

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ศึกษา และสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงาน
ฝึกอบรม ผู้ชำนาญการศุลกากร ดังมีหัวข้อและรายละเอียดดังนี้

- 1) หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ชำนาญการศุลกากร กรมศุลกากร
- 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานของรัฐ
- 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 หลักสูตรฝึกอบรม ผู้ชำนาญการศุลกากร กรมศุลกากร

สมาคมสโมสรศุลกากรร่วมกับสถาบันการศุลกากร สำนักบริหารและพัฒนาบุคคล จัดการ
ฝึกอบรมหลักสูตร ผู้ชำนาญการศุลกากร ครั้งที่ 1/2548 ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการในการ
เป็นผู้ชำนาญการศุลกากรตามประกาศกรมศุลกากรที่ 69/2544 เรื่อง หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการ
เป็นผู้ชำนาญการศุลกากร ข้อ 2.1 ที่กำหนดให้ผู้ประสงค์จะเป็นผู้ชำนาญการศุลกากร ต้องผ่านการ
ฝึกอบรมหลักสูตรผู้ชำนาญการศุลกากรตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยวัตถุประสงค์มีดังนี้

- 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรอบรู้ในงานด้านศุลกากร
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถดูแลรับผิดชอบ และตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่
ปฏิบัติพิธีการ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) สามารถให้คำปรึกษาแก่ตัวแทนออกของรับอนุญาต โดยถ่ายทอดความรู้ในงานด้านพิธี
การศุลกากรให้แก่พนักงานของบริษัท ตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษได้อย่าง ถูกต้อง
- 4) เพื่อผลิตผู้ชำนาญการศุลกากรรุ่นใหม่ขึ้นรองรับตัวแทนออกของรับอนุญาตระดับพิเศษ
ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

สำหรับเนื้อหาวิชาของหลักสูตรฝึกอบรม จะแบ่งออกเป็น 4 ชุดวิชา รวมทั้งกิจกรรมกลุ่ม

สัมพันธและการสอบวัดผล ได้แก่

- | | | | |
|--|-------|----|---------|
| 1) ชุดวิชา กฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง | จำนวน | 36 | ชั่วโมง |
| 2) ชุดวิชา พิทักษ์ตราศุลกากร | จำนวน | 42 | ชั่วโมง |
| 3) ชุดวิชา สิทธิประโยชน์ต่างๆ ทางภาษีอากร และอื่นๆ | จำนวน | 24 | ชั่วโมง |

4) ชุควิชา พิธีการและการกำหนดราคาศุลกากร	จำนวน	45	ชั่วโมง
5) กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์	จำนวน	3	ชั่วโมง
6) สอบวัดผล ชุควิชา 3 ชั่วโมง	จำนวน	12	ชั่วโมง

รวมทั้งสิ้นจำนวน 162 ชั่วโมง วิธีการฝึกอบรม จะใช้การบรรยาย การอภิปรายกรณีศึกษา การแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ และการตอบข้อซักถาม ทั้งนี้เนื้อหาและจำนวนวิชาสามารถปรับเปลี่ยนได้ในแต่ละรุ่นของการฝึกอบรม

เมื่อการฝึกอบรมแต่ละชุควิชาเสร็จสิ้นแล้วจะมีการสอบวัดผล โดยใช้เวลาในการสอบ 3 ชั่วโมง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องใช้เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลา ฝึกอบรมทั้งหมด และต้อง ได้คะแนนแต่ละชุควิชาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 จึงจะมีสิทธิได้รับหนังสือรับรองการเป็นผู้ชำนาญการศุลกากร

2.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานของรัฐ

ดำรง วัฒนา(2539) กล่าวว่า การบริหารภาครัฐจำเป็นต้องอาศัยระบบข้อมูล/สารสนเทศ ที่สามารถแสดงให้เห็นทุกข์สุขของประชาชน ตลอดจนปัญหาในการบริหารภาครัฐต่างๆ รวมทั้งระบบข้อมูล/สารสนเทศที่ช่วยในการบริหารและการบริการภาครัฐมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของรัฐเป็นระบบที่จะอำนวยความสะดวกให้การบริการเกิดผลสัมฤทธิ์ โดยมีพื้นฐานของการทำงานที่มีระบบและอาศัยระบบสารสนเทศ นักบริหารจะต้องเข้าใจ และตั้งใจในการพัฒนา MIS หรือที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS : Management Information Systems) ขึ้นมาใช้ในองค์กรได้ โดยการบริหารงานราชการเป็นเรื่องของกิจการสาธารณะที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งระดับกว้างและลึก รูปแบบของสารสนเทศในการบริหารราชการอาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1) ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนยุทธศาสตร์ (Information Systems for Strategic Planning) เนื่องจากการวางแผนยุทธศาสตร์ เป็นแผนครอบคลุมช่วงระยะเวลาในอนาคตที่ยาวนาน สามารถกำหนดการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรได้มาก ข้อมูลที่ใช้ในการ วางแผนจะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย สรุปลงจากแหล่งต่างๆรวมทั้งข้อมูลภายนอกเพื่อนำไปจัดเก็บและสร้างในลักษณะของฐานข้อมูลที่ใช้ประจำ แต่ข้อจำกัดเรื่องข้อมูลทำให้ไม่สามารถกำหนดโครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลได้ล่วงหน้าอย่างสมบูรณ์ จำเป็นต้องวาง ระบบการจัดเก็บ การเรียกใช้ให้เหมาะสม

2) ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมด้านการบริหาร (Information Systems for

Administrative Control) ซึ่งลักษณะของสารสนเทศจะมีลักษณะของการสรุป (Summarized Information) ในเรื่องของการปฏิบัติด้านต่างๆ การวิเคราะห์ใช้ข้อมูล จะมีลักษณะของ ระบบงานสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวางแผนควบคุมงาน ตลอดจนการตัดสินใจทางการบริหารด้านต่างๆ ซึ่งอาศัยกรอบความคิดพื้นฐานของระบบสารสนเทศ

3) ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมบริการ (Information Systems For Service Control) เป็นการตรวจสอบว่ากิจการที่ได้ดำเนินการไปนั้น ก่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ โดยใช้เกณฑ์จากแผนทางการบริหาร และมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า มีการประมวลผลที่สนับสนุนการควบคุมการบริการ ประกอบด้วย การประมวลผลรายการ (Transaction Processing) เช่นการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลรายงาน (Report Processing) เช่นการพิมพ์รายงานทางหน้าจอ และ การประมวลผลการสอบถาม (Inquiry Processing) การค้นหาข้อมูล/รายงาน ซึ่งการประมวลผลทั้ง 3 แบบ เป็นเรื่องของการนำเข้าข้อมูล (Data Input) การจัดเก็บข้อมูล (Data Storing) การประมวลผล ข้อมูลและการวิเคราะห์(Data Manipulation & Analysis) และการนำเสนอข้อมูล (Data Presentation)

นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศตามทัศนคติต่างๆของนักวิชาการด้านสารสนเทศว่ามีลักษณะร่วมกันอยู่หลายประการ เหตุที่ยังไม่มีข้อสรุปแน่ชัดว่าแนวคิดใดที่นำไปปฏิบัติแล้วได้ผลเต็มที่ ก็เพราะแนวทางในทางปฏิบัติระบบสารสนเทศต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นมามากไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการตัดสินใจทางการบริหารขององค์กรได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์มีลักษณะเป็นวิวัฒนาการอย่างมีขั้นตอน กล่าวคือ เมื่อได้พัฒนาและนำไปใช้สักระยะหนึ่ง มักจะพบปัญหาใหม่ๆ ฉะนั้นจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ และปรับปรุงใหม่ตามข้อกำหนดหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2541) กล่าวถึงเป้าหมายของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานของรัฐก็เพื่อให้ก้าวไปสู่ “การปกครองที่ดี” คือการเพิ่มผลิตผลเชิงบริการแก่ประชาชน (service to the public) และการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารของรัฐ

จากเป้าหมายข้างต้นในด้านการเพิ่มผลิตผลเชิงบริการแก่ประชาชน มองจากแง่มุมที่ประชาชนควรได้รับการบริการของรัฐ คือ ประชาชนควรได้รับการที่ให้ความสะดวก (Convenience) รวดเร็ว (Speedy) ประหยัด (Thrifty) ให้เกียรติและเป็นมิตร (Friendly) สำหรับการให้ความสะดวกนั้นสามารถขยายความออกได้อีกสามข้อคือ 1) ความสะดวกเชิงภูมิศาสตร์

(geographical) หมายถึงให้มีการบริการลงไปถึงระดับตำบลเป็นอย่างน้อย เพื่อประชาชนในต่างจังหวัด ไม่ต้องเดินทางเข้ามาในเมือง 2) ความสะดวกเชิงเวลาที่ใช้ในการเดินเรื่อง (swift initiation) ประกอบด้วยการให้บริการมากชั่วโมงในแต่ละวัน หรือไม่มีเวลาหยุดเลยได้ยิ่งดี ร่วมกับระบบที่ทำให้ประชาชนสามารถเดินเรื่องให้เสร็จได้ในหน่วยเดียว (one-stop) โดยมีจำนวนโต๊ะหรือหน้าต่าง ที่ต้องไปยื่นหรือเดินเรื่องให้น้อยที่สุด 3) ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น เจ้าหน้าที่สามารถเรียกข้อมูลทะเบียนบ้านขึ้นมาประกอบการยื่นเอกสาร โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (online) เป็นต้น

สำหรับเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารของรัฐ จะมุ่งไปที่การพัฒนา ระบบสารสนเทศให้สามารถเป็นที่พึ่งของผู้บริหารได้ในการตัดสินใจ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) การมีปริมาณของข้อมูล (quantity of data) ที่มีมากพอต่อการใช้เป็นพื้นฐานการตัดสินใจ ทั้งในด้านชนิดของข้อมูล (types of data) ความสำคัญของข้อมูล (signification of data) และ ช่วงเวลาในการเก็บสะสมข้อมูล (time frame) 2) ลักษณะของการเก็บข้อมูล (data arrangement) หรือ (data structure) และการประมวลผล (data processing) ตอบสนองต่อความต้องการใช้ข้อมูลของผู้บริหาร 3) คุณภาพข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ทั้งในด้านความถูกต้อง (reliable) เป็นกลาง (impartial) และทันสมัย (up-to-date) 4) ใช้ง่าย ไม่ว่าผู้บริหารจะให้ใครผู้บังคับบัญชาทำหรือทำด้วยตนเองก็ตาม

ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายกระชับและสามารถกำหนดดัชนีเพื่อวัดผลการดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงได้กำหนดเป้าหมายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ คือ การบริการประชาชนและการบริหารรัฐแบบ 4ท. (ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทุกเวลา) หรือ 4R (Red-tape Reduction / One-stop Service, Rapid Response, Rural Coverage และ Round-the-clock) โดยแสดง ตัวอย่างดัชนีและพิสัยแบบ 4ท. ดังตาราง 2.1

ตาราง 2.1 ตัวอย่างดัชนีและพิสัยแบบ 4ท.

วัตถุประสงค์	4ท (4R)	ตัวอย่างดัชนี	ตัวอย่างพิสัย
บริการประชาชน	ที่เดียว	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหน่วยงานที่ต้องไป จำนวนโต๊ะที่ต้องเดินเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> 1 - 10 หน่วยงาน 1 - 15 โต๊ะ
	ทันใจ	<ul style="list-style-type: none"> เวลาให้บริการต่อราย จำนวนรายต่อวัน 	<ul style="list-style-type: none"> 0 - 5 ชั่วโมง 1 - 1,000 ราย
	ทั่วไทย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนอำเภอหรือตำบลที่เปิดให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> 0 - 500 อำเภอ 0 - 500 ตำบล
	ตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> ชั่วโมงที่เปิดให้บริการในแต่ละวัน 	<ul style="list-style-type: none"> 3 - 24 ชั่วโมง
บริการภาครัฐ	ที่เดียว	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนขั้นตอนการเสนอเอกสารภายในหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> 1 - 2 ขั้นตอน
	ทันใจ	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่ผู้บริหารได้ข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ภายในครึ่งชั่วโมง
	ทั่วไทย	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยง 	<ul style="list-style-type: none"> 13 หน่วยงาน
	ตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> เวลาที่ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> 24 ชั่วโมง

นภคต อินนา (2549) กล่าวถึง โลกยุคไร้พรมแดน ที่ใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นยุทธวิธีสำคัญในแข่งขันทางการค้า การผลิตและการบริการ ทำให้ประเทศต่างๆ เริ่มมองเห็นว่า แม้จะพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นเพียงใด ถ้าขาดการสนับสนุนจากรัฐบาล ก็ขาดความคล่องตัวไปด้วย เช่น ผู้บริโภคหรือประชาชนสามารถใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ สั่งซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว และได้สินค้าที่ดีในราคาที่ถูกมากมายภายในเวลาไม่กี่นาที แต่ถ้าต้องไปติดที่พิธีการทางภาษี หรือศุลกากร เรื่องของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ไร้ความหมาย จะเห็นได้ว่า การสนับสนุนจากรัฐบาล จึงมีบทบาทสำคัญในนโยบายของนานาประเทศรวมทั้งประเทศไทย ดังนั้นการนำเอารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์(Electronic Government) มาใช้กับการพัฒนาประเทศและบริการของภาครัฐเพื่อตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในโลกยุคปัจจุบันและอนาคต

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า E-Government คือวิธีการบริหารจัดการภาครัฐ

สมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสื่อสาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐปรับปรุงการบริการประชาชน การบริการด้านข้อมูลและสารสนเทศ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการในการเข้าถึงการบริการของรัฐ ผลพลอยได้ที่สำคัญที่จะได้รับคือ ธรรมชาติและความโปร่งใสที่มีมากขึ้นในกระบวนการทำงานของระบบราชการ อันเนื่องมาจากการเปิดเผยข้อมูล และประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ตลอดเวลา รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีหลากหลาย เช่น G2G หมายถึง ภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน G2B หมายถึง ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ ฯลฯ โดยมีประเภทของบริการขั้นพื้นฐาน เช่น การเผยแพร่ข้อมูล, การบริการขั้นพื้นฐาน เช่น ขอบินอนุญาต เสียภาษี ฯลฯ, การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือสื่อสารไร้สาย ฯลฯ, การรับเรื่องร้องทุกข์, บริการรับชำระเงิน เป็นต้น และมีลักษณะการให้บริการ โดยใช้หลักการที่ว่า “ที่เดียว หนึ่งใจ ทั่วไทย หนึ่งเวลา เท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมชาติ” ซึ่งสำหรับประชาชนแล้วประโยชน์ที่จะได้รับมีดังนี้

- 1) สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต
- 2) ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น
- 3) รัฐบาลให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น
- 4) ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ
- 5) ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ เพิ่มความโปร่งใสในการทำงาน

ฉะนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สามารถช่วยเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างประชาชน ธุรกิจ และรัฐบาลให้ดีขึ้น ส่งเสริมวัตถุประสงค์ในภาพรวมของสังคม ทำให้รัฐบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ทำให้รัฐบาลถือประชาชนเป็นศูนย์กลางและมีความเป็นกันเองกับประชาชนมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศได้เป็นอย่างดี

จากคำกล่าวทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการพัฒนาการทำงานและการให้บริการของภาครัฐอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะก่อให้เกิดผลดีที่เป็นประโยชน์กับทั้งหน่วยงานของรัฐและประชาชน

2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.4.1 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

Laudon and Laudon (2006) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบสารสนเทศต่างๆที่มีความสัมพันธ์ เพื่อการประมวลผล เก็บรักษา และกระจายสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ประสานงาน และควบคุมการทำงานต่างๆในองค์กร

Turban et al (2006) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบที่รวบรวมสารสนเทศเพื่อการประมวล วิเคราะห์ เก็บรักษา และเผยแพร่ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ

ไพบูลย์ เกียรติโกมลและณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึงระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่างๆของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS: Management Information Systems) คือระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบให้มีความสัมพันธ์กัน เพื่อการจัดการในด้านการประมวลผล เก็บรักษา วิเคราะห์ และกระจายสารสนเทศเหล่านั้น เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและประสานงานและเพื่อการควบคุมการทำงานต่างๆในองค์กร

2.4.2 คุณสมบัติและส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบูลย์ เกียรติโกมลและณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่ต้องคำนึงถึงในการพัฒนา ดังนี้

1) ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) คือต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

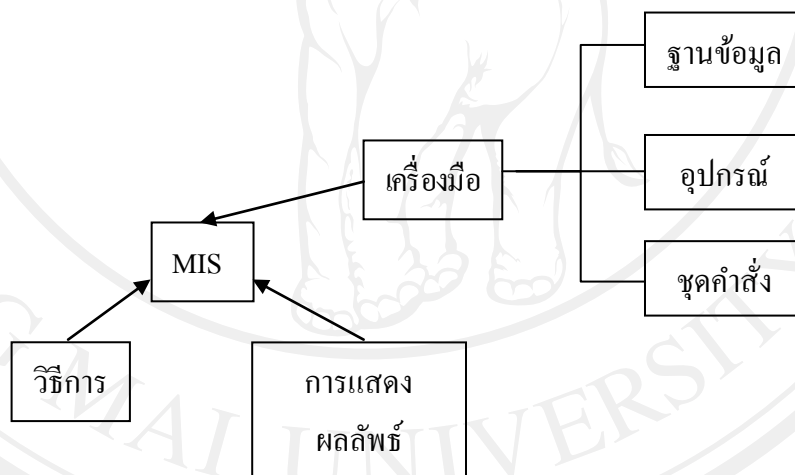
2) ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) คือต้องมีการลำดับความสำคัญในการเข้าถึงข้อมูล

3) ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือต้องสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อยู่เสมอ

4) ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบมากขึ้น เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับการลงทุน

และเพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ สามารถกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนประกอบสำคัญ ดังรูปที่ 2.1 ได้แก่

- 1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ แบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่
 - (1) ฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - (2) เครื่องมือ (Tool) ที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลประกอบด้วย Hardware และ Software
- 2) วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล โดยการจัดลำดับขั้นตอนเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ
- 3) การแสดงผลลัพธ์ ปกติจะอยู่ในรูปของรายงานต่างๆที่สามารถเรียกมาแสดงได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน



รูป 2.1 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2.4.3 ขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบูลย์ เกียรติโกมลและณัฐพันธ์ เจริญนันท (2551) กล่าวถึงความแตกต่างในขั้นตอนการพัฒนาาระบบตามมุมมองหรือแนวคิดของผู้พัฒนาแต่ละคนเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ออกแบบและการพัฒนาระบบสารสนเทศ แต่ส่วนใหญ่แล้วจะเริ่มต้นจากจุดเดียวกันคือ การสำรวจความต้องการเบื้องต้น และสิ้นสุดด้วยการบำรุงรักษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

1) การสำรวจเบื้องต้น (Preliminary Investigation) โดยสำรวจปัญหา ความเป็นไปได้ในการพัฒนาสิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและค่าใช้จ่าย เพื่อเสนอให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าสมควรที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศหรือไม่ และควรจะมีลักษณะเป็นเช่นไร

2) การวิเคราะห์ความต้องการ (Requirement Analysis) เป็นการเจาะลึกลงในรายละเอียด โดยเฉพาะความต้องการของผู้ใช้ การใช้งานในแต่ละด้านของระบบใหม่ ข้อเด่นและข้อด้อยของวิธีการทำงานในปัจจุบัน

3) การออกแบบระบบ (System Design) ในรายละเอียดในส่วนต่างๆ ได้แก่ การแสดงผลลัพธ์ การป้อนข้อมูล กระบวนการเก็บรักษา การปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับนำมาพัฒนาระบบใหม่ต่อไป

4) การจัดหาอุปกรณ์ของระบบ (System Acquisition) โดยกำหนดและจัดหาส่วนประกอบทั้งในด้านอุปกรณ์และชุดคำสั่ง ตลอดจนบริการต่างๆ ที่ต้องการจากผู้ขาย เพื่อนำมาติดตั้งและพัฒนาเป็นระบบใหม่ต่อไป

5) การติดตั้งระบบและการบำรุงรักษา (System Implementation and Maintenance) โดยควบคุมและดูแลการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบใหม่ ทำการทดสอบการใช้งานว่าระบบใหม่ปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์และรูปแบบที่กำหนดไว้หรือไม่ กำหนดกฎเกณฑ์ในการประเมินและการบำรุงรักษา เพื่อให้ระบบใหม่ถูกใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนานตลอดอายุของระบบ

2.4.4 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบุลย์ เกียรติโกมลและณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวถึงประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้ดังนี้ ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ช่วยลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อประกอบการประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร ช่วยผู้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุใดหรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ใหม่ ช่วยให้ผู้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุงและแก้ไขปัญหา

จากแนวคิดและประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์เพื่อปรับใช้กับการพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพื่อการจัดการงานฝึกอบรม ผู้ชำนาญการบุคลากร กรมศุลกากรเพื่อให้ได้ระบบที่มีประสิทธิภาพ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนตรี โจนศิริกุลกิจ (2552) ได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ระบบช่วยจัดการโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา : สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ” โดยพัฒนาระบบแอปพลิเคชันที่ทำงานผ่านเว็บโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยซึ่งมีการใช้งานอยู่อย่างแพร่หลายในมหาวิทยาลัยทักษิณมาใช้งาน ซึ่งระบบมีความสามารถในการจัดการหลักสูตรในแต่ละโครงการอบรม สามารถจัดการข้อมูลการรับสมัครและการชำระเงินผ่านทางระบบธนาคาร รวมถึงการจัดการข้อมูลผู้เข้าอบรมในแต่ละหลักสูตร นอกจากนี้ยังสามารถสรุปรายงานผู้เข้าอบรม รวมถึงรายงานการประเมินผลการอบรมในแต่ละหลักสูตร ทำให้งานอบรมและผู้สนใจเข้าอบรมสามารถดำเนินงานได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการสิ้นเปลืองเวลา

กฤษฎา ศิริชัยราช (2553) ได้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การพัฒนาระบบงานสารสนเทศออนไลน์สำหรับการรับสมัครนักเรียน โรงเรียนนานาชาตินครพ่ายัพ” เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการรับสมัครนักเรียน โดยการศึกษาขั้นตอนการทำงาน สัมภาษณ์ความต้องการผู้ใช้ และนำข้อมูลมาพัฒนาเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถจะให้บริการผ่านระบบเครือข่ายได้ มีการแบ่งงานออกเป็น 6 ส่วนคือ ระบบตรวจสอบผู้ใช้งานระบบ ระบบปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ระบบการรับสมัครเข้าเรียน ระบบการจัดการแบบทดสอบ ระบบการเงิน และระบบออกรายงานและเอกสาร