

แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10

Approach of Management Technology of Imposition Regional Excise Office 10

โชครัช แก้วเหมือน¹, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย

²อาจารย์ที่ปรึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือกลุ่มบุคลากร จำนวน 169 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้ F-test และ T-test ใช้ในการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

ผลการวิจัยพบว่า

แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ดังนี้ ด้านบริหารจัดการองค์กร รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร และในระดับปานกลาง 2 ด้าน ดังนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศ รองลงมาได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

การเปรียบเทียบระดับการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิตแตกต่างกัน มีระดับการจัดการเทคโนโลยี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 โดยสัมภาษณ์จากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 จำนวน 10 คน พบว่า ด้านบุคลากร ควรให้การพัฒนาด้านการฝึกอบรม แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง ด้านข้อมูลสารสนเทศ ควรมีการวางแผนการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยและเหมาะสม ด้านการบริหารจัดการองค์กร ควรมีการวางแผนการฝึกอบรม การกำหนดหน้าที่ของบุคลากร

คำสำคัญ : แนวทางการจัดการเทคโนโลยี / การจัดเก็บภาษี / สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 103

Abstract

The purposes of this research were to study an approach of Management of Technology of Imposition Regional Excise Office 10. Categorized by gender, age, education is personal and the time to work at the excise department. The samples used in the research. A group of 10 people in the Excise Office 169 people. The questionnaire was used to collect data. The statistics used in this study were frequency, percentage, mean and standard deviation to compare the difference using the F-test and T-test was used to compare pairs using Scheffe (Scheffe's).

The research findings were as follows :

Approach of Management of Technology Regional Excise Office 10 of Imposition in overall was great. Aspects, it was found that the average score in the two aspects of management of the organization by the personnel and moderate two ways: the information by Technology and facilities.

The comparison of Technology Management 10 in the Excise Tax by personal characteristics that gender, age, education. And duration of the Department of Excise different. With the management of technology, including 4 different levels of statistical significance .05

Approach for Management of the Office of Excise Tax Collection 10 in by Interview Survey personnel Excise Office of Democracy 10 of 10 people found the staff should ensure the development of the training. Personnel in various fields of technology and facilities. Should be developed in technology and facilities. Continued The information Should be planned development information. A modern and appropriate The enterprise management Should have a training plan. A set of personnel.

Keywords: Approach of Management Technology / Imposition / Regional Excise Office 103

บทนำ

เศรษฐกิจไทยขยายตัวต่อเนื่องในช่วงปี 2554 ทั้งการบริโภค การใช้จ่ายภาครัฐและการลงทุนเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามเสถียรภาพเศรษฐกิจไทยภายในประเทศ โดยเฉพาะแรงกดดันจากอัตราเงินเฟ้อยังคงน่าเป็นห่วง ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น รัฐบาลมีความจำเป็นในการกระตุ้นเศรษฐกิจเพื่อสนับสนุนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจเพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายของประชาชน ลดภาระการลงทุนและเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อต้นทุนของภาคขนส่ง ภาคการผลิตที่มีการปรับตัวสูงขึ้นในช่วงสองสามปีที่ผ่านมา โดยรัฐบาลมีมาตรการสำคัญๆ อาทิ โครงการรถคันแรกและการปรับลดอัตราภาษีสรรพสามิตน้ำมันดีเซล ส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตในปี พ.ศ. 2554 - 2555 ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สำหรับปี 2556 เศรษฐกิจของประเทศไทยยังเจริญเติบโตต่อเนื่องแม้ว่าจะมีความเสี่ยงจากความผันผวนทางเศรษฐกิจต่างประเทศ โดยในปี 2556 สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 สามารถจัดเก็บภาษีได้ สูงกว่าประมาณการ (รายงานประจำปี ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10, 2556) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 เป็นหน่วยงานที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการจัดเก็บภาษี จากสภาพความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาเกี่ยวกับ

แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีเพื่อศึกษาว่าแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีเป็นอย่างไรผลการวิจัยนี้เป็นเครื่องมือชี้แนะและเป็นแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 และยังนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาการ จัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผนพัฒนาหรือส่งเสริมความรู้ความสามารถของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากร
ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 จำนวนทั้งสิ้น 304 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 29 ตุลาคม 2556)
กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 จำนวน 169 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครสซีและมอร์แกน (Krejcie, R, V., and Morgan D.W., 1970, p. 607-610)
2. ขอบเขตตัวแปร
ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพด้านบุคคลในสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิต
ตัวแปรตาม ได้แก่ แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านบริหารจัดการองค์กร
3. ขอบเขตเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงกรกฎาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2557

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษี
ปัจจุบันองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อย่างเต็มตัวการเพิ่มจำนวนของข้อมูลข่าวสารจนเกิดภาวะการณ์ตื่นตัวทาง

ข้อมูลข่าวสาร หรือเรียกว่า Information Explosion ทำให้มนุษย์ต้องหันมาพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นเป็นเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการและใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การจัดการเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสูงขึ้นไปอย่างมากในการดำเนินงาน และการตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งหมายถึงการที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงหน่วยงานต่าง ๆ ในสังคมเข้าด้วยกัน และสร้างสังคมขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการเทคโนโลยีที่ดี จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ โดยสะดวก รวดเร็ว และ ทันต่อเวลา

สมเกียรติ กอบัวแก้ว (2553, ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้กล่าวถึง การจัดการเทคโนโลยีในองค์กร จะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1) เทคโนโลยี (techno ware) หมายถึง การออกแบบและการประยุกต์ใช้และการบำรุงรักษา เครื่องมือ เครื่องจักร ตลอดจนวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์

2) บุคลากร (human ware) หมายถึง บุคคล หรือพนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่วางแผน วิเคราะห์ ควบคุม ดูแลบำรุงรักษา ตัวเทคโนโลยีที่กล่าวข้างต้น

3) ข้อมูลสารสนเทศ (infor ware) หมายถึงข้อมูลข่าวสารที่ใช้เพื่อการบริหารองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องถ่ายทอดไปยังบุคลากร ข้อมูลเหล่านี้ควรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

4) องค์กร หรือองค์การ (orga ware) หมายถึง โครงสร้างองค์กร กฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่งต่าง ๆ สายงาน ตลอดจนการบริหารจัดการ เพื่อการบริหารงานในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพนั่นเอง ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์กร ควรให้ไปสู่รูปแบบของการบริหารสมัยใหม่ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ที่จะส่งผลให้เป็นยุทธศาสตร์ของความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวขนานใหญ่ โดยการรวบกระบวนงานให้น้อย เฉพาะงานขั้นตอนที่สำคัญการปรับเปลี่ยนระบบเอกสารให้ง่ายต่อการใช้งานเป็นแบบฟอร์มต่าง ๆ การสร้างมาตรฐานให้กับระบบข้อมูล เพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลได้ง่าย การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีของหน่วยงานในองค์กรอย่างเต็มรูปแบบ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการทำงานและกลยุทธ์ของ องค์กร แต่มีผลต่อค่านิยม ความคิด และทัศนคติของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อรูปแบบการทำงานในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารสมัยใหม่ไม่เพียงแต่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะที่เพียงพอในการใช้งาน ด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ยังคงต้องรวมไปถึงการบริหารจัดการที่ดี มีการพัฒนาบุคลากรที่ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และรวมไปถึงการที่องค์กรมีข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางของกรมสรรพสามิต ตั้งอยู่ อาคารโกลด์มาร์เก็ต ชั้น 2 เลขที่ 8 ถ.เทศบาลสงเคราะห์ เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 มีอำนาจหน้าที่ คือ บริหารงานจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่และสำนักงานสรรพสามิต

พื้นที่สาขาที่อยู่ในความรับผิดชอบ กำหนดยุทธศาสตร์ ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจของสำนักงานสรรพสามิตภาค ร่วมกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อวางแผนงานในการบริหารจัดการเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กรมสรรพสามิต เร่งรัด กำกับ ติดตาม วิเคราะห์ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนงานของสำนักงานสรรพสามิตภาคและพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานสรรพสามิตภาค และบรรลุเป้าหมายของกรมสรรพสามิต ตรวจสอบปฏิบัติการ ณ โรงอุตสาหกรรม โรงงาน หรือสถานบริการ คลังสินค้าทัณฑ์บน และสถานที่เก็บสินค้าเพื่อรอการส่งออกควบคุม ตรวจสอบสินค้าและแนะนำร้านจำหน่ายสินค้าในความควบคุมของกรมสรรพสามิต และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน การสนับสนุนด้านวิชาการและเทคนิคต่าง ๆ ในงานที่รับผิดชอบแก่หน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตภาค พื้นที่ และพื้นที่สาขา เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1-5 เป็นหน่วยงานในสังกัดคอยกำกับดูแลแต่ละเขตพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นุกูล สารวงษ์ (2555) ศึกษารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิตสำหรับ อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิตที่เหมาะสมสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย การดำเนินการวิจัยมี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดกรอบแนวคิดสำหรับการวิจัย โดยการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) กำหนดองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารกิจการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการลดทอนข้อมูล การแสดงข้อมูล และการสร้างข้อสรุป 3) การประเมินความเป็นไปได้ขององค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 16 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 4) การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และ 5) สรุปรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิตสำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย

ผลสรุปการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต สำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ที่กำหนดจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารกิจการอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มมี 6 ด้าน คือ ด้านปัจจัยผลักดันทางเทคโนโลยี (มีจำนวน 7 ประเด็น) ด้านการจัดการเทคโนโลยี (มีจำนวน 25 ประเด็น) ด้านการจัดการความรู้ (มีจำนวน 24 ประเด็น) ด้านการจัดการนวัตกรรม (มีจำนวน 15 ประเด็น) ด้านการจัดการผลิต (มีจำนวน 15 ประเด็น) และด้านความสามารถในการแข่งขัน (มีจำนวน 8 ประเด็น) รวมประเด็นทั้งหมดจำนวน 94 ประเด็น 2) องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต สำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย มีความเป็นไปได้ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ รวมประเด็นทั้งหมด จำนวน 92 ประเด็น 3) รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต สำหรับอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แนวคิดและหลักการของรูปแบบ ส่วนที่ 2

วัตถุประสงค์ของรูปแบบ และส่วนที่ 3 กระบวนการของรูปแบบ ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งจำแนกเป็น ด้านปัจจัยผลักดันทางเทคโนโลยี และด้านองค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเทคโนโลยีการผลิต โดยภาพรวมมีความเหมาะสมทุกด้าน

จากผลการวิจัยที่ได้กล่าวถึงข้างต้นพอสรุปได้ว่า แนวทางการจัดการเทคโนโลยีพบว่ามีการศึกษาตัวแปรที่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรต่างๆ นั้นล้วนเป็นปัจจัยการบริหารทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านบริหารจัดการองค์กร ซึ่งตัวแปรดังกล่าวผู้วิจัยนำมาใช้ในการศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ส่วนสถานภาพด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีผลต่อแนวทางการจัดการเทคโนโลยี ดังนั้นในการศึกษาถึงแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีจะทำให้ทราบถึงข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ให้ได้ตามเป้าหมาย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยในเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการสร้างและทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล

2. ขั้นตอนการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 2 ฉบับ ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าและดัดแปลงจากหนังสือเอกสาร วารสาร ตำรา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้จัดลำดับเนื้อหาให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ประกอบด้วย ด้านเทคโนโลยี (techno ware) ด้านบุคลากร (human ware) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (infor ware) และด้านองค์กร หรือองค์การ (orga ware) โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี มีลักษณะการตอบเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1932, 1-55)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ เพื่อให้ผู้ตอบได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยสอบถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีของ

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี (techno ware) ด้านบุคลากร (human ware) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (infor ware) และด้านองค์กร หรือองค์การ (orga ware)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี เป็นแบบสัมภาษณ์ (Interview) เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ตามองค์ประกอบเทคโนโลยี (Components Technology) 4 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยี (techno ware) ด้านบุคลากร (human ware) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (infor ware) และด้านองค์กร หรือองค์การ (orga ware) แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลแนวทางการจัดการเทคโนโลยีในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี (techno ware) ด้านบุคลากร (human ware) ด้านข้อมูลสารสนเทศ (infor ware) และด้านองค์กร หรือองค์การ (orga ware)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อใช้แนบกับแบบสอบถามสำหรับแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้ยังบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 เพื่อให้ดำเนินการในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตามรายชื่อที่ได้จับสลากไว้ และนำคืนวันรับกลับ

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับด้วยตนเองใน 3 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพบุคคลของผู้ตอบ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ แจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูล

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางในการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Likert scale) ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ หาค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์ โดย ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และจำแนกหมวดหมู่ของความคิดเห็น แล้วนำเสนอข้อมูลโดยการพรรณนา

4. วิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ของข้อมูลสำรวจที่เกี่ยวกับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 เป็นการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ F-test และ T-test ใช้ในการเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน มีดังนี้

1. สถานภาพด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเพศชาย เป็นจำนวน 90 คน ส่วนที่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 79 คน จำแนกตามอายุพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรอายุ 30-40 ปี จำนวน 67 คน รองลงมาอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 63 คน รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 26 คน และน้อยที่สุดคือมีอายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 13 คน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า มีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน รองลงมาสำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน และน้อยที่สุดคือ สำเร็จการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน และจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิตพบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 73 คน รองลงมาอายุการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 46 คน รองลงมาอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 29 คน และน้อยที่สุดมีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 21 คน

2. ระดับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านบริหารจัดการองค์กร รองลงมาได้แก่ ด้านบุคลากร และตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านข้อมูลสารสนเทศ รองลงมาได้แก่ ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี เมื่อวิเคราะห์ในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 ซึ่งหมายถึงระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิตแตกต่างกัน มีระดับการจัดการเทคโนโลยี โดยรวมทั้ง 4 ด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยสัมฤทธิ์จากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 กลุ่มผู้ใช้ข้อมูลหลักเป็นเพศชาย จำนวน 6 คน เพศหญิง จำนวน 4 คน อายุระหว่าง 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี จำนวน 7 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน และอายุการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 10 โดยสัมฤทธิ์จากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ได้แก่ ผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการ 7 ท่าน และหัวหน้าฝ่าย จำนวน 3 ท่าน ได้แนวทางแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริหารจัดการองค์กร ควรจัดทำโครงการด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการสื่อสารเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาด้านบุคลากร และ

ควรพัฒนาให้มีการวางแผนการฝึกอบรม การจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแจ้งข่าวสารให้บุคลากรรับทราบ

4. สรุปผลสัมฤทธิ์เกี่ยวกับแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยสัมฤทธิ์จากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 รวมจำนวน 10 ท่าน จากการศึกษารายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มบุคคลดังกล่าว สามารถสรุปได้ดังนี้

1. แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านบุคลากร พบว่า ควรให้การพัฒนาด้านการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านต่าง ๆ เชิญวิทยากรภายนอก มาให้ความรู้แก่บุคลากร ควรให้หน่วยงาน มีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อพัฒนาบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน และมีการเผยแพร่ข่าวสารที่ทันสมัยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน โดยมีการแบ่งมอบให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม

2. แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ควรมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างให้ทันต่อโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ให้ได้

3. แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ควรมีการวางแผนการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยและเหมาะสม รวมถึงการวางแผนการจัดการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการบำรุงรักษา อย่างต่อเนื่อง

4. แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านการบริหารจัดการองค์กร พบว่า ควรมีการวางแผนการฝึกอบรม การกำหนดหน้าที่ของบุคลากร เพื่อพัฒนางานไปสู่การบรรลุประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี พบว่าระดับการจัดการเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ยังมีระดับการจัดการเทคโนโลยีในด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับ ไพบุลย์ เกตุแก้ว (2554) ศึกษาการพัฒนาแบบการจัดการเทคโนโลยีของโรงเรียนเครือข่ายกัลยาณมิตรเพื่อยกระดับมาตรฐานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพบว่า เครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ยังมีระดับการจัดการเทคโนโลยีด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริหารจัดการองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี จำแนกตามสถานภาพด้านบุคลิกของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานที่กรมสรรพสามิตแตกต่างกัน จะมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรอาจได้รับรู้ หรือได้รับการสนับสนุนการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระพันธ์ ศิลปศาสตร์ (2543) ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหาร/ผู้ควบคุมและปฏิบัติงาน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมมีความแตกต่างกัน

3. แนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษี ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลสารสนเทศ และด้านการบริหารจัดการองค์กร โดยสัมภาษณ์จากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 รวมจำนวน 10 ท่าน โดยมีผลการวิเคราะห์เนื้อหา ดังนี้

3.1 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านบุคลากร พบประเด็นเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ในด้านบุคลากรนั้นยังขาดการพัฒนาด้านการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่บุคลากร และขาดเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งสอดคล้องกับ Cronin (1981, 42) ว่าด้วยด้านบุคคลนั้นมีความต้องการในด้านความรู้ และความชำนาญของบุคลากรด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.2 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก พบประเด็นเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ควรมีการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมากสำหรับทุกองค์กร การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ กินาวงศ์ (2523, 78-79) ว่าด้วยด้านวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ นั้นคืองานบริหารทั่วไป งานการเงินและงานพัสดุ เป็นงานบริหารเพื่อการสนับสนุน และอำนวยความสะดวกให้กับงานด้านอื่น ๆ ประสบความสำเร็จงานบริหารทั่วไป การเงิน และงานพัสดุเป็นงานที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การใช้จ่าย การบัญชี การบำรุงดูแลรักษา การจัดหน่วยงาน การเงินและวัสดุอุปกรณ์ เพื่อช่วยการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด มีนักวิชาการเสนอขอขยายการบริหารงานบริหารทั่วไป การเงินและงานพัสดุ

3.3 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศ พบประเด็นเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า ควรมีการวางแผนการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศ ให้มีความทันสมัยและเหมาะสม รวมถึงการวางแผนการจัดการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการบำรุงรักษา อย่างต่อเนื่อง

3.4 แนวทางการจัดการเทคโนโลยีด้านการบริหารจัดการองค์กร พบประเด็นเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าในด้านการบริหารจัดการองค์กร นั้นยังขาดการจัดการที่ยังไม่มีระบบที่แน่นอนของสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการด้าน การจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับ พันธ์ หันนาคินทร์ (2543, 25) กล่าวว่าการบริหารหมายถึงกระบวนการที่ผู้บริหารได้ใช้อำนาจตลอดจนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น คน เงิน วัสดุ วิธีการ จัดการดำเนินงานของสถาบันหรือหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์โดยรวมพบว่า ควรจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มบุคลากรด้านการจัดเก็บภาษี

1.2 ด้านด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ข้อมูลสารสนเทศ ผลการวิเคราะห์โดยรวม ควรจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ด้านการบริหารจัดการองค์กร ผลการวิเคราะห์โดยรวมพบว่า ควรจัดให้มีการวางแผนการฝึกอบรม การจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแจ้งข่าวสารให้บุคลากรรับทราบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษารูปแบบแนวทางการจัดการเทคโนโลยีของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 ในการจัดเก็บภาษีที่มีอยู่เดิม ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดเก็บภาษีขององค์กร

2.2 ศึกษาความต้องการอบรมและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ ตอบสนองบุคลากรที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมสรรพสามิต. (2556). รายงานประจำปี ของกรมสรรพสามิต กรมสรรพสามิต. กรุงเทพฯ:

กรมสรรพสามิต.

พนัส หันนาคินทร์. (2526). การบริหารบุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: พินเนส.

ไพบูลย์ เกตุแก้ว. (2554). การพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีของโรงเรียนเครือข่ายกัลยาณมิตร เพื่อยกระดับมาตรฐานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ไพโรจน์ คชชา. (2540). สารสนเทศเพื่อการบริหาร(MIS) ด้วยโปรแกรม Access. กรุงเทพฯ: คอมแพคท์พริ้นท์.

นุกูล สารวงษ์. (2551). พลวัตการจัดการวิสาหกิจชุมชน. วารสารสารสนเทศ. ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

นิพนธ์ กิनावงศ์. (2523). หลักเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนและการนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ: พินเนส.

สมเกียรติ กอบัวแก้ว. (2553). เอกสารการสอน วิชา การจัดการเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10. (2556). รายงานประจำปี ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 10 กรมสรรพสามิต. กรุงเทพฯ: กรมสรรพสามิต.

สุพล พรหมมาพันธุ์. (2548). ระบบสารสนเทศ : กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการแข่งขัน.

ภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม: ลงตีพิมพ์ในวารสารส่งเสริมเทคโนโลยี. ฉบับที่ 178 ธันวาคม 2547 - มกราคม 2548 หน้า 172.

สุระพันธ์ ศิลปศาสตร์. (2543). สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษาในการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

Cronin, Blaise. (1981). “**Assessing User Needs.**” Aslib Proceeding. 33, 2 (February 1981).

Likert,Rensis.(1932). “**A Technique for the Measurement of Attitudes**”, Archiver of Psychology

140 : pp.1 - 55.