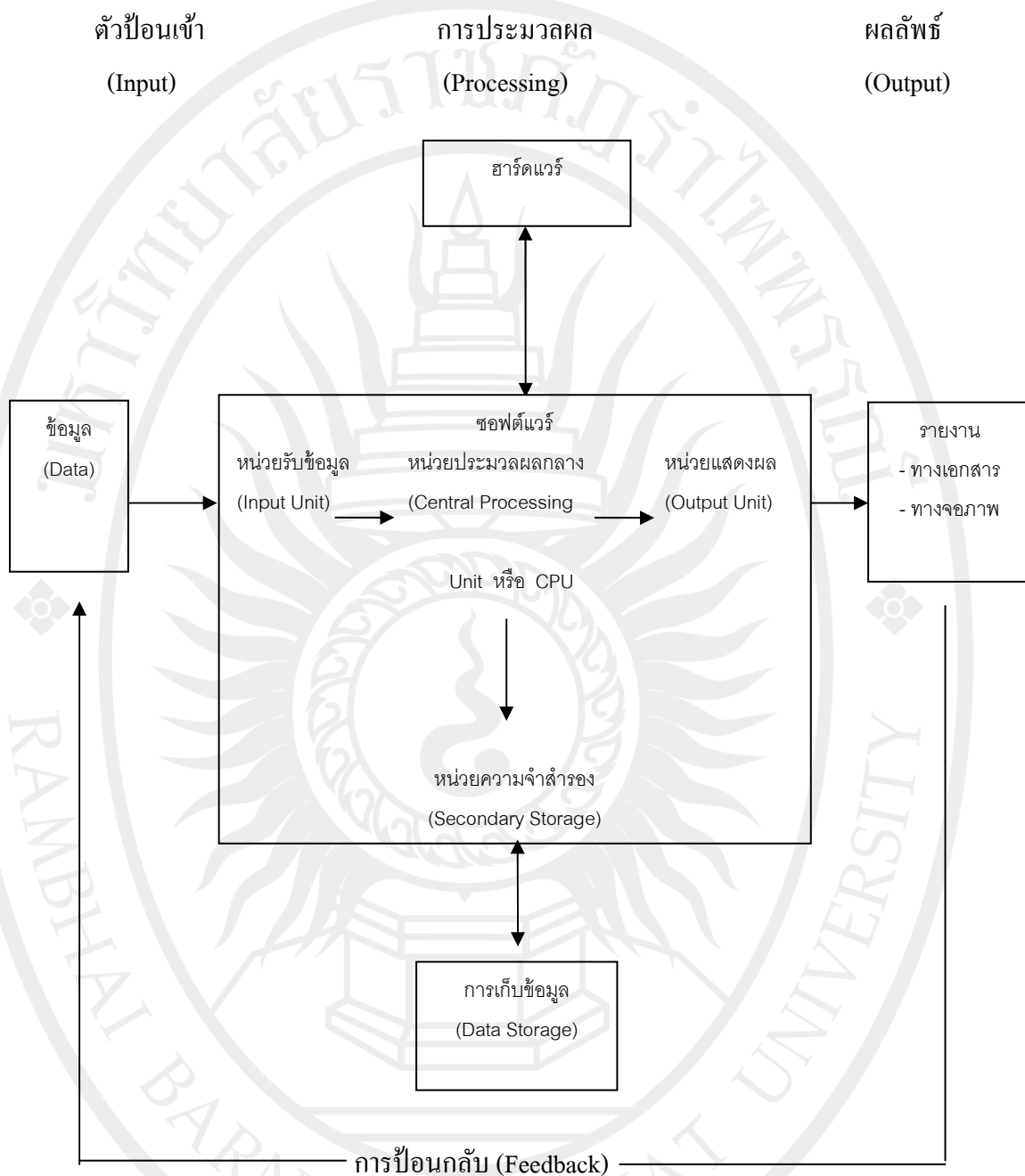
สรุปความหมายของคำว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน และทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางการบริหาร และสามารถนำสารสนเทศไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจของบุคคลระดับบริหารได้ในเวลาอันรวดเร็ว และถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศได้

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศที่มีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้นั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ตัวป้อนเข้า (Input) ตัวป้อนเข้าของระบบสารสนเทศก็คือ ข้อมูล (Data) ที่เป็นข้อเท็จจริงที่ได้ถูกเก็บรวบรวม และนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการประมวลผลต่อไป

2. การประมวลผล (Processing) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ
3. ผลลัพธ์ (Output) ผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศจะออกมาในรูปแบบของสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ รายงานทางเอกสาร รายงานทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ตามที่ต้องการซึ่งอาจจะนำเสนอออกมาในรูปแบบของข้อความ ตาราง กราฟ
4. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการป้อนกลับของผลลัพธ์ที่ได้รับมา เพื่อให้เป็นตัวป้อนเข้าสู่การประมวลผลต่อไป เช่น ผลลัพธ์ที่ออกมา ผู้ใช้สารสนเทศอาจส่งกลับไปให้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติมบางเรื่องเพื่อให้มีรายละเอียดเพิ่มเติมได้ เป็นต้น นอกจากนี้แล้วผลลัพธ์ของผู้ใช้กลุ่มหนึ่ง อาจจะเป็นปัจจัยนำเข้าของคนอีกกลุ่มหนึ่งได้ เช่น ผลลัพธ์ของระดับปฏิบัติการจะกลายมาเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อส่งต่อให้แก่ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลาง (ดังแผนภาพ 1)

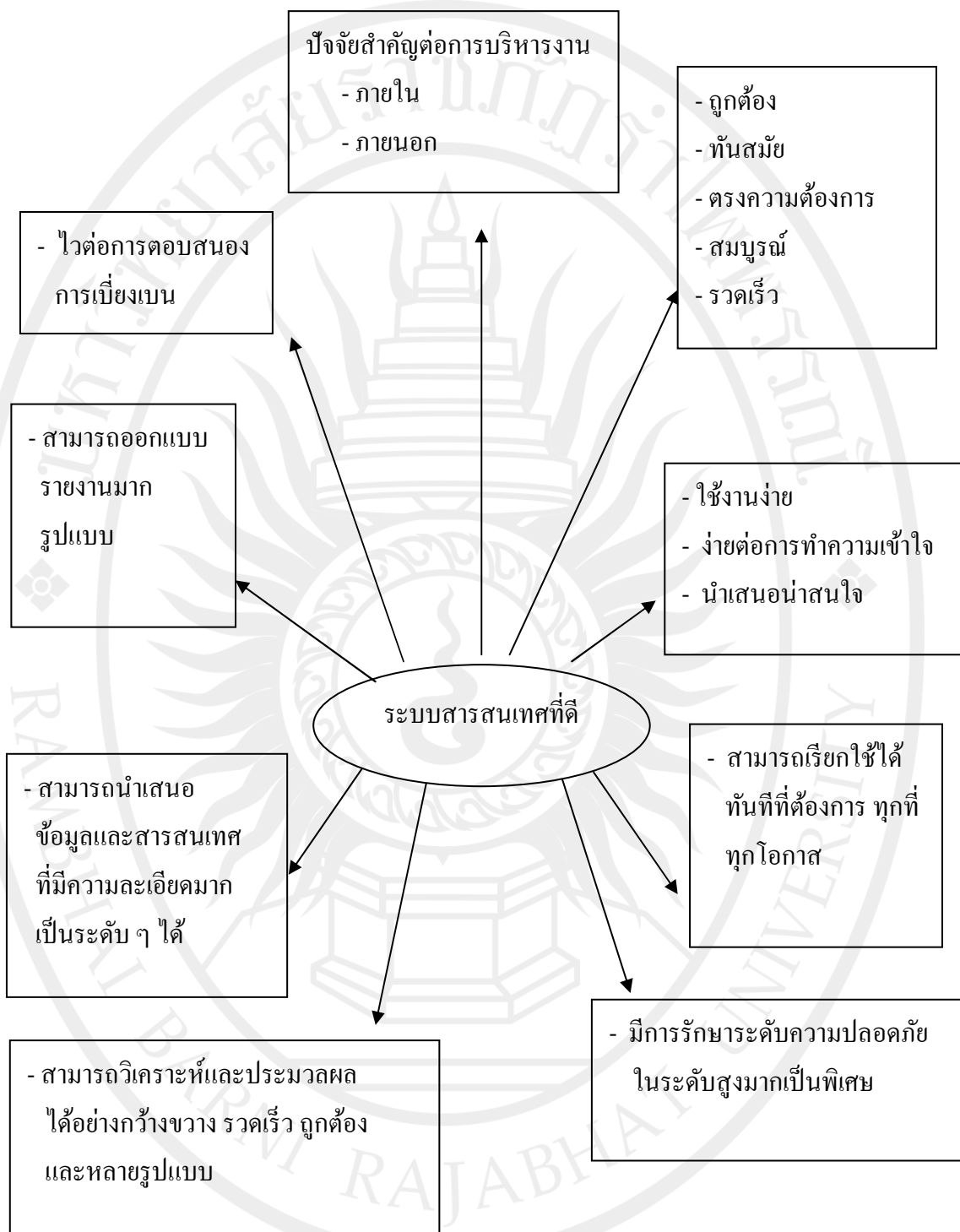


ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
 ที่มา : ยืน ภู่วรรณ (2540 : 103)

คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี

การสนับสนุนสารสนเทศในการนำไปใช้ในการจัดการ การวางแผน การตัดสินใจ การควบคุม และการประเมินผลงานในระดับสูงขององค์กรได้คือนั้น สารสนเทศควรมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อไปนี้

1. ความสามารถในการตอบสนองผู้ใช้ โดยสารสนเทศจะต้องนำเสนอเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรโดยตรง โดยจะต้องมีการนำเสนอผลการดำเนินงานที่สามารถเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator หรือ KPI) ขององค์กร รวมถึงการสามารถเรียกดูข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างกว้างขวางไม่ว่าจะเป็นข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร
 2. ความง่ายต่อการใช้งาน โดยการใช้งานจะต้องสามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องใช้คำสั่งมาก ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีความน่าสนใจ เช่น การนำเสนอในรูปแบบมิติภาพเคลื่อนไหว ใช้เสียง แสง สีประกอบการนำเสนอในรูปแบบของกราฟ ตารางสถิติเปรียบเทียบ รวมถึงสามารถเรียกดูและเรียกใช้ได้ทุกเวลา
 3. ความปลอดภัย จะต้องมียุทธศาสตร์การรักษาความปลอดภัยในระดับสูงมากเป็นพิเศษเนื่องจากเป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหารองค์กร
 4. ความสามารถในการประมวลผล จะต้องสามารถวิเคราะห์ และประมวลผลสถิติได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็วและถูกต้อง
 5. ความสามารถในการนำเสนอ
 6. การออกแบบรายงาน
 7. การมีความไวต่อการตอบสนอง
- สามารถสรุปได้ดังแผนภาพ 3



ภาพประกอบ 3 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ

ที่มา : ยืน ภู่วรรณ (2540 : 115)

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ยื่น ภู่วรรณ (2540 : 207) ตามระยะเวลาที่ผ่านมาไปขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น ในขณะที่ราคาต้นทุนของการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นถูกลง การมีระบบสารสนเทศใช้ในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ไม่ยากเลย ระบบสารสนเทศที่มีในองค์กรนั้น สามารถที่จะอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กับองค์กรได้ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานประจำวัน ประโยชน์ข้อนี้จะมุ่งตรงไปที่ระดับปฏิบัติการ จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติการกระทำงานได้อย่างรวดเร็ว และความถูกต้องของงานที่ทำจะเพิ่มมากขึ้น ปริมาณงานที่ทำจะเพิ่มมากขึ้น การบริการลูกค้าจะดีขึ้น และข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานจะถูกบันทึกไว้สำหรับการประมวลผลเพื่อบริหารงานต่อไป

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร ข้อมูลจากการปฏิบัติงานจะถูกนำมาประมวลผลและจัดทำเป็นรายงานต่างๆ สารสนเทศจากรายงานจะช่วยผู้บริหารในการควบคุม สั่งการ ได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ ทันต่อเหตุการณ์

3. เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ภาระงานที่ผู้บริหารทุกคนต้องทำ คือ การตัดสินใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางถึงระดับสูง การตัดสินใจจะมีความซับซ้อน และยากขึ้นเนื่องจากปัญหาที่เผชิญอยู่มีรูปแบบไม่ชัดเจน หรือไม่แน่นอน ระบบสารสนเทศจะช่วยในการเข้าถึงฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ รวมทั้งการสร้างตัวแบบ การเปลี่ยนข้อมูลทำให้การตัดสินใจมีความแม่นยำสูงขึ้น

4. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ในยุคที่มีการประกอบการจำเป็นต้องอยู่ภายใต้การแข่งขันเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับธุรกิจ จะช่วยให้ธุรกิจสามารถนำหน้าคู่แข่งกัน เพื่อเข้าไปรวบรวมส่วนแบ่งของตลาดได้ก่อน การเข้ามาถึงธุรกิจได้ก่อนนั้นจะสร้างความได้เปรียบในการเข้าแข่งขันกับองค์กร คู่แข่งที่ตามมาทีหลัง ถ้าไม่พยายามหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเสริมบริการหรือสินค้าให้ทันกับเวลา อาจจะต้องสูญเสียลูกค้าไปอยู่ตลอดเวลา เช่น ระบบสำรองที่นั่งของธุรกิจสายการบิน ระบบ ON-LINE ฝากถอนเงินต่างสาขาของธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2546 : 20) กล่าวว่าไว้ว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนาระบบงานสารสนเทศจะมีดังนี้

1. เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการวางระบบไม่เหมาะสม หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ เมื่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดข้อผิดพลาด หรือความล่าช้าของระบบ เนื่องจากปริมาณข้อมูลมีมากขึ้น ไม่สัมพันธ์กับระบบ จึงต้องมีการพิจารณาปรับปรุงระบบ เพื่อให้สามารถรองรับปัญหาได้

2. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ ในกรณีที่ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ที่เกิดขึ้นได้ จึงต้องมีการปรับปรุงระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการใหม่ได้

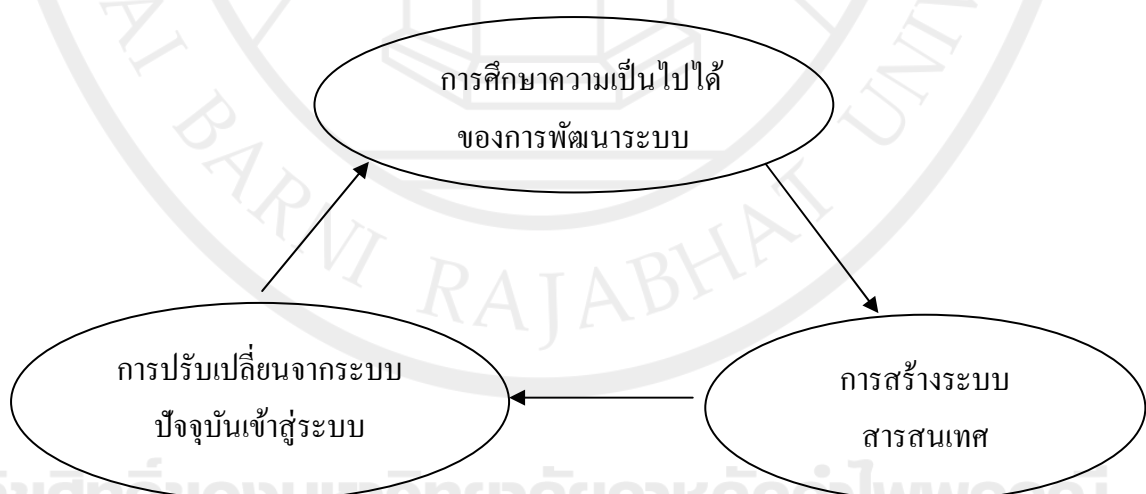
3. เพื่อนำความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ แนวความคิดหรือเทคโนโลยีใหม่นั้นสามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น มีการใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพของงานและบริการ ตลอดจนการประมวลผลข้อมูลให้รวดเร็วขึ้น

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบที่ใช้อยู่อาจใช้เทคโนโลยีที่ล้าสมัย หรือ ได้มาเป็นเวลานาน ไม่สามารถรองรับการขยายตัวหรือความต้องการได้อีกต่อไป การปรับเปลี่ยนระบบทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ขึ้นมาทดแทนระบบเก่าทั้งระบบเลยก็ได้

กระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ

1. การศึกษาความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นขั้นตอนที่ศึกษาเพื่อดูว่าสมควรที่จะพัฒนาระบบนั้นหรือไม่ มีความจำเป็นและเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด
2. การสร้างระบบสารสนเทศ เป็นขั้นตอนหลังจากที่ได้ศึกษาความเป็นไปได้แล้ว และเห็นสมควรที่จะมีการพัฒนาระบบ
3. การปรับเปลี่ยนจากระบบปัจจุบันเข้าสู่ระบบ เป็นการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาไปใช้กับงานจริง ดังแผนภาพ 4



ภาพประกอบ 4 วงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ที่มา : ครรชิต มาลัยวงศ์ (2546 : 22)

บทบาทและความสำคัญของกรมสรรพสามิต

วิสัยทัศน์

องค์กรพลวัตเพื่อการจัดเก็บภาษีที่มีมาตรฐานสากล ปกป้องสังคมและสิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

1. ส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. สร้างความเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บภาษี
4. บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. จัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมฐานะทางการคลังอย่างยั่งยืน
2. เสริมสร้างความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
3. ผลักดันมาตรฐานบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
4. บริหารงานแบบองค์กรพลวัต โดยยึดหลักธรรมาภิบาล

การแบ่งส่วนราชการ

ตามกฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551

ได้แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักกฎหมาย
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ 79
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา 76
6. สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1-10
7. สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
8. สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 1
9. สำนักมาตรฐานและพัฒนการจัดเก็บภาษี 2
10. สำนักบริหารการคลังและรายได้
11. สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
12. สำนักแผนภาษา

กฎหมายสรรพสามิต

กฎหมายสรรพสามิต ประกอบด้วย

1. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พุทธศักราช 2527
2. พระราชบัญญัติสุรา พุทธศักราช 2493
3. พระราชบัญญัติยาสูบ พุทธศักราช 2509
4. พระราชบัญญัติไฟ พุทธศักราช 2486
5. พระราชบัญญัติพิกัตอัตราภาษีสรรพสามิต พุทธศักราช 2527
6. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พุทธศักราช 2527
7. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พุทธศักราช 2527
8. พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับที่ 22)

พุทธศักราช 2547 (กรมสรรพสามิต. 2546 : 1)

กรมสรรพสามิต สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้ของรัฐ โดยจัดเก็บภาษีจากสินค้าต่อไปนี้ คือ สินค้าที่บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี สินค้าที่มีลักษณะเป็นการฟุ่มเฟือย หรือสินค้าที่ได้รับผลประโยชน์พิเศษจากกิจการของรัฐบางประการ รวมถึงการให้บริการ ได้แก่ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องปรับอากาศ โคมไฟฟ้าและโคมระย้า แก้วเคลดคริสตัลและแก้วคริสตัลอื่นๆ รถยนต์ เรือยอชต์ (ยกเว้นภาษี) ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรมและสิ่งทอปูพื้นต่างๆ แบตเตอรี่ หินอ่อน และหินแกรนิต(ยกเว้นภาษี) รถจักรยานยนต์ สารละลายชั้นบรรยากาศโอโซน ไม้คัลป์และคิสโก้เชคสถานอาบน้ำหรืออาบน้ำและนวด สนามแข่งม้า การออกสลากกินแบ่งรัฐบาล(ยกเว้นภาษี) สนามกอล์ฟ และกิจการโทรคมนาคม และนอกจากทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีจากสินค้าที่มีการออกพระราชบัญญัติจัดเก็บแล้วยังมีหน้าที่ในเรื่องของการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับสินค้าดังกล่าวด้วย (กรมสรรพสามิต. 2546 : 45)

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

กรมสรรพสามิต (2546 : 5) ตามประกาศกรมสรรพสามิต เรื่องแก้ไขประกาศกรมสรรพสามิตระเบียบกรมสรรพสามิต คำสั่งกรมสรรพสามิต ข้อบังคับกรมสรรพสามิตและแนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับส่วนราชการกรมสรรพสามิต ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน 2545 ข้อ 1.7 ความว่า “สำนักงานสรรพสามิตจังหวัด” ให้แก้ไขเป็น “สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่” และข้อ 1.8 ความว่า “สำนักงานสรรพสามิตอำเภอ” ให้แก้ไขเป็น “สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา” และคำสั่งกรมสรรพสามิต ที่ 624/2545 เรื่องมอบอำนาจและหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิต

เกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ลงวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2545 คำสั่งกรมสรรพสามิตที่ 598/2546 เรื่อง มอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิตเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ลงวันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 และคำสั่งกรมสรรพสามิตที่ 305/2546 เรื่องมอบอำนาจหน้าที่ให้ปฏิบัติราชการแทนอธิบดีกรมสรรพสามิตเกี่ยวกับการปราบปรามและกฎหมาย ลงวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ.2546 สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สมุทรปราการ 1 จึงมีอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี ตามเป้าหมายที่กรมสรรพสามิตกำหนด และยังมีหน้าที่ในการออกตรวจสืบสวนและปราบปราม ผู้กระทำผิดกฎหมายที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต ในเขตพื้นที่รับผิดชอบผู้มาติดต่อ ในเรื่องต่อไปนี้

1. ด้านการจัดเก็บภาษี

1.1 ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เก็บจากสินค้าและบริการดังนี้

- 1.1.1 น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
- 1.1.2 เครื่องดื่ม
- 1.1.3 เครื่องไฟฟ้า
- 1.1.4 แก้วเลดคริสตัล และแก้วคริสตัลอื่นๆ
- 1.1.5 รถยนต์ ใต้เก้ รถยนต์ส่วนบุคคล รถยนต์โดยสารนั่งที่มีที่นั่งไม่เกิน 10 คน และรถจักรยานยนต์ที่มีน้ำหนักบรรทุกไม่เกิน 4,000 กิโลกรัม
- 1.1.6 เรือยอชต์ และยานพาหนะทางน้ำที่ใช้เพื่อความสะดวก
- 1.1.7 น้ำหอมและหัวน้ำหอม
- 1.1.8 พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่นๆ (เฉพาะที่ทำด้วยขนสัตว์)
- 1.1.9 รถจักรยานยนต์
- 1.1.10 แบตเตอรี่
- 1.1.11 สนามแข่งม้า
- 1.1.12 สนามกอล์ฟ
- 1.1.13 สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
- 1.1.14 ไนท์คลับ และดิสโกเธค
- 1.1.15 สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน
- 1.1.16 กิจการโทรคมนาคม
- 1.2 ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ.2493
 - 1.2.1 ตรวจสอบที่จัดตั้งโรงงานสุราแช่และสุรากลั่นชุมชน
 - 1.2.2 รับชำระภาษีสุราแช่และสุรากลั่นชุมชน

1.2.3 ออกใบอนุญาตให้ขายสุราทุกประเภท

1.3 ตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ.2509

1.4 ตามพระราชบัญญัติไฟฟ้ทุทศักราช 2486

2. ด้านปราบปราม

ออกตรวจสืบสวนและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายที่อยู่ในความควบคุมของกรมสรรพสามิต ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

นโยบายการพัฒนาการบริการของกรมสรรพสามิต

ยื่น ฎวรณ (2540 : 95) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศจะถูกใช้เป็นเครื่องมือของระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นได้โดยการพัฒนา ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นมาในองค์กร โดยเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะเป็นการนำเอาเครื่องหนึ่ง หรือหลายๆ เครื่อง โดยอาจเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ Client- Server เพื่อสร้างเป็น เครือข่ายท้องถิ่น(Local Area Network หรือ LAN) เช่นภายในอาคารเดียวกัน เป็นต้น หรือสร้าง เครือข่ายระยะไกล(Wide Area Network หรือ WAN) ที่ครอบคลุมพื้นที่ภูมิศาสตร์ที่กว้าง เช่น ระหว่างจังหวัด โดยอาศัยระยะการสื่อสารทางไกลสาธารณะมาเชื่อมโยงระบบเครือข่าย ได้แก่ โทรศัพท์ ดาวเทียม เป็นอาทิ ซึ่งผลจากการที่มีการพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขึ้นมาในองค์กร ก็จะถูกใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและสารสนเทศ การสร้างสารสนเทศ การค้นหาและค้นข้อมูล และสารสนเทศขององค์กรสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อีกด้านหนึ่งมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นานาชาติขนาดใหญ่ครอบคลุมพื้นที่ต่างๆ ทั่วโลกโดยเชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ เข้าด้วยกันซึ่งช่วยทำ ให้การค้นหาข้อมูลและสารสนเทศต่างๆ ทำได้อย่างไร้พรมแดน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้ได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันให้แก่ องค์กรเพิ่มสูงขึ้นไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอน การลดระยะเวลา การเพิ่มความรวดเร็ว เช่น การพัฒนา ระบบ EDI (Electronic Data Interchange) เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศกับผู้จำหน่าย (Supplier) และลูกค้า (Customer) การโฆษณา การประชาสัมพันธ์และการซื้อขายสินค้าและบริการผ่าน ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ด้วยเหตุนี้เองกล่าวได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบ สารสนเทศขององค์กรนั้น จะเป็นสารประโยชน์ที่สำคัญหลายประการต่อองค์กร ได้แก่ การสื่อสาร ด้วยข้อมูลและสารสนเทศให้แก่ผู้ต้องการใช้ในองค์กร ได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งใน

แง่ของความเร็ว ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความทันสมัยต่อการนำไปใช้ในการวางแผน และการตัดสินใจ การค้นหาข้อมูลและสารสนเทศได้ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรที่มีความหลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงการสร้างสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการมีข้อมูลหลากหลายที่นำมาประมวลผล นอกจากนี้แล้วเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถนำมาใช้เพื่อออกแบบระบบงานและกระบวนการของการทำงานภายในองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตลอดจนช่วยเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น

การให้บริการโดยการนำระบบ IT มาใช้ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด
การนำระบบ IT มาใช้ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด มีบทบาททั้งในด้านการบริการต่อผู้เสียภาษีและเพื่อประโยชน์ต่อส่วนราชการ สามารถทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวก รวดเร็ว จากระบบ IT ดังนี้ (จุมพล ริมสาคร. 2545 : 122)

1. ในด้านงานทะเบียนสรรพสามิต

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือสถานบริการ ซึ่งมาขอจดทะเบียนสรรพสามิต จะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีการบันทึกข้อมูลของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เข้าสู่โปรแกรมการจดทะเบียนที่ได้จัดทำไว้(ภษ.01-04) ระบบคอมพิวเตอร์จะตรวจสอบว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเคยจดทะเบียนไว้แล้วหรือไม่ นอกจากนี้ การให้เลขทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน หลังจากบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้แล้วมาจัดทำเป็นใบทะเบียนสรรพสามิต (ภษ.02-04) พิมพ์ลงในแบบฟอร์มที่เตรียมไว้ให้กับผู้ประกอบการได้ โดยไม่ต้องให้เจ้าหน้าที่นั่งเขียนใบทะเบียนสรรพสามิตเหมือนสมัยก่อน และใช้เวลาคอยไม่นาน

1.1 ในกรณีใบทะเบียนสรรพสามิตหาย หรือชำรุด สามารถพิมพ์ใบทะเบียนใหม่ จากข้อมูลที่อยู่ในฐานข้อมูลผู้ประกอบการได้ทันที

1.2 ในกรณีผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการย้าย โอน เลิก โรงงานหรือสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูล เพื่อปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน (บันทึกขอย้าย เลิก โอน) เพื่อให้ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย

1.3 การจัดทำรายงาน สามารถเรียงตามเลขทะเบียนสรรพสามิต, สถานประกอบการ, ชื่อผู้ประกอบการ, ประเภทสินค้า และสรุปจำนวนผู้จดทะเบียนสรรพสามิตได้

1.4 รายงานเฉพาะกิจ ในกรณีที่ต้องการข้อมูลชั่วคราว เช่น อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศที่ราย มีบริษัทใด สามารถดึงข้อมูลมาดูได้อย่างรวดเร็ว

2. ในงานรับเงินรายได้ งานคืนและยกเว้นภาษี

2.1 การบันทึกบัญชีการรับเงินแต่ละวัน ในการบันทึกข้อมูลการรับชำระภาษี ระบบ IT ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดทำรายงานได้โดยอัตโนมัติ เช่น บัญชีเงินสด บัญชีแยกประเภทต่างๆ ทะเบียนคุมการรับเช็คและเงินสด

2.2 การออกใบเสร็จรับเงินและการจัดทำรายงาน เจ้าหน้าที่ที่สามารถออกใบเสร็จรับเงินจากระบบเครื่องออกใบเสร็จรับเงิน และระบบจะจัดทำรายงานให้ เช่น บันทึกรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งบแสดงใบเสร็จ สรุปรยอดเงินค่าภาษีสรรพสามิต ระบบสารสนเทศจะลดเวลาในการทำรายงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลเป็นปัจจุบัน

3. ด้านสินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน

3.1 จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการกรมสรรพสามิต หรือเรียกว่า Operation Room เป็นศูนย์กลางปฏิบัติงานในการควบคุมเครื่องมือวัดและอุปกรณ์การรับ - จ่ายน้ำมัน และควบคุมการเคลื่อนย้ายการขนน้ำมันทั้งหมด(เฉพาะทางเรือเกินกว่า 50,000 ลิตรขึ้นไป)

3.2 ติดตามและตรวจสอบการขนย้าย และการรับ - จ่ายน้ำมันทางเรือของคลังน้ำมันชายฝั่งทั่วประเทศ ระหว่างกรมสรรพสามิตกับสรรพสามิตพื้นที่ในส่วนภูมิภาค

3.3 เป็นศูนย์ประสานงานด้านข่าวสารกับหน่วยงานที่มีหน้าที่ปราบปรามทางทะเล เช่น กองทัพเรือ ตำรวจน้ำ และศุลกากร เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการลักลอบน้ำมันทางทะเลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 เพิ่มมาตรการการควบคุมจากเดิมที่ใช้เจ้าหน้าที่ผนีกตราต่อทางรับ - จ่ายน้ำมัน โดยให้มีการนำระบบมาตรวัดปริมาณน้ำมันอัตโนมัติ พร้อมวาล์วรับ - จ่ายน้ำมันที่เปิด-ปิด ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ไปติดตั้งที่คลังน้ำมันชายฝั่งทะเล ซึ่งมาตรวัดดังกล่าวเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบควบคุมและรายงานการเคลื่อนไหวของการรับ - จ่ายน้ำมันในคลังน้ำมัน โดยจะบันทึกปริมาณอุณหภูมิ มวลความหนาแน่น และความดันของน้ำมันไว้ตลอดเวลา และป้องกันการแก้ไขสัญญาณได้ นอกจากนี้สัญญาณหรือข้อมูลที่คลังน้ำมันจะถูกส่งไปยังศูนย์รวบรวมข้อมูลที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แต่ละแห่ง ทำให้ทราบปริมาณการรับ-จ่ายน้ำมันที่คลังน้ำมันนั้นๆ ตลอดเวลา และมีระบบคอมพิวเตอร์ควบคุมและเก็บข้อมูล โดยจะรับสัญญาณข้อมูลทุกชนิดจากมาตรวัดเพื่อคำนวณปริมาณน้ำมันที่ไหลผ่านที่อุณหภูมิมาตรฐาน และข้อมูลนี้สามารถเก็บไว้ได้นานเท่าที่ต้องการ ทั้งนี้ข้อมูลการรับ - จ่ายน้ำมันจากคลังน้ำมันดีเซลที่ติดตั้งมาตรวัดปริมาณน้ำมันอัตโนมัติในระยะที่ 1 และน้ำมันเบนซินและดีเซลในระยะที่ 2 จะถูกส่งข้อมูลของคลังน้ำมันตามพื้นที่และภาค มายังศูนย์กลางการปฏิบัติการที่กรมสรรพสามิต ที่เรียกว่า Operation Room เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการควบคุมและตรวจสอบ ซึ่งการติดตั้งระบบมาตรวัดปริมาณน้ำมันอัตโนมัติ

4. ด้านสินค้าเบียร์

เริ่มนำเครื่องมือวัด อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการสื่อสารทางไกลที่สามารถควบคุมการวัดปริมาณน้ำเบียร์ เพื่อคำนวณภาษีโดยออนไลน์จากโรงงานมายังกรมสรรพสามิต และสรรพสามิตพื้นที่ เพื่อใช้ในการตรวจสอบปริมาณน้ำเบียร์แทนการใช้กำลังเจ้าหน้าที่ ระบบการทำงานของเครื่องมือ

และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบสื่อสารทางไกลนี้มีระบบการทำงานที่เชื่อมโยงจากอุปกรณ์ตรวจวัดได้แก่ มาตรวัดปริมาณเบียร์ เครื่องนับขวด เครื่องนับกล่อง เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจนับดังกล่าวนี้จะรายงานบนจอภาพคอมพิวเตอร์ซึ่งติดตั้งที่โรงงานแล้วส่งข้อมูลผ่านอุปกรณ์สื่อสารข้อมูลระบบ DATANET รายงานผลต่อไปยังคอมพิวเตอร์แสดงผลและฐานข้อมูลที่กรมสรรพสามิตอีกต่อหนึ่งด้วยระบบการทำงานดังกล่าวนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณน้ำเบียร์ต่างๆ จะถูกนำไปใช้ในการคำนวณภาษีได้อย่างถูกต้อง ประหยัดทั้งเวลาและกำลังคน และป้องกันการหลีกเลี่ยงภาษีได้เป็นอย่างดี โดยในปัจจุบันได้ติดตั้งระบบมิเตอร์อัตโนมัติ ณ โรงเบียร์ทั้งหมด จำนวน 7 แห่ง

ประโยชน์ของการนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเอา IT มาประยุกต์ใช้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารด้วยข้อมูลและสารสนเทศให้แก่ผู้ต้องการใช้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในแง่ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสมบูรณ์และความทันสมัย
2. การค้นหาข้อมูลและสารสนเทศได้ทั้งภายนอกและภายในองค์กร มีความหลากหลายและรวดเร็วขึ้น
3. การสร้างสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการมีข้อมูลที่หลากหลายที่ถูกนำมาประมวลผล
4. การออกแบบและพัฒนาระบบงาน กระบวนการของระบบงานภายในองค์กรให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดเอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วให้มากขึ้น
5. ช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขันขององค์กรในยุคโลกาภิวัตน์ ให้สามารถนำสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการของการตัดสินใจและการวางแผน และเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรในการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป (จุมพล ริมสาคร. 2545 : 138)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ได้มีผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

งานวิจัยต่างประเทศ

โบว์แมน และนอร์แมน (Bowman and Norman. 1975 : 9) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความ

คล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างคือคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่า สวัสดิการ ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน

ฟิทซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนต์ (Fitzerrald and Durant. 1980 : 45) ได้ทำการสำรวจ ในความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซีที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับ การบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วย สมมุติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือในส่วนของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยเชื้อชาติ รายได้ และอายุ เป็นตัวทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวขาว คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับสาธารณะ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพอใจต่อสาธารณะสุขน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้น ถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้น ประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่าหน่วยงานท้องถิ่นไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขา ก็จะมี ความพึงพอใจน้อยและจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะเช่นกัน รวมทั้งประชาชนที่มีความรู้สึกว่าตนเองได้รับการไม่คุ้มกับเงินภาษีที่เสียไป

งานวิจัยในประเทศ

ศิริพร กุฎีรัตน์. (2544 : 91) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการให้บริการในศูนย์เยาวชนของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เยาวชนสังกัดฝ่ายพัฒนาเยาวชน 1” พบว่าวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินงานในการให้บริการของศูนย์ฯ ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ และมีการทำสอบสมมุติฐานถึงปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของศูนย์ฯ โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ผู้บริหารงานของศูนย์ฯ 15 คน และสมาชิกศูนย์ฯ 15 ศูนย์ฯ จำนวน 824 คน

จุฑารัตน์ พูลเกษ (2544 : 79) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งเสริมให้กับกลุ่มอาชีพ ประสบความสำเร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานประชาสงเคราะห์เขตพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมประชาสงเคราะห์” พบว่า ปัจจัยภายในที่ส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพประสบความสำเร็จ พบว่า สมาชิกกลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ มีความรู้ ความเข้าใจ ในวัตถุประสงค์การจัดตั้งและหลักการดำเนินงาน กลุ่มอยู่ในระดับสูง หัวหน้ากลุ่มมีลักษณะเป็นผู้นำกลุ่มอยู่ในระดับมาก การบริหารงานกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมของสมาชิกในกิจกรรมกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเจ้าหน้าที่ภาครัฐและภาคเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง และการได้รับการสนับสนุนจากผู้นำชุมชนอยู่ในระดับน้อย

วรรณวิ พูลพอกสิน (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประสิทธิภาพ การใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากพฤติกรรม ในการเลือกใช้บริการจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ในด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความ พึงพอใจ

ภควัน ธรรมพันธ์ (2545 : 111) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ในด้านคุณภาพ พนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านคุณภาพ ระบบและเทคโนโลยี โดยสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปรากฏผลการวิจัยดังนี้ 1) ลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านคุณภาพพนักงาน สภาพแวดล้อม ภายนอก สภาพแวดล้อมภายใน และด้านคุณภาพระบบและเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสภาพแวดล้อมภายใน และด้านคุณภาพ ระบบและเทคโนโลยี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ขจร พรหมกสิกร (2550 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยี และสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ความพึงพอใจ ในการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ IT ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เห็นด้วยมากเป็นอันดับ 1 ในประเด็น การนำ IT มาใช้ ทำให้ช่วยลดเวลาการทำงานได้ รองลงมาคือ การนำ IT มาใช้ สามารถลดความ

เข้าซ้อนในการทำงานได้ และการนำ IT มาใช้ สามารถทำให้การทำงานมีระบบ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันดับ 1 คือ สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการในการทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ สามารถใช้โปรแกรมสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสามารถเก็บข้อมูลการทำงานลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

ทวี กุลคำธร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธรรมศาลา จังหวัดนครปฐม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านมีความรวดเร็วถูกต้องในการบริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความเสมอภาค และการจัดลำดับขั้นตอนการขอรับบริการ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกของมนุษย์ที่คาดหวังไว้ถ้าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองตามคาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ความรวดเร็วถูกต้องในการบริการก็เป็นความคาดหวังอย่างหนึ่งที่ประชาชนคาดว่าจะได้รับเมื่อมาใช้บริการ

ภัทรา พงษ์การุณ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่า ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านความชัดเจนของแผนผังป้ายบอกทางสถานที่ต่างๆ ความสะอาดของอาคารสถานที่บริการ ส่วนระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ อาคารสถานที่ให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการมากในแต่ละวันจึงไม่เพียงพอที่จะรองรับผู้ป่วยโดยเฉพาะที่จอดรถ เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ใจกลางเมือง ทำให้ไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้อีกจึงทำให้ยากต่อการที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงสถานที่ ดังนั้นทางโรงพยาบาลจึงเก็บค่าบริการสถานที่จอดรถเพื่อป้องกันบุคคลภายนอกที่ไม่ได้เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล

วิทยา รัตนอารักษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาเขาชัยสน จังหวัดพัทลุง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้ความสะดวกรวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ บริการด้วยความสุภาพ ซึ่งเหมือนกับนโยบายของกรมสรรพสามิตที่ต้องมีความโปร่งใส ไม่ลำเอียงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในทางที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

สุทธิ ใจสบาย (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าฉาง จังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกัน หากมองในแง่ของคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ต่างกัน เนื่องจากเป็นธรรมชาติของประชาชนที่มีการศึกษาสูงกว่าจะมองและมีระดับความคาดหวังในการที่จะได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่