



ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ
: กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา
**Impacts of the Restructuring of Excise Department on Businessmen
: A Case Study of Songkhla Excise Area Office, Sadao Branch**

สมศักดิ์ กองขุนชาญ
Somsak Kongkunchan

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

ชื่อสารนิพนธ์ ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ
กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา
ผู้เขียน นายสมศักดิ์ กองขุนชาญ
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี)

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริน กุศลสถานภาพ)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย กาญจนสุวรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา
ผู้เขียน	นายสมศักดิ์ กองขุนชาญ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ผลกระทบจากการปรับ โครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1.ศึกษาผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา และ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากการปรับโครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน จากผู้ประกอบการที่ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ผู้ประกอบการที่เสียภาษีสรรพสามิตสถานบริการ และผู้ประกอบการที่ทำสุราและเสียภาษีสุรา ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริงและรายละเอียดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตเป็นอย่างดี เพราะว่ามีกรติดตามการรับรู้ข่าวสาร ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับโครงสร้างดังกล่าว ส่งผลกระทบด้านดีในหลายๆ ประเด็น และรวมถึงผลกระทบด้านลบในหลายประเด็นเช่นเดียวกัน โดยพบว่า การปรับโครงสร้างองค์การส่งผลกระทบด้านบวก ในประเด็นด้านกระบวนการทำงาน ได้แก่ ระบบการทำงานแบบใหม่มีความสะดวก รวดเร็ว มีการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น, ประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น, ประเด็นด้านเทคโนโลยี ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ และส่งผลกระทบด้านลบ ในประเด็นด้านกระบวนการทำงาน ได้แก่ บางกระบวนการที่พบว่ายังมีความล่าช้า เช่น การปิดแสดมปีสุรา, ประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ การขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่ายังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ, ประเด็นด้านเทคโนโลยี ได้แก่ ปัญหาระบบเทคโนโลยีขัดข้อง, ประเด็นด้านค่าใช้จ่าย ได้แก่ การสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้นจากการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอแล้วไปรวม อยู่ที่อำเภอสะเดา, ประเด็นด้านสถานที่ ได้แก่ การไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำให้ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการที่เพิ่มขึ้น

Minor Thesis Title Impacts of the Restructuring of Excise Department on Businessmen:
A Case Study of Songkhla Excise Area Office, Sadao Branch

Author Mr. Somsak Kongkunchan

Major Program Public Administration

Academic Year 2010

ABSTRACT

This qualitative research on “Impacts of the Restructuring of Excise Department on Businessmen: A Case Study of Songkhla Excise Area Office, Sadao Branch” aimed to 1) investigate the impacts of the restructuring of the Excise Department on the businessmen in Sadao Branch and 2) to study the problems and obtain suggestions and solutions to the problems. Research data were collected by means of in-depth interviews with 10 involved businessmen including liquor licensed businessmen, licensed tobacconists, licensed businessmen for service and entertainment, liquor production and retailing businessmen. Research results are described as follow.

The research subjects reported that they had satisfactory knowledge and understanding about the restructuring of the Excise Department from several media. They perceived the restructuring of the Excise Department both positively and negatively. The positive impacts concerned the convenient and rapid work procedure. The services were not complicated and more accurate. In terms of the personnel, the service personnel were more competent, more friendly and helpful and they were more active in giving services. Further, the use of new technology in the service sections brought about better services.

On the other hand, there still were some negative impacts of the restructuring of the organization in some areas. There were delays in some services such as in stamping the liquor revenue stamps, and delays of services in some sections due to staff insufficiency. Some drawbacks in technologies included the breaking down of the system. In finance and budgeting, some research participants complained of work delays and waste of time and money in transportation to some sections of the Excise Area Office in Sadao Sub-district. This was due to the closures or merging of some work sections in the Excise Offices in several districts and moved them to the Sadao Branch.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาและช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี, รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ศิริน กุศลสถานภาพ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางพร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำ
ให้งานวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการสินค้าที่อยู่ในความควบคุม
ของกรมสรรพสามิตที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในพื้นที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขา
สะเดา ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ในอำเภอสะเดา, อำเภอเทพา, อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ที่กรุณา
ให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์และข้อมูลต่างๆ ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ คุณศรีสกุล สีทองดี, คุณนิคม ไชยสวัสดิ์, คุณนิกร ไหมชุม, คุณนริศ
ไชยรัตน์, คุณเชาวลิต สุชี และคุณณัฐนิชา เรืองเพชร ที่ได้ช่วยเหลือด้านเอกสารข้อมูลในการทำวิจัย
ในครั้งนี้

และสุดท้าย ขอขอบคุณ คุณแม่นิตย์ กองขุนชาญ, คุณกันยา กองขุนชาญ และ
คุณภาภุมิ กองขุนชาญ ซึ่งบุคคลทั้ง 3 คน เป็นคุณแม่ พร้อมทั้งภรรยาและบุตรของข้าพเจ้าที่ได้
ช่วยเหลือในการทำวิจัยและให้กำลังใจในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สมศักดิ์ กองขุนชาญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
Abstract.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
รายการตาราง.....	(8)
รายการภาพประกอบ.....	(9)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมุติฐาน.....	3
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ.....	6
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	8
2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์การ.....	19
2.5 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545.....	20
2.6 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551.....	21
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
3.1 ประชากร.....	27
3.2 แบบแผนการวิจัย.....	27
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้.....	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	29
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต.....	30
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	38
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	39
5.2 อภิปรายผล.....	43
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	47
บรรณานุกรม.....	49
ภาคผนวก.....	51
ก ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา.....	52
ข แบบสัมภาษณ์.....	58
ค รูปถ่ายการสัมภาษณ์.....	63
ประวัติผู้เขียน.....	67

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต.....	36

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 การเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	12
2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	14
3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต.....	23
4 กรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการในการแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 หน่วยงานกรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้มีการปรับโครงสร้างหน่วยงานในสังกัดเช่นเดียวกัน และต่อมารัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ได้ยกเลิกกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2545 และได้ออกกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551 ซึ่งสำหรับกรณีศึกษานี้ได้มีการศึกษาผลกระทบในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ตามแบบเดิมและแบบปัจจุบัน ดังนี้

ก่อนปี พ.ศ.2545 โครงสร้างแบบเดิมของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา มีหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ ตั้งอยู่ทุกอำเภอในจังหวัดสงขลาทั้งสิ้น 16 อำเภอ มีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตประจำอยู่ทุกอำเภอ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับบริการผู้ประกอบการที่มีสถานการค้าตั้งอยู่ในเขตอำเภอที่ตั้งอยู่ในด้านการออกใบอนุญาตเกี่ยวกับสุรา ยาสูบ ไฟ และรับชำระภาษีสรรพสามิต

ในปี พ.ศ.2545 กรมสรรพสามิต ได้มีการปรับ โครงสร้างหน่วยงานในสังกัด ซึ่งในเขตพื้นที่จังหวัดสงขลา ได้มีหน่วยงานสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้าง โดยได้มีการยุบหน่วยงานในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ จำนวน 13 อำเภอ และได้มีการจัดตั้งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาแบบใหม่เพิ่มขึ้นจำนวน 3 สาขา ได้แก่ 1)สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมือง 2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ 3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา โดยแต่ละสาขามีหน้าที่ควบคุมสถานการค้าที่ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอที่ได้มีการยุบหน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมืองรับผิดชอบ จำนวน 6 อำเภอ ประกอบด้วย เขตท้องที่อำเภอเมือง อำเภอสิงหนคร อำเภอสทิงพระ อำเภอกระเส็นถู้ อำเภอระโนด และอำเภอจะนะ มีสำนักงานตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดสงขลา 2) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่ รับผิดชอบ จำนวน 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอหาดใหญ่ อำเภอนาหม่อม อำเภอคลองหอยโข่ง อำเภอบางกล่ำ อำเภอกวนเนียง และอำเภอรัตนภูมิ) มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอหาดใหญ่ 3) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา รับผิดชอบ จำนวน 4 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอสะเดา อำเภอนาทวี อำเภอเทพา และอำเภอสะบ้าย้อย มีสำนักงานตั้งอยู่ที่ว่าการอำเภอสะเดา นอกจากผลกระทบจากการปรับ โครงสร้างในครั้งนี้ยังส่งผลกระทบต่อ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละเขตพื้นที่สาขามีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่อย่างจำกัด ซึ่งในแต่ละพื้นที่สาขามีความรับผิดชอบกว้างการเร่งรัดการจัดเก็บภาษีไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในเขตท้องที่ 3 สาขา ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาเมือง, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาหาดใหญ่, สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา หน้าที่รับผิดชอบหลัก ดังนี้ (1) ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง (2) ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ (3) กำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา (4) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สืบเนื่องจากการปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา ซึ่งได้มีการยุบหน่วยงานระดับอำเภอและจัดตั้งเป็นสาขาขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการที่มีสถานการค้าตั้งอยู่ในเขตท้องที่อำเภอที่มีการยุบหน่วยงานระดับอำเภอของกรมสรรพสามิต ต้องได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างในครั้งนี้ ได้แก่ การติดต่อขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ซึ่งรวมถึงการชำระภาษี ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีและขอรับใบอนุญาตซึ่งมีสถานการค้าตั้งอยู่นอกเขตท้องที่สาขา ที่มีหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาตั้งอยู่ไม่ได้รับความสะดวกจากการติดต่อขอรับบริการ เพราะต้องเดินทางไกล ไร้คุ่มค่าและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการในครั้งนี้ ในด้านเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ผู้มีหน้าที่ให้บริการผู้ประกอบการในแต่ละสาขามีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้ผลเท่าที่ควร อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากพื้นที่สาขาแต่ละสาขามีอาณาเขตพื้นที่กว้าง ทำให้การจัดเก็บภาษีไม่ได้ผลตามที่กรมสรรพสามิตได้วางไว้

ผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิตที่มีผลต่อผู้ประกอบการ เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลจากผลกระทบในครั้งนี้ และนำเสนอแนวทางแก้ไขผลกระทบต่อหน่วยงานระดับกรม โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ชำราชการ พนักงานทำให้ทราบถึงผลกระทบจากการปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ
กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากการปรับ
โครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา

1.3 สมมติฐาน

การปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ตามนโยบาย
กรมสรรพสามิต ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการตามภาษีสรรพสามิต

1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบผลที่เกิดจากการปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา
สาขาสะเดา ตามนโยบายของกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ
2. เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขผลกระทบทางลบของผู้ประกอบการจาก
การปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ตามนโยบายของกรมสรรพสามิต
3. เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย
ของกรมสรรพสามิตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น ตามนโยบายการบริหาร
งานองค์กรที่ดีของรัฐ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่อง ผลกระทบจากการปรับ โครงสร้าง
กรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ตามนโยบาย
ของกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา
2. ทำการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ ที่มีสถานการค้าตั้งอยู่ในท้องที่ สำนักงานสรรพสามิต
พื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ทั้งหมด 10 คน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลกระทบ หมายถึง ผลที่ได้รับหรือเกิดจากการกระทำที่มีต่อซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่ไม่ดีก็ได้

โครงสร้าง หมายถึง ระดับของความสลับซับซ้อนความเป็นทางการและการรวมอำนาจในองค์การ

ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบกิจการขายยาสูบ ขายสุรา ประกอบกิจการสถานบริการ ประกอบกิจการทำสุรา

เจ้าหน้าที่สรรพสามิต หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ในสังกัดกรมสรรพสามิต

ใบอนุญาตขายสุรา หมายถึง ใบอนุญาตให้จำหน่ายสุราตั้งแต่ประเภทที่ 2

ใบอนุญาตขายยาสูบ หมายถึง ใบอนุญาตให้จำหน่ายยาสูบตั้งแต่ประเภทที่ 2

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ
กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและผลงาน
วิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์การ
- 2.5 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545
- 2.6 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบ

ความหมายของผลกระทบ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของผลกระทบ ดังนี้

Dye (1982: 345 อ้างถึงใน กนกพล ทิมางกูร, 2552) ได้ให้ความหมายผลกระทบว่า
หมายถึง ผลทั้งหมดของนโยบายที่มีขึ้นในสภาพแห่งความเป็นจริง อันได้แก่ ผลกระทบที่มีต่อ
สถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย, ผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ค่าใช้จ่ายทางตรงที่ใช้
สำหรับทรัพยากรของโครงการ ค่าใช้จ่ายทางอ้อมต่างๆ รวมทั้งค่าเสียโอกาสด้วย นอกจากนี้ยังได้ให้
ความหมายของผลกระทบว่า ผลกระทบของกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หมายถึง ผลทั้งหมดที่เกิดขึ้น
จากการดำเนินกิจกรรมนั้น

อนันต์ เกตุวงศ์ (2532: 26 อ้างถึงใน ภาคภูมิ บุรณบุญย์, 2544: 5) ได้ให้ความหมายของ
ผลกระทบว่า หมายถึง ผลที่ตามมาจากผลงาน หรือผลผลิตหรือ ผลประโยชน์ในระดับประถม
(primary effects) ของแผน หรือโครงการ ผลกระทบอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ และอาจเกิด
ขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย และมีใช้กลุ่มเป้าหมายทั้งในปัจจุบันและอนาคต และได้ให้ความหมายผลกระทบ
อีกว่า เป็นผลของการเปลี่ยนแปลงระดับประถม เป็นผลที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของแผนงาน และ

โครงการและผลอันนี้จะมีส่วนทำให้เกิดผลกระทบต่อไปได้อีกระดับหนึ่ง หรือหลายระดับได้เป็นกรณีๆ ไป

ณรงค์ศักดิ์ นามตาปี (2535: 20) ได้กล่าวว่า ผลกระทบ หมายถึง ผลที่ได้รับหรือเกิดจากการกระทำที่มีต่อสิ่งอื่น ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

แสงสรรค ภูมิสถาน (2546: 11) กล่าวว่าโดยทั่วไปคำว่าผลกระทบ (impact) ถ้าหากเป็นการกล่าวถึง โดยทั่วไป คำว่าผลกระทบก็เป็นคำกลางๆ ที่มีความหมายได้ทั้งทางบวกและทางลบ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง

จากการวิจัยของ Black & Loughhead (อ้างถึงใน ศุจิภา ภูมิโคกรักษ์, 2543: 33) พบว่าการเปลี่ยนแปลงงานสามารถส่งผลกระทบทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อบุคคลและต่อองค์กร ดังนี้

1. ผลกระทบทางบวก การเปลี่ยนแปลงงานสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เปลี่ยนแปลงงานได้ทั้งต่อชีวิตและต่อครอบครัวของผู้ที่เปลี่ยนแปลงงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงงานสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้า สร้างความแปลกใหม่ในชีวิตทำให้ได้ทำงานที่มีความหลากหลาย มีอิสระในการทำงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดความไม่ชัดเจนในบทบาทและลดความเครียดจากงานที่ทำลงด้วย

2. ผลกระทบทางลบ การเปลี่ยนแปลงงานทำให้เกิดผลเสียหลายประการ กล่าวคือ บุคคลต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการโยกย้ายที่ทำงานทั้งยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสภาวะทางอารมณ์อย่างมาก โดยบุคคลจะเกิดความวิตกกังวลและความเครียดต่อการที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ รู้สึกโดดเดี่ยวและอ่อนล้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ความหมายขององค์กร

คำว่า องค์กร (Organization) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

โรบบิน และคัตเตอร์ (Robbins and Coulter, 1999: 4 อ้างถึงใน ธนากร ทองอนันต์, 2551: 7) ให้ความหมายขององค์กรว่า องค์กร หมายถึง การจัดบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง

มัวร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995: 380 อ้างถึงใน ธนากร ทองอนันต์, 2551: 7) กล่าวว่า องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่มาทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

กิบสัน และคณะ (Gibson et al., 1994: 5 อ้างถึงใน ธนากร ทองอนันต์, 2551: 7) ให้ความหมายขององค์การว่า เป็นหน่วยที่มีการประสานงานกัน โดยประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

สมยศ นาวิการ (2543: 30) กล่าวว่า องค์การเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างที่กำหนด เพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

ธงชัย สันติวงศ์ (2537: 5) ได้ให้ความหมายขององค์การว่า องค์การมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. มีการรวมตัวกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มีการรวบรวมทรัพยากร และความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินการร่วมกัน
3. โดยมุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุถึงความสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำให้สำเร็จลงได้ด้วยการกระทำโดยลำพังอิสระ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์การ หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมตัวกันทำงานภายใต้โครงสร้างและการประสานงานที่กำหนดเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันตามความหมายดังกล่าว กรมสรรพสามิต นับเป็นองค์การประเภทหนึ่ง ที่มีกลุ่มบุคคลมาทำงานร่วมกัน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารเป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์การ มีการกำหนดโครงสร้างและกระบวนการทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมขององค์การ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) เป็นระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น ๆ โดยการออกแบบโครงสร้างขององค์การ นอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่าง ๆ แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์การอีกด้วย ซึ่งการมองโครงสร้างขององค์การอาจศึกษาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์การ หรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งได้แก่ แผนผังองค์การนั่นเอง (organization chart) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์การประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

ประการแรก โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ

ประการที่สอง โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลผลิตในระดับที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกองค์การ ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีมากมาย อาทิ การปฏิรูประบบราชการ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การออกนอกระบบ การร่วมทุน การรวมกิจการ รวมทั้งการนำเทคนิคการจัดการใหม่ๆ มาใช้ในองค์การ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายและสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องมาอธิบายได้ ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540: 124) แม้แต่ภายในสภาพแวดล้อมที่อยู่คงที่ การเปลี่ยนแปลงไม่ว่าแค่ไหนจะมีอยู่เสมอ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าองค์การ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้เพราะว่า องค์การมีตัวตน มีการเกิด มีพฤติกรรมและบุคลิกภาพ มีการเจริญเติบโตก้าวหน้ามีการหยุดชะงัก มีการหย่อนเหงานและทรุดโทรมหรือตายลงได้ แสดงว่า องค์การย่อมมีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกับชีวิต

สุนันทา เลานันท์(2541: 34-35) ให้ความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสภาพจากสถานการณ์หนึ่งที่เป็นอยู่ปัจจุบันในแง่ของโครงสร้าง กระบวนการ ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต ไปสู่อีกสถานการณ์หนึ่ง ในอนาคตที่กำหนดไว้เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2542: 190-194) เป็นวิชาที่ได้รับความศึกษาเกี่ยวกับ เรื่อง “การเปลี่ยนแปลง” เป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นทุกหนทุกแห่งไม่ว่าจะอยู่ในสภาพแวดล้อมแบบใดก็ตามสภาพของสังคมมนุษย์จะไม่สามารถหยุดนิ่งได้ ซึ่งทำให้สามารถกล่าวได้ว่า ไม่มีอะไรที่แน่นอน นอกจากการเปลี่ยนแปลงองค์การก็เช่นเดียวกัน เหตุที่เป็นเช่นนี้ ก็เพราะว่าองค์การไม่ได้หยุดนิ่งในสุญญากาศ หากแต่จะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและได้สรุปแนวคิดจากนักวิชาการต่างประเทศไว้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. นักวิชาการกลุ่มแรก ได้อธิบายตั้งแต่คำว่าเปลี่ยนแปลง ได้แก่

Rogers and McIntive (1983) อธิบายการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การทำให้เกิดความแตกต่างขึ้นมา ในลักษณะเช่นนี้ การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายความว่า เป็นการทำให้เกิดสภาวะที่แตกต่างขึ้นมา หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การในเรื่องที่เกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การซึ่งอาจจะเป็นแบบรูปนัยหรืออรูปนัย สภาพและบทบาทของคนในองค์การหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้้องค์การสามารถสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกได้

2. นักวิชาการกลุ่มที่สอง ได้อธิบายในเรื่องที่เกี่ยวกับ “การเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน” (Planned Organization Change) ได้แก่

Mitchell (1983) ได้กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงกรรมวิธีในการทำงานและโครงสร้างองค์การหรือกระบวนการ ที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์ในองค์การการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้อาจจะมุ่งเน้นในเรื่องของงานบุคคล กลุ่ม หรือองค์การทั้งหมดก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ

Hallriegel and Slocum (1979) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน หมายถึง ความพยายามอย่างมีเป้าหมาย หรือมีความตั้งใจขององค์การที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพเดิม (Satatus Quo) ของสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การ

Harvey and Brown (1982) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแผน หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การทั้งหมด หรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การเพื่อที่จะนำไปสู่ประสิทธิผล

Brown and Moberg (1982) ได้ให้ความหมายว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การไว้ อย่างชัดเจนว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี โครงสร้าง กระบวนการจัดการหรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สุวิมล ตั้งประเสริฐ (2542: 19) การปรับโครงสร้างการบริหาร (Restructuring) เป็นกระบวนการหรือวิธีการอย่างหนึ่ง ซึ่งก่อเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ดังนั้น หากองค์การใดมีการเปลี่ยนแปลงก็จะต้องมีการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานด้วย เพราะการเปลี่ยนแปลงนี้จะกระทบถึงผู้ปฏิบัติงานในองค์การ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้จึงจำเป็นที่จะต้องทราบแนวความคิดในเรื่องการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันผลกระทบและเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้น ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545: 251) การเปลี่ยนแปลงองค์การ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์การทั้งหมด หรือบางส่วนขององค์การ การเปลี่ยนแปลงองค์การนี้รวมหมายถึง การออกแบบโครงสร้างองค์การใหม่ การติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่ และการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม

การเปลี่ยนแปลงองค์การเกิดขึ้นได้ในหลายระดับ คือ ในระดับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การ อย่างไรก็ตามในที่นี้จะเน้นเฉพาะระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและสิ่งแวดล้อม ในระดับองค์การเท่านั้น

การเปลี่ยนแปลงองค์การอาจเกิดขึ้นได้ในรูปของการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์ โครงสร้าง กลยุทธ์ การออกแบบงาน เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน วัฒนธรรม และสมาชิกองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ (Johns & Sak, 2001)

1. การเปลี่ยนแปลงในด้านหนึ่งอาจส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นด้วย ก็ได้ เช่น การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร อาจทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรไปด้วย
2. การเปลี่ยนแปลงในวัตถุประสงค์ โครงสร้าง กลยุทธ์ การออกแบบงาน เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมจะทำให้องค์กรต้องให้ความสำคัญกับคนมากขึ้น โดยจะต้องมีการพัฒนาทักษะ ทักษะคิด ที่จำเป็นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น จึงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผล

จากทฤษฎีของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น ได้สรุปความหมายของการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ว่า เป็นความพยายามอย่างมีเป้าหมายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบย่อยต่างๆ ขององค์กรซึ่งอาจจะเป็นระบบใดระบบหนึ่งก็ได้ จึงสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นกระบวนการสร้างสถานะที่แตกต่างจากสถานะเดิม อาจเป็นการปรับปรุงหน้าที่ หรือโครงสร้างภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อต้องการทำให้องค์กรมีความสามารถในการสนองตอบ ต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กรในท้ายที่สุด

กระบวนการเปลี่ยนแปลง

Kurt Lewin (1951 อ้างถึงในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545: 252) นักจิตวิทยา ได้เสนอว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงมีขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การละลาย การเปลี่ยนแปลง และการทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้น มีความมั่นคง

1. การละลาย (Unfreezing)

เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดความไม่พอใจในสภาพปัจจุบัน โดยอาจมีสาเหตุมาจากการออกแบบโครงสร้างองค์กรหรือเทคโนโลยีไม่ดีพอ หรือทักษะของผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การเกิดวิกฤติจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดขึ้นตอนการละลายนี้ขึ้น เช่น การที่ยอดขายลดลงอย่างรวดเร็ว การประท้วงของผู้ปฏิบัติงาน หรือการฟ้องร้องของลูกค้า

2. การเปลี่ยนแปลง (Change)

การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเมื่อแผนงานได้รับการปฏิบัติเพื่อทำให้องค์กรและสมาชิกมีความพึงพอใจ กลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ของการทำงาน การเปลี่ยนระบบรางวัลในการทำงาน หรือสไตล์การบริหาร รวมทั้งการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดแบบแผนของพฤติกรรมใหม่ การเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดความสมดุลใหม่ขึ้นในองค์กร

3. การทำให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีความมั่นคง (Refreezing)

ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรม ทักษะ หรือ โครงสร้างที่ได้รับการเปลี่ยนแปลง มีความยั่งยืนในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยแน่นอนแล้ว หรือรูปแบบพฤติกรรมใหม่ได้กลายเป็นสถาบันแล้ว เช่น การกำหนดให้การเปลี่ยนแปลงนั้นมีกฎหมายรองรับ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงนี้จะได้รับการนำไปปฏิบัติเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์การที่ใช้ในปัจจุบันเป็นทฤษฎีระบบเปิดทั้งสิ้น โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม และองค์การกับองค์การอื่น อย่างไรก็ตามสิ่งที่แตกต่างระหว่างทฤษฎีเหล่านี้ ก็คือ ที่มาของการเปลี่ยนแปลง และชนิดของการเปลี่ยนแปลง (Narayanan & Nath, 1993)

1. ที่มาของการเปลี่ยนแปลง

1) ปัจจัยภายในองค์การ ทฤษฎีกลุ่มนี้เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดจากปัจจัยภายในเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ผลผลิตต่ำ ความขัดแย้งภายใน การขาดงานบ่อย การหมุนเวียน (turnover) ของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยภายในนี้เป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การได้

2) ปัจจัยภายนอกองค์การ เป็นกลุ่มที่เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดจากปัจจัยภายนอกกดดันให้องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การแข่งขันที่รุนแรง การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี หรือการเปลี่ยนแปลงของนโยบายรัฐบาล

2. ชนิดของการเปลี่ยนแปลง

1) การเปลี่ยนแปลงโดยธรรมชาติ (Natural Change) การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ ไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

2) การเปลี่ยนแปลงโดยการปรับตัว (Adaptive Change) องค์การมีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะแตกต่างกัน การเปลี่ยนแปลงขององค์การขึ้นอยู่กับวิจารณญาณในการกำหนดกลยุทธ์ หรือการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ทฤษฎีประเภทนี้บางที่เรียกว่า ทฤษฎีการปรับตัว (Adaptation Theories)

การเปลี่ยนแปลงองค์การ

		ที่มาของการเปลี่ยนแปลง	
ประเภทของ การเปลี่ยนแปลง	ธรรมชาติ	พลวัตภายในองค์การทำให้เกิด วิฤกษ์ของการเปลี่ยนแปลง	สิ่งแวดล้อมภายนอกทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงซึ่งอยู่นอกเหนือ การควบคุมของฝ่ายบริหาร
	ปรับตัว	ผู้บริหารเป็นผู้ที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงขึ้น	สิ่งแวดล้อม และการตอบสนอง ของผู้บริหารต่อสิ่งแวดล้อมทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลง

ภาพประกอบ 1 การเปลี่ยนแปลงองค์การ

ที่มา: Narayanan & Nath, 1937

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ทฤษฎีหรือกรอบความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ มี 2 ทฤษฎี คือ (เชียวชาญ
องศุวัฒน์กุล, 2530: 211-214)

1. ทฤษฎีของ Harrow J. Lewett เป็นทฤษฎีที่จะให้คำตอบว่า จะเปลี่ยนแปลงอะไร
ในองค์การ (What is to be change) ซึ่งอธิบายว่า โดยทั่วไปแล้วองค์การ จะประกอบด้วย ตัวแปรที่
สำคัญ 4 ตัวแปร คือ

ประการแรก ได้แก่ งาน (task) ซึ่งหมายถึง งานต่างๆ ที่อยู่ในองค์การ ซึ่งอาจ
จะเป็นงานที่ง่าย มีความสลับซับซ้อน งานใหม่หรืองานซ้ำๆ ซากๆ

ประการที่สอง ได้แก่ โครงสร้าง (structure) หมายถึง แผนภูมิขององค์การ นโยบาย
กฎระเบียบข้อบังคับ ระบบการติดต่อสื่อสารอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ประการที่สาม ได้แก่ เทคโนโลยี (technology) หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการที่
ใช้ในการแก้ไขปัญหาเครื่องมือต่างๆ ที่องค์การใช้สำหรับสร้างผลิตผลและบริการ

ประการที่สี่ ได้แก่ มนุษย์ในองค์การ (people) หมายถึง บุคลากรต่างๆ ที่ทำงาน
อยู่ในองค์การและรวมไปถึงทัศนคติ บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ในการทำงานของบุคลากรในองค์การด้วย

ตัวแปรทั้ง 4 ตัวนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่แยกไม่ออก การเปลี่ยนแปลงตัวแปรใด
ตัวแปรหนึ่ง จะมีผลกระทบต่อองค์การเปลี่ยนแปลงตัวแปรอื่นๆ เช่น หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง
ขององค์การให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้น ก็จะมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานใหม่

หรือถ้ามีการเปลี่ยนแปลงที่เทคโนโลยี เช่นมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ อาจจะมีผลทำให้โครงสร้างการทำงานเปลี่ยนแปลงไป เช่น การติดต่อสื่อสาร สายการบังคับบัญชาหรือโครงสร้างในการตัดสินใจ และจากตัวแปรเหล่านี้ Harrow J. Lewett จึงได้แบ่งแนวทางในการเปลี่ยนแปลง (approaches to organization change) ออกเป็น 3 แนวทาง คือ

ประการแรก แนวทางในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (structure approaches) เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กร โดยวิธีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกในองค์กรให้ชัดเจน เน้นการแบ่งหน้าที่ตามความชำนาญเฉพาะด้าน มีการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงสายการบังคับบัญชา และมีการเปลี่ยนแปลงการไหลของงานให้เกิดความรวดเร็วมากขึ้น

ประการที่สอง แนวทางในการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (technological approaches) แนวทางนี้โดยทั่วไปจะมุ่งเน้นการพัฒนา และการปรับปรุงเทคนิคต่างๆ ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาในองค์กร

ประการที่สาม แนวทางในการเปลี่ยนแปลงมนุษย์ในองค์กร (people approaches) เป็นแนวทางที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร รวมไปถึงทัศนคติ ค่านิยม ความสัมพันธ์ ของมนุษย์ในองค์กร ทักษะและความสามารถ

2. ทฤษฎีของ L.E. Griner เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้อำนาจในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งได้เสนอทางเลือกในการใช้อำนาจออกเป็น 3 แนวทาง คือ

ประการแรก การใช้อำนาจที่มาจากทางเดียว (unilateral power) หมายถึง ผู้บริหารจะออกคำสั่งให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยมองข้ามผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจเบื่องบนจะเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นคืออะไร แนวทางการเปลี่ยนแปลงแบบนี้ มักนำไปสู่การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร

ประการที่สอง การใช้อำนาจร่วมกัน (shared power) การให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยฝ่ายบริหารกับพนักงานจะร่วมกันกำหนดปัญหาแนวทางแก้ไข และปฏิบัติตามแผนร่วมกัน ทำให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจได้เป็นอย่างดีว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นเรื่องที่ทั้งสองฝ่ายได้รับผลประโยชน์ทั้งองค์กรโดยรวมด้วย

ประการที่สาม การมอบอำนาจ (delegated power) เป็นแนวทางซึ่งบุคลากรในองค์กรได้รับอำนาจให้มีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง ตั้งแต่การกำหนดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจเลือกวิธีการเปลี่ยนแปลง และการดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545: 254 - 255) ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ จำแนกตามที่มาของการเปลี่ยนแปลงและชนิดของการเปลี่ยนแปลง สามารถจะจัดกลุ่มทฤษฎีได้ 4 ประเภท คือ

1. ทฤษฎีที่เชื่อว่าที่มาของการเปลี่ยนแปลงเกิดจากภายในองค์การเองการเปลี่ยนแปลง เกิดโดยธรรมชาติ เช่น ตัวแบบวัฏจักรชีวิต
2. ทฤษฎีที่เชื่อว่าที่มาของการเปลี่ยนแปลงองค์การเกิดจากภายนอกและเป็นไปโดยธรรมชาติ เช่น ทฤษฎีนิเวศวิทยาของประชากรองค์การ
3. ทฤษฎีที่เชื่อว่าที่มาของการเปลี่ยนแปลงองค์การเกิดจากภายในและผู้บริหารจะมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงอย่างมีการวางแผน การพัฒนาองค์การ การจัดการคุณภาพโดยรวม
4. ทฤษฎีที่เชื่อว่าที่มาของการเปลี่ยนแปลงเกิดจากภายนอกและการตอบสนองจากผู้บริหารทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ทฤษฎีการเผยแพร่ของนวัตกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ที่มาของการเปลี่ยนแปลง

	ภายใน	ภายนอก
ธรรมชาติ		
ประเภทของ	ตัวแบบวัฏจักรชีวิต	ทฤษฎีนิเวศวิทยาของประชากร องค์การ
การเปลี่ยนแปลง ปรับตัว	การเปลี่ยนแปลงอย่างมีการวางแผน	ทฤษฎีการเผยแพร่ของนวัตกรรม

ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ที่มา: Narayanan & Nath, 1937

สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์การ

เชียวชาญ องสุวรรณกุล (2530: 197-204) เพื่อให้้องค์การมีความสามารถในการสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก และภายใน้องค์การได้ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพของ้องค์การ วัตถุประสงค์ทั้งสองประการคือ มีความสัมพันธ์กัน คือ หาก้องค์การต้องการประสิทธิภาพจากการทำงานแล้ว ก็จะทำให้้องค์การมีความสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงก่อน ก็คือ ความสามารถของ้องค์การจะนำไปสู่ประสิทธิผลตามมานั้นเอง และการที่นักวิชาการให้

ความสำคัญของประสิทธิผลนั้น เนื่องจากประสิทธิผลจะให้ความสำคัญในการสร้างผลิตผลขององค์กร ซึ่งอาจเป็นในรูปของสินค้า หรือบริการ และการได้มาซึ่งผลิตผลขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ บางครั้งอาจจะต้องหลีกเลี่ยงการประหยัด การสูญเสียทรัพยากรที่น้อย และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคที่ทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างผลิตผลได้ตามที่ต้องการ ดังนั้น ในการเปลี่ยนแปลงองค์กร สิ่งที่พึงปรารถนาที่สุดคือ ประสิทธิภาพโดยการทำให้องค์กรมีความสามารถขึ้นมานั่นเอง

Terry (1972: 407-408) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงองค์กรว่าเกิดจากสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. เกิดจากงานขององค์กรนั้นๆ ซึ่งควรมุ่งเน้นพิจารณาในด้านกรขึ้นต่อกันและความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ อันประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์และปฏิภิกิริยาต่อกัน ซึ่งเป็นผลให้เกิดการทำนุบำรุงรักษาองค์กรให้ดำรงอยู่ต่อไป และขณะเดียวกันก็จำกัดกิจกรรมของหน่วยงานต่างๆ ด้วย
2. การขึ้นลงของความต้อการในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้เกิดการเพิ่มขึ้น หรือลดลงของจำนวนคนในองค์กรเท่านั้น แต่ยังเป็นกรเปลี่ยนแปลงอันอาจจะก่อให้เกิดการเพิ่มขึ้นของหน่วยงานใหม่ๆ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะเป็นไปตามความต้อการขององค์กร
3. หน้าที่บางอย่างล้าสมัย ไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากการเปลี่ยนวัตถุประสงค์ซึ่งอาจทำให้มีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่กรงาน หรือบางกรณีวัตถุประสงค์อาจคงเดิม แต่แนวทางปฏิบัติอาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา อันเป็นเหตุให้ยกเลิกหน้าที่กรงานเดิม และสร้างหน้าที่กรงานใหม่ขึ้นมา
4. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น การนำอุปกรณ์ใหม่ๆ มาใช้หรือมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยใช้เครื่องจักรกลมากขึ้น ทำให้ใช้คนงานลดน้อยลง เป็นต้น
5. มีการปรับปรุงองค์กรตามอย่างองค์กรอื่น เช่น การนำระบบการกระจายงานไปสู่ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น
6. บุคลากรในองค์กรต้อการเปลี่ยนแปลง คือ มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารทำให้ผู้บริหารที่เข้ามาใหม่ พยายามเปลี่ยนแปลงองค์กรไปตามแนวความคิดของตน และนอกจากนั้นบุคลากรในองค์กรยังมีการลาออก เปลี่ยนตำแหน่ง เกษียณ ทำให้องค์กรต้อการมีการเปลี่ยนแปลง
7. มนุษย์เป็นส่วนประกอบขององค์กรย่อมจะมีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด ได้ เช่น เมื่อตอนอายุ 22 ปี ความพอใจในงานดี แต่พอ 8 ปีหลัง คือ อายุ 30 ปี เกิดความไม่พอใจงาน จึง

มีการศึกษาทบทวน ตรวจสอบองค์การเป็นระยะๆ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะทำให้องค์การใช้บุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ John (1976: 179-187) ยังได้สรุปสาเหตุแรงกดดันที่ทำให้ต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์การไว้ดังนี้คือ

1. สภาพแวดล้อม (environment) สภาพแวดล้อม ขององค์การส่วนใหญ่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมากขึ้น ทำให้การวางแผนล่วงหน้ากระทำได้ยุ่งยากและต้องทันเหตุการณ์ ส่งผลให้องค์การต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ

2. การขยายงานไปทำด้านอื่น (diversification) หรือหน้าที่อื่นๆ จำเป็นต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบ

3. การขยายตัว (growth) การขยายตัวเป็นเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การบ่อยๆ เมื่อองค์การขยายตัวมากขึ้น ทำให้องค์การทุกระดับจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การให้สอดคล้องมากขึ้น

4. เทคโนโลยี (technology) โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ ก่อให้เกิดการใช้ระบบข้อมูลร่วมกันของหน่วยงานต่างๆ ผลก็คือ ทำให้องค์การทุกระดับจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การให้สอดคล้องมากขึ้น

5. บุคลากร (personal) ปัจจุบัน บุคลากร ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น (job participation) ซึ่งมีผลต่อการปรับโครงสร้างองค์การ โดยเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น และผู้บริหารระดับสูงก็ทำงานในรายละเอียดน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็ใช้เวลาไปกับการวางแผนระยะยาวเพิ่มขึ้น แต่การเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ หรือเกิดช้า หรือเร็ว ก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารระดับสูงเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร และระดับล่างมีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การปรับปรุงโครงสร้างนี้ไม่จำเป็นต้องปรับทั้งหมด อาจจะค่อยๆ ปรับไปที่ส่วนก็ได้ ซึ่งโดยปกติแล้วจะมีปัญหาเกิดขึ้นให้เห็นเพื่อเป็นสัญญาณเตือนว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างคือ

5.1 ปริมาณงานล้น (overload) ปริมาณงานมาก และต้องปฏิบัติงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ อันส่งผลให้คุณภาพการตัดสินใจค่อยๆ ลดลง ในกรณีนี้จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การโดยการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น

5.2 การถอนตัวออกจากงาน (withdrawal from work) การลาออก การขาดงาน และการแสดงความไม่ใส่ใจต่องาน เป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายและเป็นภาระให้กับองค์การ โครงสร้างองค์การที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (personel relationship) และสร้างความรู้สึกที่ห่างเหินกับเจ้าหน้าที่ และองค์การ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ชัชวาล ชมศิริตระกูล (2542: 199) ได้สรุปปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การประกอบด้วยปัจจัยใหญ่ 2 ประการ

1. ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยๆ หลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางด้าน เทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

2. ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยๆ ที่สำคัญหลายประการ เช่น วัตถุประสงค์ใหม่ขององค์การ ความล้มเหลวในการสร้างผลผลิตขององค์การ ความต้องการของพนักงาน และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังแสดงในภาพที่ 1

จึงสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์การ เป็นกระบวนการสร้างสถานะที่แตกต่างจากสถานะเดิม อาจจะเป็นปรับปรุงหน้าที่ต่าง ๆ หรือปรับปรุงโครงสร้างต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อให้องค์การสามารถตอบสนองต่ออิทธิพลของทั้งภายในและภายนอกองค์การได้ เพื่อความอยู่รอดขององค์การและการบรรลุเป้าหมายหรือเกิดประสิทธิผลขององค์การ นอกจากนี้ลักษณะหนึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การในสภาพการสังคมลักษณะ ดังต่อไปนี้

ประการแรก ปัจจัยหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การในสภาพสังคมหนึ่งแต่อาจจะไม่มีบทบาทต่อการเปลี่ยนแปลงในอีกสังคมหนึ่งก็ได้

ประการที่สอง ผลกระทบขององค์การไม่ใช่เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งโดยเฉพาะ หากแต่เป็นการกระทบที่เกิดจากหลายๆ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในลักษณะที่เป็นมูลเหตุเป็นผลต่อกัน

ประการที่สาม ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงอาจจะมีมากมายหลายปัจจัย แต่มีเพียงไม่กี่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ประการสุดท้าย ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงอาจจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวขององค์การด้วย

สาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงองค์การ ถือได้ว่าเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งขององค์การ เพราะองค์การมักจะมีลักษณะอนุรักษ์นิยม (Conservatism) การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงโดยทั่วไป จะเกิดจากบุคลากรในองค์การ ที่มีความรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงจะมีผลกระทบต่อผลประโยชน์ของพวกเขา ยิ่งผลกระทบมากเท่าใด การต่อต้านยิ่งมีมากเท่านั้น การต่อต้านอาจจะมีลักษณะทั้งเปิดเผยและปิดบังซ่อนเร้น อย่างไรก็ตาม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ไม่ดีเสมอไป เพราะการต่อต้านบางครั้งอาจจะมีลักษณะสมเหตุสมผลและเป็นการสร้างสรรค์ก็ได้

สมยศ นาวิการ (2540: 932) มีความคิดเห็นถึงสาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. ความไม่แน่นอน ภายใต้การเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่ใกล้จะมาถึง บุคคลจะกังวลและกลัวกับงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงนี้คุกคามความมั่นคงของงาน หรืออาจจะเพียงแต่ไม่ชอบความคลุมเครือ
2. การรับรู้แตกต่างกัน บุคคลอาจต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากสถานการณ์ของพวกเขาแตกต่างจากผู้บริหาร พวกเขาไม่เห็นด้วยกับการประเมินของผู้บริหารหรือรับรู้สถานการณ์แตกต่างกัน โดยบุคคลที่ถูกกระทบมักจะมี การรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมา จากบุคคลที่ริเริ่มการเปลี่ยนแปลง
3. ผลประโยชน์ส่วนตัว การเปลี่ยนแปลงอาจจะคุกคามผลประโยชน์ส่วนตัวของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารที่ถูกกระทบอาจต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
4. การขาดความไว้วางใจบุคคลจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเมื่อพวกเขาไม่เข้าใจในความมุ่งหมายหรือผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง
5. ข้อจำกัดทางทรัพยากร สามารถขัดขวางการเปลี่ยนแปลงได้

เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2532: 206) การเปลี่ยนแปลงองค์การจะไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้เลยหากไม่สามารถตอบคำถามได้ว่า ทำไมบุคคลในองค์การจึงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ความจริงคือว่าบุคคลต่อต้านการกระทำสิ่งที่พวกเขาไม่เข้าใจ ที่ทำให้พวกเขาไม่แน่ใจและไม่ได้มองเห็นว่าเป็นประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อพวกเขา คือธรรมชาติอย่างแท้จริง นี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทุกอย่าง ที่จริงแล้วเราทุกคนมักจะมี การเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยหรือบางครั้งมากมายในชีวิตของเรา ที่เราเชื่อว่าจะเป็นประโยชน์ต่อเราทางใดทางหนึ่ง โดยทั่วไปบุคคลจะไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง แต่พวกเขาอาจจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงโดยบุคคลอื่นเมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นดูราวกับว่าเป็นประโยชน์ส่วนใหญ่ต่อบุคคลบางคน อย่างที่กล่าวแล้วว่าการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การย่อมมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการทราบถึงสาเหตุของการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญ โดย เชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล ได้รวบรวมสาเหตุของการต่อต้านเปลี่ยนแปลงไว้ ดังนี้

1. ความกลัวในสิ่งที่ไม่แน่นอน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การต้องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่จะเกิดขึ้นกับพวกตน
2. เกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์หรือสถานภาพเดิมโดยผลกระทบที่มีต่อบุคลากร อาจมีได้หลายรูปแบบ

2.1 ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

2.2 ผลกระทบด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

2.3 ผลกระทบด้านภาพพจน์ส่วนบุคคล

2.4 ผลกระทบด้านอำนาจ

2.5 ผลกระทบด้านนิสัยหรือความเคยชิน

3. สมาชิกภายในองค์กรรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดปัญหาขึ้นมา คือ การที่สมาชิกในองค์กรต่างเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะทำให้เกิดปัญหามากกว่าที่จะเป็นผลดีต่อองค์กร ซึ่งบางครั้ง ผู้นำในการเปลี่ยนแปลงอาจจะมองข้ามไปก็ได้รูปแบบการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้เป็นพลังสร้างสรรค์ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจและนำข้อเสนอหรือคัดค้านจากพลังสร้างสรรค์ดังกล่าวนี้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นต่อไป

จะเห็นได้ว่าสาเหตุทั้ง 3 ประการมีความแตกต่างกันออกไปโดย

1. มีลักษณะเป็นความกลัวความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงว่าจะทำให้บุคคลดีขึ้นหรือเลวลง

2. บุคคลมีความรู้สึกแน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงจะทำให้พวกตนเองมีสภาพแย่ไปกว่าเดิมจึงเกิดความกลัวจะสูญเสียผลประโยชน์ของตนเอง

3. มีลักษณะเป็นการต่อต้านที่ไม่ได้มองจากผลประโยชน์ของตนเอง เช่นเดียวกับสาเหตุข้อ 1, 2 หากแต่มองถึงผลประโยชน์ขององค์กรโดยรวม

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์กร

ในการศึกษาแนวความคิด “การปรับโครงสร้างใหม่” ได้มีนักวิชาการให้แนวความคิดไว้ดังนี้

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544: 337-339) ได้กล่าวในเรื่องการปรับโครงสร้างใหม่ไว้ว่า “นักวิชาการได้อธิบายการปรับโครงสร้างใหม่ หมายถึง ความตั้งใจที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทีมบริหาร โดยมีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างขององค์กร ด้วยวิธีลดขนาดขององค์กร (Downsizing) ยกตัวอย่างเช่น ส่วน (division) หรือหน่วยธุรกิจ (business unit) อาจจะถูกนำมารวมเข้าด้วยกันหรือแบ่งแยกออกจากกัน หรืออาจยุบทิ้งไป การปรับโครงสร้างใหม่เกือบจะหมายถึง การทำให้งานลดน้อยลง (Job lose) หรือเรียกว่า องค์กรมีขนาดที่เหมาะสม หรือลดขนาดองค์กร คำว่า “องค์กรที่มีขนาดที่เหมาะสม” เป็นคำที่สละสลวยมากกว่าคำว่า “ลดขนาดขององค์กร” ซึ่งเป็นคำที่สละสลวยมากกว่าคำว่า “ปลดออก (layoff)”

ทวิศักดิ์ สุททวาทิน (2548: 156-157) ได้กล่าวว่า การปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ในปัจจุบัน เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรจากเดิมที่มีลักษณะการทำงานแบบแยกส่วน

แบ่งเป็นอาณาจักรของใครของมัน ทั้งนี้เพราะได้รับอิทธิพลจากหลักการแบ่งแยกงานทำตามความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน (division of labor or specialization) การจัดระดับชั้นการบังคับบัญชา (hierarchy) การมีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน (chain of command) การเน้นเอกภาพของการบังคับบัญชา (unit of command)

แนวคิดการจัดโครงสร้างองค์การในปัจจุบัน มุ่งเน้นให้องค์กรสามารถทำงานในเชิงบูรณาการได้ มีความยืดหยุ่น และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมได้เป็นอย่างดี รูปแบบขององค์กรดังกล่าว เช่น องค์กรแบบทีมงาน (team-based organization) องค์กรแบบเมตริกซ์ (matrix and project organization) องค์กรในเครือข่าย องค์กรใหญ่ ซึ่งมีอิสระในการดำเนินงานของตนเอง (autonomous interval unit) เช่น มีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของตัวเองเพื่อดูแลรับผิดชอบการทำธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าตัวใดตัวหนึ่งแยกออกมาต่างหาก เป็นการเฉพาะ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) และองค์กรปลอดอาณาจักร (boundaryless organization) เป็นต้น

การปรับหรือโครงสร้างองค์การใหม่ยังครอบคลุมถึงเรื่อง การปรับลดขนาดขององค์กร (downsizing) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการปรับลดขนาดขององค์กร อยู่ที่ความพยายามลดค่าใช้จ่ายขององค์กร และลดระดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรให้น้อยลงด้วยวิธีลดจำนวนพนักงาน (personnel layoff) การใช้บริการจ้างเหมางานหรือการจ้างเหมาบริการ (outsourcing) ซึ่งอาจใช้วิธีการใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีการดังกล่าวข้างต้นรวมกันก็ได้

การปรับหรือโครงสร้างองค์การใหม่ นอกเหนือจากการออกแบบขององค์กรใหม่ การปรับลดขนาดองค์กรแล้วยังครอบคลุมถึงการปรับหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานจากเดิมอย่างสิ้นเชิง (reengineering) ให้กระบวนการทำงานมีลักษณะบูรณาการ มีความเชื่อมโยงประสานระบบการทำงานต่างๆ ให้มีความกระชับสามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเข้า มาใช้ในระบบควบคุมการปฏิบัติงานตลอดจนเชื่อมโยงประสานงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545

ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 119/ตอนที่ 99 ก/หน้า14 /2 ตุลาคม 2545) ได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 20 กระทรวง ดังนี้

- (1) สำนักนายกรัฐมนตรี
- (2) กระทรวงกลาโหม
- (3) กระทรวงการคลัง

- (4) กระทรวงการต่างประเทศ
- (5) กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา
- (6) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- (7) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- (8) กระทรวงคมนาคม
- (9) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (10) กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (11) กระทรวงพลังงาน
- (12) กระทรวงพาณิชย์
- (13) กระทรวงมหาดไทย
- (14) กระทรวงยุติธรรม
- (15) กระทรวงแรงงาน
- (16) กระทรวงวัฒนธรรม
- (17) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- (18) กระทรวงศึกษาธิการ
- (19) กระทรวงสาธารณสุข
- (20) กระทรวงอุตสาหกรรม

2.6 กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2551

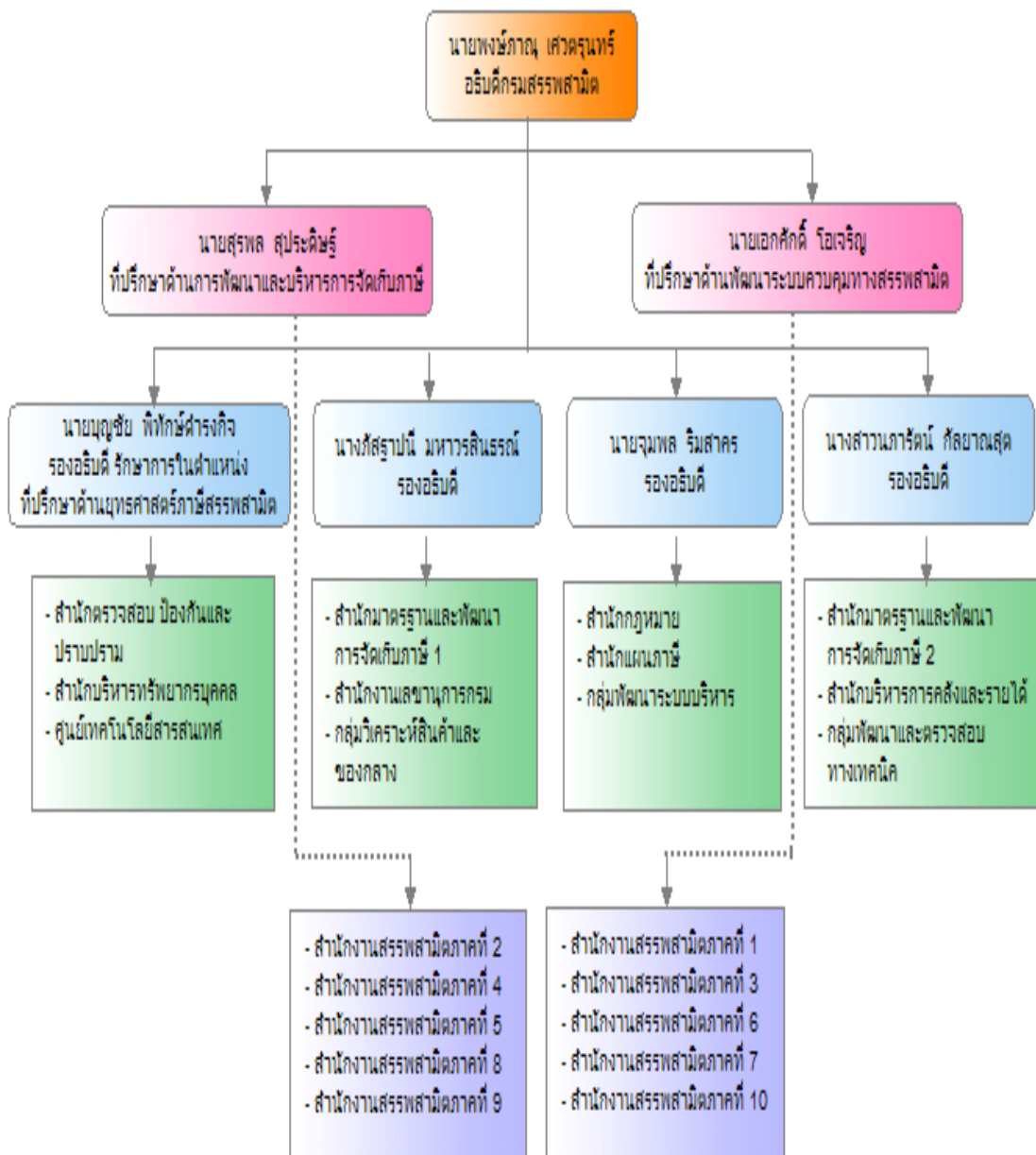
ราชกิจจานุเบกษา (เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก หน้า 133: 25 มกราคม 2551) เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นและเหมาะสมกับสภาพของงานที่เปลี่ยนแปลงไป อันจะทำให้การปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก หน้า 126: 25 มกราคม 2551) มีดังต่อไปนี้

- (1) สำนักงานเลขานุการกรม
- (2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) สำนักกฎหมาย

- (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (6) – (15) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
- (16) สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
- (17) สำนักมาตรฐานและการพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1
- (18) สำนักมาตรฐานและการพัฒนาการจัดเก็บภาษี 2
- (19) สำนักบริหารการคลังและรายได้
- (20) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
- (21) สำนักแผนภาษี

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต

ที่มา: www.excise.go.th

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนากร ทองอนันต์ (2551: บทคัดย่อ) โครงสร้างองค์การสำนักงานเลขานุการสำนักวิทยาศาสตร์ เป็นโครงสร้างองค์การแบบสูง (Tall Organization) ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และความสัมพันธ์ในองค์การได้เกิดช่องว่างระหว่างผู้บริหารระดับสูง และพนักงานระดับล่าง และยังคงประสบกับข้อจำกัดของการเป็นองค์การที่มีขอบเขตการควบคุมแบบกว้าง (Wide Span of Control) หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยควบคุมดูแลไม่ทั่วถึงทำให้การสนับสนุนหรืออำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานวิชาการของคณะฯ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดความคล่องตัวในการสนองตอบต่อนโยบายหรือทิศทางใหม่ ๆ

ด้วยข้อจำกัดที่เกิดจากรูปแบบโครงสร้างองค์การ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานะแวดล้อมที่เกิดขึ้น คณะฯ ได้พิจารณาเห็นว่า การปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะพัฒนาการบริหารของคณะฯ ให้ไปสู่การเป็นองค์การที่เข้มแข็งตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ เป็นแนวทางการจัดโครงสร้างของคณะฯ ในอนาคตดำเนินการไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิฑูร ทาบโลหะ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายโทรศัพท์ต่อการแปรรูปองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัทมหาชน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีความเห็นด้วยว่า ยังมีอุปสรรคอยู่หลายประการ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานบุคคล การเงินและการให้บริการ เนื่องจากโครงสร้างขององค์การ โทรศัพท์ใหญ่เกินไปและอิงระบบราชการ มีระเบียบที่ล้าสมัย ขึ้นตอนมาก นอกจากนั้นพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยเป็นอย่างมาก คือ ต้องให้ได้สิทธิประโยชน์ต่างๆ เท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม และยังมีแนวโน้มการแปรรูปเป็นไปได้น้อยมากที่จะทำให้สำเร็จ

อานาจ บุญมี (2539: 75-122) ได้ศึกษาเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษากรณีองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้ใช้ทั้งวิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนามประกอบกัน ผลการศึกษาพบว่า

ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการแปรรูปองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีทั้งผลในเชิงบวก คือ ประสิทธิภาพในการบริการและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมีมากขึ้น และผลในเชิงลบ คือ การมีสัญญาและเงื่อนไขบางประการที่องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องสูญเสียเป็นจำนวนมาก

ภาวนา เกียรติชูศักดิ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษา การปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงาน และอัตรากำลังใหม่ตามนโยบายของกรมสรรพสามิต เป็นการดำเนินการจัดแบ่งองค์กรตามภารกิจ โดยการแบ่งแยกระบบความรับผิดชอบด้านนโยบาย ด้านวิชาการและด้านปฏิบัติออกจากกันอย่าง

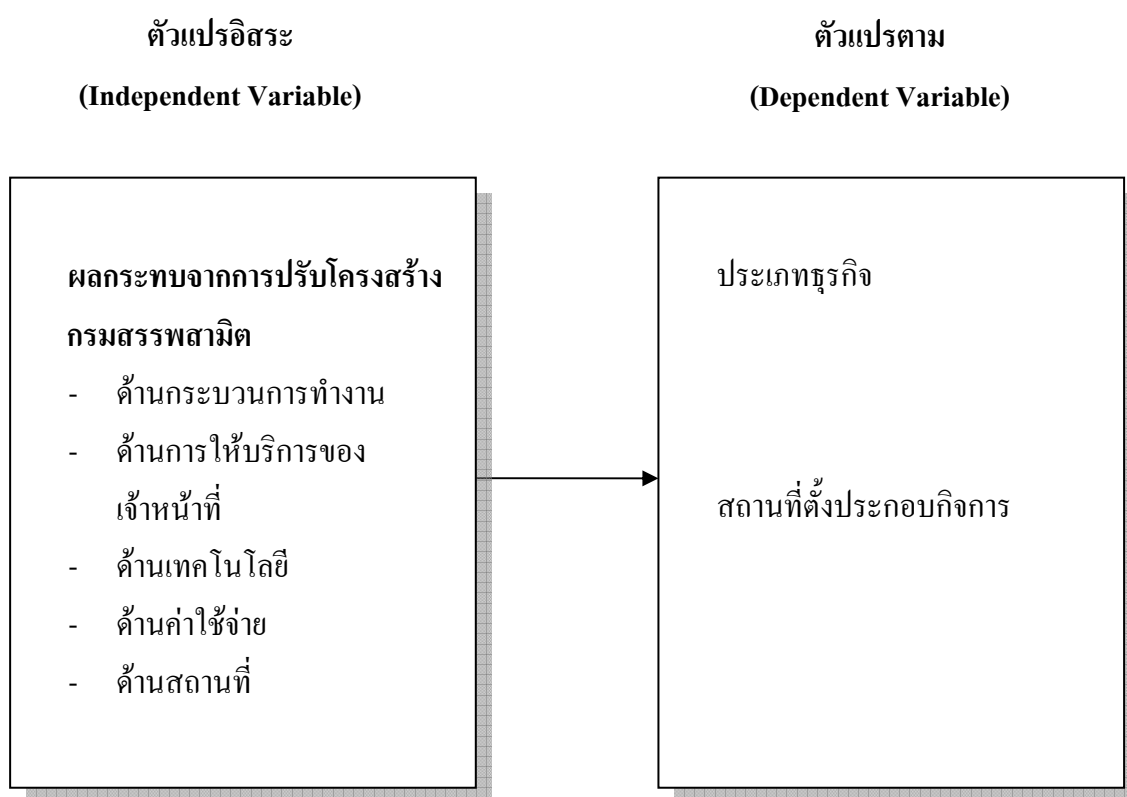
ชัดเจน ซึ่งเป็นรูปแบบตามหลักการจัดโครงสร้างองค์กรแนวใหม่ที่ใช้กันในประเทศที่พัฒนาแล้ว และสอดคล้องกับกลุ่มภารกิจ (Cluster) ของกระทรวงการคลังด้านรายได้ อีกทั้งยังสนับสนุนการบริหารงานในเชิงกลยุทธ์มากขึ้น จะทำให้ระบบการบริหารจัดการภายในกรมสรรพสามิตมีความเหมาะสม ชัดเจน ทันสมัย สามารถวัดผลสำเร็จได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ยิ่งขึ้น

ในกระบวนการปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงาน และอัตรากำลัง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล ตัดสินใจเด็ดขาด มีความรู้ความสามารถในการคิดในมุมมองใหม่ (Rethinking) และสามารถถ่ายทอดสื่อสารให้ทุกฝ่ายเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ต้องทำความเข้าใจและสื่อสารถึงเหตุผลและความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนบุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการถ่ายทอดข้อความที่ถูกต้อง ชัดเจนเหมาะสมไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ปฏิบัติของหน่วยงานทุกระดับทั้งภายในกรมและพื้นที่ต่างจังหวัดได้แสดงความคิดเห็น

แม้การปรับเปลี่ยนในหลายกรณีอาจจะหมายถึงการเสียผลประโยชน์ของบุคคลฝ่ายต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ภายในของแต่ละหน่วยงานบางส่วนอาจมีความรู้สึกต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากมีความเคยชินกับวิธีการและกระบวนการแบบเดิม กลัวว่าการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้ตนลดความสำคัญลงไป หรือมองว่าการเปลี่ยนแปลงมีผลให้ขาดความก้าวหน้าในสายงาน หรือกระทบต่อสถานภาพด้านอื่นๆ หรือการสูญเสียผลประโยชน์ต่างๆ ที่เคยมี ในช่วยแรกของการเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติอาจไม่มีความมั่นใจในการปฏิบัติจากผลกระทบด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นการสร้างความยุ่งยากในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ในส่วนของผู้ประกอบการอาจจะเกิดความยุ่งยาก ไม่สะดวกหรือล่าช้าในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยน ดังนั้น ในการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงโครงสร้างใหม่ ต้องให้ความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ เพื่อกระตุ้นและทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งข้าราชการของหน่วยงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมให้ความร่วมมือและสนับสนุนอย่างจริงจัง อันจะช่วยให้การปรับปรุงโครงสร้าง ระบบงานของกรมสรรพสามิตเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ส่งผลกระทบทางบวกและทางลบต่อการประกอบกิจการของผู้ประกอบการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ในอำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิด ดังแผนภาพข้างล่างนี้



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาโดยมีระเบียบวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการขายสุรา ยาสูบ ที่ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างในครั้งนี้ จำนวน 10 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมาทำการศึกษา ดังนี้

1. ผู้ประกอบการขายสุรา ยาสูบ (ขายส่ง ป.2) ที่ประกอบกิจการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป
2. ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีสรรพสามิต และเสียภาษีสรรพสามิต ที่ใช้เงินทุน 200,000 บาทขึ้นไป
3. ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการทำสุรา ที่ใช้เงินทุน 200,000 บาทขึ้นไป

3.2 แบบแผนการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารกฎระเบียบของทางราชการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร บทความงานวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยทำการสร้างเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทงานที่ผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างให้กับผู้ประกอบการที่มาติดต่อ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ในระหว่างเดือนมีนาคม 2554 โดยการบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลวิธีการทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้

นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีอุปนัย (Inductive Analysis) และนำเสนอข้อมูลในรูปการพรรณนาความเพื่อให้เห็นถึงผลจากการปรับโครงสร้างที่เกิดขึ้นและในมุมมองของผู้ประกอบการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะนำเสนอผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ ภูมิศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่าง 10 คน ซึ่งได้แก่ ผู้ประกอบการขายสุรา ยาสูบ ที่ประกอบกิจการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป, ผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีสรรพสามิต และเสียภาษีสรรพสามิต, ผู้ประกอบการที่ประกอบกิจการทำสุรา ที่ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างในครั้งนี้ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และจากการศึกษาเอกสารแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาใน 5 ประเด็น คือ

1. ด้านกระบวนการทำงาน
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านเทคโนโลยี
4. ด้านค่าใช้จ่าย
5. ด้านสถานที่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้และความเข้าใจในข้อเท็จจริง และรายละเอียดเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตเป็นอย่างดีว่า จากโครงสร้างแบบเก่าที่เคยมีสำนักงานสรรพสามิตอยู่ทุกอำเภอ แต่ตั้งแต่ปี 2545 ได้มีการยุบสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ มาอยู่ที่อำเภอสะเดา (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา) ซึ่งรับผิดชอบตั้งแต่อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ทั้งนี้เป็นเพราะว่ามีการติดตามการรับรู้ข่าวสาร อีกทั้งอาจเป็นเพราะเรื่องดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจและการประกอบกิจการของกลุ่มตัวอย่างโดยตรง ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับโครงสร้างดังกล่าว ส่งผลกระทบด้านดีในหลายๆ ประเด็น และรวมถึงผลกระทบด้านลบในหลายประเด็นเช่นเดียวกัน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต

โดยแยกพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า

1. ด้านกระบวนการทำงาน

สำหรับด้านกระบวนการทำงาน กลุ่มตัวอย่างทุกท่าน มีความคิดเห็นว่า ระบบการทำงานแบบใหม่ซึ่งหลังจากที่มีการปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดามีความสะดวก รวดเร็ว มีการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ขั้นตอนการให้บริการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ การชำระภาษีสรรพสามิตสถานบริการ การชำระภาษีสุราไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการ การติดต่อประสานงานต่างๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่ากระบวนการทำงานจากแต่เดิมที่ยังมีสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ ประจำอยู่ทุกอำเภอก่อนที่จะมีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตมีกระบวนการทำงานที่ล่าช้ากว่า ซึ่งจะแตกต่างจากระบบการทำงานแบบใหม่ที่มีการจัดตั้งเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา อย่างชัดเจนในเรื่องความสะดวก รวดเร็ว

การปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิต จากแบบเดิมที่เคยมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอยู่ประจำทุกอำเภอมาเป็นโครงสร้างแบบใหม่ที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอแล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ซึ่งรับผิดชอบเขตอำเภอเทพา นาทวี สะบ้าย้อย สะเดา) พบว่าช่วยให้มีการกระจายสินค้าได้มากขึ้น ส่งผลดีต่อการดำเนินธุรกิจ เพราะแต่เดิมหากขายสุราในอำเภอใด ใบขนส่งในการขนส่งสุราก็จะออกให้ขายได้เฉพาะในอำเภอนั้น แต่ในปัจจุบันได้มีการตั้งเป็นพื้นที่สาขา ใบขนสามารถออกให้ขนส่งสุราได้หลายอำเภอครอบคลุมพื้นที่สาขาได้ จึงช่วยให้สามารถกระจายสินค้าได้มากขึ้น

จากการสัมภาษณ์พบว่า ธุรกิจประเภท โรงงานสุรากลั่นชุมชน ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านกระบวนการทำงาน เนื่องจากมีบางกระบวนการทำงานที่มีความล่าช้า เช่น ส่วนงานของการปิดแสตมป์สุรา ซึ่งผู้ประกอบการทำสุราทูกัน ได้ให้ความเห็นป้องกันว่า มีความวิตกกังวลในเรื่องของการตรวจควบคุมการปิดแสตมป์สุราซึ่งยังมีขั้นตอนกระบวนการทำงานที่ล่าช้า กล่าวคือ เมื่อผู้ประกอบการซื้อแสตมป์จากหน่วยงานสรรพสามิตแล้วจะต้องรอเจ้าหน้าที่สรรพสามิตไปทำการควบคุมการปิดแสตมป์สุราซึ่งตรงนี้บางครั้งต้องใช้ระยะเวลาหลายวันกว่าที่เจ้าหน้าที่จะไปทำการควบคุมการปิดแสตมป์ให้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานดำเนินธุรกิจ เนื่องจากหากเจ้าหน้าที่สรรพสามิตเดินทางไปควบคุมการปิดแสตมป์สุราล่าช้า ใช้ระยะเวลาหลายวัน การส่งสุราให้กับลูกค้าก็จะล่าช้าไปด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประเภทรูทกิจและสถานที่ตั้งประกอบกิจการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านกระบวนการทำงาน พบว่า

ผลกระทบด้านบวก

ระบบการทำงานแบบใหม่หลังจากที่มีการปรับโครงสร้างเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา มีความสะดวก รวดเร็ว มีการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการขายสุรามีการกระจายสินค้าประเภทสุราชุมชนได้มากขึ้น มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินชำระภาษีสรรพสามิตประจำเดือน และชำระภาษีสุราในแต่ละครั้งและออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ได้รวดเร็วขึ้น การติดต่อประสานงานต่างๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น จึงส่งผลกระทบด้านบวกในด้านของผู้ประกอบการที่สามารถขายสุราประเภทสุราชุมชนได้รวดเร็วขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้น และมีผลต่อประเภทรูทกิจทุกประเภท และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

จากความล่าช้าในกระบวนการปิดแสดมปีสุรา จึงส่งผลกระทบด้านลบต่อประเภทรูทกิจ ประเภทโรงงานสุรากลั่นชุมชน และผู้ประกอบการประเภทการทำสุราที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในพื้นที่ห่างไกลจากสาขาอำเภอสะเดา ได้แก่ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สำหรับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างให้สัมภาษณ์ว่า จากการที่กรมสรรพสามิตได้มีการปรับโครงสร้างโดยยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอสะเดา อำเภเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อยแล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา การให้บริการเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่งผลให้การรับบริการจากเจ้าหน้าที่สรรพสามิตเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เช่น หากผู้ประกอบการมีการขอชำระภาษีเพื่อซื้อแสดมปีสุรา จะมีการโทรศัพท์มายังสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจัดเตรียม

เอกสารและแสดมปีสุราไว้ล่วงหน้า ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพสามิตจะดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารเตรียมไว้ล่วงหน้าทำให้เกิดความรวดเร็วในการรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างได้ให้สัมภาษณ์ว่า หลังการปรับโครงสร้างใหม่มารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา พบว่า เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาทที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการหรือกลุ่มตัวอย่างมากขึ้นกว่าเมื่อก่อนที่ยังเป็นสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ มาก ซึ่งไม่มีความเป็นกันเอง และไม่มีความประทับใจในการบริการตั้งแต่การต้อนรับ การพุดจา เป็นต้น

หลังการปรับ โครงสร้าง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

ในเรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกท่านให้ความเห็นตรงกันว่า จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชนผู้มาติดต่อในด้านของการควบคุมการปิดแสดมปีสุรา แต่จากการที่จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ นั้น พบว่ามีผู้ประกอบการรายหนึ่งได้ให้สัมภาษณ์ว่า ส่งผลดีต่อธุรกิจของตนเอง กล่าวคือ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาไปตรวจสถานประกอบการได้บ่อยๆ ซึ่งหากต้องการจะติดต่อเจ้าหน้าที่ก็จะใช้การติดต่อทางโทรศัพท์ เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตาม โครงสร้างแบบใหม่ซึ่งรวมกันเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา กับโครงสร้างแบบเก่าที่เป็นสำนักงานสรรพสามิตอำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้สัมภาษณ์ว่าการให้บริการแบบใหม่ที่รวมกันทุกอำเภอเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ดีกว่ามีกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการส่วนน้อยเท่านั้นที่คิดว่าบริการไม่ต่างกัน/บริการแบบเก่าดีกว่า

ดังนั้นผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประเภทธุรกิจ และสถานที่ตั้งประกอบกิจการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า

ผลกระทบด้านบวก

ภายหลังจากที่ได้มีการปรับ โครงสร้างโดยการยุบสำนักงานสรรพสามิตอำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย มารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาทที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น จึงส่งผลกระทบด้านบวกต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท (ประเภทขายสุรา ยาสูบ สถานบริการ และทำสุรา) ได้แก่ ผู้ประกอบการขายสุรา ซึ่งเจ้าหน้าที่สรรพสามิตมีบริการที่รวดเร็วควบคุมการปิดแสดมปีสุราที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ประกอบการขายสุราได้มากขึ้น

และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตโดยมีการรวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอ จึงส่งผลกระทบด้านลบ ต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท (ประเภทขายสุรา ยาสูบ สถานบริการ และทำสุรา) เช่น การขายสุรา ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการทำสุรา ไม่สามารถขายสุราที่ผลิตได้เนื่องจากสุรายังไม่ได้ทำการปิดแอสแตมป์สุราภายใต้การควบคุมของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ได้แก่ ผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

3. ด้านเทคโนโลยี

ภายหลังจากที่กรมสรรพสามิตได้มีการปรับโครงสร้างได้มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการผู้ประกอบการ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา มีเครื่องมือประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน ระบบการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยกว่าเมื่อก่อนมาก เนื่องจากมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็วในการติดต่อ ทำให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

และจากการสัมภาษณ์ ทำให้ทราบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคยเจอปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง โดยเฉพาะเรื่องการไปติดต่อขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ซึ่งต้องออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งระบบเทคโนโลยีในการออกใบอนุญาตขัดข้องทำให้ต้องกลับมาใช้บริการใหม่ ทำให้ต้องเสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการเดินทางไปขอใบอนุญาตอีกครั้ง

ทั้งนี้ มีผู้ประกอบการรายหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ประเด็นที่น่าสนใจ โดยยกตัวอย่างกระบวนการทำงานในอดีตที่ยังเป็นสำนักงานสรรพสามิตอำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย ในการออกใบอนุญาตโดยเจ้าหน้าที่เขียนด้วยลายมือตนเอง (manual) ซึ่งเรื่องดังกล่าวนี้สามารถนำมาแก้ไขในกรณีเกิดปัญหาในระบบเทคโนโลยีขัดข้องได้ จะทำให้ผู้ประกอบการได้รับใบอนุญาตทันทีและทุกครั้งที่มาติดต่อขอรับบริการ แม้ว่าจะเกิดปัญหาในระบบเทคโนโลยีขัดข้องก็ตาม

ดังนั้น ผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประเภทธุรกิจ และสถานที่ตั้งประกอบกิจการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านเทคโนโลยี พบว่า

ผลกระทบด้านบวก

ในด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว ส่งผลกระทบบ้านบวกในด้านของการบริการ ความรวดเร็วที่มีต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

ปัญหาระบบเทคโนโลยีในด้านการบริการผู้ประกอบการ ประเภทระบบออนไลน์ ข้อมูลใบอนุญาตบางครั้งขัดข้องทำให้ไม่สามารถดำเนินการบริการผู้ประกอบการได้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อใหม่ ส่งผลกระทบบ้านลบ เกี่ยวกับผู้ประกอบการและต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท ทำให้ผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ เช่น ขอใบอนุญาต ทำให้เกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ

ด้านค่าใช้จ่าย

สำหรับด้านค่าใช้จ่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ให้ความเห็นตรงกันว่า การปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิตจากแบบเดิมที่เคยมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอยู่ประจำทุกอำเภอ มาเป็นโครงสร้างแบบใหม่ที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอแล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงขึ้น ซึ่งผู้ที่ได้รับผลกระทบในประเด็นนี้มาก ก็คือกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจอยู่นอกเขตอำเภอสะเดา อัน ได้แก่ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย เพราะต้องเดินทางไกลขึ้นกว่าเดิม

ทั้งนี้ ยังพบว่าผู้ประกอบการหลายท่าน ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการเดินทางไปติดต่อราชการใหม่ โดยมีอีกหนึ่งสาเหตุมาจากปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ขัดข้อง ทำให้ผู้ประกอบการที่จะขอใบอนุญาตต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่

ดังนั้นผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประเภทธุรกิจ และสถานที่ตั้งประกอบกิจการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านค่าใช้จ่าย พบว่า

ผลกระทบด้านลบ

ในการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตจากแบบเดิมที่มีสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ(อำเภอสะเดา อำเภอนาทวี อำเภอเทพา และอำเภอสะบ้าย้อย) มาเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ทำให้ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อที่สูงขึ้น ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากสาเหตุปัญหาด้านเทคโนโลยีที่ขัดข้อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ส่งผลกระทบด้านลบ ต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่โดยเฉพาะในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ซึ่งต้องใช้ระยะทางในการเดินทางไปติดต่อราชการใหม่ทำให้มีภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่สูงขึ้นกว่าเดิม

4. ด้านสถานที่

จากการปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิต จากแบบเดิมที่เคยมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอยู่ประจำทุกอำเภอ มาเป็น โครงสร้างแบบใหม่ที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอแล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ให้สัมภาษณ์ว่า ควรมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตอยู่ประจำทุกอำเภอเหมือนระบบเก่า โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ซึ่งจะได้รับผลกระทบในการเดินทางไปติดต่อราชการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา เป็นอย่างมาก ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ และทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษา ได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประเภทธุรกิจและสถานที่ตั้งประกอบกิจการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ในด้านสถานที่พบว่า

ผลกระทบด้านลบ

การยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อยไปรวมที่สาขาสะเดานั้น ส่งผลกระทบด้านลบในด้านของการเดินทางซึ่งมีระยะทางไกลไม่สะดวกต่อประเภทธุรกิจทุกประเภทที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ตาราง 1 สรุปผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ

ผลกระทบด้านบวก	ผลกระทบด้านลบ
<p>1. ด้านกระบวนการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการทำงานที่รวดเร็ว สะดวก ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน <p>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สรรพสามิตมีการบริการ ที่ดีมีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน <p>3. ด้านเทคโนโลยี</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในการบริการ <p>4. ด้านค่าใช้จ่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี - <p>5. ด้านสถานที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มี - 	<p>1. ด้านกระบวนการทำงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความล่าช้าในกระบวนการ ดำเนินงาน (การควบคุมการปิดแสดมป์สุรา) <p>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่สรรพสามิตไม่เพียงพอ ต่อการให้บริการ <p>3. ด้านเทคโนโลยี</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระบบเทคโนโลยี เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคมขัดข้องบ่อยทำให้บริการ ไม่ได้ <p>4. ด้านค่าใช้จ่าย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น (สาเหตุเทคโนโลยีขัดข้องต้อง ติดต่อใหม่) <p>5. ด้านสถานที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาและ ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการเดินทางไป ติดต่อราชการ ณ อำเภอสะเตาะ ซึ่ง ไกลขึ้นกว่าเดิม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

1. อยากให้แนะนำในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ประกอบการ ที่ต้องทำตามระเบียบกฎหมายของสรรพสามิต ในเรื่องของผู้ประกอบรายใหม่จะต้องขออนุญาตอะไรบ้าง หรือในเรื่องของการเสียภาษีเมื่อใด รวมถึงโทษและบทลงโทษฐานกระทำความผิดต่างๆ ควรจะให้ทางกรมสรรพสามิตมีการประชาสัมพันธ์ หรือมีการแก้ไขระเบียบใหม่ๆ ออกมา ทางกรมสรรพสามิต ควรที่จะประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนให้ทั่วถึงเพื่อจะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง
2. อยากให้กรมสรรพสามิต ส่งเจ้าหน้าที่สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สงขลา สาขาสะเดา มาคอยบริการให้ที่อำเภอหรือหน่วยงานของทางราชการ ทุกเดือนๆ ละ 5-10 วัน เพื่อเป็นการบริการผู้ประกอบการไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต
3. ควรเพิ่มอัตราค่าล้างเจ้าหน้าที่/พนักงานเพิ่มขึ้น ซึ่งในปัจจุบันอัตราค่าล้างในภาพรวม มีน้อยเพราะต้องรับผิดชอบหลายอำเภอในพื้นที่สาขาสะเดา
4. ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยี เพื่อแก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือระบบล่มเหลวบ่อย
5. ควรมีการโอนงานด้านใบอนุญาตขายสุราให้กับทาง อบต. หรือทางเทศบาลที่อยู่ประจำในท้องที่ที่ผู้ประกอบการอยู่

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ ภูมิศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากการปรับโครงสร้างการบริหารของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา โดยมีการกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้ การปรับโครงสร้างของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดาตามนโยบายกรมสรรพสามิต ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการตามภาษีสรรพสามิต ในการศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านค่าใช้จ่าย ด้านสถานที่ และตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประเภทธุรกิจ สถานที่ตั้งประกอบการ

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประเภทงานที่ประกอบการ ส่วนที่ 2 เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต และทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการที่ประกอบการขายสุรา ยาสูบ ประเภทที่ 2 ผู้ประกอบการสถานบริการที่จดทะเบียนภาษีสรรพสามิต และผู้ประกอบการทำสุราที่ขอชำระภาษีสุราโดยการซื้อแสดมปีสุรา โดยสัมภาษณ์ด้วยวิธีการบันทึกเทป

ประชากรในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการขายสุรา ยาสูบประเภทที่ 2 ผู้ประกอบการสถานบริการ ผู้ประกอบการทำสุรา จำนวน 10 คน ซึ่งได้ประกอบการตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยมีเงินลงทุนตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไป การศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นผู้ประกอบการในเขตอำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย โดยการสัมภาษณ์ในเชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการซึ่งได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต แล้วจึงได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประเภทธุรกิจและสถานที่ตั้งประกอบการ ซึ่งได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต โดยมีผลกระทบด้านบวกและด้านลบเกี่ยวกับด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคโนโลยี ด้านค่าใช้จ่าย และด้านสถานที่

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การพรรณนาจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน, ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ด้านเทคโนโลยี, ด้านค่าใช้จ่าย และด้านสถานที่ จากผลกระทบด้านบวกและผลกระทบด้านลบ สรุปได้ว่า

ด้านกระบวนการทำงาน

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มผู้ประกอบการที่ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ผู้ประกอบสถานบริการที่ยื่นแบบเสียภาษีสรรพสามิต และผู้ประกอบการทำสุราที่ขอชำระภาษีสุรา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านกระบวนการทำงานในระบบการทำงานแบบใหม่เมื่อรวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ระบบการทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว มีการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ประกอบการขายสุราสามารถกระจายสินค้าได้มากขึ้นในด้านของเขตการขายส่งสุราทำให้ขายได้ครอบคลุมทุกอำเภอ ระบบการทำงานมีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการในด้านการออกใบอนุญาต การรับชำระภาษีเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงิน การติดต่อประสานงานต่างๆ มีความรวดเร็วมากขึ้น แต่ก็มีบางงานที่พบว่ายังมีความล่าช้า ซึ่งได้แก่ กระบวนการปิดแสดมปีสุรา จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ผลกระทบด้านบวก

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตโดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย) แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษาค้นคว้าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงานหลังจากที่ได้มีการปรับโครงสร้าง มีการทำงานสะดวก รวดเร็ว ไม่เสียเวลายื่นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ประกอบการสามารถกระจายสินค้าที่ทำขึ้นได้มากขึ้น เนื่องจากโครงสร้างแบบใหม่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ เช่น การออกใบอนุญาตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การออกใบเสร็จรับเงินในการชำระภาษีด้วยเครื่องออกใบเสร็จรับเงิน จึงส่งผลกระทบด้านบวกต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในทุก ๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

ในการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตซึ่งมีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ผู้ประกอบการซึ่งได้รับผลกระทบด้านลบ ได้แก่ ความล่าช้าในกระบวนการควบคุมการปิดแสดมป์สุราซึ่งต้องรอเจ้าหน้าที่สรรพสามิตไปทำการควบคุมการปิดแสดมป์สุรา จึงส่งผลกระทบต่อประเภทธุรกิจโรงงานสุรากลั่นชุมชน และผู้ประกอบการประเภทการทำสุราที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในพื้นที่ห่างไกลจากสาขาสะเดา ได้แก่ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตภายหลังจากได้มีการปรับโครงสร้างจากสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ มาเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ที่มาติดต่อราชการส่วนใหญ่ต่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ทั้งในเรื่องความรู้ ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ยกเว้นในเรื่องอัตราค่าสิ่งเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่ายังไม่เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ประกอบการ

ผลกระทบด้านบวก

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตโดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย) แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษาค้นคว้าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการทำงานหลังจากที่ได้มีการปรับโครงสร้าง เจ้าหน้าที่สรรพสามิตตามโครงสร้างแบบใหม่มีความรู้ในด้านกฎหมายเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมสรรพสามิตมากขึ้น และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาทที่ดี และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ, อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานทำให้ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อประเภทธุรกิจทุกประเภท และผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

ในการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตซึ่งมีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ผู้ประกอบการซึ่งได้รับผล

กระทบด้านลบในการให้บริการ ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เพียงพอในด้านของกระบวนการ ในการควบคุมการปิดแสดมปีสุรา เพราะเจ้าหน้าที่จะต้องเดินทางจากอำเภอสะเดาไปควบคุมการปิด แสดมปีสุรา ณ สถานที่ตั้งของกิจการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่มีสถานที่ที่ตั้งประกอบ กิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ด้านเทคโนโลยี

จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นภายหลังจากได้มีการปรับ โครงสร้างจากสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ มาเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่สงขลา สาขาสะเดา เกี่ยวกับกระบวนการในการออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ การออกใบเสร็จ รับเงินในการชำระภาษี โดยในส่วนเทคโนโลยีประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องออกใบเสร็จรับเงิน และอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว ซึ่งส่งผลดีต่อ ผู้ประกอบการทำให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น แต่ก็ยังพบปัญหาในกรณีระบบ คอมพิวเตอร์ขัดข้องไม่สามารถออกใบอนุญาตได้ ทำให้ผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอใบอนุญาตต้อง เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ซึ่งแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นบ่อย แต่หากปัญหาเกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมากทำให้สูญเสียเวลาและ ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นตามมา

ผลกระทบด้านบวก

ตามที่ได้มีการปรับ โครงสร้างกรมสรรพสามิต โดยได้มีการยุบหน่วยงาน สำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย) แล้วมารวม เป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษาคพบว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สงขลา สาขาสะเดา ได้มีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการต่อผู้ประกอบการในด้านการออกใบอนุญาต ขายสุรา ยาสูบ ออกใบเสร็จรับเงินในการชำระภาษีสรรพสามิต ออกใบเสร็จรับเงินค่าภาษีสุรา ซึ่ง ระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อเครือข่ายภายในกรมสรรพสามิตที่รวดเร็ว ส่งผลกระทบด้านบวกต่อ ผู้ประกอบการที่มีสถานที่ที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอ นาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ผลกระทบด้านลบ

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตโดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย) แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษา พบว่า ปัญหาในด้านของเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งเชื่อมโยงเครือข่ายทั่วประเทศเกิดขัดข้องอยู่เป็นประจำ ทำให้ผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการไม่ได้รับความสะดวกในการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ซึ่งไม่สามารถออกใบอนุญาตให้ได้ ทำให้ต้องเดินทางมาขอใบอนุญาตใหม่ได้ส่งผลกระทบด้านลบต่อผู้ประกอบการที่มีสถานที่ที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ด้านค่าใช้จ่าย

จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นภายหลังจากที่ได้มีการปรับโครงสร้าง จากแบบเดิมที่เคยมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตประจำอยู่ทุกอำเภอ มาเป็น โครงสร้างแบบใหม่ที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) แล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมากทำให้ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากสาเหตุปัญหาด้านเทคโนโลยีขัดข้อง ทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการมองว่า การปรับโครงสร้างดังกล่าวส่งผลดีต่อระบบราชการ ทำให้ประหยัดงบประมาณของรัฐ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการเดินทางไปติดต่อราชการ

ผลกระทบด้านลบ

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตโดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี อำเภอสะบ้าย้อย) แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ได้รับผลกระทบจากการปรับโครงสร้างในครั้งนี้ โดยมีสาเหตุมาจากค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูงขึ้นเมื่อมาติดต่อราชการ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากสาเหตุปัญหาด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ที่ขัดข้องทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ได้ส่งผลกระทบด้านลบต่อผู้ประกอบการที่มีสถานที่ที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย

ด้านสถานที่

จากการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นภายหลังจากได้มีการปรับโครงสร้างจากสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) มาเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการเดินทางไปติดต่อราชการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ซึ่งไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำให้ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการที่เพิ่มขึ้น

ผลกระทบด้านลบ

ตามที่ได้มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต โดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอ แล้วมารวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา จากการศึกษา พบว่า การยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ไปรวมที่สาขาสะเดานั้น ส่งผลกระทบด้านลบต่อผู้ประกอบการซึ่งที่มีสถานที่ตั้งประกอบกิจการในทุกๆ พื้นที่ ได้แก่ อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ในด้านการติดต่อราชการ ซึ่งไกลจื้นกว่าเดิม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มขึ้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ ภาษีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา พบว่าส่งผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบต่อผู้ประกอบการ ทั้งในประเด็นด้านกระบวนการทำงาน, ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ด้านเทคโนโลยี, ด้านค่าใช้จ่าย และด้านสถานที่ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการทำงาน

จากการการศึกษา พบว่า ตามที่กรมสรรพสามิต ได้มีการปรับโครงสร้าง โดยได้มีการยุบหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตอำเภอแล้วนำมาวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ทำให้มีระบบการทำงานแบบใหม่เมื่อมีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตมีความสะดวก รวดเร็ว มีการบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ประกอบการสามารถกระจายสินค้าได้มากขึ้น มีความถูกต้องและแม่นยำในการให้บริการมากขึ้น เนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในการให้บริการ ตลอดจนการติดต่อประสานงานต่างๆ มีความรวดเร็ว

มากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปรับโครงสร้างดังกล่าว มีการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน ทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายงานตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้อย่างอิสระ รู้ขอบเขตและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ การวิจัยของ Black & Loughhead (อ้างถึงใน สุจิตา ภูมิโคกรักษ์, 2543: 33) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง พบว่าการเปลี่ยนงานสามารถส่งผลกระทบต่อทางบวกที่ว่า การเปลี่ยนงานสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เปลี่ยนงานได้ทั้งต่อชีวิตและต่อครอบครัวของผู้ที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากการเปลี่ยนงานสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้า สร้างความแปลกใหม่ในชีวิตทำให้ได้ทำงานที่มีความหลากหลาย มีอิสระในการทำงาน มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้งการได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยลดความไม่ชัดเจนในบทบาทและลดความเครียดจากงานที่ทำลงด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Moberg (1982) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี โครงสร้าง กระบวนการจัดการหรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง แต่ก็ยังมีบางกระบวนการที่พบว่ายังมีความล่าช้า ซึ่งได้แก่กระบวนการด้านการควบคุมการปิดแสดมปีสุรา จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภาวนา เกียรติชูศักดิ์ (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษา เรื่อง การปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน และอัตรากำลังใหม่ตามนโยบายของกรมสรรพสามิต โดยกล่าวว่าในส่วนของผู้ประกอบการอาจจะเกิดความยุ่งยากไม่สะดวก หรือล่าช้าในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยน ดังนั้นในการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงโครงสร้างใหม่ ต้องให้ความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ เพื่อกระตุ้นและทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่กำลังจะเกิดขึ้นกับหน่วยงานเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต ภายหลังจากปรับโครงสร้างสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ทั้งในเรื่องความรู้ ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ มีมารยาท มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีการทำงานที่รวดเร็วขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีระบบการจัดการที่ดี มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีกฎระเบียบที่สามารถนำมาปฏิบัติใช้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่เป็นประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี จึงทำให้เจ้าหน้าที่มีความสุขกับการทำงานมากขึ้นนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545: 251) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในวัตถุประสงค์ โครงสร้าง กลยุทธ์ การออกแบบงาน เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรม จะทำให้องค์การ

ต้องให้ความสำคัญกับ “คน” มากขึ้น โดยจะต้องมีการพัฒนาทักษะ ทักษะ ทักษะ ที่จำเป็นก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น จึงจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผล และจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ให้ความเห็นตรงกันในเรื่องอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งพบว่า ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า การปรับโครงสร้างใหม่ โดยที่มีการยุบหน่วยงาน สรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) แล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดา นั้น จำเป็นที่จะต้องปรับลดจำนวนเจ้าหน้าที่ลง เพื่อลดค่าใช้จ่ายในด้านการบริหารงานบุคคลนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน (2548: 156-157) ที่กล่าวว่า การปรับหรือ โครงสร้างองค์การใหม่ ยังครอบคลุมถึงเรื่อง การปรับลดขนาดขององค์การ (downsizing) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการปรับลดขนาดขององค์การ อยู่ที่ความพยายามลดค่าใช้จ่ายขององค์การและลดระดับชั้นการบังคับบัญชาของ องค์การให้น้อยลงด้วยวิธีลดจำนวนพนักงาน (personnel layoff) และสอดคล้องกับแนวคิดของ นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544: 337-339) ได้กล่าวในเรื่องการปรับโครงสร้างใหม่ไว้ว่า “นักวิชาการได้อธิบายการปรับโครงสร้างใหม่ หมายถึง ความตั้งใจที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ ทีมบริหารโดยมีการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างขององค์การ ด้วยวิธีลดขนาดขององค์การ (Downsizing) ยกตัวอย่างเช่น ส่วน (division) หรือหน่วยธุรกิจ (business unit) อาจจะถูกนำมารวมเข้าด้วยกันหรือ แบ่งแยกออกจากกัน หรืออาจยุบทิ้งไป การปรับโครงสร้างใหม่

ด้านเทคโนโลยี

จากการศึกษา พบว่า จากการที่มีการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตจากที่มีอยู่ประจำ ทุกอำเภอมาวมเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เห็นด้วยกับการที่ทางราชการได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการให้บริการ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่ทันสมัย ระบบอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมต่อเครือข่ายที่รวดเร็ว ซึ่งจะเห็นได้ว่าภายหลังการปรับโครงสร้าง กรมสรรพสามิตดังกล่าว ได้มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้ประกอบการทำให้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน (2548: 156-157) ที่กล่าวว่า การปรับหรือ โครงสร้างองค์การใหม่ นอกเหนือจากการออกแบบองค์การใหม่ การปรับลดขนาดองค์การแล้ว ยังครอบคลุมถึงการปรับหรือเปลี่ยนแปลง กระบวนการทำงานจากเดิมอย่างสิ้นเชิง (reengineering) ให้กระบวนการทำงานมีลักษณะบูรณาการ มีความเชื่อมโยงประสานระบบการทำงานต่างๆ ให้มีความกระชับสามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบควบคุมการปฏิบัติงานตลอดจนเชื่อมโยงประสานงานต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Brown and Moberg (1982) ที่กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงองค์การไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี โครงสร้าง

กระบวนการจัดการหรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และยังคงคล้องกับ ทฤษฎีของ Harrow J. Lewett (อ้างถึงใน เชี่ยวชาญ อนุวัฒน์กุล, 2530: 211-214) เป็นทฤษฎีที่จะให้คำตอบว่า จะเปลี่ยนแปลงอะไรในองค์กร (What is to be change) ซึ่งอธิบายว่า โดยทั่วไปแล้วองค์กรจะประกอบด้วย ตัวแปรที่สำคัญ 4 ตัวแปร และหนึ่งในตัวแปรนั้นก็ ได้แก่ เทคโนโลยี (technology) ซึ่งหมายถึง เทคนิคหรือวิธีการที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาเครื่องมือต่างๆ ที่องค์กรใช้สำหรับสร้างผลิตผลและบริการ และทั้งนี้ก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ อานาจ บุญมี (2539: 75-122) ที่ได้ศึกษาเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษากรณีองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการแปรรูปองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมี ทั้งผลในเชิงบวก คือ ประสิทธิภาพในการบริการและการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีมีมากขึ้น แต่จากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยประสบปัญหาเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ในด้านการบริการออกใบอนุญาตชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการที่มาติดต่อขอใบอนุญาตต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ซึ่งแม้ว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นบ่อย แต่หากปัญหาเกิดขึ้น ก็จะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมากทำให้สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kurt Lewin (1951 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545: 252) ที่กล่าวว่า ความไม่พอใจ มีสาเหตุมาจากการออกแบบโครงสร้างองค์กรหรือเทคโนโลยีไม่ดีพอ หรือทักษะของผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านค่าใช้จ่าย

จากการศึกษา พบว่า การปรับโครงสร้างของกรมสรรพสามิต จากแบบเดิมที่เคยมีเจ้าหน้าที่สรรพสามิตประจำอยู่ทุกอำเภอ มาเป็น โครงสร้างแบบใหม่ที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) แล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการเป็นอย่างมากทำให้ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากสาเหตุปัญหาด้านเทคโนโลยีชัดเจน ทำให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางมาติดต่อราชการใหม่ ซึ่งผู้ประกอบการมองว่า การปรับโครงสร้างดังกล่าวส่งผลดีต่อระบบราชการทำให้ประหยัดงบประมาณของรัฐ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการเดินทางไปติดต่อราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Black & Loughhead (อ้างถึงใน สุจิตา ภูมิโคกรักษ์, 2543: 33) ซึ่งศึกษาเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง พบว่าการเปลี่ยนงานสามารถส่งผลกระทบทางลบ ทำให้เกิดผลเสียหลายประการ กล่าวคือ บุคคลต้องเสียค่าใช้จ่าย เสียเวลาในการโยกย้ายที่

ทำงานทั้งยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านสถานะทางอารมณ์อย่างมาก โดยบุคคลจะเกิดความวิตกกังวลและความเครียดต่อการที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ

ด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ด้านสถานที่หลังการปรับโครงสร้างที่มีการยุบหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) แล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้นส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการเดินทางไปติดต่อราชการเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ซึ่งไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ ทำให้ต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการที่เพิ่มขึ้น ซึ่งทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่า การปรับโครงสร้างโดยการยุบรวมหน่วยงานสรรพสามิตอำเภอ (อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย) แล้วไปรวมอยู่ที่อำเภอสะเดานั้น ทางหน่วยงานภาครัฐจะได้รับประโยชน์ในด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้มากขึ้น แต่ประชาชนกลับต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการเดินทางไปติดต่อราชการซึ่งส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้มาติดต่อ ดังนั้นแล้วกรมสรรพสามิตควรจะตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับประชาชนมากกว่าผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับภาครัฐ เพราะจุดมุ่งหมายสูงสุดของการดำเนินงานภาครัฐก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด (maximize utility) นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเจ็วชาญ อองศุวัฒน์กุล (2530: 197-204) ได้กล่าวไว้ว่าสนใจว่า การได้มาซึ่งผลิตผลขององค์กร ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ บางครั้งอาจจะต้องหลีกเลี่ยงการประหยัด การสูญเสียทรัพยากรที่น้อย และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยืดหยุ่น เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะเป็นอุปสรรคที่ทำให้องค์กรไม่สามารถสร้างผลิตผลได้ตามที่ต้องการ ดังนั้น ในการเปลี่ยนแปลงองค์กร สิ่งที่ยังปรารถนาที่สุดคือ ประสิทธิภาพโดยการทำให้องค์กรมีความสามารถขึ้นมานั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ พบว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการทั้งในพื้นที่อำเภอสะเดา อำเภอเทพา อำเภอนาทวี และอำเภอสะบ้าย้อย ทั้งในด้านบวกและด้านลบในประเด็นด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเทคโนโลยี และด้านสถานที่ ดังนั้น ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพสามิตสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา นำไปปรับปรุง แก้ไขและดำเนินการ รวมถึงเป็นประโยชน์ในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา ควรประชุมชี้แจง/ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่เกี่ยวกับงานบริการด้านต่างๆ อัตราภิชัย และรวมถึงบทลงโทษต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ร้านค้าผู้ประกอบการและประชาชนผู้มาติดต่อราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
2. ควรสรรหาเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม มาประจำสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา เพื่อรองรับภาระงานต่างๆ ให้เพียงพอกับผู้ประกอบการ/ผู้รับบริการ รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่เฉพาะกิจหนึ่งชุด ให้บริการ ณ อำเภอต่างๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ/ผู้รับบริการที่ประกอบกิจการอยู่นอกเขตอำเภอสะเดา
3. ควรจัดให้บริการนอกสำนักงาน เช่น การจัดรถบริการเคลื่อนที่ออกบริการให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่อำเภอสะเดา และพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการและยังช่วยให้กรมสรรพสามิตสามารถหารายได้เข้าสำนักงานเพิ่มขึ้น
4. ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ใ้การใช้ได้ดี ที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหาขัดข้องในการทำงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน และพัฒนาคน เช่น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้านทักษะคอมพิวเตอร์หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาระหน้าที่ของตนเอง เพื่อไม่เกิดความเสียหายต่อส่วนราชการ
5. ควรมีการถ่ายโอนงาน ให้กับทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ประจำในท้องที่มีศักยภาพเพียงพอ เพื่อเป็นการกระจายงานและช่วยให้การดำเนินงาน สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น
6. ควรให้มีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิต, คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่, ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่, ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาให้ครอบคลุมสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาทุกสาขา เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการออกนโยบายต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบน้อยที่สุด
2. ควรทำการศึกษาเฉพาะกรณี (case study) ที่เกิดผลกระทบในการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ อันจะนำไปสู่การบริการที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการมากที่สุด

บรรณานุกรม

- กนกพล ทิมางกูร. 2552. ผลกระทบของถนนสายรองต่อวิถีชีวิตของชุมชนเคหะบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จำรอง เงินดี. 2534. เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉัตรคนัย อนุสรศักดิ์. 2539. ทักษะคติของข้าราชการสำนักงานงบประมาณที่มีต่อการปรับโครงสร้างองค์การ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัชวาล ชมศิริตระกูล. 2542. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจศึกษากรณีพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชี่ยวชาญ อังศุวัฒน์กุล. 2530. การบริหาร และพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- เชี่ยวชาญ อังศุวัฒน์กุล. 2532. “การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์การ”. เอกสารการสอนชุดการบริหารและพัฒนาองค์การหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ณรงค์ศักดิ์ นามตาปี. 2535. ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และรูปแบบการใช้ประโยชน์ที่ดินของราษฎร ในเขตและบริเวณรอบนอกเขตพื้นที่ จากการดำเนินงานโครงการพัฒนาโดยตุง จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทวีศักดิ์ สุทกาทิน. 2548. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: TPN Press.
- ทวีศักดิ์ สุทกาทิน. 2549. รวมบทความวิชาการการบริหาร (ปรับปรุงเพิ่มเติม). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: TPN Press.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2545. ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดี.เค. ปรี้นติ้งเวิลด์ จำกัด.
- ธนากร ทองอนันต์. 2551. แนวทางการจัดโครงสร้างองค์การ สำนักงานบริหารคณะวิทยาศาสตร์. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- รัชศักดิ์ คำเกิด. 2543. การปรับโครงสร้างองค์กร : ศึกษากรณีธนาคาร ดีบีเอส ไทยทูลุ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544. ทฤษฎีองค์การ: แนวทางศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรชัย ศิริวิสุธา. 2534. ทัศนะของผู้ประกอบกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพระราชบัญญัติควบคุมกิจการเทปและวัสดุโทรทัศน์ พ.ศ. 2530. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาคภูมิ บุรณบุญย์. 2544. ผลกระทบของเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ที่มีต่ออุตสาหกรรมเครื่องรับโทรทัศน์ที่จำหน่ายในประเทศไทย. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภาวนา เกียรติชูศักดิ์. 2546. การปรับปรุงโครงสร้างระบบงานและอัตรากำลังตามนโยบายกรมสรรพสามิต. กรุงเทพมหานคร: ผลงานหมายเลข 2 กองการเจ้าหน้าที่ กรมสรรพสามิต.
- ศรีณรงค์ ชูศรีนวล. 2541. การปรับเปลี่ยนองค์การ. กรุงเทพมหานคร: จูนพับลิชชิง.
- ศุจิกา ภูมิโคกรักษ์. 2543. ความวิตกกังวลต่อการเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐของข้าราชการคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สุจิตรา ธนานันท์. 2548. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุนันทา เลहनันท์. 2541. การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บู๊คส์ไตร์.
- สุวิมล ตั้งประเสริฐ. 2542. เอกสารประกอบการสอนวิชาองค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร.
- แสงสรรค ภูมิสถาน. 2546. ผลกระทบของกิจกรรมนันทนาการต่อคุณภาพน้ำในแหล่งนันทนาการทางธรรมชาติ: กรณีศึกษา อุทยานแห่งชาติเอราวัณ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

กรมสรรพสามิต

ประวัติกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิต เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลัง ได้รับการสถาปนาขึ้นเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2474 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงการคลังและกรมพutschกราช 2476 กำหนดให้กรมสรรพสามิตและฝิ่น เป็นกรมในกระทรวงการคลัง จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พutschกราช 2476 โดยได้จำแนกส่วนราชการระดับกองในกรมสรรพสามิตและฝิ่น ไว้ในมาตรา 9 แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวว่ามีกองกลาง กองสรรพสามิต กองฝิ่น กองควบคุมร้าน ฝิ่น และกองโรงงาน อยู่ในราชการส่วนกลาง

ส่วนราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย สรรพสามิตและฝิ่น มณฑลสรรพสามิต และฝิ่นจังหวัด สรรพสามิตและฝิ่นอำเภอ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พutschกราช 2476 เปลี่ยนแปลงนาม กรมสรรพสามิตและฝิ่น เป็นกรมสรรพสามิต ดังนั้นตั้งแต่การใช้พระราชกฤษฎีกาวางระเบียบราชการสำนักงานและกรมในกระทรวงการคลัง พutschกราช 2476 และพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมสรรพสามิต ในกระทรวงการคลัง พutschกราช 2485 ซึ่งใช้นามกรมว่า กรมสรรพสามิต มาโดยตลอด จนกระทั่งมีการจัดพิมพ์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พutschกราช 2493 อธิบาย “สรรพสามิต (สับพะ) น.อากร ที่เก็บจาก สิ่งประดิษฐ์และผลิตขึ้นภายในประเทศว่าอากรสรรพสามิต” และมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องระเบียบการใช้ตัวสะกดลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2493 กำหนดให้ใช้ตัวสะกดตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานดังกล่าว ชื่อกรมสรรพสามิต จึงเป็น กรมสรรพสามิต ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

ปัจจุบันการแบ่งส่วนราชการของกรมสรรพสามิต กำหนดให้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง พ.ศ.2545 แบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ในกรมสรรพสามิต ดังนี้

ให้กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ดังนี้

1. พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ.2493 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าสุรา
2. พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ.2509 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้ายาสูบ
3. พระราชบัญญัติไฟ พutschกราช 2486 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าไฟ

4. พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ใช้บริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527

5. พระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 เป็นบทบัญญัติที่กำหนดประเภทสินค้าและบริการ และอัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ได้แก่ สินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหมและสิ่งทอปูพื้นอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน รวมทั้งบริการ สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ ในตึกลับและคิส์โก้เขต สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด กิจการโทรคมนาคม และสลากกินแบ่ง

6. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2527 ใช้จัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตตามกฎหมาย ว่าด้วยภาษีสรรพสามิต เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ

7. พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ.2527 ใช้จัดเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุรา เพื่อส่งมอบให้กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ

ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ ดังนี้

1. สุรา
2. ยาสูบ
3. ไฟ
4. น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน
5. เครื่องดื่ม
6. เครื่องไฟฟ้า
7. แก้วและเครื่องแก้ว
8. รถยนต์
9. เรือ
10. ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง
11. รถจักรยานยนต์
12. หินอ่อน
13. แบตเตอรี่
14. สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน

15. สนามแข่งม้า
16. สนามกอล์ฟ
17. กิจการโทรคมนาคม
18. ไรต์คลับและดิสโก้เทค
19. สนามอาบน้ำหรืออบตัวและนวด
20. สลากกินแบ่งรัฐบาล (ได้รับยกเว้นภาษี)
การแบ่งส่วนราชการกรมสรรพสามิต มีดังนี้
 - (1) สำนักงานเลขานุการกรม
 - (2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - (3) สำนักกฎหมาย
 - (4) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
 - (5) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
 - (6) – (15) สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 1 – 10 ตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด
 - (16) สำนักตรวจสอบ ป้องกันและปราบปราม
 - (17) สำนักมาตรฐานและการพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1
 - (18) สำนักมาตรฐานและการพัฒนาการจัดเก็บภาษี 2
 - (19) สำนักบริหารการคลังและรายได้
 - (20) สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล
 - (21) สำนักแผนภาษี

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา มีหน้าที่ความรับผิดชอบและการแบ่งงาน
ภายในเหมือนกันทุกพื้นที่ ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการพิกัตอัตรา
ภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่
เกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ
2. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรม
จัดเก็บ

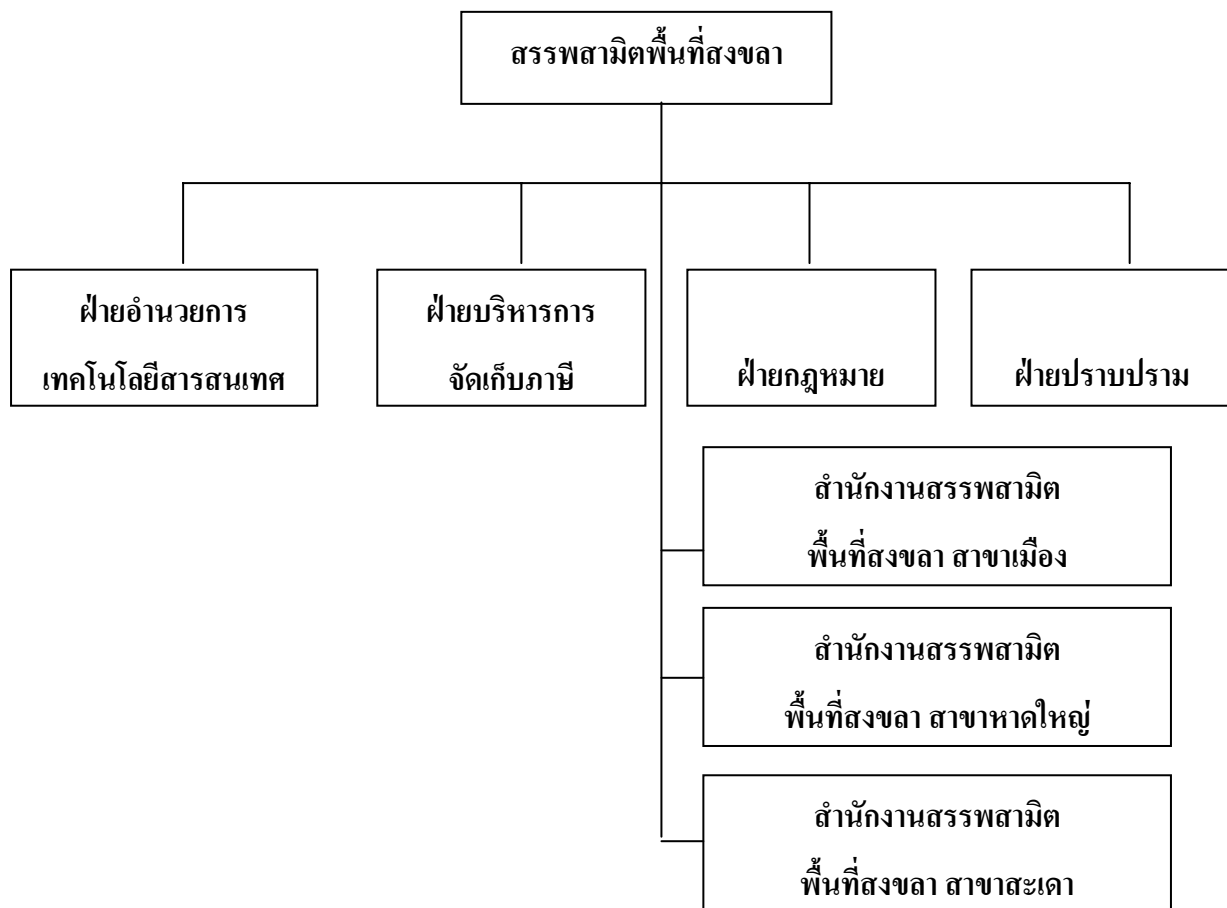
3. กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ และการแบ่งงานภายในเหมือนกันทุกพื้นที่สาขา ดังนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการพิกัตอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมจัดเก็บ
2. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการพิกัตอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับภาษีที่กรมจัดเก็บ
3. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีที่กรมจัดเก็บ

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ผลกระทบจากการปรับโครงสร้างกรมสรรพสามิตที่มีต่อผู้ประกอบการ

กรณีศึกษา สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา สาขาสะเดา

ผู้ให้ข้อมูล

วันที่ เวลา

ผู้สัมภาษณ์

สถานที่

ประเภทงานที่มาติดต่อ

1. () ขอบใบอนุญาตขายยาสูบ สุรา
2. () การยื่นแบบเสียภาษีสรรพสามิต ประเภท สถานบริการ
3. () การซื้อแสตมป์สุราเพื่อขอชำระภาษีสุรา

แนวทางในการสัมภาษณ์

1. หลังจากมีการปรับ โครงสร้างการทำงานท่านคิดว่ามีผลดีต่อหรือเสียอย่างไรบ้าง
ผลดีต่อท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลเสียต่อท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2. ท่านคิดว่าระบบโครงสร้างแบบเดิมกับแบบใหม่ มีประเด็นใดบ้างที่คิดว่าการปรับโครงสร้างทำให้ท่านได้รับผลดีมากกว่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 3. บทบาทของการให้บริการเจ้าหน้าที่ในระบบโครงสร้างแบบใหม่กับแบบเก่าท่านคิดว่าต่างกันหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าการบริการแบบเดิมเมื่อท่านมาติดต่อมีปัญหาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. การปรับโครงสร้างแบบใหม่ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจของท่านหรือไม่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านคิดว่าการปรับโครงสร้างแบบใหม่ส่งผลดีต่อการประกอบการของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ท่านคิดว่าการปรับโครงสร้างแบบใหม่ควรมีข้อปรับปรุง อะไรบ้างเพื่อให้การติดต่อ
งานของท่านมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....

ภาคผนวก ค
รูปถ่ายการสัมภาษณ์







ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	นายสมศักดิ์ กองขุนชาญ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5210521599		
วุฒิการศึกษา			
	วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีการศึกษา
	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)	มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	2551

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าพนักงานสรรพสามิตชำนาญงาน ฝ่ายปราบปราม สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สงขลา
ศาลากลางจังหวัดสงขลา ถนนราชดำเนิน ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000