

๕๕๓

**สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน
ของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร**

นางมนต์ศรีณีย์ ผลเจิม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ.2552

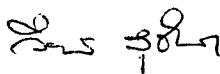
**The Using of Information Technology Support System of
Excise Department Officers in Bangkok Metropolitan**

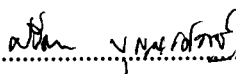
Mrs. Monsarun Poljerm

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2009


หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของ
ข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นางมนต์ศรีณีย์ ผลเจิม
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรย์ฐ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ ๐๙ เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษา **คั่นคว้าวอิสระ** สภาพการใ้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของ
ข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้ศึกษา นางมนต์ศรีณย์ ผลเจิม **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพการใ้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต (2) เปรียบเทียบสภาพการใ้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนแต่ละระบบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (3) ศึกษาประโยชน์ปัญหา และอุปสรรคในการใ้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของกรมสรรพสามิต

ประชากรที่ใ้ในการศึกษา เป็นข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน จำนวน 550 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 226 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใ้แบบสอบถาม สถิติที่ใ้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าสถิติที และค่าสถิติเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ข้าราชการกรมสรรพสามิตส่วนใหญ่ใ้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 98.67 โดยมีการใ้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระบบ e-Mail ระบบ e-Office ระบบ Intranet และระบบ e-Law (2) ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่มีเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานต่างกัน มีสภาพการใ้ระบบ e-Mail แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หน่วยงานที่ต่างกันมีสภาพการใ้ระบบ Intranet แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และตำแหน่งงานที่ต่างกันมีสภาพการใ้ระบบ e-Law แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ไม่พบความแตกต่างของสภาพการใ้งานในระบบ e-Office (3) ประโยชน์จากการใ้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน ในด้านประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบมากที่สุด ได้แก่ ระบบล่มและขัดข้องบ่อย การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบและไม่ทันต่อเหตุการณ์ โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองรับกับระบบงานใหม่ๆ ของกรมสรรพสามิตและควรมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ สภาพการใ้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน ข้าราชการกรมสรรพสามิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความกรุณาและใส่ใจดูแล
แก้ไข โดยรองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมมสภา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้ และ
รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาในการให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจน
แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และติดตามการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความเมตตากรุณาของ
ท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณวีระชัย วงศ์นันทนานนท์ เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยี
สารสนเทศ กรมสรรพสามิต ที่อนุเคราะห์ให้ข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม
สรรพสามิต และที่ขาดไม่ได้ คือ ผู้ที่กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราชที่ได้
ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์อันทรงคุณค่าให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนเพื่อนนักศึกษา
ปริญญาโทที่ได้เรียนร่วมกันมา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้ทุกท่าน โดยเฉพาะสมาชิก
ในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ที่สนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

มนต์ศรัณย์ ผลเจิม

พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	7
ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร.....	13
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต.....	54
ส่วนที่ 2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต.....	56
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต.....	76
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต	86
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
สรุปการวิจัย.....	91
อภิปรายผล.....	95
ข้อเสนอแนะ.....	99
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	
แบบสอบถาม.....	103
ประวัติผู้ศึกษา.....	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แสดงการสำรวจและการกู้คืนข้อมูล กรมสรรพสามิต..... 28
ตารางที่ 3.1	แสดงขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 49
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร..... 54
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของข้าราชการในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์..... 56
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน..... 56
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่อวัน..... 57
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบ e-Office..... 58
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Office..... 59
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Office..... 60
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Office..... 61
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office..... 62
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการ..... 62
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Mail..... 64
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Mail..... 65
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail..... 65
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Mail..... 66
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของข้าราชการในการใช้ระบบ Intranet..... 67
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ Intranet..... 68
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ Intranet..... 69
ตารางที่ 4.18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ Intranet..... 70
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet..... 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ใช้ระบบ e-Law.....	71
ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Law.....	73
ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Law.....	74
ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law.....	74
ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Law.....	75
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ.....	76
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน.....	76
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office จำแนกตามเพศ.....	78
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office จำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน.....	79
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail จำแนกตามเพศ.....	80
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail จำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน.....	80
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet จำแนกตามเพศ.....	82
ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet จำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน.....	82
ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law จำแนกตามเพศ.....	84
ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law จำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน.....	84

ญ

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	12
ภาพที่ 2.2 แสดงระบบคอมพิวเตอร์กรมสรรพสามิต	19
ภาพที่ 2.3 แสดงการเชื่อมโยงเครือข่ายส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กรมสรรพสามิต.....	20
ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต.....	23
ภาพที่ 2.5 แสดงโครงสร้างการบริหาร โครงการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์.....	24
ภาพที่ 2.6 แสดงแผนภาพแสดงระบบความปลอดภัยกลาง	25
ภาพที่ 2.7 แสดงแผนภาพความปลอดภัยระบบเครือข่ายกรมสรรพสามิต.....	27
ภาพที่ 2.8 แสดงเครือข่ายภายใน กรมสรรพสามิต.....	37
ภาพที่ 2.9 แสดงหน้าจอ log-in Web Page e-Office ของกรมสรรพสามิต.....	40
ภาพที่ 2.10 แสดงหน้าจอให้เลือกรหัสตามหมวดหมู่ข่าว e-Office ของกรมสรรพสามิต.....	40
ภาพที่ 2.11 แสดงหน้าจอ log-in Web Page ของ e-Mail กรมสรรพสามิต.....	42
ภาพที่ 2.12 แสดงหน้าจออินเทอร์เน็ตกรมสรรพสามิต.....	45
ภาพที่ 2.13 แสดงหน้าจอระบบสารสนเทศและกฎหมายีสรรพสามิต.....	45

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี สรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐจากสินค้าที่ผลิตในประเทศและนำเข้า ปัจจุบันกรมสรรพสามิต จัดเก็บภาษีน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน รถยนต์ จักรยานยนต์ สุรา ยาสูบ ไฟ เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แบตเตอรี่ แก้วและเครื่องแก้ว สนาม้า สนามกอล์ฟ เป็นต้น กรมสรรพสามิตได้นำเทคโนโลยี สารสนเทศ มาใช้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ เช่น ด้านระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่มี ประสิทธิภาพและทันสมัยมาใช้เพื่อให้รองรับงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเครื่อง ไมโครคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการประมวลผลค่า การจัดทำเอกสาร ตารางการคำนวณ และรองรับ ระบบงานต่างๆ ด้านระบบเครือข่าย (Network)

กรมสรรพสามิตมีการนำระบบเครือข่ายมาใช้ในส่วนกลาง ตั้งแต่ปี 2535 ซึ่งเป็นการ เชื่อมโยงในลักษณะ Dump Terminal จนกระทั่งปี 2538 มีการปรับเปลี่ยนเป็นเครือข่ายแบบ Ethernet ความเร็ว 10 Mb/s และมีการการเชื่อมโยงเครือข่ายกับกระทรวงการคลังด้วยความเร็ว 2 Mb/s รวมถึงสามารถใช้งานเครือข่าย และในปัจจุบันภายในอาคารกรมสรรพสามิตติดตั้งเครือข่าย ภายใน (LAN) โดยมีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เป็นสายสัญญาณหลักในการเชื่อมต่อไปยังชั้น ต่างๆ และมีอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการเชื่อมต่อแบบ Gigabit Ethernet Switch เพื่อเชื่อมต่อระหว่าง คอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบงานต่างๆ และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ตหน่วยงาน ย่อยแต่ละชั้นหรืออาคารมีการกระจายสัญญาณสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) โดยใช้ Fast Ethernet Switch ความเร็ว 10/100 Mbps และใช้สายสัญญาณ UTP มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูก ข่าย (Client) เชื่อมต่อทั้งหมดประมาณ 1,000 จุด และมีการติดตั้งระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) กระจายตามชั้นต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ที่มาติดต่อกรม สรรพสามิตที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook และมีระบบสื่อสารแบบไร้สาย มีความจำเป็นต้อง เชื่อมโยงเครือข่ายเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต (วิไล ดันดินันท์ธนา, 2551 : 6)

สำหรับการเชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกับสำนักงานสรรพสามิตภาค สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา (WAN) ด้วยการเช่าสายสัญญาณ (Leased Line) กับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้วยความเร็ว 1 Mbps สำหรับสำนักงานสรรพสามิตภาค และ 128 Kpbs สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาทั่วประเทศ การใช้งานเครือข่ายระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากใช้ในการรับส่งข้อมูลข่าวสารแล้วยังใช้เป็นโทรศัพท์แบบภายใน (VoIP) ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในทั่วประเทศได้อย่างสะดวก และลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ทางไกลภายในสำนักงาน และเป็นเครือข่ายสื่อสารข้อมูลกลางของกระทรวงการคลัง ด้วยความเร็ว 1024 Kbps ปัจจุบันกรมสรรพสามิตติดตั้งและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และงานบริการผู้เสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกรมสรรพสามิตจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อให้บริการงานต่างๆ ทั้งสิ้น 21 ชุด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ และการบริการผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการด้านการปฏิบัติงานภายใน อาทิเช่น งานสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) งานรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) งานสารสนเทศกฎหมาย (e-Law) เป็นต้น กลุ่มที่ 3 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และกลุ่มที่ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้บริการ ค้นหา/กำหนด ชื่อคอมพิวเตอร์ และให้บริการ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต (DNS & POXY SERVER) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall/VPN Server) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับกำหนดหมายเลข IP Address (DHCP Server) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ที่เชื่อมต่อเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทั้งสิ้นประมาณ 3,199 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook 364 เครื่อง และเครื่องพิมพ์ 1,339 เครื่อง

ผู้ศึกษาทำงานที่กรมสรรพสามิต เป็นผู้ใช้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต โดยเฉพาะเครือข่ายภายในที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) พัฒนาระบบโดยฝ่ายระบบงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (2) ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) พัฒนาระบบโดยฝ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (3) ระบบสารสนเทศกฎหมาย (e-Law) จ้างบริษัทภายนอกเป็นผู้พัฒนาระบบ ซึ่งกรมมีแผนพัฒนาทั้งสามระบบดังกล่าวระหว่างปีงบประมาณ 2543 – 2547 (4) ระบบ Intranet พัฒนาโดยฝ่ายสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการเข้าถึงโดยใช้ user Id และ password ต่างกันในแต่ละระบบงาน ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน บางครั้งระบบล่มบ่อยครั้ง ข้อมูลในระบบงาน

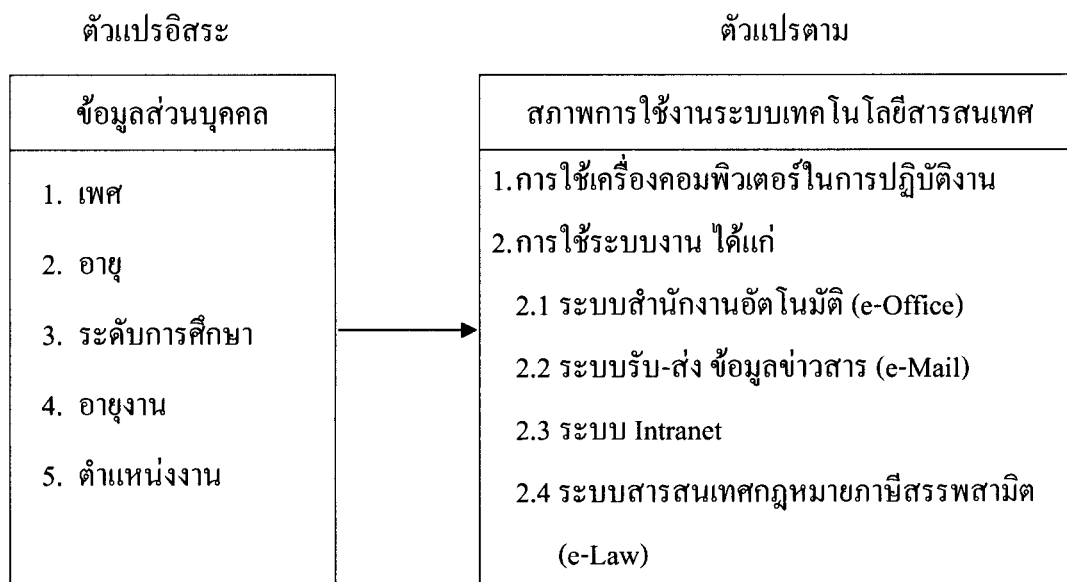
บางส่วนยังเป็นข้อมูลที่ยังไม่มีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์หรือเป็นปัจจุบัน มีการปรับปรุงระบบทำให้ผู้ใช้งานสับสนในการใช้งาน เป็นต้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต และเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิตกับสภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของกรมสรรพสามิต เพื่อให้เห็นถึงประโยชน์ของเครือข่ายภายในของกรม และทราบถึงปัญหาอุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของกรมสรรพสามิตแต่ละระบบ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาประโยชน์จากการใช้ระบบงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของกรมสรรพสามิต
4. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต

3. กรอบแนวคิดการศึกษา



4. สมมติฐานการศึกษา

ข้าราชการในกรมสรรพสามิตที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีสภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 550 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่

5.2.1 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

5.2.2 การใช้ระบบงาน ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) ระบบ Intranet และระบบสารสนเทศกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Law)

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และการใช้ระบบงาน ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพ หมายถึง สิ่งที่มีหรือเป็นตามความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในกรมสรรพสามิต
การใช้งานระบบสารสนเทศ หมายถึง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยจะรวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์ของระบบงานที่กรมสรรพสามิตมีให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ในการปฏิบัติงาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน หมายถึง การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยระบบ Intranet และระบบบริหารงานทั่วไป ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) ระบบสารสนเทศกฎหมายสรรพสามิต(e-Law)

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวันของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต เช่น งานสารบรรณ งานรับส่งข้อมูลข่าวสาร การจองรถ และการจองห้องประชุม การเผยแพร่ข้อมูล ระบบอนุมัติการเบิก-จ่าย เป็นต้น

ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) หมายถึง การส่งข้อความหรือข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ผ่านทางคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเหมือนกับการส่งจดหมาย แต่อยู่ในรูปแบบของสัญญาณข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปลี่ยนการนำส่งจดหมายจากบุรุษไปรษณีย์มาเป็นโปรแกรม และเปลี่ยนจากการใช้เส้นทางจราจรคมนาคมทั่วไปมาเป็นช่องสัญญาณรูปแบบต่างๆ ที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะตรงเข้ามาสู่ Mail Box ที่ถูกจัดสรรใน Server ของผู้รับปลายทางทันที

ระบบ Intranet หมายถึง ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการและการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกันอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกรมสรรพสามิตเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย VDO นโยบายอธิบดี e-Executive สารสนเทศทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ กฎหมายและระเบียบ แผนงานโครงการ iNc@GFMIS e-doc ระบบงานกรม

ระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต (e-Law) หมายถึง การให้บริการระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต ประกอบด้วย กฎหมายภาษีสรรพสามิต กฎกระทรวง ประกาศกระทรวงการคลัง คำสั่งกรมสรรพสามิต ระเบียบกรมสรรพสามิต โดยให้บริการสืบค้นแสดงผลข้อมูลชนิดข้อความ (Text) และภาพเอกสาร (Image)

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึง สภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน และประโยชน์จากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
2. เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบการศึกษา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ข้าราชการ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต ประโยชน์จากการใช้ระบบงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ดังนั้นจึงต้องศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information system)
2. ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1.1 ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ไพโรจน์ คชชา (2538:3) ได้ให้คำจำกัดความ ระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำให้เป็นสารสนเทศ การจัดเก็บและนำเสนอข้อมูลให้ เป็นปัจจุบัน ทันการ

ประสงค์ ประณีตพลกรังและคณะ (2541:11) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง แนวทางการผลิตสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย บุคคล เครื่องมือ ความคิด และกิจกรรมต่างๆ ที่ ร่วมกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำเป็นสารสนเทศ การมีระบบสารสนเทศจะช่วยให้ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาหรือวางแผนงานได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงต้องเป็นระบบที่มี ความถูกต้อง เข้าใจได้ง่ายและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้ทันทั่วทั้ง ที่ นอกจากนี้ยังต้องสามารถกระจายข้อมูลเพื่อใช้งานได้อย่างทั่วถึงโดยอาศัยเทคโนโลยีสื่อสาร ซึ่ง อาจกระจายเพียงในองค์กรผ่านเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ [Local Area Network(LAN)] หรือกระจายไป ยังเครือข่ายทั่วโลกผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (INTERNET)

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2551:43) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อรวบรวมข้อมูล การจัดทำสารสนเทศ และการสนับสนุนสารสนเทศให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรที่ต้องการใช้ ซึ่งในการพัฒนาระบบสารสนเทศอาจทำได้โดยฝีมือ แต่จะช้าและผิดพลาดได้ง่าย จึงมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้น จนในปัจจุบันยังได้นำความก้าวหน้าในเทคโนโลยีสื่อสารมาใช้ร่วมด้วย ทำให้เกิดความรวดเร็ว ทั้งในแง่ของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และในแง่ของการติดต่อสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์โดยไร้พรมแดน ที่ทุกส่วนของโลกสามารถติดต่อถึงกันได้ง่าย ดังนั้นทั้งสองเทคโนโลยีอันได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร จึงถูกบูรณาการเป็น “เทคโนโลยีสารสนเทศ”

ส่วนองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ (2551:43) ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

- 1) ตัวนำเข้า (Input) ตัวป้อนเข้าของระบบสารสนเทศ ก็คือ ข้อมูล (data) ที่เป็นข้อเท็จจริงที่ได้ถูกเก็บรวบรวมมาและนำมาจัดระเบียบข้อมูลเพื่อเตรียมการประมวลผลต่อไป
- 2) กระบวนการประมวลผล (Processing) เป็นกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงและดำเนินงานข้อมูลให้เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการ ในกระบวนการของการประมวลผลที่มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
- 3) ผลลัพธ์ (Output) ผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศจะออกมาในรูปแบบของสารสนเทศต่างๆ ได้แก่ รายงาน เอกสาร ฯลฯ ตามที่ต้องการ อาจอยู่ในรูปของข้อความตารางกราฟ เป็นต้น
- 4) การป้อนกลับ (Feedback) เป็นการป้อนกลับของผลลัพธ์ที่ได้รับมาเพื่อให้ปรับตัวนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลต่อไป เช่น ผลลัพธ์ที่ออกมา ผู้ใช้ต้องการทราบสารสนเทศบางเรื่องในรายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจป้อนให้มีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติม เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศ เป็นระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำสารสนเทศและการสนับสนุนสารสนเทศให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรที่ต้องการใช้ ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer network) ที่สามารถนำมาช่วยทำให้ระบบสารสนเทศกลายเป็นระบบงานหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการและการตัดสินใจในทุกระดับขององค์กร

1.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีผู้ศึกษาและให้คำนิยามไว้ ดังนี้

ไพโรจน์ คชชา (2538 : 3) ให้คำจำกัดความของ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ไว้ว่า เป็นกระบวนการการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการบริหารในแต่ละขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2540 : 110) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่ให้สารสนเทศข่าวสาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องกระบวนการจัดองค์การ เช่น การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

โดยสรุป ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็น ระบบสารสนเทศที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลและนำเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ สำหรับนำมาใช้ในกระบวนการบริหารในแต่ละขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2540 : 110) ได้สรุปหน้าที่หลักของสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วย

1. ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร
2. ให้สารสนเทศแก่ผู้บริหารทุกระดับได้
3. ให้สารสนเทศเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาทุกรูปแบบของปัญหา
4. ให้สารสนเทศที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนี้จะต้องประสานรวมตัวกับหน่วยงานหรือระบบย่อยอื่นๆ ในองค์การ ทั้งนี้ คุณลักษณะที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการประกอบด้วย

1. ความเกี่ยวข้องกับการจัดการ การออกแบบสารสนเทศเพื่อการจัดการต้องทำจากผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับล่าง สารสนเทศที่ได้จากระบบนี้ต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริหารทุกระดับ และต้องเป็นสารสนเทศที่ใช้เพื่อการจัดการหรือบริหาร คือ ใช้ในการวางแผน การดำเนินการ และควบคุม

2. ผู้บริหารต้องเป็นแกนนำ เนื่องจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการและสารสนเทศต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญและเป็นแกนนำของการสร้างระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับสูงต้องมีสารสนเทศที่ต้องการ เช่น การใช้สารสนเทศเพื่อการจัดสรรกำลังคนที่ใช้ในการผลิต และเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต โดยการลดต้นทุน ผู้บริหารที่ต้องการสารสนเทศต้องทราบดีถึงประเภทของ

สารสนเทศที่ต้องการใช้ โดยมีส่วนร่วมในระบบนับตั้งแต่การออกแบบระบบไปจนถึงการปรับใช้ ระบบสารสนเทศ ผู้บริหารจะต้องอุทิศเวลาให้กับการพัฒนา ระบบ ตลอดจนต้องทำการกำหนดให้แน่ชัดว่า จะเริ่มใช้ในหน่วยงานใดก่อน แล้วทำการติดตามประเมินผล เพื่อการปรับปรุงแก้ไข จุดบกพร่องที่มีอยู่ให้เสียก่อน จึงค่อยๆ ประยุกต์ใช้ในหน่วยอื่นต่อไป

3. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการต้องมีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในแง่ของการมองภาพรวมของปัญหา ถึงแม้ว่าองค์กรอาจแบ่งได้เป็นหลายระบบย่อย เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายผลิตและอื่นๆ แต่สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการจัดการจะต้องมองระบบย่อยเหล่านี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจำเป็นต้องคำนึงถึงข้อมูลที่ต้องใช้ในลักษณะที่ครบถ้วนสมบูรณ์ นั่นคือจะต้องมองระบบย่อยอื่นๆ ในลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่มองระบบใดระบบหนึ่งหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแยกออกจากกัน

4. การใช้ข้อมูลร่วมกัน เนื่องจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงทำให้สามารถหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ผู้ออกแบบระบบพึงระลึกว่า ข้อมูลหลักที่สำคัญเพียงไม่กี่อย่าง แต่สามารถนำไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศเพื่อการจัดการได้หลายหน่วยงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น ข้อมูลประวัติของบุคลากรเป็นพื้นฐานสำคัญของการบริหารงานบุคคล ในการแต่งตั้งโยกย้าย เลื่อนระดับ สามารถนำไปใช้ในการจัดทำบัญชีเงินเดือนของบุคลากร การเก็บข้อมูลที่สำคัญเช่นนี้ ควรเก็บไว้ในที่เดียว แต่ต้องสามารถนำไปใช้ได้หลายๆ หน่วยงาน คือ หลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลเดียวกันในหลายหน่วยงาน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น นอกจากนี้ แนวคิดเรื่องการใช้ข้อมูลร่วมกัน ยังทำให้การทำงานของระบบรวดเร็วขึ้น และยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย

5. ต้องการการวางแผนที่ดี ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไม่สามารถสร้างขึ้นได้ในระยะเวลาสั้นๆ โดยทั่วไปจะต้องใช้เวลา 3 – 5 ปี หรือยาวกว่านั้นในการจัดตั้งระบบนี้ อย่างมั่นคงได้ภายในองค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนงานอย่างดี และคำนึงถึงปัญหาต่างๆ อย่างรอบคอบ ในขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ผู้ออกแบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจึงจำเป็นต้องรู้ถึงวัตถุประสงค์ และความต้องการขององค์กร ในอนาคตต้องหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้ระบบล้าสมัยไปเสียก่อนที่ระบบจะทำงานได้เต็มที่

6. แนวคิดเชิงระบบ ในการวิเคราะห์องค์การเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นงานที่ซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสับสนที่อาจเกิดขึ้นได้ จึงควรมององค์การในทัศนะของระบบที่ประกอบด้วย ระบบย่อยหลายระบบที่มีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์ปัญหาอาจทำโดยแยกวิเคราะห์แต่ละระบบย่อยจากกัน ซึ่งทำให้ผู้ออกแบบระบบสามารถสำรวจความคิดในจุดเดียว การมอบหมายงานเพื่อการวางระบบ

สารสนเทศก็ทำได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้การแบ่งองค์การออกเป็นระบบย่อยยังสามารถทำให้ผู้ออกแบบระบบ ทำการออกแบบและทดสอบระบบสารสนเทศสำหรับแต่ละระบบย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การทำงานง่ายขึ้น

7. การใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ฐานข้อมูล คือ ที่รวมของข้อมูลต่างๆ ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการใช้ข้อมูล โดยการเรียกใช้จากแฟ้มข้อมูล (Data File) ซึ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลของบุคลากรในองค์การ และอื่นๆ ถ้าข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกเก็บรวบรวมไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลทั้งหมดสามารถเก็บในแฟ้มข้อมูลเดียว ซึ่งทำให้ประหยัด สามารถเก็บไว้ในหน่วยข้อมูลเพียงหน่วยเดียว แต่สามารถใช้ได้ทุกหน่วยงานในองค์การ ลักษณะเช่นนี้คือ การใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน

8. ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์ เป็นไปได้ที่ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอาจทำงานได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แต่เป็นที่ยอมรับกันว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขนาดกลางและขนาดใหญ่ นั้น ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบ นอกจากนี้ ราคาของเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งถูกลงทุกวัน ในขณะที่ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์กลับสูงขึ้นมาก ทำให้การใช้คอมพิวเตอร์กับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างคน เพื่อทำงานประมวลผลข้อมูลลงได้มาก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่งด้วย

สารสนเทศเพื่อการจัดการมีบทบาทสำคัญมากสำหรับผู้บริหารในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารนั่นเอง ปัจจุบันการติดต่อสื่อสาร โดยผ่านข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน จากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งได้โดยง่าย และสะดวกรวดเร็ว ระบบสารสนเทศมีการจัดการโครงสร้างของระบบการจัดการสารสนเทศมีลักษณะคล้ายกับรูปปิรามิดที่มีการจัดแบ่งออกเป็น 4 ระดับ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2537 : 2) ตามภาพที่ 2.1

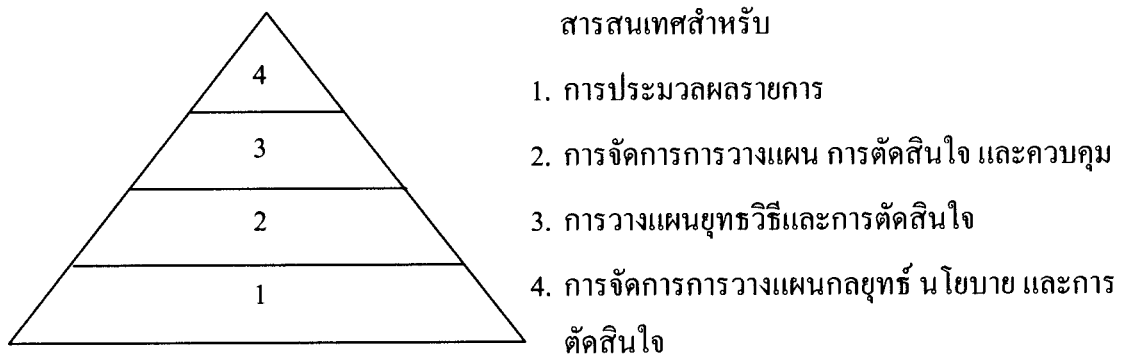
ระดับที่ 1 สารสนเทศสำหรับการประมวลรายการ เป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและการป้อนข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบกระบวนการประมวลผล

ระดับที่ 2 สารสนเทศสำหรับการวางแผน ดำเนินการตัดสินใจและควบคุม เป็นสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานประจำวันและการควบคุมของผู้บริหารระดับล่าง (Bottom management)

ระดับที่ 3 สารสนเทศสำหรับการวางแผนยุทธวิธีและการตัดสินใจ เป็นสารสนเทศที่ช่วยดำเนินยุทธวิธี (tactical Planning) และการตัดสินใจเกี่ยวกับการควบคุมในการจัดการของผู้บริหารระดับกลาง (Middle Management)

ระดับที่ 4 สารสนเทศสำหรับการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy) นโยบาย (Policy) และการตัดสินใจ เป็นสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์ และการกำหนดนโยบายของผู้บริหารระดับสูง (Top Management)

ภาพที่ 2.1 แสดงระดับสารสนเทศเพื่อการจัดการ



ที่มา : ชุมพล ศฤงคารศิริ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2537), น.3.

เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่คู่กับสารสนเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดสารสนเทศที่ทันสมัย (update) โดยอาศัยอุปกรณ์ที่มีพื้นฐานจากคอมพิวเตอร์ (Computer-based) เป็นตัวช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการแสดงผลในรูปของข้อความ (text) หรือรูปภาพ (Graphic) หรือในรูปของสื่อประสม (Database) องค์กรจึงต้องมีการบริหารจัดการสารสนเทศ (Information management) ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการนำสารสนเทศมาใช้สนับสนุนในการวางแผนและตัดสินใจของหน่วยงานในองค์กร ระบบการสื่อสารทางคอมพิวเตอร์ที่ถูกสร้างเป็นเครือข่าย เช่น เครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (Local area network : LAN), อินทราเน็ต (Intranet) เป็นต้น ได้เข้ามามีบทบาทในการกระจายสารสนเทศ การอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ การใช้สารสนเทศร่วมกัน และการแบ่งปันสารสนเทศระหว่างพนักงานในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานในองค์กร ฉะนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบที่ผสมผสาน (Integrate) ผู้ใช้ และเครื่อง (User and Machine) เข้าไว้ด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน (operate) การบริหารจัดการ (Management) และการตัดสินใจ (Decision making) ในองค์กร นอกจากนี้ยังมีระบบสนับสนุน

ผู้บริหาร (Executive Support System: ESS) เป็นระบบที่ใช้สนับสนุนการบริหารในระดับนโยบาย และระดับกลยุทธ์ขององค์กร (Corporate Strategy) โดยจะใช้ข้อมูลทั้งภายในองค์กรในส่วนของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) และข้อมูลภายนอกองค์กรมาประกอบการตัดสินใจในปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างและรูปแบบที่แน่นอน

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรหรือธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง องค์กรที่มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ องค์กรสร้างความแข็งแกร่ง เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการนำสู่ธุรกิจยุคใหม่ต่อไป (<http://th.wikibooks.org/wiki>)

ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การรวบรวมประมวลผลกั้นกรองข้อมูลต่างๆ ให้นำเชื่อถือและสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้วไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อช่วยในการสรุปผลในเชิงบริหารขององค์กรได้ ระบบสารสนเทศประกอบด้วย

- ข้อมูล คือ ข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล
- บุคลากร คือ ผู้ที่จะนำข้อมูลดิบที่ได้ไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ ขั้นตอนการนำข้อมูลไปประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- ฮาร์ดแวร์ คือ อุปกรณ์ที่ช่วยในการจัดการสารสนเทศ
- ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งที่ช่วยในการประมวลผลสารสนเทศให้ได้ตามความต้องการ

ความจำเป็นของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

1. สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กร (Business Environment Impact) ในบางครั้งประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรมิได้เกิดจากภายในขององค์กรเองแต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมากและไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นองค์กรมีความจำเป็นต้องทราบถึงปัญหา (Problems) และโอกาส (opportunity) ที่เป็นองค์ประกอบหลักของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในองค์กร (business environment impact) ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรมีการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา และมีโอกาสใน

พัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพตามกระบวนการขององค์กร (business process) โดยองค์กรต้องมีเป้าหมาย (goals) กลยุทธ์ (strategy) และการวางแผนนโยบาย (plan) ที่ชัดเจน

2. ความกดดันของสภาพแวดล้อม ความกดดันของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในองค์กร เมื่อมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) ภาพรวมทางด้านเศรษฐกิจมีการแข่งขันสูง
- 2) คำนึงถึงความรวดเร็วในการทำงาน ไม่ทำงานล่าช้าสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
- 3) การให้พนักงานฝึกคิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
- 4) ความน่าเชื่อถือขององค์กรในการติดต่อกับลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้า
- 5) เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลา
- 6) การที่มีสารสนเทศจำนวนมาก ทำให้องค์กรพัฒนาการทำงานได้ยาก
- 7) คำนึงถึงความรับผิดชอบทางด้านสังคม
- 8) การควบคุมให้ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของสังคม
- 9) คำนึงถึงจรรยาบรรณ ความถูกต้องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10) การป้องกันการถูกโจมตีจากผู้ไม่หวังดี โดยเฉพาะการทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. กระบวนการปรับตัวขององค์กร การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมมีอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้้องค์กรมีประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จได้ องค์กรต้องมีการปรับตัว หรือมีความคล่องตัว (Agile) กระบวนการปรับองค์กรมีดังนี้

- 1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรให้เร็วที่สุดเมื่อมันเกิดขึ้น หรือก่อนเกิดขึ้น เช่น การใช้ software เข้ามาช่วยในการทำนายและวิเคราะห์เกี่ยวกับธุรกิจในด้านต่างๆ และตรวจสอบหาข้อผิดพลาดก่อนจะเกิดวิกฤติขึ้นกับองค์กร
- 2) เฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลงที่ถูกต้องและเหมาะสม เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพของ software ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายกับองค์กรทั้งหมดได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้้องค์กรขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้อง และวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้บริษัทมีความสามารถกำหนดราคาของสินค้าและบริการ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
- 3) เปลี่ยนองค์กรให้เป็น Digital และมีความคล่องตัว เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคที่การติดต่อสื่อสารและข้อมูลมีความสำคัญมากจึงจะเป็นต้องปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีความ

คล่องตัว วิเคราะห์ข้อมูล และมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ให้ผู้บริหาร ตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วเพื่อเชิงความได้เปรียบทางธุรกิจ

4) ย่อารอให้คู่แข่งทางการค้าเริ่มทำการเปลี่ยนแปลงก่อน

5) ปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีความรวดเร็ว เพื่อให้การวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลทำได้ด้วยความรวดเร็ว ดังนั้นบริษัทต้องมีการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่ดีใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

4. กิจกรรมช่วยตอบสนองความวิกฤตที่เกิดขึ้นในขององค์กร แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นทำให้บริษัทต้องรับมือกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น วิธีที่ช่วยสามารถตอบสนองต่อแรงกดดันหรือความวิกฤตที่เกิดขึ้นในขององค์กรสามารถทำได้ดังนี้

1) การพัฒนาระบบโดยใช้กลยุทธ์ (Develop strategic systems) เป็นระบบการนำกลยุทธ์ที่จัดเตรียมไว้มาทำให้เกิดประโยชน์ เช่น การพัฒนารูปแบบทางธุรกิจแบบใหม่ การลดต้นทุน การเพิ่มความสามารถด้านการบริการให้ดีขึ้น

2) การสร้างพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก

3) การวิเคราะห์เพื่อทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม ลดต้นทุน กระตุ้นการตัดสินใจในการผลิต สนับสนุนการทำงานร่วมกัน เป็นตัวช่วยตัดสินใจสิ่งที่ทำเป็นประจำ

4) การเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ของการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และได้ผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยใช้วิธีการจัดการและการจัดระบบใหม่ในการดำเนินงานทางธุรกิจ

5) การใช้ self-service ในการจัดการข้อมูลของลูกค้า พนักงาน และอื่นๆ เช่น การติดตามลูกค้า การเปลี่ยนที่อยู่ หรือเกี่ยวกับการจัดสินค้าที่มีอยู่

6) การสนับสนุนการแข่งขัน โดยใช้หลักการดำเนินงานที่ดี การจัดการที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพจะทำให้บรรลุผลสำเร็จ

7) คำสั่งซื้อของลูกค้าหรือ By Order ต้องใช้ขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การแข่งขันด้านราคาของสินค้าที่มีมาตรฐาน

8) การหาความต้องการที่เหมาะสมของลูกค้า เพื่อกำหนดมาตรฐานหรือตามที่ลูกค้าสั่ง เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9) การสร้างสมาชิกทางธุรกิจ ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจมีโอกาสเท่าๆ กัน เพื่อลดความเสี่ยงและลดต้นทุน การร่วมมือกันเป็นการสร้างประสิทธิภาพ และหาผลประโยชน์อื่นๆ

10) การกระตุ้นให้มีการปรับปรุงใหม่ และสร้างสรรค์นั้นต้องใช้วิธีการให้รางวัล และการร่วมมือกัน

- 11) เป็นตัวช่วยการดำเนินงานธุรกิจ คือ ขบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน และการดำเนินงานที่ทำเป็นประจำ โดยใช้หลักการจำลองการทำงานทางธุรกิจแบบใหม่
- 12) การใช้ข้อมูลข่าวสาร และความรู้เพื่อนำมาซึ่งการสร้าง การเก็บรักษา และการนำกลับมาใช้ใหม่ขององค์กร
- 13) การซื้อและขาย โดยทั่วไปต้องหาข้อมูลอื่นๆจากภายนอกธุรกิจมาทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการทำธุรกิจ
- 14) การควบคุมการพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กรต้องอาศัยวิธีการวิเคราะห์การแข่งขัน การวางแผนที่เหมาะสม รวมทั้งวิเคราะห์การจัดการด้านต้นทุน , ประโยชน์ทางธุรกิจและความเสี่ยง
- 15) การรวมระบบโดยการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร ร่วมระบบอื่นๆที่ทำงานรวมกันเพื่อความสะดวก ลดต้นทุนและวิเคราะห์หาความผิดพลาด และการแข่งขันที่ได้เปรียบ

การพัฒนาองค์กรโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์กรต่างๆ มีวัตถุประสงค์ที่จะบรรลุผลสำเร็จและก่อให้เกิดความได้เปรียบที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยการนำเอาเทคโนโลยีของเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นจำนวนมากขึ้น เช่น การควบคุมสิทธิการใช้งานให้ผู้ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวสามารถทำงานร่วมกันได้ การที่มีข่าวสารหรือสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ต้องมีคลังในการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นที่เป็นระบบ จึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการกับเอกสาร ระบบการจัดการที่ช่วยในการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร การใช้โปรแกรมเชิงวัตถุ (Object - oriented programming) ในการสร้างเว็บไซต์เพื่อการทำธุรกรรมทางการค้า เนื่องจากมีการผลิตเทคโนโลยีที่สามารถพกพาไปไหนได้อย่างสะดวก เช่น PDA , LAPTOP เป็นต้น ทำให้ง่ายสำหรับการทำงาน

ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสนับสนุนการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งในแต่ละระดับขององค์กรจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อประโยชน์ที่แตกต่างกัน เช่น ฝ่ายตลาดจะมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการกำหนดกลุ่มลูกค้า ช่วยพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนับสนุนการขายสินค้าและบริการ และการให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนฝ่ายผลิตมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยในการวางแผน การพัฒนา และการผลิตสินค้าและบริการ และควบคุมการไหลเวียนของกระบวนการผลิต สำหรับฝ่ายบัญชีและการเงิน มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อติดตามการเก็บรักษาและใช้งานทรัพย์สินของ

องค์กร และกระบวนการไหลเวียนของระบบเงินทุน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพในภาพรวมขององค์กรได้ดังนี้

1. จัดการด้านการคำนวณเชิงตัวเลขที่มีขนาดใหญ่และความเร็วสูง
2. จัดให้มีการสื่อสารที่มีราคาไม่แพง แม่นยำ และรวดเร็วให้มีใช้ภายในองค์กรและระหว่างองค์กร
3. ทำการเก็บสารสนเทศขนาดใหญ่ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายและใช้เนื้อที่น้อย
4. สามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมากจากทั่วโลกอย่างรวดเร็วและราคาไม่แพง
5. สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันจากทุกๆ ที่ทุกเวลา
6. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม โดยไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานที่เดียวกัน
7. ทำให้เป็นอัตโนมัติทั้งกระบวนการทางธุรกิจที่เป็นแบบกึ่งอัตโนมัติและงานที่ยังใช้มือทำ (Manual)
8. ช่วยแปลความหมาย (Interpretation) จากข้อมูลจำนวนมาก
9. ช่วยด้านกิจการการค้าทั่วโลก (Global Trade)
10. สามารถดำเนินงานแบบไร้สาย (Wireless) เพื่อสนับสนุนการประยุกต์ใช้งานในรูปแบบเฉพาะ
11. การดำเนินงานดังกล่าวข้างต้น ต้องมีราคาถูกกว่าการทำได้ด้วยมือ (Manual)
12. สามารถสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ คือ ปรับปรุงผลิตผล (Improving Productivity) ลดต้นทุน (Reducing Cost) สนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Making) เพิ่มความสัมพันธ์กับลูกค้า (Enhancing Customer Relationship) และพัฒนาการประยุกต์ใช้กลยุทธ์ใหม่ๆ

เครือข่ายคอมพิวเตอร์

Networked computing คือ การเอาระบบสารสนเทศไปติดตั้งหรือโฮสต์บนอินเทอร์เน็ต โดยมีองค์กรที่สาม เป็นผู้จัดเตรียมทรัพยากรคอมพิวเตอร์และดูแลระบบสารสนเทศของลูกค้าที่ได้นำ มาติดตั้งซึ่งจะเชื่อมแต่ละเครื่องเข้าด้วยกันเหมือนสร้างคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่เสมือน ทำให้ทำงานเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะมีการแบ่งงานกันทำงาน จะมี network เป็นตัวกลางของแต่ละเครื่องช่วยในการประมวลผล วิธีการประมวลผลที่อิงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผู้ใช้สามารถระบุความต้องการไปยังซอฟต์แวร์ของระบบ ซึ่งจะประกอบไปด้วย 1) ความต้องการ (Requirement) คือ ความต้องการของผู้ใช้ระบบ 2) ทรัพยากร (Resource) คือ อุปกรณ์ที่ใช้ประมวลผลข้อมูล เช่น RAM , Harddisk , Cpu เป็นต้น 3) บริการ (Service)

ระบบเรียลไทม์ (Real-time)

The real-time enterprise and list of characteristic: ระบบ real-time และลักษณะของระบบ Rail time enterprise เป็นระบบระบบหนึ่งที่น่าเทคโนโลยีมาลดเวลาในระหว่างเมื่อมีข้อมูลที่จะบันทึกเข้าไปในระบบและเมื่อข้อมูลจะเข้าสู่การประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและนำไปช่วยในการตัดสินใจได้ และนี่ก็เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับระบบที่มีความซับซ้อน ยุ่งยากในเรื่องของความแตกต่างทางด้านธุรกิจ

ลักษณะของระบบ

1. ความรู้จากการดำเนินการของคุณลักษณะพิเศษของระบบ Real-time คือ มีการทำงานร่วมกันภายในระบบโดยใช้เวลาไม่มากเพื่อให้รู้โครงสร้างในการตัดสินใจทางธุรกิจ
2. ผลที่ได้ของระบบ การส่งของมูลของระบบ real-time จะส่งอย่างรวดเร็วและบ่อยครั้งมีการโต้ตอบหากเกิด Event บางอย่างเช่น หากมีการส่งสินค้าชำ ควรจะต้องทำอะไรบ้าง
3. เข้าใจในผลประโยชน์ของระบบ Real-time มีจุดมุ่งหมายที่จะรองรับผลประโยชน์ทั้งหมดอย่างรวดเร็วเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในธุรกิจของคุณ

3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

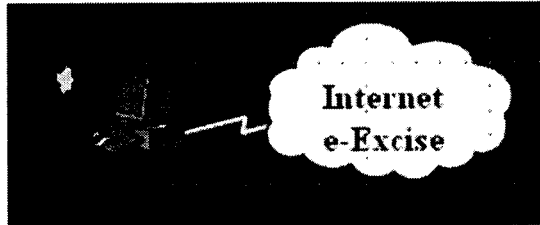
กรมสรรพสามิตได้นำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาใช้ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน (<http://it.excise.go.th/network-excise.htm>) โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ เข้ามาใช้คือ

1. ด้านระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมาใช้เพื่อให้รองรับงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการประมวลผลค่า การจัดทำเอกสาร ตารางการคำนวณ และรองรับระบบงานต่างๆ ปัจจุบันมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ติดตั้งทั่วประเทศประมาณ 800 เครื่อง และในปี 2547 มีการติดตั้งเพิ่มเติม 1,088 เครื่อง

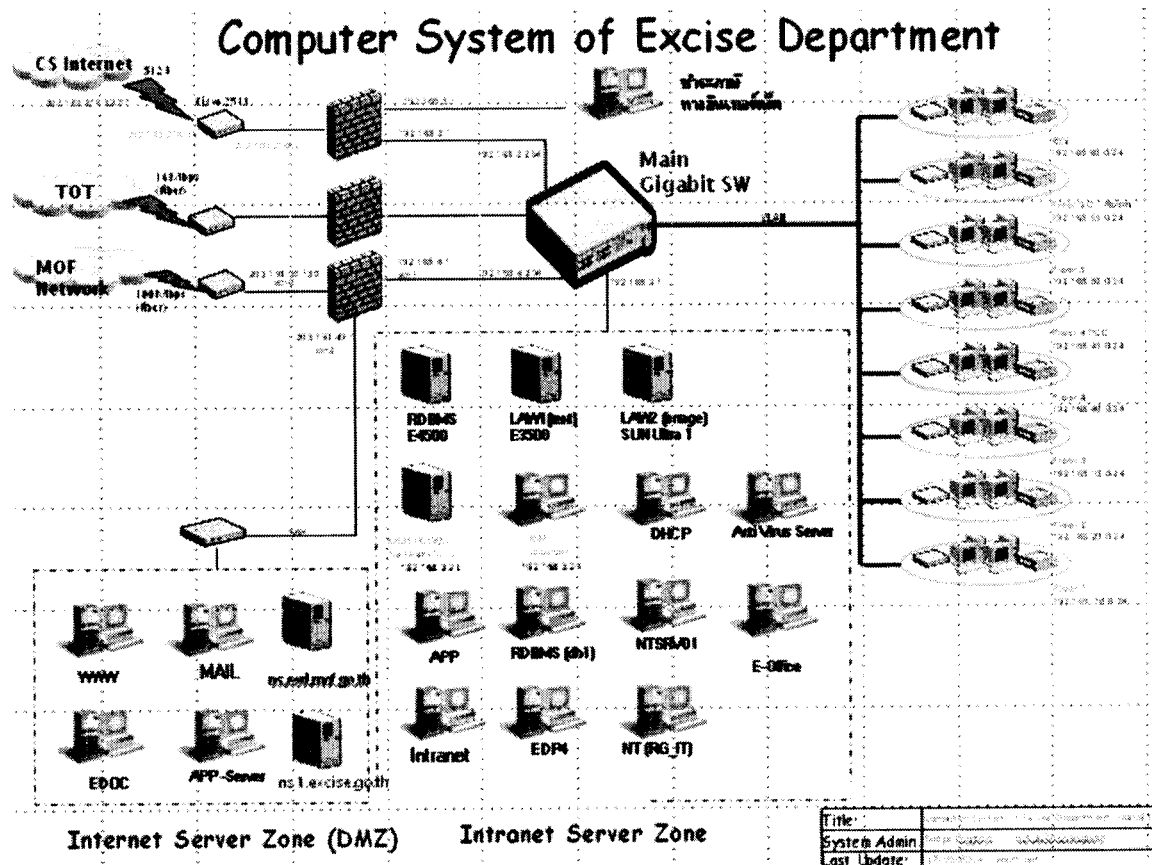
2. ด้านระบบเครือข่าย (Network)

2.1 เครือข่ายส่วนกลาง กรมสรรพสามิตมีการนำระบบเครือข่ายมาใช้ในกรมฯ ตั้งแต่ปี 2535 โดยเชื่อมโยงในลักษณะ Dump Terminal จนกระทั่งปี 2538 มีการปรับเปลี่ยนเป็นเครือข่ายแบบ Ethernet ความเร็ว 10 Mb/s และมีการการเชื่อมโยงเครือข่ายกับกระทรวงการคลังด้วยความเร็ว 2 Mb/s รวมถึงสามารถใช้งานเครือข่าย Internet ได้ด้วย ปัจจุบันกรมสรรพสามิตมีระบบเครือข่ายที่ทันสมัย มีเครือข่ายหลักแบบกิกะบิต (Gigabit Backbone) เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยใยแก้วนำแสง ความเร็ว 1000 Mb/s เชื่อมโยงกับกระทรวงการคลังด้วยความเร็ว 100 Mb/s และ

เชื่อมโยงกับ Internet ผ่านผู้ให้บริการ CS-Lox info ความเร็ว 512 Kb/s เพื่อใช้งานด้าน Internet และรับชำระภาษีผ่านระบบเครือข่าย internet



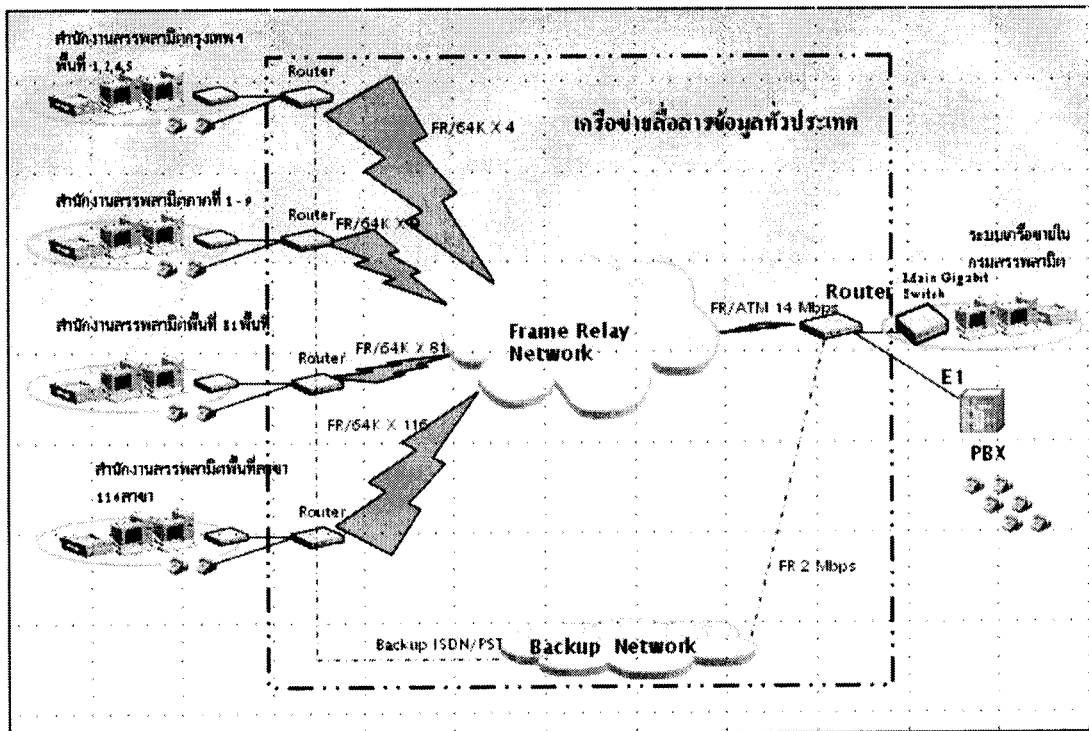
ภาพที่ 2.2 แสดงระบบคอมพิวเตอร์กรมสรรพสามิต



2.2 เครื่องข่ายส่วนภูมิภาค กรมสรรพสามิตมีเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนภูมิภาคเข้าสู่ส่วนกลางตั้งแต่ปี 2541 เฉพาะจังหวัดที่มีรายได้สูง 14 จังหวัดผ่านระบบ Modem โดยใช้คู่สายโทรศัพท์ เพื่อรับข้อมูลรายได้ทุกวันเสนอผู้บริหาร ปัจจุบันการเชื่อมโยงเครือข่ายจากส่วนภูมิภาคกับส่วนกลางใช้เครือข่าย Internet โดยมีการจัดซื้อ Internet Packet ให้กับสำนักงานสรรพสามิตทุกพื้นที่ เพื่อใช้ในการส่งข้อมูลต่างๆ มา ยंत्रกรมฯ และใช้ในการติดตามข่าวสารจากกรมฯ เช่น email หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์

2.3 การเชื่อมโยงเครือข่ายส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2547 คร.สติตย์ ลี้มพงศ์พันธ์ อธิบดีอธิบดีกรมสรรพสามิต ได้เป็นประธานในการลงนามเซ็น สัญญาระหว่าง กรมสรรพสามิต กับ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น เพื่อใช้บริการเครือข่ายของ ทศท ในการเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศของกรมสรรพสามิตทุกภาค ทุกพื้นที่ และทุกพื้นที่สาขา ให้สามารถเชื่อมโยงมายังกรมสรรพสามิตได้ ด้วยความเร็ว 64 Kb/s

ภาพที่ 2.3 แสดงการเชื่อมโยงเครือข่ายส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กรมสรรพสามิต



3. ด้านระบบข้อมูลข่าวสาร Internet and Intranet กรมสรรพสามิตมีเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกรมฯ ทาง Internet ตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน มีชื่อเว็บไซต์ คือ www.exd.mof.go.th และ www.excise.go.th โดยนำเสนอข้อมูลด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลหน่วยงานผู้บริหาร ข่าวสารต่างๆ ของกรมฯ การจัดเก็บภาษี ประมวลกฎหมายที่เกี่ยวกับภาษี ข้อมูลสถิติรายได้ภาษี รับชำระภาษีผ่าน Internet และมีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (mail.excise.go.th) ที่สามารถให้ข้าราชการทุกคนของกรมสรรพสามิตสามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) ถึงกันได้ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว และสามารถส่งถึงบุคคลภายนอกที่มี email ได้ทั่วทุกมุมโลก นอกจากนี้ยังมีการส่งหนังสือเวียนทางระบบ email ด้วย

4. ด้านระบบโปรแกรม (Software) มีการนำระบบปฏิบัติการ (OS) และระบบโปรแกรมสำเร็จรูป (Software Packet) ที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงาน Windows XP Pro MS-Office 2000 MS-Office XP Pro

แผนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

1. นโยบายการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต (PMQA กรมสรรพสามิต หมวด 4, 2552) กรมสรรพสามิตมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Technology and Communication : ICT) มาใช้ในองค์กร เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และบริการผู้เสียภาษีทั้งบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา และการบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการชำระภาษี/ค่าใบอนุญาตผ่านธนาคารกรุงไทย โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการชำระภาษีของผู้เสียภาษี และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่รัฐ สร้างความเป็นธรรม และความโปร่งใส ซึ่งการนำ ICT มาใช้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน และพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นจะต้องมีแผนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่เหมาะสม โดยกรมสรรพสามิตกำหนดนโยบายการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร 3 ด้าน คือ 1) การวางแผนการนำ ICT มาใช้ในองค์กร 2) การจัดโครงสร้างการบริหารงานงาน ICT 3) การควบคุม และการกำหนดมาตรฐานด้าน ICT

1.1 การวางแผนการนำ ICT มาใช้ การวางแผนการนำ ICT มาใช้จะสอดคล้องและรองรับกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร แผนการนำ ICT มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วยแผนด้านต่างๆ คือ

1) ด้านโครงสร้างระบบสารสนเทศ เป็นแผนงานที่กำหนดการพัฒนาาระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิตในช่วง 3 - 5 ปีข้างหน้า และความสัมพันธ์กันของระบบงานเป็นอย่างไร และใช้สถาปัตยกรรมอะไร

2) ด้านระบบฐานข้อมูล เป็นการกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ประกอบด้วย ฐานข้อมูลอะไร และการพัฒนาไปถึงการสร้างคลังข้อมูล (Data Warehouse) เพื่อใช้ในการบริหารการจัดเก็บภาษี การควบคุมการผลิตและการจำหน่าย การปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต เป็นต้น

3) ด้านโครงสร้างระบบเครือข่าย เป็นแผนงานที่กำหนดการพัฒนาาระบบเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงทั้งเป็นการเชื่อมโยงภายในหน่วยงาน การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เพื่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

4) ด้านระบบความปลอดภัย เป็นแผนงานที่กำหนดแนวทางการจัดการด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการจัดทำนโยบาย (Policy) ของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ กำหนดไว้

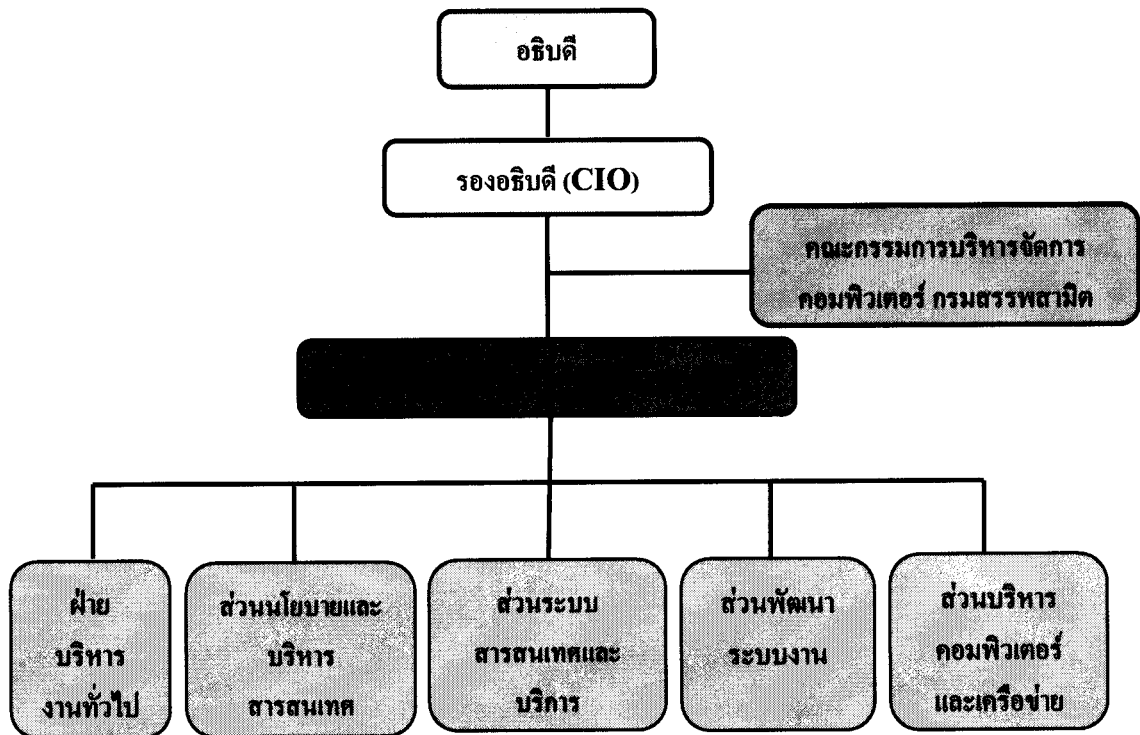
5) แผนการพัฒนาสารสนเทศโดยพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วน ความต้องการของผู้บริหารและผู้ใช้ ความชำนาญของบุคลากร และความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

6) รายละเอียดมาตรฐานเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายที่ควรจัดหามาใช้ในงานต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต

1.2 การจัดโครงสร้างการบริหารงาน ICT

กรมสรรพสามิตกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน ICT โดยมีรองอธิบดีที่ดูแลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้าน ICT ในหน่วยงาน สนับสนุนและเร่งรัดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการจัดหาและบริหารการใช้ทรัพยากรทางด้าน ICT สนับสนุนและส่งเสริมการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และมีคณะกรรมการบริหารจัดการคอมพิวเตอร์ของกรมสรรพสามิตที่มี CIO เป็นประธานคณะกรรมการฯ และผู้บริหารของกรมสรรพสามิต และผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานภายนอก เป็นคณะกรรมการฯ ทำหน้าที่พิจารณาให้ความเห็นชอบ การมี/การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกรมสรรพสามิต และให้ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ เพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และกำกับติดตามโครงการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตให้แล้วเสร็จและเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนด โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ในด้านการบริหารงาน ICT ทั่วไป ภายใต้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ส่วนงาน และ 1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป เพื่อกำกับดูแลให้การประยุกต์ใช้ ICT นั้นสำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน ICT ตามภาพที่ 2.4

ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

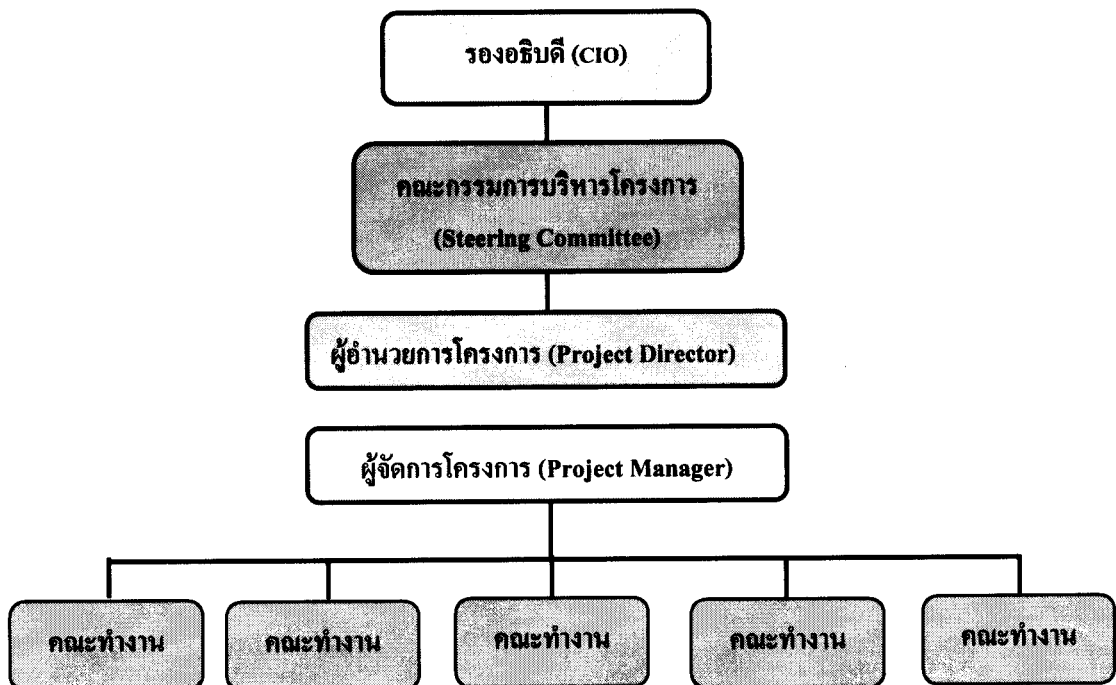


1.3 การควบคุมและการกำหนดมาตรฐานด้าน ICT เพื่อให้การพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ดำเนินไปอย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน อุปกรณ์ด้าน IT ที่ใช้ในหน่วยงานมีมาตรฐาน ระบบสารสนเทศทั้งหมดได้รับการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัย การใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดและมีประสิทธิผล กรมสรรพสามิตได้กำหนดการควบคุมงาน ICT ด้านต่างๆ ดังนี้

1.3.1 การควบคุมการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ เป็นการควบคุมให้กระบวนการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ดำเนินไปอย่างถูกต้อง สามารถพัฒนาสำเร็จตามกำหนดเวลาที่กำหนด ทำงานได้ตามความต้องการ และใช้จ่ายภายในวงเงินงบประมาณที่ตั้งไว้ ในกรณีที่เป็นโครงการขนาดใหญ่ กรมสรรพสามิตจะตั้งคณะกรรมการบริหารโครงการ (Steering Committee) เพื่อบริหารโครงการ และให้ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการพัฒนาระบบงาน เพื่อให้โครงการพัฒนาสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สำหรับกระบวนการบริหารโครงการจะประกอบด้วย ผู้อำนวยการโครงการ (Project Director) ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลการดำเนินงานของโครงการให้เป็นไปตามกำหนดเวลา และความ ต้องการของกรมสรรพสามิต ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มีหน้าที่ จัดทำแผนการดำเนินการโครงการ (Schedule Plan) และควบคุมให้การปฏิบัติการทุกขั้นตอนดำเนินไปอย่างถูกต้องตรงตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้กำกับการทำงานของกลุ่มสัญญา ประสานงานกับคณะทำงาน ให้ข้อเสนอแนะ และ

การแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินโครงการ เพื่อให้โครงการแล้วเสร็จตามแผนที่กำหนด พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการโครงการ และคณะกรรมการบริหารโครงการทราบ โดยมีคณะทำงาน (Working Group) เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลขั้นตอนการทำงานของระบบงาน และความต้องการระบบงานคอมพิวเตอร์ รวมทั้งทำการทดสอบระบบงาน โดยมีโครงสร้างการบริหารโครงการ การพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ตามภาพที่ 2.5 กรณีโครงการขนาดเล็ก ทีมงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโครงการจะจัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน (Schedule Plan) ในแต่ละขั้นตอน แล้วควบคุมกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

ภาพที่ 2.5 แสดงโครงสร้างการบริหารโครงการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

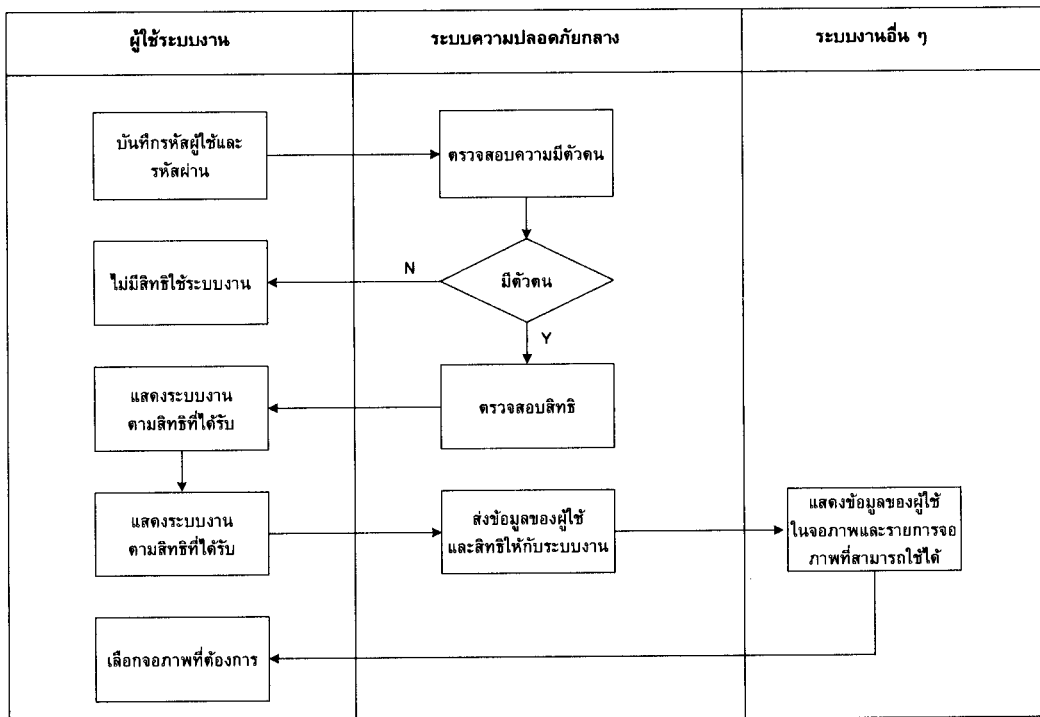


1.3.2 การควบคุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย สื่อสารข้อมูล และระบบข้อมูล เป็นการควบคุมดูแลให้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดได้รับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยครบถ้วน ไม่มีผู้ประสงค์ร้ายเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือทำลายระบบได้ กรมสรรพสามิตมีการจัดการด้านการควบคุมความมั่นคงปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล และระบบข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) การติดตั้งระบบความปลอดภัยกลาง เป็นระบบที่ทำหน้าที่ ในการจัดการ เรื่องการอนุญาตให้เข้าใช้ระบบ (Authentication) พร้อมกำหนดสิทธิ (Privilege) ของผู้ใช้ที่เข้าใช้งานในขณะนั้น และแจ้งการเข้าใช้งานพร้อมสิทธิการใช้งานให้กับระบบงานต่างๆ ทราบ ด้วยกลไก

ลักษณะ Identity Service ซึ่งจะทำให้การเข้าใช้งานของผู้ใช้ถูกควบคุมได้จากส่วนกลาง ไม่ว่าจะเป็นการยกเลิก พักการใช้งาน เปลี่ยนสิทธิการทำงาน ซึ่งทุกระบบจะรับรู้การเปลี่ยนแปลงพร้อมกัน ทำให้ระบบมีเอกภาพและมีความปลอดภัยสูง นอกจากนี้ยังอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้โดยการขออนุญาตเข้าสู่ระบบ (Login) ที่ระบบความปลอดภัยกลางเพียงที่เดียวก็จะสามารถเข้าใช้งานระบบงานต่างๆ ตามสิทธิที่มีได้โดยไม่ต้องขออนุญาตซ้ำอีก (Single-Sign-On) นอกจากนี้ระบบความปลอดภัยยังให้บริการด้านความปลอดภัยแก่ระบบงานอื่นๆ อันได้แก่ข้อมูลผู้ใช้, สิทธิการใช้งาน, การเข้ารหัสและการถอดรหัสรวมไปถึงการนำเทคโนโลยี Public Key Infrastructure (PKI) มาใช้ในการระบุตัวตน, การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ดังแสดงตามภาพที่ 2.6 แผนภาพแสดง 4 ระบบความปลอดภัยกลาง

ภาพที่ 2.6 แสดงแผนภาพแสดงระบบความปลอดภัยกลาง (Single Sign On)



(2) การติดตั้งรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่ายกรมสรรพสามิต (Excise-Net Security System) กรมสรรพสามิตบริหารจัดการระบบรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย ดังนี้

(2.1) การแบ่งเขต (Zone) การวางระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ด้วยกันคือ

(2.1.1) เครือข่ายภายใน (Internal Network) จะเป็นส่วนที่ไม่อนุญาตให้เครือข่ายภายนอกเข้ามาได้ ซึ่งจะเป็นแม่ข่าย (Server) ภายใน และเครื่องของผู้ใช้

เครือข่าย Excise-Net ทุกคน ตัวอย่างของ Server ภายใน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบงาน ภายใน เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

(2.1.2) เครือข่าย DMZ (Demilitarized Zone) เป็นส่วนที่เครือข่าย ภายนอกและเครือข่ายภายในเข้ามาใช้งานได้ การทำงานของ DMZ นั้น จะติดต่อโดยตรงทั้ง Internal และ External Zone โดยมี DMZ Firewall ทำหน้าที่ตรวจสอบตามกฎที่ Firewall ได้ตั้งไว้ ตัวอย่างของ Server ที่อยู่ใน DMZ Zone ได้แก่ Mail server, Web server และ Proxy server เป็นต้น

(2.1.3) เครือข่ายภายนอก (External Zone) เป็นระบบเครือข่าย ภายนอกกรมสรรพสามิต ซึ่งก็คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก่อนที่ข้อมูลจากเครือข่ายนี้จะเข้ามาได้ต้อง ถูกตรวจสอบโดย External Firewall

(2.2) การติดตั้ง Firewalls เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบหรือปิดกั้น การเชื่อมต่อระหว่าง ภายนอกระบบเครือข่ายกับภายในระบบเครือข่ายหลัก เพื่อป้องกันการบุกรุก จากจากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้ามาขโมยข้อมูลหรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Hacker) โดย Firewalls จะวางอยู่ระหว่างเครือข่ายภายในองค์กร (Local Network) และเครือข่ายภายนอก (Internet) ประกอบด้วย

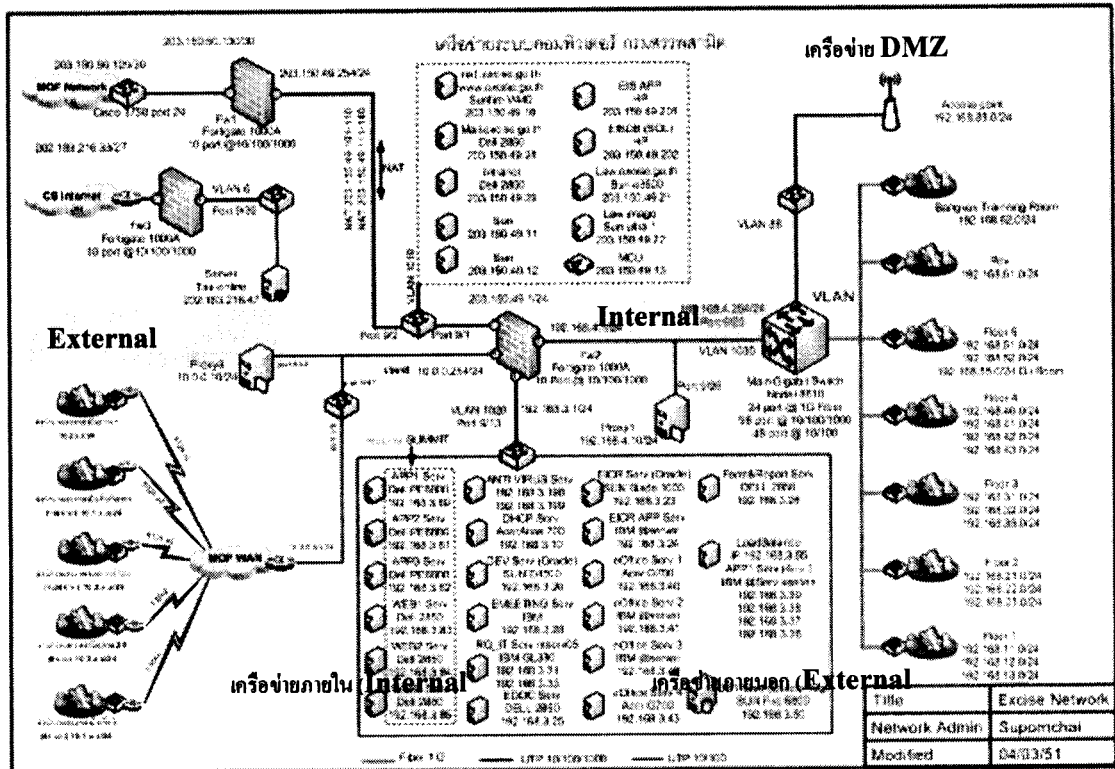
(2.2.1) External Firewall 1 ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ หรือปิดกั้น (Filter) การเชื่อมต่อระหว่าง เครือข่ายภายนอกกรมสรรพสามิต ซึ่งก็คือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับ เครือข่ายภายใน

(2.2.2) External Firewall 2 ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ หรือปิดกั้น (Filter) การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายภายนอกจากผู้เสียภาษีสรรพสามิตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่ให้บริการรับชำระภาษีผ่านเครือข่าย Internet

(2.2.3) Internal Firewall ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ หรือปิดกั้น (Filter) การเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายภายในของส่วนภูมิภาค (สำนักงานภาค สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่/พื้นที่สาขา) กับเครือข่ายภายในกรมสรรพสามิต และการเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ ข่ายที่อยู่เขต DMZ

แผนภาพความปลอดภัยระบบเครือข่ายกรมสรรพสามิตแสดงตามภาพที่ 2.7

ภาพที่ 2.7 แสดงแผนภาพความปลอดภัยระบบเครือข่ายกรมสรรพสามิต



(3) การติดตั้งระบบป้องกันไวรัส จะติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัส Panda ไว้บนเครื่องเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจำนวน 2 ชุด เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการ การตรวจสอบไวรัสของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และทำหน้าที่ในการ Update Version ตัวป้องกันไวรัส เพื่อให้กรมสรรพสามิตสามารถป้องกันไวรัสที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ได้ และ Update ตัวป้องกันไวรัส Version ใหม่ให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย โดยเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายตัวที่ 1 บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ภายในอาคารกรมสรรพสามิต เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายตัวที่ 2 บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) สำนักงานสรรพสามิตภาคพื้นที่/พื้นที่สาขาทั่วประเทศ

(4) การสำรองและการกู้คืนข้อมูล กรมสรรพสามิตมีการสำรองข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการสำรองและการกู้คืนข้อมูล กรมสรรพสามิต

รายการ	ข้อมูลที่ต้องสำรอง	ความถี่ในการสำรองข้อมูล
1.Mail servers	- ค่า Configure - ข้อมูลใน Mail Box	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - 1 ครั้งต่อเดือนและนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
2.Web servers	- ค่า configure - ข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - 1 ครั้งต่อเดือนและนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
3.Database servers	- ค่า configure - ข้อมูลในฐานะข้อมูลของระบบที่สำคัญ	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - ประจำทุกวัน/ทุกสัปดาห์/ทุกเดือนและนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
Firewall server	- ค่า configure - ข้อมูล Rule ของ Firewall	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - 1 ครั้งต่อเดือนและนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
Law Server	- ค่า configure - ข้อมูลที่เกี่ยวกับกฎหมาย ชนิดข้อความ (Text) และข้อมูลชนิดภาพ (Image) และข้อมูลที่เป็น PDF File	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - ประจำทุกวัน/ทุกสัปดาห์/ทุกเดือนและนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
Server อื่นๆ นอกเหนือจากที่ กล่าวไว้ข้างต้น	- ค่า configure - ข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์อื่นๆ	- ก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง - 1 ครั้งต่อเดือน และนำสื่อบันทึกข้อมูลนั้นไปไว้ในนอกสถานที่
หมายเหตุ ทุกรายการที่ปรากฏในตารางจะใช้วิธีการสำรองข้อมูลแบบ Full Backup		

(5) การกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้เข้ามาดำเนินการศึกษาและกำหนดนโยบายความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศกรมสรรพสามิต ในด้านต่างๆ ดังนี้

- (5.1) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- (5.2) นโยบายความมั่นคงทางกายภาพห้องควบคุมระบบคอมพิวเตอร์
และเครือข่าย
- (5.3) นโยบายการใช้งานทรัพยากรเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบ
สารสนเทศ
- (5.4) นโยบายการสำรองข้อมูลและกู้คืนระบบ
- (5.5) นโยบายบริหารการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ
- (5.6) นโยบายการบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- (5.7) นโยบายการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล
- (5.8) นโยบายการบริหารกรณีเกิดเหตุละเมิดความมั่นคงปลอดภัย
สารสนเทศ
- (5.9) นโยบายด้านความมั่นคงคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
- (5.10) แผนปฏิบัติการรับมือความเสียหายจากภัยพิบัติและการกู้ฟื้นฟู

กรมสรรพสามิตได้ประกาศใช้แล้ว 4 นโยบาย คือ นโยบายความมั่นคงปลอดภัย
สารสนเทศ นโยบายการสำรองข้อมูลและกู้คืน นโยบายบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ
นโยบายด้านความมั่นคงทางกายภาพ

1.3.3 การควบคุมมาตรฐานอุปกรณ์ไอที เพื่อให้อุปกรณ์ไอทีต่างๆ ทำงานร่วมกัน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในแต่ละโครงการ จะต้อง
ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารจัดการคอมพิวเตอร์กรมสรรพสามิตก่อน ซึ่งคณะ
กรรมการฯ จะพิจารณาด้านคุณลักษณะเฉพาะของระบบคอมพิวเตอร์ต้องได้มาตรฐานและเป็น
กลาง ความเหมาะสมของระบบคอมพิวเตอร์ กับข้อมูล และ โปรแกรม (Software) ที่จะจัดหาหรือ
พัฒนาว่าต้องสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพียงพอต่อปริมาณข้อมูลที่จะ
เกิดขึ้นในอนาคต และความสามารถในการใช้งานร่วมกันของระบบคอมพิวเตอร์ที่จะจัดหาใหม่กับ
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือระบบฐานข้อมูลที่ต้องมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้
ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมี
เสถียรภาพของการให้บริการ โดยกำหนดวางมาตรฐานเครื่องแม่ข่ายที่ทำหน้าที่เป็น Database
Server จะเป็นเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่เป็น RISC เทคโนโลยี เพื่อความเสถียรของระบบเครื่อง เช่น
ไม่เกิดปัญหาเรื่องการติดไวรัสของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย สำหรับเครื่องแม่ข่ายระบบงาน
(Application Server) จะเป็นเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่เป็น RISC เทคโนโลยี หรือ Windows Base
ขึ้นกับความเหมาะสม นอกจากนี้ ในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แต่ละโครงการ กรมสรรพสามิต

จะกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) ของระบบคอมพิวเตอร์ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะแตกต่างกันเฉพาะในส่วนประสิทธิภาพการประมวลผล เช่น ความเร็วของหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) หรือขนาดของหน่วยความจำ (Memory) ซึ่งขึ้นกับแต่ละระบบงาน แต่จะกำหนดมาตรฐานของอุปกรณ์ไว้เช่นกัน เช่น มาตรฐานการแผ่กระจายของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า FCC Class A หรือ Class B มาตรฐานความปลอดภัย UL หรือ TUV หรือ CSA มาตรฐานการผลิตอนุกรม ISO 9000 เป็นต้น

2. สถานภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบัน

ปัจจุบันกรมสรรพสามิตติดตั้งและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และงานบริการผู้เสียภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกรมสรรพสามิตจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อให้บริการงานต่าง ๆ ทั้งสิ้น 21 ชุด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ และการบริการผู้เสียภาษียื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต กลุ่มที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการด้านการปฏิบัติงานภายใน อาทิ งานสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) งานรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail)งานสารสนเทศกฎหมาย (e-Law) เป็นต้น กลุ่มที่ 3 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และกลุ่มที่ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้บริการ ค้นหา/กำหนด ชื่อคอมพิวเตอร์ และให้บริการ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต (DNS & POXY SERVER) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall/VPN Server) และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับกำหนดหมายเลข IP Address (DHCP Server) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ที่เชื่อมต่อเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทั้งสิ้นประมาณ 3,199 เครื่อง เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook 364 เครื่อง และเครื่องพิมพ์ 1,339 เครื่อง

ด้านการเชื่อมโยงเครือข่าย ภายในอาคารกรมสรรพสามิตติดตั้งระบบเครือข่ายภายใน (LAN) โดยมีใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เป็นสายสัญญาณหลักในการเชื่อมต่อไปยังชั้นต่างๆ ของอาคารกรมสรรพสามิต และอาคารอื่น ๆ และมีอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการเชื่อมต่อเป็นแบบ Gigabit Ethernet Switch เพื่อเชื่อมต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายระบบงานต่างๆ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการด้านอินเทอร์เน็ต หน่วยงานย่อยแต่ละชั้นหรืออาคารมีการกระจายสัญญาณสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) โดยใช้ Fast Ethernet Switch ความเร็ว 10/100 Mbps และใช้สายสัญญาณแบบ UTP และมีการติดตั้งระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless) กระจายตามชั้นต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาติดต่อกรมสรรพสามิตที่มีความจำเป็นต้องเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบเครือข่ายด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook สำหรับการ

เชื่อมโยงเครือข่ายสื่อสารข้อมูลระหว่างส่วนกลางไปยังสำนักงานสรรพสามิตภาคจำนวน 9 แห่ง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา จำนวน 286 แห่ง (WAN) ใช้เครือข่ายสื่อสารข้อมูลกลางของกระทรวงการคลัง ด้วยความเร็ว 1 Mbps ส่วนการเชื่อมต่อสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ต มี 3 ช่องทางด้วยกัน คือ

ช่องทางที่ 1 ผ่านเครือข่ายของกระทรวงการคลัง ด้วยความเร็ว 1 Gbps (Fiber) เพื่อรับส่งข้อมูลและเชื่อมต่อเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต โดยกระทรวงการคลัง เชื่อมต่อเข้าสู่โครงข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยความเร็ว 6 Mbps เพื่อให้บริการ Internet ของทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

ช่องทางที่ 2 ช่องทางผู้ให้บริการจากบริษัทซีเอส ล็อกอิน โฟ จำกัด (มหาชน) เพื่อให้บริการธุรกรรมการยื่นชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความคล่องตัว และรองรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ด้วยความเร็ว 2 Mbps เพื่อให้บริการ ธุรกรรมการยื่นชำระภาษีผ่าน Internet ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

ช่องทางที่ 3 ช่องทางผู้ให้บริการจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิตทั่วประเทศ เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยความเร็ว 30 Mbps และมีระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการทั้งสิ้น 23 ระบบงาน โดยมีรายละเอียดเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย และระบบงาน

3. การวางแผนการนำ ICT มาใช้ในองค์กร

3.1 ภาพรวมแผนการนำ ICT มาใช้ในองค์กร ตามที่กำหนดในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1.1 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศปีงบประมาณ 2543-2547 (ฉบับที่ 1) มุ่งเน้นพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ด้านด้วยกันคือ หนึ่ง การพัฒนาฐานข้อมูลหลักที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์ของข้อมูลระหว่างระบบงานต่างๆ สอง ประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ของหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง สาม เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล และขั้นตอนการทำงาน สี่ การสร้างมาตรฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในแนวทางเดียวกัน และด้านที่ห้า การวางแผนการลงทุนเพื่อให้ได้รับประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อการพัฒนา ระบบงานคอมพิวเตอร์สามารถนำไปใช้สนับสนุนภารกิจของกรมฯ ด้านการจัดเก็บรายได้ การตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายพิธีสรรพสามิต การบริหารงานภายใน รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงานที่สัมพันธ์กัน คือ กลุ่มที่ 1 ระบบการจัดเก็บรายได้ กลุ่มที่ 2 ระบบบริหารงานทั่วไป

(ระบบงานสารบรรณ ระบบงานประชาสัมพันธ์และบริการ ระบบจดหมาย/เอกสารอิเล็กทรอนิกส์) กลุ่มที่ 3 ระบบการตรวจสอบและการปราบปราม กลุ่มที่ 4 ระบบสารสนเทศกฎหมายสิทธิสรรพสามิต กลุ่มที่ 5 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ประกอบด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ที่จะพัฒนา 32 ระบบงาน และระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร 1 ระบบงาน แบ่งการพัฒนาออกเป็น 3 ปี

3.1.2 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศปีงบประมาณ 2547-2549 (ฉบับที่ 2) กระทรวง ICT กำหนดแนวทางการจัดทำ/ปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2545-2549 โดยแผนแม่บทที่จัดทำใหม่จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา ICT ของหน่วยงาน เพื่อให้การพัฒนา ICT ของส่วนราชการมีความเป็นเอกภาพ และมีทิศทางพัฒนาที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับแผนแม่บท ICT ของประเทศ ซึ่งการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 2 ได้วางแผนพัฒนาต่อเนื่องสัมพันธ์จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 1 โดยได้ปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสารสนเทศ การบริหารจัดการ และบุคลากรด้าน ICT ของกรมสรรพสามิต และสอดคล้องกับแผนแม่บท ICT ของประเทศ โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนา ICT 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การปฏิรูปโครงสร้างองค์กรด้าน ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดทำโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่แข็งแกร่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบพื้นฐานเพื่อให้บริการ และจัดการกิจการ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างศักยภาพด้าน ICT ให้บุคลากร โดยมุ่งเน้น

พัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ (Integrated System) เพื่อการบริการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และการเข้าถึงข้อมูล ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการทั้งภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ผู้เสียภาษี หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป การพัฒนาด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ แบ่งระบบงานออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ระบบให้บริการผู้เสียภาษี (Front Office Service System) ประกอบด้วย 16 ระบบงาน ส่วนที่ 2 ระบบงานให้บริการภายในสำนักงาน (Back Office Service System) ประกอบด้วย 5 ระบบงาน (ระบบงานตรวจสอบภายใน ระบบบริหารและจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ระบบงานบัญชีการเงินและงบประมาณ และระบบงานพัสดุ) ส่วนที่ 3 ระบบงานสนับสนุนงานบริหาร (Management Information System) ประกอบด้วย 2 ระบบงาน แยกการพัฒนาเป็นระบบงานออกเป็น 2 ปี 3 เดือน

3.1.3 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศปีงบประมาณ 2552-2556 (ฉบับที่ 3) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต จะต้องให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานต่างๆ ภายใน

กรมสรรพสามิต ให้มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาในการทำงาน เพิ่มบริการใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ และมีการบริการหลายช่องทาง การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมผู้รับบริการภายใน และภายนอกองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสนับสนุนการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นำระบบไอทีมาช่วยในการรวบรวม ประมวลผล และจัดทำฐานองค์ความรู้ทั้งในแนวทางการปฏิบัติงาน และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ แล้วถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารความรู้ได้อย่างเท่าเทียม ทันท่วงที รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนา ICT 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการระบบลดความซ้ำซ้อน (Integration) เป็นยุทธศาสตร์มุ่งเน้นการแก้ปัญหาพื้นฐานของการใช้ระบบสารสนเทศหลัก เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มประสิทธิผลของการทำงาน (Utilization) เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่ใช้เวลาในการทำงานนาน และสามารถลดระยะเวลาการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้าช่วย ระบบการบริการสามารถบริการได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อให้บริการประชาชน (Service) เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นในการปรับปรุงการบริการผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป โดยเพิ่มช่องทางการบริการใหม่ๆ และการปรับปรุงการบริการเดิมให้มีความรวดเร็วขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ขยายฐานความรู้ของบุคลากร (Extend of Knowledge) เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งการพัฒนาบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมสรรพสามิต ให้มีความรอบรู้และก้าวทันเทคโนโลยี โดยมีระบบงานคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาใหม่ และปรับปรุงระบบงานเดิม 19 ระบบงาน เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นไปตามเป้าหมายโดยรวมด้าน ICT ของกรม ในด้านการให้บริการผู้เสียภาษีที่ทันสมัย ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดการบูรณาการระบบข้อมูล ที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ มีความปลอดภัย และตรวจสอบได้ และสามารถนำไปใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจ โดยแยกการพัฒนากระบวนการออกเป็น 5 ปี

3.2 แผนการนำ ICT มาใช้ในองค์กร ในปีงบประมาณ 2551 ประกอบด้วย

3.2.1 แผนพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และการปราบปรามผู้กระทำความผิด ด้านการบริการการขออนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ และด้านการ

เชื่อมโยงข้อมูลการผลิตและการจำหน่ายกับโรงอุตสาหกรรม โดยในปีงบประมาณ 2551 มีโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ 3 โครงการ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศสำเร็จ 3 ระบบ ประกอบด้วย แผนงานย่อยการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 3 แผนงาน/โครงการ คือ

แผนงาน/โครงการที่ 1.1 พัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูล (Online Data System) กับ โรงงานเอทานอล

แผนงาน/โครงการที่ 1.2 พัฒนาระบบการขออนุญาตในรูปแบบ Web Application

แผนงาน/โครงการที่ 1.3 พัฒนาระบบรายงานรายได้เบื้องต้นประจำวัน และระบบการนำเสนอข้อมูลผ่านเครือข่ายภายในองค์กร

3.2.2 แผนการจัดการระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย ข้อมูลที่ดีต้องจัดเก็บข้อมูลได้สัมพันธ์กับเรื่องและประเด็นที่จำเป็นต้องใช้ มีความสมบูรณ์ มีความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่ทันสมัย มีความเป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยสามารถเรียกใช้ได้ในเวลาอันรวดเร็วทันความต้องการ กรมสรรพสามิตได้บริหารจัดการให้ข้อมูลมีความทันสมัย และมีความถูกต้องมาโดยตลอด โดยเน้นการนำระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้งานในการทำธุรกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน มีการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูลที่ถูกต้องสามารถดึงมาใช้งานได้ทันที เช่น การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน การออกใบอนุญาตสุรา ยาสูบ ไร่ การออกใบทะเบียนสรรพสามิตให้กับโรงอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์สินค้าและของกลาง และผลการปราบปรามผู้กระทำความผิด โดยการควบคุมกำกับดูแลให้ระบบงานคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา สำหรับกรณีข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีมีการกำกับโดยจัดทำหนังสือกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการจัดทำข้อมูล พัฒนาระบบตรวจสอบข้อมูลระหว่างรายได้รวมเบื้องต้นประจำวัน กับรายได้ในรายละเอียดประจำวัน เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ทันทีในวันทำการถัดไป เพื่อว่าหากพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้องตรงกัน ผู้ใช้หน่วยงานนั้นจะได้ดำเนินการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องได้ทันที โดยแผนการจัดการระบบข้อมูลที่ทันสมัย กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัย 7 ฐานข้อมูล ประกอบด้วยฐานข้อมูลผู้เสียภาษี ฐานข้อมูลรายได้ ฐานข้อมูลการขออนุญาต ฐานข้อมูลการวิเคราะห์สินค้าและของกลาง ฐานข้อมูลผลคดี ฐานข้อมูลสารสนเทศกฎหมาย และฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี

3.2.3 แผนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า อย่างน้อย 2 กระบวนงาน การวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศจะสอดคล้อง

รับกับแผนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสร้างคุณค่า ได้แก่ แผนงานระบบสารสนเทศการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิต และแผนงานระบบงานผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต

3.2.4 แผนรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องมีการทำอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เช่นเดียวกันกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัย กรมสรรพสามิตกำหนดแผนรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลของกรมสรรพสามิต 5 ประเด็น คือ

- (1) การติดตั้งระบบความปลอดภัยกลาง (Single Sign On :SSO)
 - (2) แผนการติดตั้งรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่ายกรมสรรพสามิต (Excise-Net Security System)
 - (3) การติดตั้งระบบป้องกันไวรัส
 - (4) การสำรองและการกู้คืนข้อมูล
 - (5) การกำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต
- โดยตัวชี้วัดความสำเร็จแผนรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ด้านผลผลิต (Output) ตัวชี้วัดความสำเร็จ การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูล สำเร็จ 4 ระบบ ด้านผลลัพธ์ (Outcome) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต จะกำหนดให้เหมาะสมตามความต้องการใช้งาน จะเห็นได้ว่าในช่วงปีงบประมาณ 2543 ซึ่งเป็นระยะเริ่มแรกของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ทดแทนการทำงานในระบบเอกสาร (Manual) และการประมวลผลโดยใช้เครื่องคิดเลขและการจัดทำรายงานต่างๆ โดยพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อนำไปใช้ในการกิจของกรมด้านการจัดเก็บรายได้ การตรวจสอบป้องกันและปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต และการบริหารงานภายใน พัฒนาระบบข้อมูลหลักที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์ของข้อมูลระหว่างระบบงานต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล สร้างมาตรฐานข้อมูลเพื่อการใช้งานภายในหน่วยงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว โดยกำหนดเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2543 -2547

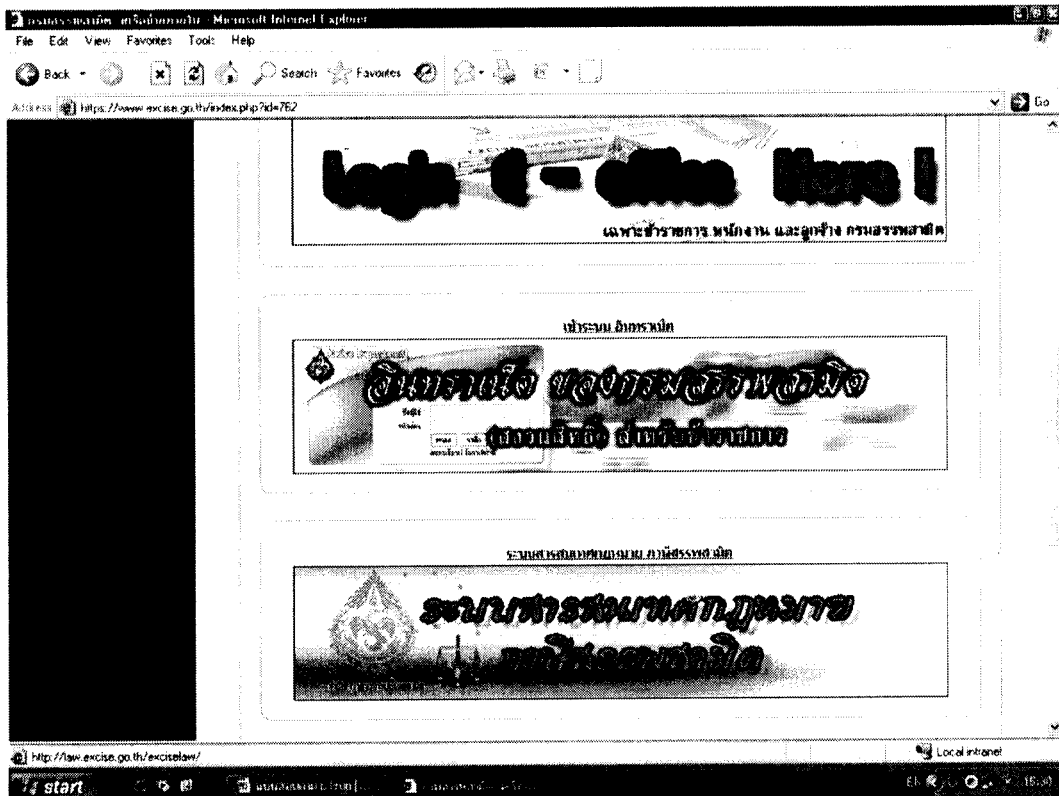
ในปีงบประมาณ 2545 กรมสรรพสามิตได้นำระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานภารกิจหลักของกรมสรรพสามิตด้านการจัดเก็บรายได้ การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบอุตสาหกรรม ตาม พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต 2527 การขออนุญาตจำหน่ายสุร่า ยาสูบ ใ้ การปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิต ระบบวิเคราะห์สินค้าและของกลาง ฯลฯ เพื่อบริการผู้เสียภาษีที่ทันสมัยมากขึ้นมีการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน และใบอนุญาตด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อมูลจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล และมีการนำข้อมูลมาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการจัดเก็บภาษี ประมาณปลายปีงบประมาณ 2546 กรมสรรพสามิตได้พัฒนาระบบ e-excise เพื่อบริการการยื่นชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน มีระบบงานที่จัดเก็บข้อมูลเดียวกันหลายระบบทำให้ผู้ใช้ต้องบันทึกข้อมูลชุดเดียวกันหลายครั้ง ซึ่งอาจมีผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ ประกอบกับ กระทรวง ICT กำหนดแนวทางการจัดทำ/ปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ

ปีงบประมาณ 2545 - 2549 โดยแผนแม่บทที่จัดทำใหม่จะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนา ICT ของหน่วยงาน เพื่อให้การพัฒนา ICT ของส่วนราชการมีความเป็นเอกภาพ และมีทิศทางพัฒนาที่ชัดเจน มีความสอดคล้องกับแผนแม่บท ICT ของประเทศ โดยกำหนดนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ด้าน คือ e-Commerce e-Industry e-Government e-Society e-Education ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตจะเป็นการสนับสนุนนโยบาย e-Government ของรัฐบาล ดังนั้นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต จะมุ่งเน้นการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ (Integrated System) เพื่อการบริการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างความเป็นธรรมในการจัดเก็บภาษี และการเข้าถึงข้อมูล ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการทั้งภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอก อันได้แก่ ผู้เสียภาษี หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ตลอดจนประชาชนทั่วไป โดยกำหนดการพัฒนาด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ ออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ระบบให้บริการผู้เสียภาษี (Front Office Service System) ส่วนที่ 2 ระบบงานให้บริการภายในสำนักงาน (Back Office Service System) และส่วนที่ 3 ระบบงานสนับสนุนงานบริหาร (Management Information System) และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาเป็นใช้สถาปัตยกรรมของระบบคอมพิวเตอร์ให้เป็นแบบ Web Base Technology โดยกำหนดเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ปีงบประมาณ 2547 - 2549 และได้มีการพัฒนาระบบให้บริการผู้เสียภาษี (Front Office Service) ที่ครอบคลุมมากขึ้น โดยเพิ่มเติมบริการธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตในระบบ e-excise และผ่านสำนักงานสรรพสามิต ผู้เสียภาษีสามารถยื่นแจ้งราคาขาย ณ โรงอุตสาหกรรม ขึ้นขอคืน ยกเว้นและลดหย่อนภาษี และยื่นงบเดือนต่างๆ ได้

ดังนั้นในปีงบประมาณ 2552 - 2556 การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาในการทำงาน เพิ่มบริการใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ และมีการบริการหลายช่องทาง การพัฒนาระบบสารสนเทศจะครอบคลุมผู้รับบริการภายใน และภายนอกองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนสนับสนุนการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นำระบบไอทีมาช่วยในการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บข้อมูลในระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และจัดทำฐานองค์ความรู้ทั้งในแนวทางการปฏิบัติงาน และการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ แล้วถ่ายโอนข้อมูลข่าวสารความรู้ได้อย่างเท่าเทียม ทั่วถึง ทันสมัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

6. ระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ภาพที่ 2.8 แสดงเครือข่ายภายใน กรมสรรพสามิต



6.1 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)

สำนักงานอัตโนมัติ¹ (e-Office) คือ การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานทั่วไป งานประจำวัน เช่น การจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และอื่นๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่นๆ อีกมากมาย

ในปัจจุบันสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ดูเหมือนกับไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้จริงๆ แตกต่างจากสำนักงานที่ใช้เพียงเครื่องจักรกล เมื่อหลายปีก่อน ซึ่งเครื่องพิมพ์ดีด เครื่องย่นดัด กลไก และระบบไปรษณีย์ เป็นความหมายหลักของการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีเรื่องน่าทึ่งที่ยังรอคอยเราอยู่ เรากำลังจะได้เริ่มเห็นบทบาทของบริษัทเสมือนจริง ซึ่งสามารถทำให้เราทำงานได้ในทุกแห่ง ปราศจากข้อจำกัดด้านพื้นที่ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานในสำนักงาน อาจเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ หรือโอเอ (OA = Office Automation)” อาทิ ประมวลผลค่า บัญชี ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย

- ระบบรับ – ส่งข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ระบบปฏิบัติงานและการจัดการกำหนดการ
- การอนุมัติการเบิก – จ่าย
- ระบบอนุมัติการทำงานจัดซื้อ - จัดจ้าง
- ระบบเผยแพร่ข้อมูล (Public Information System)
- ระบบช่วยอำนวยความสะดวก
- ระบบการจองห้องประชุมและทรัพยากร
- ระบบอนุมัติการจองรถ
- ระบบประชุมทางไกล
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประโยชน์ของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

1. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ทำให้เกิดการเพิ่มความรู้ให้แก่พนักงาน และใช้ประโยชน์สำหรับการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การกระจายสารสนเทศไปยังกลุ่มเป้าหมาย

¹ <http://www.eeverything.info/eOffice/index.htm> , ธันวาคม 2552.

ต่างๆ อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทางเสียงและข้อความ และลดข้อจำกัดการติดต่อสื่อสารทั้งเรื่องสถานที่และเวลา รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายการดำเนินการ เพิ่มผลิตผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและเพิ่มความรับผิดชอบขององค์กรต่อลูกค้า

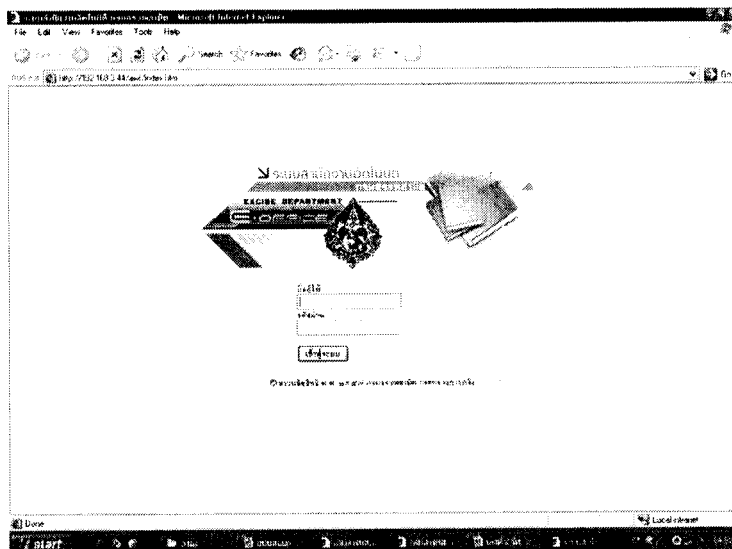
2. เครื่องมือของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง ระบบการประมวลผลและสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ และระบบการติดต่อสื่อสารของกลุ่ม ระบบดังกล่าวหมายถึง การประมวลผลคำ สิ่งพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop Publishing) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) Voice Mail เครื่องโทรสาร การประชุมทางไกลผ่านเสียงและจอภาพ และ Imaging ซึ่งระบบการประมวลผลและสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์อำนวยความสะดวกในการติดต่อ สื่อสารผ่านเสียงและการเขียน ขณะที่ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์เน้นที่การติดต่อสื่อสารภายในกลุ่ม

3. เครื่องมือของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร ผ่านการเขียน และสามารถเพิ่มผลิตผลของการปฏิบัติงาน เครื่องมือของสำนักงานอัตโนมัติมีการออกแบบสำหรับการติดต่อสื่อสารโดยการ เขียน รวมถึงการประมวลผลคำ Desktop Publishing ระบบการจัดการเอกสาร(ที่เป็น Imaging และ Multimedia) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องโทรสาร Imaging เป็นการเปลี่ยนกระดาษ Microfilm และ Microfiche ให้เป็นสื่อในรูปแบบของ Digital ซึ่งสามารถแก้ไข และปรับปรุงให้สามารถใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ และสามารถเพิ่มเติมเรื่องการใช้สื่อประสม (Multimedia) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยบูรณาการสื่อต่างๆ เช่น ข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว โสตทัศน และวีดิทัศน์ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่ม ต่างๆ และเครื่องโทรสารสามารถใช้โทรศัพท์ โมเด็ม และเครื่อง Scan ในการส่งข้อมูลที่เป็นข้อความและรูปภาพไปยังบุคคลและองค์กรต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

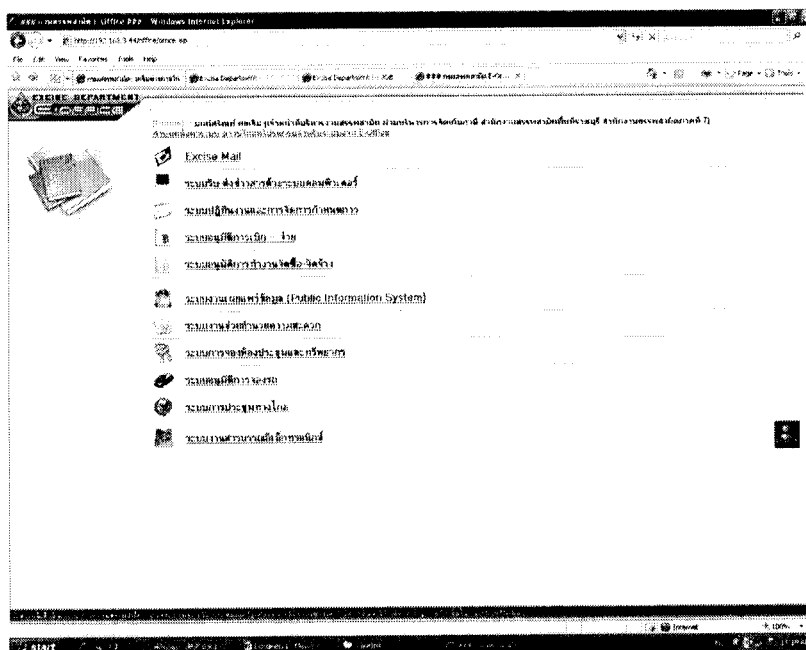
4. เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกสำหรับการติดต่อสื่อสารทางการพูด และเพิ่มผลิตผลในการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ช่วยคือ Voice Mail ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การประชุมทางไกลผ่านจอภาพและทางเสียง การใช้โปรแกรม Groupware Voice Mail สามารถทำให้ผู้ใช้งานรับและส่งข่าวสารได้อย่างสะดวก การประชุมทางไกลผ่านทางเสียงทำให้ผู้ใช้งานมากกว่า 2 คน สามารถติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ในเวลาเดียวกัน และการประชุมทางไกลผ่านจอภาพโดยใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ จอภาพ และเครื่องคอมพิวเตอร์ และสื่อสารโทรคมนาคมติดต่อไปยังสถานที่ต่างๆ โดยไม่จำเวลาและสถานที่ และการใช้งาน Groupware ยังรวมถึงการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่ม (Group Discussion Support System (GDSS) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ตารางนัดหมายการประชุมและปฏิทิน ซึ่งสามารถสนับสนุนให้เกิดการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเกิดการประสานความร่วมมือภายในกลุ่ม

สำหรับ e-Office ของกรมสรรพสามิต แสดงดังภาพที่ 2.9 เป็นหน้าจอ log-in Web Page และภาพที่ 2.10 แสดงหน้าจอให้เลือกตามหมวดหมู่ข่าว ได้แก่ ระบบรับ – ส่งข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิทินงานและการจัดการกำหนดการ การอนุมัติการเบิก – จ่าย ระบบอนุมัติการทำงานจัดซื้อ - จัดจ้าง ระบบเผยแพร่ข้อมูล (Public Information System) ระบบช่วยอำนวยความสะดวก ระบบการจองห้องประชุมและทรัพยากร ระบบอนุมัติการจองรถ ระบบประชุมทางไกล ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 2.9 แสดงหน้าจอ log-in Web Page E-Office ของกรมสรรพสามิต



ภาพที่ 2.10 แสดงหน้าจอให้เลือกตามหมวดหมู่ข่าว e-Office ของกรมสรรพสามิต



5.2 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) คือ การส่งข้อความหรือข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ผ่านทางคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเหมือนกับการส่งจดหมาย แต่อยู่ในรูปแบบของสัญญาณข้อมูลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ โดยเปลี่ยนการนำส่งจดหมายจากบุรุษไปรษณีย์มาเป็นโปรแกรม และเปลี่ยนจากการใช้เส้นทางจราจรคมนาคมทั่วไปมาเป็นช่องสัญญาณรูปแบบต่างๆ ที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะตรงเข้ามาสู่ Mail Box ที่ถูกจัดสรรใน Server ของผู้รับปลายทางทันที

ปัจจุบันนี้ด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงถึงกันทั่วโลก ทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารข้อมูลถึงกันสามารถทำได้อย่างง่ายดาย อินเทอร์เน็ตนับเป็นระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลก เพราะมีผู้ใช้งานมากกว่า 25 ล้านคน ติดต่อเข้าใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อส่ง e-Mail

e-Mail นับเป็นทางเลือกใหม่ของการติดต่อสื่อสาร ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีระบบเครือข่าย ทำให้การส่งหรือรับ e-Mail ไม่ว่าผู้ส่งและผู้รับจะอยู่ที่ใด เป็นไปได้ในช่วงเวลาที่สั้นและรวดเร็ว สามารถส่งหรือรับข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลาที่เครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้าสู่ระบบ โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะสัมพันธ์กับค่าโทรศัพท์ที่ใช้ และค่าธรรมเนียมในการขอใช้บริการจากผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

เราใช้ e-Mail เพื่อส่งข้อมูลที่สามารจัดเก็บในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล (File) คอมพิวเตอร์ได้ทุกประเภท ไม่ว่านั่นจะเป็นเพียงข้อความจดหมายเพื่อพูดคุยธรรมดาหรือเป็นแฟ้มข้อมูลรูปภาพ รวมทั้งยังสามารถแนบแฟ้มข้อมูลเอกสาร หรือข้อมูลต่างๆ ได้อีกด้วย

ในเชิงธุรกิจ e-Mail จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังสามารถส่งจดหมายฉบับเดียวกันถึงผู้รับปลายทางได้เป็นจำนวนมาก ทำให้มีการนำ e-Mail มาใช้เพื่อการโฆษณา หรือประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการได้อีกด้วย

ในการใช้งาน e-Mail จำเป็นจะต้องมี e-Mail Address เสียก่อน โดย e-Mail Address จะเป็นเหมือนที่อยู่ทางอินเทอร์เน็ตของแต่ละคน มักจะแทนด้วยชื่อหรือรหัสที่ใช้แทนตัวแล้วตามด้วยชื่อของ Mail Server ที่ให้บริการ เช่น somchai@isp.co.th โดยทั่วไป e-Mail Address จะประกอบด้วย

- User ID ใช้เป็นชื่อหรือรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการแต่ละคน
- เครื่องหมาย @
- Domain Name ของ Mail Server ที่ให้บริการ

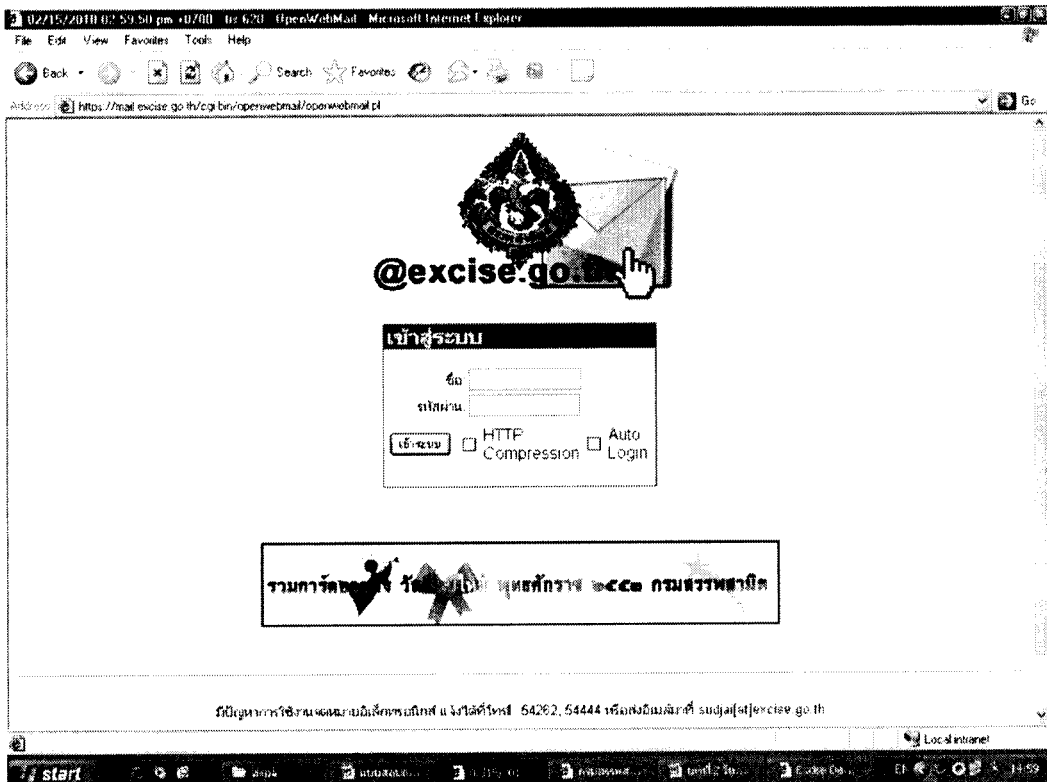
² <http://www.ismed.or.th/SME2/src/upload/knowledge/118915012446e0fdac91d1f.pdf>

เมื่อต้องการส่ง e-Mail มีส่วนประกอบสำคัญที่ต้องให้รายละเอียด คือ

1. To: ระบุ e-Mail Address ของผู้รับปลายทาง
2. Subject: ใส่หัวข้อเรื่องย่อๆของเนื้อหา
3. CC (Carbon Copy): เป็นการระบุ e-Mail Address ของผู้ที่เราต้องการให้ได้รับสำเนาของจดหมายฉบับนี้ด้วย
4. BCC (Blind Carbon Copy): เช่นเดียวกับ CC แต่ทำให้ผู้รับไม่ทราบว่าเราต้องการส่งใคร
5. Attachment: เราสามารถแนบไฟล์ไปกับการส่ง E-Mail ได้ด้วยก็ได้
6. Body: เป็นเนื้อหาข้อความของจดหมาย

สำหรับ e-Mail ของกรมสรรพสามิตมีคู่มือการใช้งาน <http://it.excise.go.th/pdf/mail manual.pdf> เป็นหน้าจอ log-in Web Page แสดงดังภาพที่ 2.11

ภาพที่ 2.11 แสดงหน้าจอ log-in Web Page ของ e-Mail กรมสรรพสามิต



5.3 ระบบอินทราเน็ต

อินทราเน็ต (Intranet) คือ ระบบเครือข่ายภายในองค์กร เป็นบริการ และการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เหมือนกันอินเทอร์เน็ต แต่จะเปิดให้ใช้เฉพาะสมาชิกในองค์กรเท่านั้น เช่น อินทราเน็ตของธนาคารแต่ละแห่ง หรือระบบเครือข่ายมหาดไทย ที่เชื่อมศาลากลางทั่วประเทศ เป็นต้น เป็นการสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเปิดบริการคล้ายกับอินเทอร์เน็ตเกือบทุกอย่าง แต่ยอมให้เข้าถึงได้เฉพาะคนในองค์กรเท่านั้น เป็นการจำกัดขอบเขตการใช้งาน ดังนั้นระบบอินเทอร์เน็ตในองค์กร ก็คือ "อินทราเน็ต" นั่นเอง แต่ในช่วงที่ชื่อนี้ยังไม่เป็นที่นิยม ระบบอินทราเน็ต ถูกเรียกในหลายชื่อ เช่น Campus network, Local internet, Enterprise network เป็นต้น

ในยุคที่อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บริษัทธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ในการโฆษณา การขายหรือเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่องค์กรบางแห่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตระหว่างเครือข่าย ภายนอก แต่จัดสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและเปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกับที่มีอยู่ในโลก ของอินเทอร์เน็ตจริง ๆ โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่บุคลากร ในองค์กร จึงก่อให้เกิดระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เรียกว่า "เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)" เครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เริ่มเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในปี พ.ศ.2539 แต่แท้ที่จริงแล้วได้มีผู้เริ่มพูดถึงชื่อนี้ตั้งแต่ สี่ปีก่อนหน้าแล้ว หลังจากนั้นระบบอินทราเน็ตจึงได้ได้รับความนิยมมากขึ้น ในยุคแรก ๆ ระบบนี้มีชื่อเรียกกันหลายชื่อ เช่น แคมปัสเน็ตเวิร์ก (Campus Network) โลคัลอินเทอร์เน็ต (Local Internet) เอนเตอร์ไพรซ์เน็ตเวิร์ก (Enterprise Network) เป็นต้น แต่ที่รู้จักกันมากที่สุดคือชื่อ อินทราเน็ต ชื่อนี้จึงกลายเป็นชื่อยอดนิยมและใช้มาจนถึงปัจจุบัน

กล่าวได้ว่าการใช้งานอินทราเน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดย จำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ ระบบ อินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ต สามารถใช้ทั้งอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อม ๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงาน ให้สามารถ เรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ต คือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดย

ได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายเพิ่มข้อมูล หรือ กระดานข่าว เป็นต้น

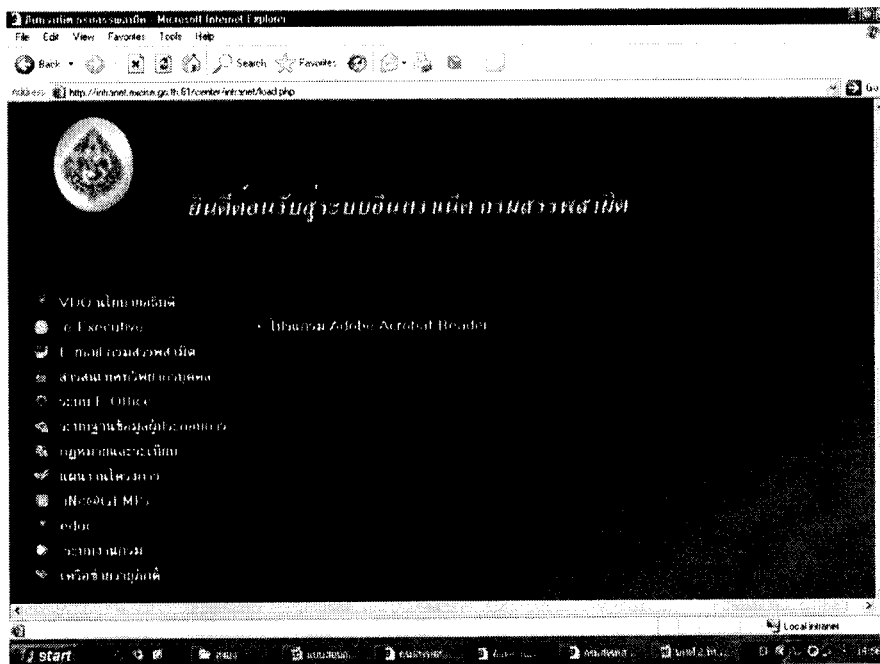
อินเทอร์เน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิมใช้วิธีทำสำเนา แจกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นข่าว ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ใน รูปอิเล็กทรอนิกส์ แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้น ข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้ อินเทอร์เน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อกระบวนการและ ขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็น ไปได้อย่างคล่องตัว และ ลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน โดย ติดต่อกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เรียกว่าเครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทรา เน็ตสามารถมองเป็นส่วนหนึ่งของ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถติดต่อ ออกไปหน่วยงานต่าง ๆ นอกองค์กรได้ การที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกันแทนที่จะติดต่อกันโดยตรงระหว่าง เครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นทำให้ประหยัด ค่าใช้จ่าย และสามารถใช้อัตราค่าบริการบนอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตได้มีประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์อินเทอร์เน็ต ประโยชน์ของการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ใน หน่วยงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นแบบสากล ผู้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบของ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นมาตรฐานสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานและผู้ใช้ อินเทอร์เน็ต ซึ่งอยู่ภายนอกหน่วยงานได้
2. อินเทอร์เน็ตใช้มาตรฐานเครือข่าย และโปรแกรมประยุกต์ได้เช่นเดียวกับ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีใช้อย่างแพร่หลาย และผ่านการยอมรับให้เป็นมาตรฐานตามความนิยม ไปโดยปริยาย โดยมีทั้งผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้ได้หลากหลาย
3. การลงทุนต่ำ ด้วยความต้องการด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คล้ายคลึงกับที่ใช้ ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งมีผลิตภัณฑ์ให้เลือกมากมายและราคาต่ำ จึงทำให้ค่าใช้จ่ายการวางระบบ เครือข่ายต่ำกว่าเมื่อเทียบกับ ค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนกับระบบอื่น ๆ
4. ความน่าเชื่อถือ เทคโนโลยีที่ใช้นั้น ได้ผ่านการทดลองใช้และปรับปรุง จนกระทั่งอยู่ในสถานภาพที่มีความเชื่อถือได้สูง
5. สมรรถนะ สามารถสื่อสารข้อมูลรองรับการส่งข้อมูลที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพและเสียงได้

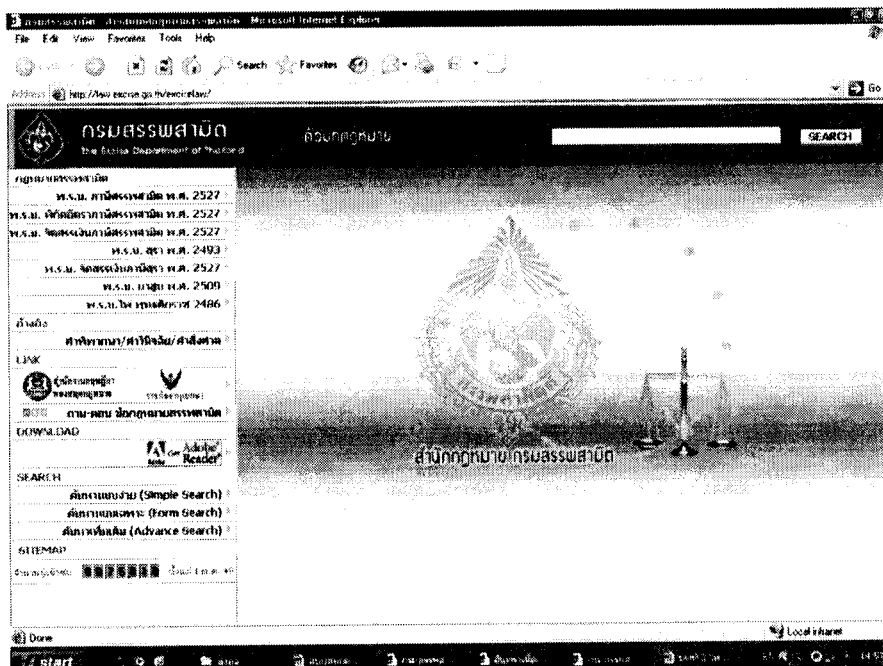
รูปแบบอินเทอร์เน็ตกรมสรรพสามิต แสดงดังภาพที่ 2.12

ภาพที่ 2.12 แสดงหน้าจออินเทอร์เน็ตกรมสรรพสามิต



5.4 ระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต (e-Law) เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต ประกอบด้วย กฎหมายภาษีสรรพสามิต กฎกระทรวง ประกาศกระทรวงการคลัง คำสั่งกรมสรรพสามิต ระเบียบกรมสรรพสามิต โดยให้บริการสืบค้นแสดงผลข้อมูลชนิดข้อความ (Text) และภาพเอกสาร (Image) แสดงตามภาพที่ 2.13

ภาพที่ 2.13 แสดงหน้าจอระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต



4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง สภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกันดังรายงานการวิจัย 4 เรื่อง ดังนี้

นางกฤษณา ยุทธพงศาพิทักษ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “การใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7” โดยศึกษากลุ่มตัวอย่าง 390 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้เสียภาษียื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และภ.ง.ด.91 ในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7 มีความรู้ที่ไม่ต้องแนบเอกสารประกอบการยื่นแบบฯ ช่วงเวลาที่ยื่นแบบฯ คือ หลังเที่ยงคืน – 12.00 น. โดยผู้เสียภาษียื่นแบบฯ เอง แต่เมื่อคำนวณแล้วมีภาษีต้องชำระจะเลือกยื่นแบบฯ ผ่านสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขา ถ้ามีภาษีชำระเพิ่มจะยื่นแบบที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ และยื่นแบบที่สถานที่ทำงาน เพราะมีความสะดวกรวดเร็ว โดยมีเจ้าหน้าที่สรรพากรเป็นผู้แนะนำและจะพิมพ์แบบแสดงรายการภาษีเก็บไว้เป็นหลักฐาน (2) เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรณียื่นแบบกับเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่ามีความสัมพันธ์กับสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือนของผู้เสียภาษีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาของผู้เสียภาษี ได้แก่ การไม่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเอง ส่วนข้อเสนอแนะ คือ ให้เพิ่มจุดบริการยื่นแบบผ่านอินเทอร์เน็ต

หทัยมาต พงษ์เกษม (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรกรมปศุสัตว์ต่ออินเทอร์เน็ตของกรมปศุสัตว์” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า (1) พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อเป็นกระดานสนทนา แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ภายในกรมฯ รองลงมาคือ ใช้เพื่อติดต่อกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีปัญหา ลักษณะเรื่องที่เปิดใช้ส่วนใหญ่ คือ ข่าวประชาสัมพันธ์ ปฏิทินข่าว และค้นหาข้อมูล ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เนื่องจากใช้งานไม่เป็น และไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน (2) ด้านความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบและเนื้อหาของระบบอินเทอร์เน็ตในระดับเห็นด้วย ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ สำหรับหัวข้อที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ภาษาที่อ่านง่ายต่อความเข้าใจ รองลงมาคือ ใช้งานและสะดวก (3) ประโยชน์ที่ได้จากอินเทอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากอินเทอร์เน็ต โดยหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำให้เกิดความสะดวกในการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร รองลงมา คือ ทำให้ทราบข่าวสารใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

นางสาวจุฑามณี พิพิธิปิยะปกรณ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง“สภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารงานธุรกิจสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน” โดยศึกษาถึงสภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารงานสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน ประชากร คือผู้บริหารระดับต่างๆของสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 1,590 คนจากสถานศึกษา 390 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริหารใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก (2) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทำให้ประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านประหยัดเวลา ด้านการตัดสินใจ และด้านการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่มีระดับประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านการตัดสินใจมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก (3) ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับหนึ่งจากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โดยสถานศึกษาแต่ละขนาดมีลักษณะความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน (4) ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนใหญ่มีในระดับมาก สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ มีปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์และด้านการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร น้อยกว่า สถานศึกษาขนาดเล็กและกลาง โดยปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญในระดับปานกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยมากกว่าสถานศึกษาขนาดอื่น

บุญทริกา บุญทับ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารและพัฒนาองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลาง และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านการดำเนินงานและบริหารองค์กรของหน่วยงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของการบินไทยเป็นรูปแบบลักษณะศูนย์กลางควบคุมดูแลรับผิดชอบ การพัฒนาระบบข้อมูลและการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานอื่นๆ ในบริษัท โดยมีความต้องการข้อมูลจากผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ เป็นปัจจัยพื้นฐานทางด้านการวางแผนและการให้บริการข้อมูล (2) ด้านภาวะและโครงการบริการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและพัฒนาองค์กร หน่วยงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการข้อมูลได้อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะด้านบริหารการตลาด การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก โดยผู้บริหารมีความสำคัญมากในการสนับสนุน ทั้งทางด้านงบประมาณและความเข้าใจที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานครนี้ เป็นรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต ประโยชน์จากการใช้ระบบงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ตามรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากร คือ ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน ได้แก่ กลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง สำนักงานเลขานุการกรม ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบริหารการคลังและรายได้ สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักแผนภาษี สำนักกฎหมาย สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 สำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 2 ซึ่งมีข้าราชการทั้งสิ้นจำนวน 550 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเคจซีมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ประชากรจำนวน 550 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน (กึ่งพรทงไบ, 2550 : 16) ผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มตรวจสอบภายใน	8	3
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	5	2
กลุ่มพัฒนาและตรวจสอบทางเทคนิค	29	12
กลุ่มวิเคราะห์สินค้าและของกลาง	29	12
สำนักงานเลขานุการกรม	23	9
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	25	10
สำนักบริหารการคลังและรายได้	70	29
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	53	22
สำนักแผนภาษี	29	12
สำนักกฎหมาย	37	15
สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม	133	55
สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 1	54	22
สำนักมาตรฐานและพัฒนากิจการเก็บภาษี 2	55	23
รวม	<u>550</u>	<u>226</u>

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 **วิธีสร้างเครื่องมือ** เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางแนวคำถามตามประเด็นในกรอบความคิดของการศึกษา ซึ่งรายละเอียดของเครื่องมือในการศึกษา มีดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตของเนื้อหา

ขั้นที่ 3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหา โดยใช้คำที่กะทัดรัด ชัดเจน และเข้าใจง่าย

ขั้นที่ 4 นำแบบสอบถามไปขอรับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบในรายละเอียดความครอบคลุมในสิ่งที่ศึกษา (Content Validity)

ขั้นที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

ขั้นที่ 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

2.2 **ลักษณะของเครื่องมือ** เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบคำถามหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Questions) เพื่อสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต แบ่งออกเป็น

2.1 เป็นแบบคำถามหลายตัวเลือก (Multiple-Choice Questions) เพื่อสำรวจข้อมูลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law

2.2 เป็นแบบจัดลำดับ (Ranking) เพื่อให้ผู้ตอบจัดลำดับการใช้หมวดหมู่ข่าวของระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law

2.3 เป็นมาตรฐานค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) โดยคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกประเมินค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์และปัญหาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต โดยกำหนดให้

ระดับ 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งแบบสอบถามและรับแบบสอบถามด้วยตนเองจากแต่ละหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 ชุด โดยกำหนดรับคืนภายใน 5 วัน ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบจำนวน 226 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว นำไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีจำนวน 226 ชุด มีความสมบูรณ์และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้

4.2 นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ โดยสถิติ ดังนี้

4.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อแสดงถึงประโยชน์และปัญหาจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของคะแนนเป็นช่วงๆ สำหรับระดับความคิดเห็น ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5}$$

ผู้ศึกษาได้ใช้หลักเกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ยระหว่าง</u>	<u>การแปลผล</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

4.2.3 สถิติการทดสอบที (t-test) ทดสอบกับตัวแปรจำแนก 2 กลุ่ม

4.2.4 สถิติทดสอบเอฟ (F-test) ทดสอบกับตัวแปรจำแนก 3 กลุ่มขึ้นไป

4.3 วิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 226 ชุด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1. การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ

2. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ โดยนำเสนอการใช้ระบบงาน ลำดับการใช้ระบบงาน สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบงาน ประโยชน์ และปัญหาจากการใช้ระบบงาน จำนวน 4 ระบบ ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) ระบบ Intranet ระบบสารสนเทศกฎหมายภาษีสรรพสามิต (e-Law)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลของส่วนที่ 2 ได้แก่

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t หมายถึง สถิติการทดสอบที (t – test) ทดสอบกับตัวแปรจำแนก 2 กลุ่ม

F หมายถึง สถิติทดสอบเอฟ (F – test) ทดสอบกับตัวแปรจำแนก 3 กลุ่มขึ้นไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร แสดงด้วยค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และการดำรงตำแหน่ง ปรากฏผลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (226 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	72	31.86
หญิง	154	68.14
2. อายุ		
21 - 30 ปี	32	14.16
31 - 40 ปี	68	30.09
41 - 50 ปี	105	46.46
51 - 60 ปี	21	9.29
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปวช.	3	1.33
ปวช.- ปวส.	24	10.62
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	47.78
สูงกว่าปริญญาตรี	91	40.27
4. อายุงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	59	26.11
10 – 19 ปี	86	38.05
20 – 29 ปี	68	30.09
30 ปีขึ้นไป	13	5.75

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (226 คน)	ร้อยละ (100.00)
5. ตำแหน่งงาน		
ทั่วไป -ปฏิบัติงาน	31	13.72
ทั่วไป - ชำนาญงาน	49	21.68
วิชาการ - ปฏิบัติการ	26	11.50
วิชาการ -ชำนาญการ	99	43.81
วิชาการ - ชำนาญการพิเศษ	20	8.85
วิชาการ - เชี่ยวชาญ	1	0.44

จากตารางที่ 4.1 พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 226 คน
ปรากฏดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.14 และเพศชาย ร้อยละ
31.86

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุดร้อยละ 46.46 รองลงมาอายุ
ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 30.09 และน้อยที่สุดอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 9.29

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ
47.78 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 40.27 และน้อยที่สุดการศึกษาต่ำกว่าระดับ
ปวช. ร้อยละ 1.33

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 10 – 19 ปี มากที่สุดร้อยละ 38.05 รองลงมา
อายุงาน 20 – 29 ปี ร้อยละ 30. และน้อยที่สุดมีอายุงาน 30 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.75

ตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งวิชาการ ชำนาญการ มากที่สุดร้อยละ
43.81 รองลงมาตำแหน่งทั่วไป ชำนาญงาน ร้อยละ 21.68 และน้อยที่สุดตำแหน่งวิชาการ เชี่ยวชาญ
ร้อยละ 0.44

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

การศึกษาสภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต แบ่งออกเป็น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law ลำดับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต และสาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ตามตารางที่ 4.2 – 4.10

2.1 การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานข้าราชการ

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 226 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.2 ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้าราชการในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้	223	98.67
ไม่ได้ใช้	3	1.33
รวม	226	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 98.67 และไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีความพึงพอใจมาก	70	30.97
มีความพึงพอใจปานกลาง	112	49.56
ไม่พึงพอใจ	41	18.14
รวม	223	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน มีความพึงพอใจปานกลางในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมากที่สุดร้อยละ 49.56 รองลงมา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 30.97 และไม่พึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 18.14

2.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจำนวนชั่วโมงในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่อวันของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.4 ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่อวัน

จำนวนชั่วโมงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง- 2 ชั่วโมง	18	8.07
มากกว่า 2 ชั่วโมง-3 ชั่วโมง	17	7.62
มากกว่า 3 ชั่วโมง- 4 ชั่วโมง	32	14.35
มากกว่า 4 ชั่วโมง- 5 ชั่วโมง	45	20.18
มากกว่า 5 ชั่วโมง	111	49.78
รวม	223	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่อวันมากที่สุดใช้มากกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 49.78 รองลงมาใช้มากกว่า 4 ชั่วโมง- 5 ชั่วโมง ร้อยละ 20.18 และน้อยที่สุดใช้มากกว่า 2 ชั่วโมง-3 ชั่วโมง ร้อยละ 7.62

2.2 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ลำดับการใช้ระบบงาน สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบงาน รวมทั้งประโยชน์ และปัญหาจากการใช้ระบบงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต จำนวน 4 ระบบ ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) ระบบ Intranet ระบบสารสนเทศกฎหมายีสรรพสามิต (e-Law)

2.2.1 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office)

(1) การใช้ระบบ e-Office ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ e-Office ของกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของการใช้ระบบ e-Office

ระบบ e-Office	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้ใช้	44	19.47
2. ใช้	182	80.53
2.1 จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์		
1 - 2 ครั้ง	112	61.54
3 - 4 ครั้ง	35	19.23
4 - 5 ครั้ง	9	4.95
มากกว่า 5 ครั้ง	26	14.28
รวม	182	100.00
2.2 จำนวนการใช้ระบบงาน/นาที		
น้อยกว่า 15 นาที	88	48.35
16 - 30 นาที	75	41.21
31 - 45 นาที	13	7.14
45 นาทีขึ้นไป	6	3.30
รวม	182	100.00
2.3 ช่วงเวลาที่ใช้		
ก่อนเวลาทำงาน	9	4.95
ระหว่างเวลาทำงาน	162	89.00
พักกลางวัน	10	5.50
หลังเลิกงาน	1	0.55
รวม	182	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การใช้ระบบ e-Office ของกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่าง ใช้ระบบ e-Office จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 80.53 และไม่ได้ใช้ระบบ e-Office จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.47 ปรากฏผลดังนี้

1. จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Office มากที่สุด จำนวน 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 61.54 รองลงมาใช้จำนวน 3 - 4 ครั้ง ร้อยละ 19.23 และใช้น้อยที่สุด จำนวน 4 - 5 ครั้ง ร้อยละ 4.95

2. จำนวนการใช้ระบบงาน e-Office ต่อครั้ง/นาที กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Office มากที่สุด ใช้น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 48.35 รองลงมาใช้ระหว่าง 16 – 30 นาที ร้อยละ 41.21 และใช้น้อยที่สุดจำนวน 45 นาทีขึ้นไป ร้อยละ 3.30

3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบ e-Office กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Office มากที่สุด ระหว่างเวลาทำงาน ร้อยละ 89.00 รองลงมาใช้ช่วงพักกลางวัน ร้อยละ 5.50 และใช้น้อยที่สุดหลังเลิกงาน ร้อยละ 0.55

(2) ลำดับการใช้ระบบ e-Office ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลำดับการใช้ระบบ e-Office ของข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ใช้ระบบ จำนวน 182 คน โดยจัดลำดับการใช้ระบบปรากฏผลตามตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Office

e-Office	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบเผยแพร่ข้อมูล	53	29.12
2. ระบบอนุมัติการจองรถ	41	22.53
3. ระบบการจองห้องประชุม	30	16.48
4. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27	14.84
5. ระบบประชุมทางไกล	23	12.64
6. ระบบรับ – ส่งข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์	8	4.39
รวม	182	100.00

จากตารางที่ 4.6 การใช้ระบบ e-Office จากหมวดหมู่ข่าวจำนวน 10 หัวข้อ ได้แก่ ระบบรับ – ส่งข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิทินงานและการจัดการกำหนดการ การอนุมัติการเบิก – จ่าย ระบบอนุมัติการทำงานจัดซื้อ - จัดจ้าง ระบบเผยแพร่ข้อมูล (Public Information System) ระบบช่วยอำนวยความสะดวก ระบบการจองห้องประชุมและทรัพยากร ระบบอนุมัติการจองรถ ระบบประชุมทางไกล ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง

ใช้ข้อมูลจากระบบเผยแพร่ข้อมูลมากเป็นลำดับแรก ร้อยละ 29.12 รองลงมาเป็นระบบอนุมัติการ
จองรถร้อยละ 22.53 และลำดับที่สามเป็นระบบการจองห้องประชุม ร้อยละ 16.48

(3) สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Office ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่
ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Office จำนวน 44 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Office

e-Office	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ทราบว่ามียระบบงานให้บริการ	6	13.64
2. ใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ	5	11.36
3. ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน	8	18.18
4. ข้อมูลไม่น่าสนใจ	8	18.18
5. ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน	15	34.09
6. อื่นๆ	2	4.55
รวม	44	(100.00)

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้งานระบบ e-Office ของกรมสรรพสามิต
พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 34.09 รองลงมาไม่เห็น
ประโยชน์จากการใช้งานและข้อมูลไม่น่าสนใจ ร้อยละ 18.18 และน้อยที่สุดในด้านอื่นๆ ได้แก่
ระบบล่ม เข้าไม่ได้ และเปิดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน ร้อยละ 4.55

(4) ประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Office ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประโยชน์จาก
การใช้ระบบ e-Office ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Office

ประโยชน์ของระบบ e-Office	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา	3.01	1.05	ปานกลาง
2. มีการจัดหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้	2.95	1.00	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้	2.83	1.03	ปานกลาง
4. ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน	3.11	1.12	ปานกลาง
5. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่างๆ ภายในสำนักงาน	3.19	1.13	ปานกลาง
6. เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหา ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	3.23	1.16	ปานกลาง
7. ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร	3.34	1.17	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Office มีความคิดเห็นระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาเป็นการเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหา ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.23$) และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{x} = 2.83$)

(5) ปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office ของกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office

ปัญหาของระบบ e-Office	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ e-Office	2.20	1.23	น้อย
2. การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก	2.91	1.35	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.88	1.25	ปานกลาง
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ/ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.89	1.24	ปานกลาง
5. มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย	2.96	1.20	ปานกลาง
6. ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย	3.40	1.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office มีความคิดเห็นระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างพบปัญหามากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย ($\bar{x} = 3.40$) รองลงมาเป็นการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย ($\bar{x} = 2.96$) และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ e-Office ($\bar{x} = 2.20$)

2.2.2 ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail)

(1) การใช้ระบบ e-Mail ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการ

ระบบ e-Mail	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้ใช้	15	6.64
2. ใช้	211	93.36

ระบบ e-Mail	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.1 จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์		
1 – 2 ครั้ง	65	30.80
3 – 4 ครั้ง	45	21.33
4 – 5 ครั้ง	30	14.22
มากกว่า 5 ครั้ง	71	33.65
รวม	211	100.00
2.2 จำนวนการใช้ระบบงาน/นาที		
น้อยกว่า 15 นาที	65	30.80
16 – 30 นาที	106	50.24
31 - 45 นาที	20	9.48
45 นาทีขึ้นไป	20	9.48
รวม	211	100.00
2.3 ช่วงเวลาที่ใช้		
ก่อนเวลาทำงาน	30	14.22
ระหว่างเวลาทำงาน	144	68.25
พักกลางวัน	32	15.16
หลังเลิกงาน	5	2.37
รวม	211	100.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Mail จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 93.36 และไม่ได้ใช้ระบบ e-Mail จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.64 ปรากฏดังนี้

1. จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Mail มากกว่า 5 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 33.65 รองลงมาใช้จำนวน 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 30.80 และใช้น้อยที่สุดจำนวน 4 - 5 ครั้ง ร้อยละ 14.22

2. จำนวนการใช้ระบบงาน e-Mail ต่อครั้ง/นาที กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Mail ระหว่าง 16 – 30 นาทีมากที่สุด ร้อยละ 50.24 รองลงมาใช้น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 30.80 ใช้ 45 นาทีขึ้นไป และใช้น้อยที่สุดระหว่าง 31 - 45 นาที เท่ากันร้อยละ 9.48

3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบ e-Mail กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Mail ระหว่างเวลาทำงานมากที่สุดร้อยละ 68.25 รองลงมาใช้ช่วงพักกลางวัน ร้อยละ 15.16 และใช้น้อยที่สุดหลังเลิกงาน ร้อยละ 2.37

(2) ลำดับการใช้ระบบ e-Mail ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ e-Mail โดยจัดลำดับข้าราชการที่ใช้ระบบงาน จำนวน 211 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Mail

ระบบ e-Mail	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. รับหนังสือเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์	76	36.02
2. รับข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานภายในกรม	72	34.12
3. รับ - ส่งข้อมูลกับหน่วยงานอื่น	46	21.80
4. ข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวันทางอิเล็กทรอนิกส์	9	4.27
5. รับ - ส่งข้อมูลกับเพื่อน/ผู้ที่ติดต่อ	8	3.79
รวม	211	100.00

จากตารางที่ 4.11 การใช้ระบบ e-Mail จากการใช้งานจำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ รับข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวันทางอิเล็กทรอนิกส์ รับหนังสือเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ รับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายในกรม รับ - ส่งข้อมูลกับเพื่อน/ผู้ที่ติดต่อ รับ - ส่งข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ภายใน-ภายนอกกรม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ข้อมูลจากการรับหนังสือเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ มากเป็นลำดับแรก ร้อยละ 36.02 รองลงมาเป็นรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายในกรม ร้อยละ 34.12 และลำดับที่สามเป็นการรับ - ส่งข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ร้อยละ 21.80

(3) สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Mail ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Mail ของกรมสรรพสามิต จำนวน 15 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Mail

e-Mail	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ	2	13.33
2. ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน	2	13.33
3. ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน	11	73.34
รวม	15	(100.00)

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้งานระบบ e-Mail ของกรมสรรพสามิต จำนวน 15 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 73.34 รองลงมาไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งานและใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ ร้อยละ 13.33

(4) ประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail ของกรมสรรพสามิต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail

ประโยชน์ของระบบ e-Mail	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การรับข่าวสารได้รวดเร็วและทันต่อเวลาและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน	3.58	1.09	มาก
2. ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน	3.60	1.07	มาก
3. มีการจัดหมวดหมู่คำสั่งในการใช้งานง่าย และสะดวกในการใช้	3.27	0.98	ปานกลาง
4. การรับ-ส่ง e-Mail ได้รวดเร็ว/สามารถส่งข้อมูลครั้งละหลายๆ คน	3.38	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail มีความคิดเห็นระดับมาก กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาเป็นการรับข่าวสารได้รวดเร็วและทันต่อเวลาและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานใน

สำนักงาน ($\bar{x} = 3.58$) และน้อยที่สุดในด้านการจัดหมวดหมู่คำสั่งในการใช้งานง่าย และสะดวกในการใช้ ($\bar{x} = 3.27$)

(5) ปัญหาจากการใช้ระบบ e-Mail ของกรมสรรพสามิต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านปัญหาจากการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Mail

ปัญหาของระบบ e-Office	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ e-Mail	1.96	1.16	น้อย
2. การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก	2.69	1.21	ปานกลาง
3. การส่งข้อมูลในระบบล่าช้า หรือผู้รับไม่ได้รับข้อมูลที่ส่งไปแม้จะใส่ชื่อผู้รับข้อมูลถูกต้องแล้ว	2.92	1.20	ปานกลาง
4. เนื้อหาความจุของ e-Mail ไม่เพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูล	3.12	1.20	ปานกลาง
5. ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย	3.32	1.31	ปานกลาง
6. มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย	3.00	1.19	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาจากการใช้ระบบ e-Mail มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย ($\bar{x} = 3.32$) รองลงมาเนื้อหาความจุของ e-Mail ไม่เพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูล ($\bar{x} = 3.12$) และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ ระบบ e-Mail มีความเห็นด้วยน้อย ($\bar{x} = 1.96$)

2.2.3 ระบบ Intranet

(1) การใช้ระบบ Intranet ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ Intranet ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของข้าราชการในการใช้ระบบ Intranet

ระบบ Intranet	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้ใช้	53	23.45
2. ใช้	173	76.55
2.1 จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์		
1 - 2 ครั้ง	83	47.98
3 - 4 ครั้ง	26	15.03
4 - 5 ครั้ง	16	9.25
มากกว่า 5 ครั้ง	48	27.74
รวม	173	100.00
2.2 จำนวนการใช้ระบบงาน/นาที		
น้อยกว่า 15 นาที	53	30.64
16 - 30 นาที	69	39.88
31 - 45 นาที	25	14.45
45 นาทีขึ้นไป	26	15.03
รวม	173	100.00
2.3 ช่วงเวลาที่ใช้		
ก่อนเวลาทำงาน	13	7.51
ระหว่างเวลาทำงาน	134	77.46
พักกลางวัน	24	13.87
หลังเลิกงาน	2	1.16
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระบบ Intranet ของกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ Intranet จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 และไม่ได้ใช้ระบบ Intranet จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45 ปรากฏดังนี้

1. จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ Intranet จำนวน 1 – 2 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 47.98 รองลงมาใช้มากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 27.74 และใช้น้อยที่สุดจำนวน 4 - 5 ครั้ง ร้อยละ 9.25

2. จำนวนการใช้ระบบงาน Intranet ต่อครั้ง/นาที กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ Intranet ระหว่าง 16 – 30 นาทีมากที่สุด ร้อยละ 39.88 รองลงมาใช้น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 30.64 และใช้น้อยที่สุดระหว่าง 31 - 45 นาที ร้อยละ 14.45

3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบ Intranet กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ Intranet ระหว่างเวลาทำงาน มากที่สุดร้อยละ 77.46 รองลงมาใช้ช่วงพักกลางวัน ร้อยละ 13.87 และใช้น้อยที่สุดหลังเลิกงาน ร้อยละ 1.16

(2) ลำดับการใช้ระบบ Intranet ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ Intranet โดยจัดลำดับข้าราชการที่ใช้ระบบงาน จำนวน 173 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ Intranet

ระบบ Intranet	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กฎหมายและระเบียบ	49	28.32
2. e-Executive	43	24.86
3. เครือข่ายวิทยุภาคี	31	17.92
4. ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล	15	8.67
5. ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ	12	6.94
6. VDO นโยบายอธิบดี	9	5.20
7. ระบบงานกรม	6	3.47
8. ระบบ e-doc	5	2.89
9. แผนงาน โครงการ	3	1.73
รวม	173	100.00

จากตารางที่ 4.16 การใช้ระบบ Intranet จากการใช้งานจำนวน 10 หัวข้อ ได้แก่ VDO นโยบายอธิบดี e-Executive สารสนเทศทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ กฎหมายและระเบียบ แผนงานโครงการ iNc@GFMIS ระบบ e-doc ระบบงานกรม และเครือข่าย วายท์กั๊ด พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ข้อมูลจากกฎหมายและระเบียบมากเป็นลำดับแรก ร้อยละ 28.32 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก e-Executive ร้อยละ 24.86 และลำดับที่สามเป็นการใช้ข้อมูลจากเครือข่าย วายท์กั๊ด ร้อยละ 17.92

(3) สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ Intranet ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ Intranet ของกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 53 คน แต่มี ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 29 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ Intranet

e-Office	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ทราบว่า มีระบบงานให้บริการ	7	24.14
2. ใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ	2	6.90
3. ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน	4	13.79
4. ข้อมูลไม่น่าสนใจ	4	13.79
5. ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน	10	34.48
6. อื่นๆ	2	6.90
รวม	29	(100.00)

จากตารางที่ 4.17 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้งานระบบ Intranet ของกรมสรรพสามิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 34.48 รองลงมาไม่ทราบว่า มีระบบงานให้บริการ ร้อยละ 24.14 และน้อยที่สุดในด้านอื่นๆ ได้แก่ ระบบล่ม เข้าไม่ได้ ไม่มี ฐานข้อมูลที่ต้องการใช้ ร้อยละ 6.90

(4) ประโยชน์จากการใช้ระบบ Intranet ของกรมสรรพสามิต ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลในด้านประโยชน์จากการใช้ระบบ Intranet ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตาม ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ Intranet

ประโยชน์ของ ระบบ Intranet	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการจัดหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้	3.02	1.23	ปานกลาง
2. มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา	2.92	1.26	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2.75	1.20	ปานกลาง
4. ข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้	2.94	1.27	ปานกลาง
5. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน	3.06	1.29	ปานกลาง
6. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.11	1.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ Intranet มีความคิดเห็นระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.11$) รองลงมาสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน ($\bar{X} = 3.06$) และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.75$)

(5) ปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet ของกรมสรรพสามิต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet

ปัญหาของระบบ e-Office	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ Intranet	2.14	1.33	น้อย
2. การเข้าระบบยาก ล่าช้า ไม่สะดวก	2.63	1.38	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.68	1.33	ปานกลาง
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ / ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.75	1.38	ปานกลาง
5. ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย	2.92	1.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย ($\bar{X} = 2.92$) รองลงมาการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ / ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 2.75$) และ ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ Intranet มีความเห็นด้วยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.14$)

2.2.4 ระบบสารสนเทศกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Law)

(1) การใช้ระบบ e-Law ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ e-Law ของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 144 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ใช้ระบบ e-Law

ระบบ e-Law	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่ได้ใช้	82	36.28
2. ใช้	144	63.72

ระบบ e-Law	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2.1 จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์		
1 – 2 ครั้ง	106	73.61
3 - 4 ครั้ง	22	15.28
4 - 5 ครั้ง	5	3.47
มากกว่า 5 ครั้ง	11	7.64
รวม	144	100.00
2.2 จำนวนการใช้ระบบงาน/นาที		
น้อยกว่า 15 นาที	52	36.11
16 – 30 นาที	64	44.44
31 - 45 นาที	18	12.50
45 นาทีขึ้นไป	10	6.95
รวม	144	100.00
2.3 ช่วงเวลาที่ใช้		
ก่อนเวลาทำงาน	4	2.78
ระหว่างเวลาทำงาน	130	90.28
พักกลางวัน	8	5.55
หลังเลิกงาน	2	1.39
รวม	144	100.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระบบ e-Law ของกรมสรรพสามิต มีกลุ่มตัวอย่างใช้ระบบงาน จำนวน 144 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.72 และไม่ได้ใช้ระบบ จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 36.28 ปრაกฏดังนี้

1. จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์ กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบ e-Law จำนวน 1 – 2 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 73.61 รองลงมาใช้จำนวน 3 - 4 ครั้ง ร้อยละ 15.28 และใช้น้อยที่สุดจำนวน 4 - 5 ครั้ง ร้อยละ 3.47

2. จำนวนการใช้ระบบ e-Law ต่อครั้ง/นาที กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบระหว่าง 16 – 30 นาทีมากที่สุด ร้อยละ 44.44 รองลงมาใช้น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 36.11 และใช้น้อยที่สุด 45 นาทีขึ้นไป ร้อยละ 6.95

3. ช่วงเวลาที่ใช้ระบบ e-Law กลุ่มตัวอย่างใช้ระบบงานระหว่างเวลาทำงานมากที่สุด ร้อยละ 90.28 รองลงมาใช้ช่วงพักกลางวัน ร้อยละ 5.55 และใช้น้อยที่สุดช่วงหลังเลิกงาน ร้อยละ 1.39

(2) ลำดับการใช้ระบบ e-Law ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ระบบ e-Law โดยจัดลำดับข้าราชการที่ใช้ระบบงาน จำนวน 144 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของลำดับการใช้ระบบ e-Law

ระบบ e-Law	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527	67	46.53
2. พ.ร.บ. พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527	37	25.69
3. Link หน่วยงานอื่น	18	12.50
4. พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493	12	8.33
5. พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509	9	6.25
6. พ.ร.บ. จัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527	1	0.70
รวม	144	100.00

จากตารางที่ 4.21 การใช้ระบบ e-Law จากหมวดหมู่ข่าวจำนวน 8 หัวข้อ ได้แก่ พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. จัดสรรเงิน ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 พ.ร.บ. จัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509 พ.ร.บ. ไร่ พุทธศักราช. 2486 และ Link หน่วยงานอื่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้ ข้อมูลจาก พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 มากลำดับแรก ร้อยละ 46.53 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก พ.ร.บ. พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ร้อยละ 25.69 และลำดับที่สามเป็นใช้ข้อมูลจาก Link หน่วยงานอื่น ร้อยละ 12.50

(3) สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Law ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ข้าราชการไม่ใช้งานระบบ e-Law ของกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 82 คน แต่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 23 คน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของข้าราชการที่ไม่ใช้ระบบ e-Law

e-Law	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ทราบว่ามียระบบงานให้บริการ	3	13.04
2. ใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ	3	13.04
3. ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน	4	17.39
4. ข้อมูลไม่น่าสนใจ	5	21.75
5. ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน	8	34.78
รวม	23	(100.00)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้งานระบบ e-Law ของกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 34.78 รองลงมา ข้อมูลไม่น่าสนใจ ร้อยละ 21.75 ไม่ทราบว่ามียระบบงานและใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจน้อยที่สุด ร้อยละ 13.04

(4) ประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law

ประโยชน์ของระบบ e-Law	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา	2.99	1.29	ปานกลาง
2. มีการจัดหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้	2.88	1.30	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	2.70	1.24	ปานกลาง
4. ข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้	2.96	1.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law มีความคิดเห็นระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์มากที่สุด มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา ($\bar{x} = 2.99$) รองลงมาข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{x} = 2.96$) และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{x} = 2.70$)

(5) ปัญหาการใช้ระบบ e-Law ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาการใช้ระบบ e-Law ของข้าราชการกรมสรรพสามิต ปรากฏผลตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาจากการใช้ระบบ e-Law

ปัญหาของระบบ e-Office	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ	2.23	1.30	น้อย
2. การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก	2.65	1.32	ปานกลาง
3. ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.84	1.35	ปานกลาง
4. การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2.92	1.40	ปานกลาง
5. มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย	2.66	1.31	ปานกลาง
6. ระบบล้าสมัย ช้า ของบ่อย	2.85	1.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีปัญหาจากการใช้ระบบ e-Law มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ/ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{x} = 2.92$) รองลงมา ระบบล้าสมัย ช้า ของบ่อย ($\bar{x} = 2.85$) และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ ($\bar{x} = 2.23$)

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรมสรรพสามิต

3.1 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการกรมสรรพสามิต จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ปรากฏผล
ตามตารางที่ 4.25 – 4.26

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ					
ชาย	72	1.97	.165	-1.035	.194
หญิง	154	1.99	.081		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำแนกตามอายุ ระดับ
การศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
อายุ					
21 - 30 ปี	32	2.00	.000	4.233	.006*
31 - 40 ปี	68	2.00	.000		
41 - 50 ปี	105	1.99	.098		
51 - 60 ปี	21	1.90	.301		

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	3	2.00	.000	9.449	.000*
ระดับ ปวช.- ปวส.	24	1.88	.338		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	2.00	.000		
สูงกว่าปริญญาตรี	91	2.00	.000		
อายุงาน					
น้อยกว่า 10 ปี	59	2.00	.000	7.809	.000*
10 – 19 ปี	86	2.00	.000		
20 – 29 ปี	68	1.99	.121		
30 ปีขึ้นไป	13	1.85	.376		
ตำแหน่งงาน					
ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน	31	2.00	.000	2.247	.051
ประเภททั่วไป ชำนาญงาน	49	1.94	.242		
ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ	26	2.00	.000		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการ	99	2.00	.000		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ	20	2.00	.000		
ประเภทวิชาการ เชี่ยวชาญ	1	2.00	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 – 4.26 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุ Sig = .006 ระดับการศึกษาและอายุงาน Sig = .000) ส่วนเพศและตำแหน่งงานไม่มีความแตกต่างกันในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

3.2 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ จำนวน 4 ระบบ ได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) ระบบ Intranet และระบบสารสนเทศกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Law)

3.2.1 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office ของข้าราชการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.27 – 4.28

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office จำแนกตามเพศ

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ					
ชาย	72	1.19	.399	.442	.659
หญิง	154	1.17	.409		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
อายุ					
21 - 30 ปี	32	1.16	.369	.568	.637
31 - 40 ปี	68	1.16	.371		
41 - 50 ปี	105	1.17	.426		
51 - 60 ปี	21	1.29	.463		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	3	1.00	.000	1.438	.233
ระดับ ปวช.- ปวส.	24	1.17	.381		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	1.23	.424		
สูงกว่าปริญญาตรี	91	1.12	.390		
อายุงาน					
น้อยกว่า 10 ปี	59	1.15	.363	.159	.924
10 – 19 ปี	86	1.20	.401		
20 – 29 ปี	68	1.18	.455		
30 ปีขึ้นไป	13	1.15	.376		
ตำแหน่งงาน					
ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน	31	1.13	.341	.343	.887
ประเภททั่วไป ชำนาญงาน	49	1.20	.407		
ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ	26	1.19	.402		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการ	99	1.19	.421		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ	20	1.10	.447		
ประเภทวิชาการ เชี่ยวชาญ	1	1.00	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 – 4.28 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Office จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Office ไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ระบบรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสาร (e-Mail) เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail ของข้าราชการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.29 – 4.30

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail จำแนกตามเพศ

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ					
ชาย	72	1.11	.316	1.918	.028*
หญิง	154	1.03	.211		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
อายุ					
21 - 30 ปี	32	1.06	.246	1.018	.385
31 - 40 ปี	68	1.06	.237		
41 - 50 ปี	105	1.04	.237		
51 - 60 ปี	21	1.14	.359		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	3	1.33	.577	5.413	.001*
ระดับ ปวช.- ปวส.	24	1.21	.415		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	1.06	.230		
สูงกว่าปริญญาตรี	91	1.01	.182		
อายุงาน					
น้อยกว่า 10 ปี	59	1.07	.254	2.428	.066
10 – 19 ปี	86	1.03	.185		
20 – 29 ปี	68	1.04	.270		
30 ปีขึ้นไป	13	1.23	.439		
ตำแหน่งงาน					
ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน	31	1.06	.250	4.909	.000*
ประเภททั่วไป ชำนาญงาน	49	1.18	.391		
ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ	26	1.12	.326		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการ	99	1.00	.000		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ	20	.95	.224		
ประเภทวิชาการ เชี่ยวชาญ	1	1.00	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 – 4.30 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Mail จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Mail แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เพศ Sig = .028 ระดับการศึกษา Sig = .001 และตำแหน่งงาน Sig = .000) ส่วนอายุและอายุงานไม่มีความแตกต่างกันในการใช้ระบบ e-Mail)

3.2.3 ระบบ Intranet เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet ของข้าราชการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.31 – 4.32

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet จำแนกตามเพศ

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ					
ชาย	72	1.25	.467	.805	.422
หญิง	154	1.20	.402		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
อายุ					
21 - 30 ปี	32	1.28	.457	1.075	.361
31 - 40 ปี	68	1.15	.396		
41 - 50 ปี	105	1.23	.422		
51 - 60 ปี	21	1.29	.463		

ตารางที่ 4. 32 (ต่อ)

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	3	1.33	.577	.800	.495
ระดับ ปวช.- ปวส.	24	1.25	.442		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	1.25	.456		
สูงกว่าปริญญาตรี	91	1.16	.373		
อายุงาน					
น้อยกว่า 10 ปี	59	1.25	.477	3.022	.031
10 – 19 ปี	86	1.12	.322		
20 – 29 ปี	68	1.28	.452		
30 ปีขึ้นไป	13	1.38	.506		
ตำแหน่งงาน					
ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน	31	1.23	.497	1.618	.156
ประเภททั่วไป ชำนาญงาน	49	1.29	.456		
ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ	26	1.23	.430		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการ	99	1.20	.404		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ	20	1.05	.224		
ประเภทวิชาการ เชี่ยวชาญ	1	2.00	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 – 4.32 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ Intranet จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน จากการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test พบว่า อายุงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุงาน Sig = .031) ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุและอายุงานไม่มีความแตกต่างกันในการใช้ระบบ Intranet

3.2.4 ระบบสารสนเทศกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Law) เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law ของข้าราชการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ปรากฏผลตามตารางที่ 4.33 – 4.34

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law จำแนกตามเพศ

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
เพศ					
ชาย	72	1.38	.516	.536	.592
หญิง	154	1.34	.474		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4. 34 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
อายุ					
21 - 30 ปี	32	1.50	.508	1.252	.292
31 - 40 ปี	68	1.34	.507		
41 - 50 ปี	105	1.32	.470		
51 - 60 ปี	21	1.29	.463		

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

(N = 226)

ตัวแปร	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	3	1.67	.577	1.691	.170
ระดับ ปวช.- ปวส.	24	1.46	.509		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	1.38	.506		
สูงกว่าปริญญาตรี	91	1.27	.449		
อายุงาน					
น้อยกว่า 10 ปี	59	1.47	.537	1.918	.127
10 – 19 ปี	86	1.29	.457		
20 – 29 ปี	68	1.31	.465		
30 ปีขึ้นไป	13	1.38	.506		
ตำแหน่งงาน					
ประเภททั่วไป ปฏิบัติงาน	31	1.55	.568	3.374	.006*
ประเภททั่วไป ชำนาญงาน	49	1.45	.503		
ประเภทวิชาการ ปฏิบัติการ	26	1.42	.504		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการ	99	1.27	.448		
ประเภทวิชาการ ชำนาญการพิเศษ	20	1.10	.308		
ประเภทวิชาการ เชี่ยวชาญ	1	1.00	-		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 – 4.34 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบ e-Law จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน จากการวิเคราะห์ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test พบว่า ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Law แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุงาน Sig = .006) ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานไม่มีความแตกต่างกันในการใช้ระบบ Intranet

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ในส่วนนี้เป็นคำถามปลายเปิด ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และด้านระบบงาน เพื่อปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปได้ดังนี้

	ปัญหา อุปสรรค	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นเก่า คุณสมบัติของเครื่องคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ ประมวลผลช้า ไม่สามารถใช้กับ version สูงกว่า หน่วยความจำน้อย ไม่สามารถรองรับกับระบบสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	56	ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใหม่ทดแทนเครื่องเดิม เพื่อรองรับกับระบบงานที่มีการพัฒนาขึ้นใหม่ที่มีประสิทธิภาพและคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยนำวิธีการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการซื้อ เพื่อลดปัญหาความล่าช้า ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง และสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายได้	54
2	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ	25	ควรมีการสำรวจความต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ โดยจัดหาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รวดเร็ว	23

	ปัญหา อุปสรรค	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3	ปัญหาเรื่องไวรัสที่มีกับระบบ online โปรแกรมกำจัดไวรัสไม่มีประสิทธิภาพ	15	ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับทุกๆ หน่วยงาน ทุกสองสัปดาห์ หรือทุกเดือน เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายและป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสที่อาจเชื่อมต่อไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ	15
4	การซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสีย/ชำรุดใช้เวลานานเกินไป	9	เมื่อส่งเครื่องคอมพิวเตอร์ซ่อม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนให้เจ้าหน้าที่มีใช้งาน และควรวางระบบการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีการติดตามว่าควรซ่อมเสร็จภายในกี่วัน	9
5	การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ปัจจุบันเมื่อหมดสัญญาบริษัทแล้ว จะไม่มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์	4	ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีเข้ามาตรวจสอบ/ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง และควรมีการจัดอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้ผู้ใช้ (user) รับทราบและรู้วิธีที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้น	4
6	ผู้ใช้ (user) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	4	ควรมีการอบรมข้าราชการให้มีความรู้ใน การแก้ไขใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้	4
7	ด้านระบบงาน ระบบงานเปลี่ยนแปลงบ่อย ระบบล่มบ่อย บางครั้งขัดข้อง ไม่สามารถเข้าระบบได้	31	ระบบงานควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ควรดูแลระบบงานให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	30

	ปัญหา อุปสรรค	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
8	ระบบงานไม่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานได้ ข้อมูลล้าสมัยไม่เป็นปัจจุบัน และผู้จัดทำระบบไม่เข้าใจถึงระบบงานอย่างแท้จริง	18	ควรมีการทดสอบระบบงานก่อนนำมาใช้งาน ให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาจะได้ไม่ต้องแก้ไขบ่อยครั้งและปรับปรุงระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้เหมาะสม และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้	17
9	ระบบงานกฎหมาย ค้นหาข้อมูลยากมาก และไม่ทันสมัย	13	ควรจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะในการดูแลระบบงานให้ทันสมัยเสมอ และอาจให้เจ้าหน้าที่ไปศึกษาและดูงานระบบสารสนเทศด้านกฎหมายจากกรมสรรพากร	13
10	เมื่อระบบขัดข้อง เจ้าหน้าที่ศูนย์สารสนเทศไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ทันต่อการปฏิบัติงานเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบงานแต่ละระบบมีจำนวนน้อย	10	หากมีระบบงานให้ ควรจัดให้มีการศึกษาการเข้าใช้ระบบ และควรปรับปรุงระบบงานให้สามารถเข้าใช้ได้อย่างสะดวก รวมทั้งควรเพิ่มความเร็ว เพิ่มช่องทางการเข้าถึงของระบบงานต่างๆ และจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอและครอบคลุมงานทุกระบบ	9
11	ระบบฐานข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง เช่น ในระบบงานทะเบียน ในส่วนของ “ทุนจดทะเบียนกับระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการไม่ตรงกัน	9	ศูนย์สารสนเทศควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อมูลและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันก่อนเผยแพร่ในระบบงาน	9
12	ระบบ Intranet ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน ไม่ถูกต้อง ระบบล้าสมัยบ่อยครั้ง หน้าจอเปลี่ยนบ่อย ทำ	8	ควรจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะในการดูแลระบบงาน และพัฒนาระบบให้ง่ายต่อการเข้าใช้ และประชาสัมพันธ์	8

	ปัญหา อุปสรรค	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ให้หาข้อมูลไม่พบ และการประชาสัมพันธ์ระบบ Intranet ของกรมยังไม่แพร่หลาย		ระบบ Intranet ให้มีทั่วถึง	
13	ระบบงานแต่ละประเภท มีความหลากหลายและมีการแบ่งออกเป็นหลายๆ ระบบงาน ทำให้ผู้ใช้งานอาจเกิดความสับสนและเข้าใจได้ยาก และการเข้าถึงโดยใช้ user Id และ password ต่างกันในแต่ละระบบงาน	7	ควรมีการจัดหมวดหมู่การใช้งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อความสะดวกและง่ายในการค้นหาหรือใช้งาน และปรับปรุงให้มีการเข้าถึงระบบให้ง่ายขึ้น และสำรวจว่าหน่วยงานใดต้องการใช้ข้อมูลอะไรบ้าง โดยให้ password เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	7
14	ระบบงาน E-office ใช้งานยาก หาข้อมูลยาก และใช้งานไม่ได้หลายระบบ เช่น การจองรถยนต์ ระบบการลาของข้าราชการ	7	ควรปรับปรุงระบบ E-office ให้มีการเข้าถึงระบบให้ง่ายขึ้น และพัฒนาระบบการลา ระบบการจองรถยนต์	
15	การรับส่ง E-mail ใช้ระยะเวลา นาน หรือไม่สามารถทราบได้เลยว่าข้อมูลถึงผู้รับเมื่อใด และการส่งข้อมูล (file แนบ) ได้น้อยเกินไป	4	ควรพัฒนาระบบงานและเพิ่มพื้นที่ของ E-mail	4
16	ขาดการประชาสัมพันธ์ว่ากรมสรรพสามิตมีระบบงานอะไรบ้าง	3	ควรมีการประชาสัมพันธ์ว่ากรมมีระบบงานอะไรบ้าง และเผยแพร่ข้อมูลการใช้ระบบให้ user ใช้งานได้อย่างถูกต้อง หรืออบรมข้าราชการให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบงาน การใช้คอมพิวเตอร์ให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น	3

จากปัญหา อุปสรรคในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของ กรมสรรพสามิต พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ต้องการให้กรมสรรพสามิตปรับปรุงเครื่อง คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 50.67 โดยต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มี ประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยมากขึ้น และปรับปรุงระบบงาน (ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบสารสนเทศและกฎหมายภาษีสรรพสามิต) ร้อยละ 49.33 ส่วนใหญ่ ต้องการให้กรมปรับปรุงระบบงานให้มีข้อมูลที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงระบบงานได้อย่างรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของ
ข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้สรุปการศึกษา ดังนี้

1. สรุปการศึกษา
 - 1.1 วัตถุประสงค์
 - 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา
 - 1.3 ผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
 - 3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้
 - 3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาค้างต่อไป

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต
- 1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
- 1.1.3 เพื่อศึกษาประโยชน์จากการใช้ระบบงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต
- 1.1.4 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการกรมสรรพสามิตที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 13 หน่วยงาน จำนวน 550 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดชั้นภูมิ จำนวน 226 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างจากเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต ได้แก่ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบ e-Law และส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาเอกสาร ระเบียบ แนวปฏิบัติ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างเป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 226 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลตามจำนวนและวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับไปตรวจสอบความถูกต้อง และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติการทดสอบที (t – test) และสถิติทดสอบเอฟ (F – test)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการกรมสรรพสามิต

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.14 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 46.46 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.78 อายุงาน 10 – 19 ปี ร้อยละ 38.05 ตำแหน่งวิชาการ ชำนาญการ ร้อยละ 43.81

1.3.2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1) การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 98.67 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 49.56 และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่อวันมากกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 49.12

2) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ได้แก่ ระบบ e-Office ระบบ e-Mail ระบบ Intranet และระบบสารสนเทศและกฎหมายีสรรพสามิต

(1) การใช้ระบบ e-Office ข้าราชการใช้ระบบ e-Office จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 80.53 ส่วนใหญ่ใช้งานจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 61.54 ใช้งานน้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 48.35 และใช้งานระหว่างเวลาทำงาน ร้อยละ 89 ส่วนใหญ่ข้าราชการจะใช้ข้อมูลจากระบบเผยแพร่ข้อมูล ร้อยละ 29.12 รองลงมาเป็นระบบอนุมัติการจองรถ ร้อยละ 22.53 และระบบการจองห้องประชุม ร้อยละ 16.48 สำหรับข้าราชการที่ไม่ใช้งานจำนวน 44 คน ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน ร้อยละ 34.69 รองลงมาไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน และข้อมูลไม่น่าสนใจ ร้อยละ 18.18 และอื่นๆ ได้แก่ ระบบล่ม เข้าไม่ได้ และเปิดเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน ร้อยละ 4.55 ข้าราชการได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Office มากที่สุดในด้านประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร รองลงมาเป็นการเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหาข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้ และปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้ระบบ e-Office คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมาเป็นการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ e-Office

(2) การใช้ระบบ e-Mail ข้าราชการใช้ระบบ e-Mail จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 93.36 ส่วนใหญ่ใช้งานมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 33.65 ใช้งานระหว่าง 16 – 30 นาที ร้อยละ 50.24 และใช้งานระหว่างเวลาทำงาน ร้อยละ 68.25 ส่วนใหญ่ข้าราชการจะใช้ข้อมูลจากการรับหนังสือเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 36.02 รองลงมาเป็นรับข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภายในกรม ร้อยละ 34.12 และรับ – ส่งข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ร้อยละ 21.80 ข้าราชการที่ไม่ใช้งานระบบ e-Mail จำนวน 15 คน ส่วนใหญ่ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน ร้อยละ 73.34 รองลงมาไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งานและใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ ร้อยละ 13.33 ข้าราชการได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุดในด้านลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน รองลงมาเป็นการรับข่าวสาร ได้รวดเร็วและทันต่อเวลา และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน และน้อยที่สุดในด้านการจัดหมวดหมู่คำสั่งในการใช้งานง่าย และสะดวกในการใช้ และพบปัญหาจากการใช้ระบบมากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมาเนื้อที่ความจุของ e-Mail ไม่เพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูล และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ ระบบ e-Mail

(3) การใช้ระบบ Intranet ของข้าราชการกรมสรรพสามิต พบว่าข้าราชการใช้ระบบ Intranet จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 76.55 ส่วนใหญ่ใช้งานจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 47.98 ใช้งานระหว่าง 16 – 30 นาที ร้อยละ 39.88 ใช้งานระหว่างเวลาทำงาน ร้อยละ 77.46 ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากกฎหมายและระเบียบ ร้อยละ 28.32 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก e-Executive ร้อยละ 24.86 และใช้ข้อมูลจากเครือข่ายวิทยุภักดี ร้อยละ 17.92 ข้าราชการจำนวน 29 คน ไม่ใช้งานระบบ Intranet เนื่องจากไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 34.48 รองลงมาไม่ทราบว่ามิระบบงานให้บริการ ร้อยละ 24.14 และน้อยที่สุดในด้านอื่นๆ ได้แก่ ระบบล่ม เข้าไม่ได้ ไม่มีฐานข้อมูลที่ต้องการใช้ ร้อยละ 6.90 ข้าราชการได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และพบปัญหาจากการใช้ระบบ Intranet มากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมาการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ Intranet

(4) การใช้ระบบ e-Law ของข้าราชการกรมสรรพสามิต พบว่าข้าราชการใช้ระบบงาน จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 63.72 ใช้งานจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 73.61 ใช้ระบบระหว่าง 16 – 30 นาที ร้อยละ 44.44 ใช้ระบบระหว่างเวลาทำงาน ร้อยละ 90.28 ข้าราชการใช้ข้อมูลจากพ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 มากลำดับแรก ร้อยละ 46.53 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก พ.ร.บ.พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ร้อยละ 25.69 และลำดับที่สาม เป็นใช้ข้อมูลจาก Link หน่วยงานอื่น ร้อยละ 12.50 สาเหตุที่ข้าราชการจำนวน 23 คนไม่ใช้งาน เนื่องจากไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงานมากที่สุด ร้อยละ 34.78 รองลงมาข้อมูลไม่น่าสนใจ ร้อยละ 21.75 ไม่ทราบว่ามิระบบงานและใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจน้อยที่สุด ร้อยละ 13.04 ข้าราชการได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ e-Law ส่วนใหญ่คิดว่ามีข้อมูลที่ต้องการค้นหา รองลงมาข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้ และน้อยที่สุดในด้านข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและ

สารสนเทศไม่เป็นระบบ/ไม่ทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาระบบล่ม ชัดข้องบ่อย และน้อยที่สุดในด้านไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ

1.3.3 เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต โดยใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test ปรากฏผลดังนี้

1) เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่า อายุ การศึกษา และอายุงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุ Sig = .006 การศึกษา และอายุงาน Sig = .000) ส่วนเพศ และตำแหน่งงานไม่มีความแตกต่างกันในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

2) เปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

2.1 ระบบ e-Office พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Office ไม่แตกต่างกัน

2.2 ระบบ e-Mail พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Mail ต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (เพศ Sig = .028 การศึกษา Sig = .001 และตำแหน่งงาน Sig = .000) ส่วนอายุและอายุงานไม่มีความแตกต่างกัน

2.3 ระบบ Intranet พบว่า อายุงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ Intranet ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุงาน Sig = .031) ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุและอายุงานไม่มีความแตกต่างกัน

2.4 ระบบ e-Law พบว่า ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างมีการใช้ระบบ e-Law ต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (อายุงาน Sig = .006) ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ อายุงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. สภาพการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานต่อวัน มากกว่า 5 ชั่วโมง สอดคล้องกับแนวคิดของพิชิต สุขเจริญพงษ์ (2540) ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการต้องอาศัยคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบที่

สำคัญ และสอดคล้องกับแนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ชุมพล ศฤงคารศิริ : 2537) ในเรื่องโครงสร้างของระบบการจัดการสารสนเทศ ระดับที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลและการป้อนข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบกระบวนการประมวลผล และระดับที่ 4 ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office Information System: OIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงาน โดยอาศัยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน (Computer-base) และการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามแผนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต (PMQA : 2552) ซึ่งกำหนดรายละเอียดมาตรฐานเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายที่ควรจัดหาใช้ในงานต่าง ๆ ของกรมสรรพสามิต สำหรับผู้ที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว แต่ต้องใช้ร่วมกับผู้อื่น ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน

2. สภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต พบว่า ข้าราชการใช้ระบบ e-Mail มากที่สุด ร้อยละ 93.36 เนื่องจากกรมสรรพสามิตได้มีการส่งจดหนังสือเวียนและข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวันทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับหน่วยงานและข้าราชการทุกคน ทำให้ข้าราชการต้องมีการเปิด e-Mail ทุกวัน เพื่อติดตามข่าวและหนังสือเวียนจากหน่วยงานภายในและภายนอก รongลงมาใช้งานในระบบ e-Office ร้อยละ 80.53 เนื่องจากข้าราชการมีการใช้งานระบบเผยแพร่ข้อมูล ซึ่งมีข่าวประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ข่าวการเจ้าหน้าที่ ข่าวฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก ข่าวจากฝ่ายการเงิน ข่าวทั่วไป เป็นต้น ซึ่งข้าราชการที่ต้องการติดตามข่าวสารต่างๆ จะเข้ามาเปิดใช้งานจำนวนมาก และส่วนของธุรการของหน่วยงานจะต้องมีการใช้ระบบอนุมัติการจongการจongห้องประชุม ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำ และใช้งานน้อยที่สุด คือ ระบบ e-Law ร้อยละ 63.72 ซึ่งส่วนใหญ่ข้าราชการจะใช้เปิดกฎหมายต่างๆ เช่น พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ.พิกัค้อตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. สุรา พ.ศ.2493 เป็นต้น

หากสรุปในภาพรวมของการใช้ระบบงานทั้ง 4 ระบบ ข้าราชการมักพบปัญหา ระบบล่ม ชัดข้องบ่อย และไม่พบข้อมูลที่ต้องการค้นหา จึงทำให้ข้าราชการไปหาข้อมูลจาก Web ของหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมสรรพสามิตแทน ปัจจุบันกรมฯ อยู่ระหว่างการพัฒนา ระบบ e-Office และระบบ e-Law ตามแนวคิดการพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์ (ประสงศ์ ประณีตพลกรัง : 2541) และสอดคล้องกับแนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (พิชิต สุขเจริญพงษ์ : 2540) ซึ่งต้องมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน (Information Sharing) เนื่องจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงทำให้สามารถหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน แนวคิดเรื่องการใช้ข้อมูลร่วมกัน ยังทำให้การทำงานของระบบรวดเร็วขึ้น และยังเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายอีกด้วย และการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน (Data Base) เพื่อรวบรวมของข้อมูลต่างๆ ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยงานต่างๆ ที่ต้องการใช้ข้อมูล โดยการเรียกใช้จากแฟ้มข้อมูล (Data File) ซึ่งเก็บ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ความจำเป็นของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเพื่อเป็นข้อมูลให้ข้าราชการสามารถหาข้อมูลจากเครือข่ายภายใน (Internal Network) และเครื่องของผู้ใช้เครือข่าย Excise-Net ทุกคนเป็นไปตามแผนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต (PMQA : 2552) ด้านโครงสร้างระบบเครือข่าย เป็นแผนงานที่กำหนดการพัฒนา ระบบเครือข่ายสื่อสารเชื่อมโยงทั้งเป็นการเชื่อมโยงภายในหน่วยงาน การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก เพื่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร และแผนการพัฒนา ระบบสารสนเทศโดยพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วน ความต้องการของผู้บริหารและผู้ใช้ ความชำนาญของบุคลากร และความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

3. ประโยชน์จากการใช้ระบบงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต พบว่า ข้าราชการได้รับประโยชน์ระดับปานกลางจากการใช้ระบบ e-Office ซึ่งข้าราชการเห็นว่า มีประโยชน์ด้านประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร รองลงมา การเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหา ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (<http://www.eeverything.info/eOffice/index.htm> : ธันวาคม 2552) ระบบ e-Mail พบว่า ข้าราชการได้รับประโยชน์ปานกลางจากการใช้ระบบ e-Mail ได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพสามิต ระบบ Intranet พบว่า ข้าราชการได้รับประโยชน์ปานกลาง จากการใช้ระบบ Intranet โดยได้รับประโยชน์มากที่สุดในด้านเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รองลงมาสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาระบบเครือข่ายภายในที่ต้องการให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค หรือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในกรมสรรพสามิต และระบบการใช้ระบบ e-Law พบว่า ข้าราชการได้รับประโยชน์ปานกลาง โดยได้รับประโยชน์มากที่สุด มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา รองลงมาข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งระบบนี้อยู่ระหว่างการพัฒนา เนื่องจากเป็นระบบที่ให้บุคคลภายนอกสามารถสืบค้นข้อมูลจากกฎหมายสรรพสามิตได้ด้วย

การใช้ระบบเครือข่ายภายในทั้ง 4 ระบบดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารและพัฒนาองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของมูลนิธิภา นุญทัพบ (2538) พบว่า ด้านการดำเนินงานและบริหารองค์กรของหน่วยงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของการบินไทยเป็นรูปแบบลักษณะศูนย์กลางควบคุมดูแลรับผิดชอบการพัฒนา ระบบข้อมูลและการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานอื่นๆ ในบริษัท โดยมีความต้องการข้อมูลจากผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ เป็น

ปัจจัยพื้นฐานทางการวางแผนและการให้บริการข้อมูล โดยผู้บริหารมีความสำคัญมากในการสนับสนุน ทั้งทางด้านงบประมาณและความเข้าใจที่จะส่งเสริมให้มีการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกรมสรรพสามิตให้ความสำคัญกับการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยกำหนดเป็นแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ฉบับที่ 1 ปีงบประมาณ 2543-2547 ฉบับที่ 2 ปีงบประมาณ 2547 -2549 และฉบับที่ 3 ปีงบประมาณ 2552-2556 โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต จะต้องให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในกรมสรรพสามิต ให้มีประสิทธิภาพ และมีความทันสมัยมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาในการทำงาน เพิ่มบริการใหม่ๆ ที่มีคุณภาพ และมีการบริการหลายช่องทาง การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมผู้รับบริการภายใน และภายนอกองค์กร

4. ปัญหาจากการใช้ระบบงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต พบว่าปัญหาจากการใช้ระบบ e-Office พบมากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมา มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย ระบบ e-Mail มีปัญหา คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมา เนื้อหาของ E-Mail ไม่เพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูล ระบบ Intranet ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย รองลงมา การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์ และระบบการใช้ระบบ e-Law ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์ รองลงมา ระบบล่ม ขัดข้องบ่อย

การใช้ระบบเครือข่ายภายในทั้ง 4 ระบบดังกล่าว กรมมีการกำหนดสิทธิ (Privilege) ของผู้ใช้ที่เข้าใช้งานในขณะนั้น และแจ้งการเข้าใช้งานพร้อมสิทธิการใช้งานให้กับระบบงานต่างๆ ทราบ ด้วยกลไกลักษณะ Identity Service ซึ่งจะทำการเข้าใช้งานของผู้ใช้ถูกควบคุมได้จากส่วนกลาง ซึ่งเป็นนโยบายของกรมสรรพสามิต (PMQA : 2552) เพื่อเป็นระบบความปลอดภัยกลาง เป็นระบบที่ทำหน้าที่ ในการจัดการเรื่องการอนุญาตให้เข้าใช้ระบบ (Authentication) สำหรับปัญหา ระบบที่ขัดข้อง ล่มบ่อย หรือข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากกรมสรรพสามิตอยู่ระหว่างการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอีกจำนวนมากและส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคณะทำงาน คณะกรรมการตรวจรับงาน ผู้ดูแลโครงการต่างๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอที่ดูแลระบบงานแต่ละระบบ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อกรมสรรพสามิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของกรมสรรพสามิต ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ จากการศึกษาพบว่า

3.1.1 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพรองรับกับระบบงานใหม่ๆ ของกรมสรรพสามิต โดยวิธีการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แทนการซื้อ เนื่องจากการเช่าจะแก้ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ตกทุน และบริษัทต้องมาดูแลรักษาเครื่อง รวมทั้งเป็นการลดปัญหาด้านความล่าช้า เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุง และสามารถประมาณการค่าใช้จ่ายได้

3.1.2 ควรมีการปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ในระบบงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ และปรับปรุงจัดระบบฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การวางแผน และอื่นๆ และผู้ใช้สามารถนำไปใช้งานได้ เช่น ผลการจัดเก็บรายได้ของแต่ละหน่วยงาน ข้อมูลของผู้ประกอบการ ข้อมูลผู้กระทำความผิด ข้อมูลกฎหมายสรรพสามิต

3.1.3 ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต และมีคู่มือการใช้ รวมทั้งการกำหนด user name และ password ของแต่ละระบบงาน ควรใช้ร่วมกันได้ โดยกำหนดสิทธิในการเข้าดูข้อมูลตามความต้องการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ

3.1.4 ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับทุกๆ หน่วยงาน ทุกสองสัปดาห์ หรือทุกเดือน เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายและป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสที่อาจเชื่อมต่อไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นๆ

3.1.5 ควรกำหนดให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาตรวจสอบหรือดูแลเครื่องอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง และวางระบบการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีมาตรฐาน และกำหนดเวลาที่แน่นอน และอบรม/เผยแพร่ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้ข้าราชการแต่ละคนรับทราบและรู้วิธีที่จะแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

3.1.6 ระบบงานควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ควรเข้าใจระบบการบริหารการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ซึ่งมีข้อกำหนดตามกฎหมาย และควรจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะในการดูแลระบบงานให้ทันสมัยเสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นโครงการที่กรมสรรพสามิตมีการพัฒนาขึ้นใหม่ๆ เช่น ระบบ e-Internet Service ระบบ e-Tracking เป็นต้น

3.2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นที่หลากหลายมากขึ้น

3.2.3 ควรศึกษาการใช้ระบบงานอื่นๆ ว่าเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ (user) และในแต่ละระบบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบงานหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต (2552) “เอกสาร PMQA หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ แผนการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ” กรุงเทพมหานคร
- กรมสรรพสามิต (2552) “ระบบเครือข่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต” ค้นวันที่ 15 ตุลาคม 2552 จาก <http://it.excise.go.th/network-excise.htm>
- กฤษณา ยุทธพงศาพิทักษ์ (2548) “การใช้ช่องทางอินเทอร์เน็ตในการยื่นแบบแสดงรายการภาษี และชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในท้องที่สำนักงานสรรพากรภาค 7” สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
- กิ่งพร ทองใบ (2550) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ Thesis* หน่วยที่ 6 หน้า 15 - 16 นนทบุรี มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชา วิทยาการจัดการ
- จุฑามณี พิพิธปิยะปกรณ (2545) “สภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารงาน ธุรกิจสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพมหานคร บริษัทโรงพิมพ์ คลังวิชา จำกัด
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2551) “แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการและระบบสารสนเทศ” ใน *เอกสารการ สอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(ฉบับปรับปรุง)* หน่วยที่ 1 หน้า 43-45 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- บุญทริกา บุญทับ (2538) “ระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการบริหารและ พัฒนาองค์กรของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศ ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสงค์ ประณีตพลกรัง (2541) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา* กรุงเทพมหานคร บริษัท ธนรัชการพิมพ์ จำกัด.

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2540) “วิธีการเชิงระบบ” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อ
การจัดการ หน่วยที่ 3 หน้า 110 – 113 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ

ไพโรจน์ คชชา (2538) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงเรียน กรุงเทพมหานคร สหธรรมิก
รุ่งฤดี ดุษฎีประเสริฐ (2552) “จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)” คั่นวันที่ 2 ธันวาคม 2552 จาก
<http://www.ismed.or.th/SME2/src/upload/knowledge/118915012446e0fdac91d1f.pdf>

วิไล ตันตินันท์ธนา, “การบริหารจัดการระบบฐานข้อมูลสารสนเทศกรมสรรพสามิต” ผลงาน
หมายเลข 2 เพื่อประเมินคุณสมบัติและผลงานในตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาการภาษี
(นักวิชาการภาษี 9 ชช.) สำนักแผนภาษี กรมสรรพสามิต, หน้า 6

ศรีศักดิ์ จามรมาน (2552) “สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์หรืออีออฟฟิศ (e-Office) คั่นวันที่ 2 ธันวาคม
2552 จาก <http://www.eeverything.info/eOffice/index.htm>

หทัยมาต พงษ์เกษม (2546) “ความคิดเห็นของบุคลากรกรมปลัดสัตว์ต่ออินทราเน็ตของกรม
ปลัดสัตว์” สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

_____ (2552) “ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร” คั่นวันที่ 2 ธันวาคม 2552 จาก
<http://th.wikibooks.org/wiki/ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร-wikibooks>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุน ของข้าราชการกรมสรรพสามิต กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษา
สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนสนับสนุนของข้าราชการกรมสรรพสามิต และ
ศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

คำตอบที่เป็นจริงของท่านมีคุณค่ายิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ และจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานหรือ
ผลกระทบอื่นใด เนื่องจากผู้วิจัยจะวิเคราะห์สรุปผลในภาพรวมเท่านั้น ไม่ต้องเขียนชื่อ – สกุล ของ
ท่านลงในแบบสอบถามฉบับนี้ เนื่องจากผู้วิจัยศึกษาและรายงานผลเชิงกลุ่ม โดยมีรายละเอียด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต
จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นทั่วไป ปัญหา อุปสรรคในการใช้งาน
และข้อเสนอแนะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต จำนวน 2 ข้อ

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

มนต์ศรัณย์ ผลเจิม

Email : monsarun@excise.go.th

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21 - 30 ปี 31 - 40 ปี
 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับ ปวช. ระดับ ปวช.- ปวส.
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

น้อยกว่า 10 ปี 10 - 19 ปี
 20 - 29 ปี 30 ปีขึ้นไป

5. ปัจจุบันดำรงตำแหน่งระดับ

<input type="checkbox"/> ประเภททั่วไป	<input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติงาน
	<input type="checkbox"/> ชำนาญงาน
	<input type="checkbox"/> อาวุโส
<input type="checkbox"/> ประเภทวิชาการ	<input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ
	<input type="checkbox"/> ชำนาญการ
	<input type="checkbox"/> ชำนาญการพิเศษ
	<input type="checkbox"/> เชี่ยวชาญ
<input type="checkbox"/> ประเภทอำนวยการ	<input type="checkbox"/> บริหารระดับกลาง
	<input type="checkbox"/> บริหารระดับสูง

ส่วนที่ 2 สภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

6. ท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานหรือไม่

- ใช่
 ไม่ได้ใช้

7. ท่านมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ท่านใช้อยู่หรือไม่

- มีความพึงพอใจมาก
 มีความพึงพอใจปานกลาง
 ไม่พึงพอใจ

8. หากท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานวันละกี่ ชั่วโมง

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง
 มากกว่า 2 ชั่วโมง-3 ชั่วโมง
 มากกว่า 3 ชั่วโมง-4 ชั่วโมง
 มากกว่า 4 ชั่วโมง-5 ชั่วโมง
 มากกว่า 5 ชั่วโมง

9. ท่านใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมสรรพสามิตอะไรบ้าง

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรม	ระบบที่ใช้ใช้งาน	จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์	เฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง (ครั้งละกี่นาที)	ช่วงเวลาที่ใช้
1.ระบบ E-office	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 4-5 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที <input type="checkbox"/> 16-30 นาที <input type="checkbox"/> 31-45 นาที <input type="checkbox"/> 45 นาทีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ก่อนเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> ระหว่างเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> พักกลางวัน <input type="checkbox"/> หลังเลิกงาน
2.ระบบ E-mail	<input type="checkbox"/> ใช่ <input type="checkbox"/> ไม่ใช่	<input type="checkbox"/> 1-2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3-4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 4-5 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที <input type="checkbox"/> 16-30 นาที <input type="checkbox"/> 31-45 นาที <input type="checkbox"/> 45 นาทีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ก่อนเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> ระหว่างเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> พักกลางวัน <input type="checkbox"/> หลังเลิกงาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกรรม	ระบบที่ใช้ทำงาน	จำนวนครั้งที่ใช้เฉลี่ย/สัปดาห์	เฉลี่ยการใช้ต่อครั้ง (ครั้งละกี่นาที)	ช่วงเวลาที่ใช้
3.ระบบ Intranet	<input type="checkbox"/> ใช้ <input type="checkbox"/> ไม่ใช้	<input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 4 - 5 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที <input type="checkbox"/> 16 – 30 นาที <input type="checkbox"/> 31 - 45 นาที <input type="checkbox"/> 45 นาทีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ก่อนเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> ระหว่างเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> พักกลางวัน <input type="checkbox"/> หลังเลิกงาน
4.ระบบสารสนเทศและกฎหมายีสรรพสามิต	<input type="checkbox"/> ใช้ <input type="checkbox"/> ไม่ใช้	<input type="checkbox"/> 1 – 2 ครั้ง <input type="checkbox"/> 3 - 4 ครั้ง <input type="checkbox"/> 4 - 5 ครั้ง <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15 นาที <input type="checkbox"/> 16 – 30 นาที <input type="checkbox"/> 31 - 45 นาที <input type="checkbox"/> 45 นาทีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> ก่อนเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> ระหว่างเวลาทำงาน <input type="checkbox"/> พักกลางวัน <input type="checkbox"/> หลังเลิกงาน

10. ถ้าท่านใช้ระบบ E-office ท่านใช้หมวดหมู่ข่าวกลุ่มใด (กรุณาเรียงลำดับการใช้มากที่สุด 3 ลำดับ)

- ระบบรับ – ส่งข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- ระบบปฏิทินงานและการจัดการกำหนดการ
- การอนุมัติการเบิก – จ่าย
- ระบบอนุมัติการทำงานจัดซื้อ - จัดจ้าง
- ระบบเผยแพร่ข้อมูล (Public Information System)
- ระบบช่วยอำนวยความสะดวก
- ระบบการจองห้องประชุมและทรัพยากร
- ระบบอนุมัติการจองรถ
- ระบบประชุมทางไกล
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

11. ถ้าท่านใช้ระบบ E-mail ท่านใช้งานเรื่องใด (กรุณาเรียงลำดับการใช้มากที่สุด 3 ลำดับ)

- รับข่าวหนังสือพิมพ์ประจำวันทางอิเล็กทรอนิกส์
- รับหนังสือเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์
- รับข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานภายในกรม
- รับ - ส่งข้อมูลกับเพื่อน/ผู้ที่ติดต่อ
- รับ - ส่งข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ภายใน-ภายนอกกรม)
- อื่นๆ.....(ระบุ).....

12. ถ้าท่านใช้ระบบ Intranet ท่านใช้งานเรื่องใด (กรุณาเรียงลำดับการใช้มากที่สุด 3 ลำดับ)

- VDO นโยบายอธิบดี
- e-Executive
- สารสนเทศทรัพยากรบุคคล
- ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ
- กฎหมายและระเบียบ
- แผนงาน โครงการ
- iNc@GFMIS
- e-doc
- ระบบงานกรม
- เครือข่ายวิทยุภาคี

13. ถ้าท่านใช้ระบบสารสนเทศและกฎหมายภาษีสรรพสามิต ท่านใช้งานเรื่องใด (กรุณาเรียงลำดับการใช้มากที่สุด 3 ลำดับ)

- พ.ร.บ.ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
- พ.ร.บ.พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
- พ.ร.บ. จัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527
- พ.ร.บ. สุรา พ.ศ.2493
- พ.ร.บ. จัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ.2527
- พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ.2509
- พ.ร.บ. ไร่ พุทธศักราช.2486
- Link หน่วยงานอื่น

14. หากท่านไม่ได้ใช้ระบบงานทั้ง 4 ระบบ (ข้อ 10 – 13) สาเหตุที่ท่านไม่ใช้งาน เนื่องจาก

- ไม่ทราบว่ามึระบบงานให้บริการ
- ใช้งานไม่เป็น/ไม่เข้าใจ
- ไม่เห็นประโยชน์จากการใช้งาน
- ข้อมูลไม่น่าสนใจ
- ไม่มีเวลาในการเปิดใช้ระบบงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยเลือกเพียง 1 ข้อ เท่านั้น ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

15. ท่านคิดว่าได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบงานในด้านใดบ้าง

ข้อ	ประโยชน์จากการใช้ระบบงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ระบบ E-office					
1	มีข้อมูลที่ท่านต้องการค้นหา					
2	มีการจัดหมวดหมู่ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้					
3	ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้					
4	ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน					
5	เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและลดค่าใช้จ่ายการดำเนินงานต่างๆ ภายในสำนักงาน					
6	เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บรวบรวมและค้นหา ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน					
7	ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร					
	ระบบ E-mail					
8	การรับข่าวสารได้รวดเร็วและทันต่อเวลาและสามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น การแจ้งเวียนหนังสือ/ข้อมูลข่าวสารทั่วประเทศ					
9	ลดเวลาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และสามารถติดต่อประสานงานนอกเวลาทำงาน					
10	มีการจัดหมวดหมู่คำสั่งในการใช้งานง่าย และสะดวกในการใช้					
11	การรับ-ส่ง E-mail ได้รวดเร็ว สามารถส่งข้อมูลครั้งละหลายๆ คน					

ข้อ	ประโยชน์จากการใช้ระบบงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ระบบ Intranet					
12	มีการจัดหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้					
13	มีข้อมูลที่ท่านต้องการค้นหา เช่น ระบบฐานข้อมูลผู้ประกอบการ แผนงานและโครงการ รายงานเงินกองทุนทั่วประเทศ (iNc@GFMIS) ระบบงานกรม ระบบสารสนเทศศรพยากรบุคคล					
14	ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
15	ข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานได้					
16	สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานในสำนักงาน เช่น การใช้ ข้อมูลยอคจัดเก็บรายได้ของระบบงาน e-doc ระบบผู้กระทำผิด กฎหมายสรรพสามิต					
17	เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
	ระบบสารสนเทศและกฎหมายภาษีสรรพสามิต					
18	มีข้อมูลที่ท่านต้องการค้นหา					
19	มีการจัดหมวดหมู่ ง่ายต่อการค้นหา และสะดวกในการนำไปใช้					
20	ข้อมูลในระบบน่าสนใจ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
21	ข้อมูลในระบบสามารถช่วยในการปฏิบัติงานของท่านได้					

16. ท่านคิดว่าปัญหาจากการใช้ระบบงานมีด้านใดบ้าง

ข้อ	ปัญหาจากการใช้ระบบงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ระบบ e-Office					
1	ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ E-office					
2	การเข้าระบบยาก ล่าช้า ไม่สะดวก					
3	ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
4	การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ/ไม่ทันต่อเหตุการณ์					

ข้อ	ปัญหาจากการใช้ระบบงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย					
6	ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย					
	ระบบ e-Mail					
7	ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ E-mail					
8	การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก					
9	การส่งข้อมูลในระบบล่าช้า หรือผู้รับไม่ได้รับข้อมูลที่ส่งไปแม้จะใส่ชื่อผู้รับข้อมูลถูกต้องแล้ว					
10	เนื้อที่ความจุของ E-mail ไม่เพียงพอสำหรับการเก็บข้อมูล					
11	ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย					
12	มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย					
	ระบบ Intranet					
13	ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ Intranet					
14	การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก					
15	ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
16	การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
17	ระบบล่ม/ขัดข้องบ่อย					
	ระบบสารสนเทศและกฎหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Law)					
18	ไม่ทราบวิธีการเปิดเข้าใช้ระบบ					
19	การเข้าระบบยาก ลำบาก ไม่สะดวก					
20	ข้อมูลในระบบไม่น่าสนใจ/ไม่ครบถ้วน/ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
21	การเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไม่เป็นระบบ /ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
22	มีการเปลี่ยนแปลงระบบบ่อย					
23	ระบบล่ม ขัดข้องบ่อย					

**ส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของข้าราชการกรมสรรพสามิต**

1. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

1.1 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านระบบงาน.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการกรมสรรพสามิต

2.1 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านระบบงาน

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางมนต์ศรีธัมย์ ผลเจิม
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤษภาคม 2505
สถานที่เกิด	อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายตรวจสอบภาษีและสืบสวน (รถยนต์และเรือ) ส่วนตรวจสอบภาษีและสืบสวน 1 สำนักตรวจสอบป้องกันและปราบปราม กรมสรรพสามิต
ตำแหน่ง	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการพิเศษ