

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิตเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีหลักของกระทรวงการคลัง มีบทบาทสำคัญในการจัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐเพื่อพัฒนาประเทศ นอกจากนี้กรมสรรพสามิตยังได้ดำเนินการป้องกันและปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต เพื่อสร้างความเป็นธรรม และสร้างมาตรฐานในการจัดเก็บภาษีเพื่อส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทย ภาษีสรรพสามิตจึงเป็นภาษีที่จัดเก็บจากการบริโภคภายในประเทศ จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการควบคุมการบริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ศีลธรรมอันดี และสิ่งแวดล้อม รวมถึงเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและการประหยัดพลังงาน โดยในปีงบประมาณ 2557 เศรษฐกิจไทยขยายตัวในกรอบที่จำกัด เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่เพิ่งเริ่มคลี่คลาย ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจโลกที่ยังคงเปราะบาง ทำให้ในปีงบประมาณ 2557 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีได้รวม 382,730.22 ล้านบาท คิดเป็น 18.44% ของรายได้ทั้งหมด ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายตามเอกสารงบประมาณ (463,700 ล้านบาท) จำนวน 80,969.78 ล้านบาท คิดเป็น 17.46% ของรายได้ทั้งหมด ภายใต้แรงกดดันด้านเศรษฐกิจทั้งปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ เศรษฐกิจไทยในปีงบประมาณ 2558 ยังสามารถขยายตัวได้เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2557 ถึงแม้ว่าการส่งออกสินค้าจะหดตัวแต่การเร่งรัดการเบิกจ่ายภาครัฐผ่านการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน เช่น โครงการลงทุนพัฒนาด้านการคมนาคมขนส่ง รวมถึงมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ยังคงเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยได้เป็นอย่างดี ทำให้ในปีงบประมาณ 2558 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีได้จำนวน 439,092.34 ล้านบาท (เป้าหมาย 421,400.00 ล้านบาท) สูงกว่าเป้าหมาย 17,692.34 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.20 ซึ่งช่วยเสริมฐานะทางการคลังได้เป็นอย่างดี (กรมสรรพสามิต, 2558)

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ขอนแก่น กรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีพื้นที่รับผิดชอบในการควบคุม กำกับ ดูแลทั้งหมด 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบ้านไผ่ อำเภอบ้านแฮด อำเภอชนบท อำเภอเมืองจตุรพักตรพิมาน และอำเภอโคกโพธิ์ไชย มีรายได้หลักในการจัดเก็บภาษีจากสินค้า ได้แก่ ภาษีเครื่องหอมและผลิตภัณฑ์เครื่องหอม ภาษีพรมและสิ่งทอ ภาษีเครื่องดื่มสแตมป์เครื่องดื่ม ค่าใบอนุญาตให้จำหน่าย และรายได้อื่นๆ และจากผลการจัดเก็บรายได้สรรพสามิต ในปีงบประมาณ 2558 ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ มีการจัดเก็บรายได้จำนวน 4,233,093.81 บาท (เป้าหมาย 1,151,070 บาท) ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย 3,082,023.81 บาท แต่ยังมีรายได้ประเภทค่าใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ยาเส้นและไฟ จัดเก็บได้ 866,670.00 บาท ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายตามเอกสารงบประมาณ

(1,105,720.00 บาท) จำนวน 239,050 บาท ทั้งนี้อาจมีผลจากการปรับเพิ่มราคาสินค้าที่สูงขึ้น การกำหนดเขตพื้นที่ห้ามขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์บริเวณใกล้เคียงสถานศึกษา (Zoning) การจัดเก็บภาษียาสูบต่ำ เนื่องจากผู้บริโภคมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปบริโภคบุหรี่มือหิ้วที่มีราคาถูกมากขึ้น (Trading Down) การหลีกเลี่ยงภาษีสรรพสามิต ส่งผลให้รัฐบาลขาดรายได้ที่จะต้องนำมาจัดสรรและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่, 2559)

ดังนั้นการเสียภาษีเป็นหน้าที่ที่พึงต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นพลเมืองของประเทศชาติที่มีความรับผิดชอบคนหนึ่ง จึงเห็นได้ว่าการจัดเก็บภาษีนั้นเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากวัตถุประสงค์หลักของการจัดเก็บภาษีซึ่งก็เพื่อหารายได้ให้แก่อำนาจรัฐแล้ว การจัดเก็บภาษียังมีวัตถุประสงค์ในการที่รัฐจะใช้เป็นเครื่องมือทางการคลัง การควบคุมเศรษฐกิจ รวมทั้งใช้ในการจัดสรรและกระจายรายได้อีกด้วย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาถึง การใช้สุนทรียสาธกและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อพัฒนาการบริการสู่การจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ โดยการค้นหาสิ่งที่เป็นจุดเด่นจุดรวมที่ดีที่สุดที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถขยายการจัดเก็บภาษีให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีคุณภาพในการบริการ พร้อมกับลดความผิดพลาดในการทำงาน และเมื่อค้นพบแล้วก็จะสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กร นำไปสู่การเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นรูปธรรมและมีการขยายผลไปยังหน่วยงานสาขาอื่นๆ ในโอกาสต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาและค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีที่มีให้สามารถนำมาใช้ในองค์กรได้และเกิดประโยชน์สูงสุด

1.2.2 เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า สุนทรียสาธก (AI) ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) โดยการค้นหาประสบการณ์เชิงบวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและหน่วยวิเคราะห์ ทำการศึกษาโดยเก็บตัวอย่างจากบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จำนวน 8 คน และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี จำนวน 40 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์พนักงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ และร้านค้าของผู้ประกอบการ จังหวัดขอนแก่น

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ทำการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์ รวบรวมข้อมูลและวัดผลการศึกษา ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนกรกฎาคม 2559

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1.4.1 สามารถนำประสบการณ์เชิงบวกหรือสิ่งที่ประทับใจของบุคลากรและผู้ประกอบการร้านค้า ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

1.4.2 ผู้บริหารสำนักงานพื้นที่และสาขาสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปขยายผลและปรับปรุงใช้เพื่อพัฒนาองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ในอนาคต

#### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ภาษีสรรพสามิต เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น

1.5.2 ผู้มีหน้าที่เสียภาษี หมายถึง ผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ผู้ประกอบกิจการสถานบริการ ผู้นำเข้าสินค้า ผู้กระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต และผู้อื่นตามที่กฎหมายกำหนด

1.5.3 สำนักงาน หมายถึง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น

1.5.4 สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry : AI) หมายถึง กระบวนการศึกษาค้นหา ร่วมกัน เพื่อค้นหาสิ่งที่ดีที่สุด ในตัวคน องค์กร และเกี่ยวกับโลกที่อยู่รอบๆ ตัวเรา

1.5.5 ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี หมายถึง ผู้มีหน้าที่เสียภาษี

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การดำเนินการตามวงจรสุนทรียสาธกเป็นหลัก ซึ่งมีแนวทางในการศึกษาคือ เริ่มจากการสังเกตและสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาจุดร่วม และจุดโดดเด่น โดยการตั้งคำถามเชิงบวก เพื่อค้นหาประสบการณ์และสิ่งที่ดีงามของพนักงาน และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีโดยใช้สุนทรียสาธก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและหน่วยวิเคราะห์

หน่วยวิเคราะห์ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จำนวน 8 คน และกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี จำนวน 40 คน รวมจำนวน 48 คน

#### 3.2 ขั้นตอนการศึกษา

3.2.1 ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry : AI) โดยใช้แบบจำลอง 4D เป็นเครื่องมือในการค้นหาประสบการณ์ที่ดีที่สุด หรือจุดแข็งของตนเอง โดยการตั้งคำถาม และการสังเกตเชิงสร้างสรรค์ และนำเอาข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หว่าอะไรเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีได้

3.2.1.1 การค้นหา (Discovery) ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุด ที่คิดว่าประทับใจในการทำงาน ทั้งเรื่องราวที่พบเจอด้วยตนเอง หรือจากการบอกโดยประยุกต์ใช้สุนทรียสาธกในการตั้งคำถาม โดยใช้คำถาม 5 คำถาม ในการสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำถามที่ 2 การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำถามที่ 4 สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำถามที่ 5 ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงาน

แบบใด

และใช้คำถาม 3 คำถาม ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำถามที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง ซึ่งในคำถามที่นำมาใช้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ามาจากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้

**3.2.1.2 การวาดฝัน (Dream)** เป็นขั้นตอนที่นำสิ่งที่ค้นพบจากการสัมภาษณ์หรือปัจจัยสู่ความสำเร็จมาพิจารณาพร้อมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อหาแนวทางทางในการพัฒนาประสิทธิภาพ วาดฝันถึงสิ่งที่เราอยากให้เกิดขึ้นกับองค์กรและพนักงาน โดยสิ่งนั้นต้องสามารถปฏิบัติได้จริงและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร นั่นคือ การทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

**3.2.1.3 การออกแบบ (Design)** ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการค้นหา (Discovery) คือจุดร่วมและจุดโดดเด่น และการวาดฝัน (Dream) นำมาออกแบบกิจกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เพื่อพัฒนาการบริการสู่การจัดเก็บภาษีที่ดี

**3.2.1.4 การลงมือทำ (Destiny)** เป็นการนำกิจกรรมที่ออกแบบไว้แปลงไปสู่การปฏิบัติ โดยผู้ศึกษานำกิจกรรมที่ออกแบบมาจากการวิเคราะห์จุดร่วมและจุดโดดเด่นมาเขียนเป็นโครงการ และนำเสนอต่อผู้บริหาร

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

**3.3.1 กระบวนการสุนทรียสาธก** มี 4 ขั้นตอน หรือที่เรียกว่าแบบจำลอง 4D (4-D Model) ประกอบด้วย

**3.3.1.1 การค้นหา (Discovery)** เริ่มต้นจากการให้สมาชิกในองค์กรแต่ละคนและผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีบอกเล่าเรื่องราวแง่มุมที่ดีที่สุด และช่วงเวลาที่ดีที่สุดจากประสบการณ์ทำงานกับเพื่อนร่วมงานจากคนอื่น ๆ

**3.3.1.2 การวาดฝัน (Dream)** กระบวนการนำสิ่งที่ค้นหาได้จากประสบการณ์เชิงบวกมากำหนดความต้องการ ที่ต้องการอยากให้เป็นร่วมกัน

**3.3.1.3 การออกแบบ (Design)** นำสิ่งที่วาดฝันมาคิดวิธีการสร้างองค์กรให้เกิดขึ้นจริงตามภาพลักษณ์เชิงบวกขององค์กรที่สมาชิกทุกคนเห็นร่วมกัน

**3.3.1.4 การลงมือทำ (Destiny)** คือกระบวนการดำเนินการอย่างสร้างสรรค์

**3.3.2 การวิเคราะห์ SOAR (SOAR Analysis)** นำไปใช้ในขั้นตอนวาดฝัน ซึ่งจะใช้เพื่อค้นหาจุดแข็งขององค์กร โอกาสที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็นหรือ

สิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตกับองค์กร ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายในอนาคตที่อยากจะเป็น

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

**3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ สังเกตพฤติกรรมและกิริยาตอบสนองโดยตรงของผู้ถูกสัมภาษณ์

**3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการสืบค้นข้อมูลจากเอกสาร บทความทางวิชาการต่างๆ หรือเป็นข้อมูลองค์กรที่มีอยู่แล้ว เช่น แผนนโยบาย กลยุทธ์ เป็นต้น

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพร่วมกับการศึกษาเชิงปฏิบัติการ จากการสัมภาษณ์ โดยใช้ทฤษฎีสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) และดำเนินการศึกษาดำเนินการด้วยการสุนทรียสาธก (4-D Cycle) ค้นหาทัศนคติและประสบการณ์เชิงบวกของผู้ถูกสัมภาษณ์โดยหาจุดโดดเด่น คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรือความประทับใจเชิงบวกที่มีบางคนกล่าวถึงและเราคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี และจุดร่วม คือปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรือความประทับใจเชิงบวกที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าวถึงบ่อยครั้ง นำมาออกแบบกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะ

จากที่ได้มีการศึกษามาระยะหนึ่ง ได้มีการดำเนินการควบคู่ไปกับการศึกษาตามแผนการดังนี้ (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แผนการดำเนินการควบคู่กับการศึกษา

| ลำดับ | โครงการที่ดำเนินการ                              | ผู้รับผิดชอบ                                | ระยะเวลา                     | หมายเหตุ |
|-------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|----------|
| 1     | ตรวจสอบภาษีเชิงรุก เพื่อการ<br>จัดเก็บที่ทั่วถึง | สรรพสามิตพื้นที่<br>สาขาและพนักงาน<br>ทุกคน | กุมภาพันธ์ -<br>กรกฎาคม 2559 |          |
| 2     | 3 นาที่มีคุณค่ากับ<br>สรรพสามิต                  | สรรพสามิตพื้นที่<br>สาขา                    | มีนาคม 2559                  |          |
| 3     | จัดนิทรรศการประชาสัมพันธ์<br>กรมสรรพสามิต        | สรรพสามิตพื้นที่<br>สาขาและพนักงาน<br>ทุกคน | มีนาคม -<br>กรกฎาคม 2559     |          |
| 4     | จัดทำจุลสาร คู่มือประชาชน<br>เสริมความรู้        | นายวีระยุทธ สีสุระ                          | เมษายน -<br>กรกฎาคม 2559     |          |
| 5     | KM เจ้าหน้าที่มุ่งสู่ one stop<br>service        | สรรพสามิตพื้นที่<br>สาขาและพนักงาน<br>ทุกคน | มีนาคม -<br>กรกฎาคม 2559     |          |

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น จากการสัมภาษณ์ โดยใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) และดำเนินการศึกษาด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Cycle) เพื่อหาประสบการณ์เชิงบวกและหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ได้ผลการศึกษา ดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

ผลการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีนั้น ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

#### ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis)

| Strategic Inquiry | ผลการวิเคราะห์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <u>จุดแข็ง (Strengths)</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                   | (1) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้เข้าถึงสภาพแวดล้อมและลักษณะนิสัย ทักษะของผู้เสียภาษี<br>สรรพสามิตได้เป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสารสามารถเข้าใจง่าย<br>(2) บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบภาษี และการตรวจจับปราบปราม<br>(3) มีผู้นำที่พร้อมจะแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่กรมสรรพสามิตกำหนด<br>(4) บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ<br>(5) อาคารสำนักงานตั้งอยู่ในบริเวณที่ประชาชนเดินทางมาติดต่อได้สะดวก |
|                   | <u>โอกาส (Opportunities)</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                   | (1) การมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ช่วยทำให้การทำงานง่ายขึ้น<br>(2) ปัจจุบันแผนพัฒนาระบบราชการเน้นหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางในการทำงานเพื่อลด                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



#### ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) (ต่อ)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>ปัญหาความขัดแย้งและสร้างความโปร่งใส จึงทำให้ประชาชนเข้าใจในบทบาทของกรมสรรพสามิตมากขึ้น</p> <p>(3) องค์กรสนับสนุนการเพิ่มความรู้ด้านต่างๆ ของบุคลากรอย่างเต็มที่</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Appreciative Intent | <p><b>ผลการวิเคราะห์</b></p> <p><u>สิ่งที่เราต้องการจะเป็น (Aspirations)</u></p> <p>(1) บุคลากรทุกคนสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของตัวเองออกมาได้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด</p> <p>(2) ความเป็นมืออาชีพของบุคลากรในการพัฒนาขีดความสามารถให้ทันต่อสถานการณ์ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี</p> <p>(3) บุคลากรทุกคนสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยในการเสียภาษีได้ทุกเรื่อง</p> <p>(4) บุคลากรมีความสุขในการทำงาน มีความรักและผูกพันกับองค์กร</p> |
|                     | <p><u>ผลลัพธ์ (Results)</u></p> <p>(1) ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยวัดจากคะแนนร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบทันทีที่มากกว่าร้อยละ 95</p> <p>(2) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยวัดจากคะแนนในระดับ ดีเด่น</p> <p>(3) การปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ท้าทายภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด</p>                                                                                                  |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) พบว่า จุดแข็งของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้เข้าถึงสภาพแวดล้อมและลักษณะนิสัย ทักษะของผู้เสียภาษีสรรพสามิตได้เป็นอย่างดีการติดต่อสื่อสารสามารถเข้าใจง่าย บุคลากรมีทักษะความเชี่ยวชาญด้านการจัดเก็บภาษี การตรวจสอบภาษีและการตรวจจับปราบปราม มีผู้นำที่พร้อมจะแก้ไขปัญหาและพัฒนากระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่กรมสรรพสามิตกำหนด บุคลากรทุกคนให้ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานพร้อมรับสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ อาคารสำนักงานตั้งอยู่ในบริเวณที่ประชาชนเดินทางมาติดต่อได้สะดวก

นอกจากนี้โอกาสที่วิเคราะห์ได้ มีดังนี้ การมีเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ช่วยทำให้การทำงานง่ายขึ้น ปัจจุบันแผนพัฒนาระบบราชการเน้นหลักธรรมาภิบาล ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางในการ

ทำงานเพื่อลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างความโปร่งใส จึงทำให้ประชาชนเข้าใจในบทบาทของกรมสรรพสามิตมากขึ้น องค์กรสนับสนุนการเพิ่มความรู้ด้านต่าง ๆ ของบุคลากรอย่างเต็มที่

ในส่วน of สิ่งที่ยากจะเป็น บุคลากรทุกคนสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของตัวเองออกมาได้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ความเป็นมืออาชีพของบุคลากรในการพัฒนาขีดความสามารถให้ทันต่อสถานการณ์ และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี บุคลากรทุกคนสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยในการเสียภาษีได้ทุกเรื่อง บุคลากรมีความสุขในการทำงาน มีความรักและผูกพันกับองค์กร

ในด้านของผลลัพธ์ ต้องการให้ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจในการให้บริการ โดยวัดจากคะแนนร้อยละเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบทันทีที่มากกว่าร้อยละ 95 เป็นหน่วยงานที่ให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต โดยวัดจากคะแนนในระดับ ดีเด่น การปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ท้าทายภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

## 4.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

ขั้นตอนการหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีโดยใช้ประสบการณ์เชิงบวก จากกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Cycle) สามารถวิเคราะห์ผลการศึกษาได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

**4.2.1 การค้นพบ (Discovery)** ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์โดยใช้การใช้คำถามเชิงบวก ในแบบสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry : AI) เพื่อค้นหาประสบการณ์และเรื่องราวดี ๆ ของพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ด้วยคำถามเชิงบวก 5 คำถาม และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ด้วยคำถามเชิงบวก 3 คำถาม ดังนี้

**4.2.1.1 คำถามพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ 5 คำถาม**  
ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำถามที่ 2 การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำถามที่ 4 สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำถามที่ 5 ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงาน

แบบใด

เกณฑ์การพิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และพิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์พนักงาน เพื่อหาประสบการณ์ที่ประทับใจในการให้บริการ สามารถจัดเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย เพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด พบ ปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. พนักงานทุกคนร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันทำงาน
2. ทำงานแบบเป็นกันเอง
3. การทักทายกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. มีความจริงใจให้กันและกัน
5. มีความสามัคคี รักใคร่ปรองดองกัน
6. เต็มอกเต็มใจที่จะทำงานและมีจิตบริการ
7. นึกถึงประโยชน์ส่วนรวมก่อนเป็นที่ตั้ง
8. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้กันและกัน
9. ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
10. การเรียนรู้ในองค์กร
11. มีการสอนงานให้กัน

จากการจัดทำความถี่ของ บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด

| ลำดับที่ | บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด | ความถี่ |
|----------|-----------------------------------------------------|---------|
| 1        | พนักงานทุกคนร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันทำงาน          | 7       |
| 2        | ทำงานแบบเป็นกันเอง                                  | 6       |
| 3        | การทักทายกัน ยิ้มแย้มแจ่มใส                         | 3       |
| 4        | มีความจริงใจให้กันและกัน                            | 2       |
| 5        | มีความสามัคคี รักใคร่ปรองดองกัน                     | 2       |
| 6        | เต็มอกเต็มใจที่จะทำงานและมีจิตบริการ                | 2       |
| 7        | พนักงานทุกคนนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมก่อนเป็นที่ตั้ง    | 1       |
| 8        | เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้กันและกัน                      | 1       |
| 9        | ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน                | 1       |
| 10       | มีการเรียนรู้ในองค์กร                               | 1       |
| 11       | มีการสอนงานให้กัน                                   | 1       |

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด ได้แก่

1. พนักงานทุกคนนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมก่อนเป็นที่ตั้ง
2. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้กันและกัน
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
4. มีการเรียนรู้ในองค์กร
5. มีการสอนงานให้กัน

**คำถามที่ 2** การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร  
พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. การได้ช่วยแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และตอบข้อสงสัยในการเสียภาษีให้ประชาชนได้เข้าใจ
2. การได้ออกไปบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกล
3. การให้บริการช่วงโครงการรถยนต์ใหม่คันแรก เจ้าหน้าที่ทุกคนช่วยเหลือกันจนดีกและได้มาให้บริการประชาชนช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์
4. ทุกคนช่วยเหลือกันทำงาน
5. การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ
6. การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

จากการจัดทำความถี่ของ การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด  
อย่างไร พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6** การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

| ลำดับที่ | การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร                                                                | ความถี่ |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | การได้ช่วยแนะนำให้ประชาชนเข้าใจ และตอบข้อสงสัยในการเสียภาษีให้ประชาชนได้เข้าใจ                                           | 7       |
| 2        | การได้ออกไปบริการประชาชนที่อยู่ห่างไกล                                                                                   | 6       |
| 3        | การให้บริการช่วงโครงการรถยนต์ใหม่คันแรก เจ้าหน้าที่ทุกคนช่วยเหลือกันจนดีกและได้มาให้บริการประชาชนช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์ | 3       |
| 4        | ทุกคนช่วยเหลือกันทำงาน                                                                                                   | 3       |
| 5        | การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ                                                                                        | 2       |
| 6        | การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน                                                                                             | 1       |

จากตารางที่ 6 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ การให้บริการครั้งไหน ที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร ได้แก่

1. ทุกคนช่วยเหลือกันทำงาน
2. การให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ
3. การเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน

**คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง พบปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้**

1. การเพิ่มเงินเดือน โบนัส และเบี้ยเลี้ยง
2. สวัสดิการของพนักงาน เช่น เงินกู้
3. ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกับประชาชนได้มากกว่านี้
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร
5. ดูแลบุคลากรให้ทั่วถึง
6. ปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบต่างๆ
7. เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

จากการจัดทำความถี่ของ ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง พบปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 7)

**ตารางที่ 7 ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง**

| ลำดับที่ | ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  | ความถี่ |
|----------|---------------------------------------------------|---------|
| 1        | การเพิ่มเงินเดือน โบนัส และเบี้ยเลี้ยง            | 8       |
| 2        | สวัสดิการของพนักงาน เช่น เงินกู้                  | 7       |
| 3        | การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกับประชาชนได้มากกว่านี้ | 3       |
| 4        | จัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร                | 2       |
| 5        | ดูแลบุคลากรให้ทั่วถึง                             | 2       |
| 6        | ปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบต่างๆ                      | 2       |
| 7        | เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน        | 2       |

จากตารางที่ 7 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง ได้แก่

1. การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกับประชาชนได้มากกว่านี้
2. ดูแลบุคลากรให้ทั่วถึง
3. ปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบต่างๆ
4. เพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน

คำถามที่ 4 สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร พบปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. การได้ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้แชร์ความรู้ แชร์ประสบการณ์ให้กัน
2. การได้ออกไปตรวจดูสินค้า และได้ให้คำแนะนำประชาชน
3. สำนักงานโปร่ง สบายตา และมีความสะอาด
4. พนักงานสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส
5. การพูดคุยกันแบบพี่แบบน้อง
6. การบริการรวดเร็ว
7. การช่วยเหลือกันทำงาน
8. มีการสอนงานแบบพี่สอนน้อง

จากการจัดทำความถี่ของ สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร พบปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

| ลำดับที่ | สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร                                  | ความถี่ |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | การได้ทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้แชร์ความรู้ แชร์ประสบการณ์ให้กัน | 5       |
| 2        | การได้ออกไปตรวจดูสินค้า และได้ให้คำแนะนำประชาชน                             | 3       |
| 3        | สำนักงานโปร่ง สบายตา และมีความสะอาด                                         | 3       |
| 4        | พนักงานสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส                                        | 3       |
| 5        | การพูดคุยกันแบบพี่แบบน้อง                                                   | 1       |
| 6        | การบริการรวดเร็ว                                                            | 1       |
| 7        | การช่วยเหลือกันทำงาน                                                        | 1       |
| 8        | มีการสอนงานแบบพี่สอนน้อง                                                    | 1       |

จากตารางที่ 8 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร ได้แก่

1. การพูดคุยกันแบบพี่แบบน้อง
2. การบริการรวดเร็ว
3. การช่วยเหลือกันทำงาน
4. มีการสอนงานแบบพี่สอนน้อง

คำถามที่ 5 ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. กล้าคิดกล้าทำ และมีความรับผิดชอบ
2. ดูเป็นกันเองไม่ถือตัว
3. แบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็น
4. มีความเข้าใจ ดูแลลูกน้องได้ทั่วถึงและให้คำปรึกษาได้
5. มีคุณธรรมและจริยธรรม
6. ใจกว้างและจริงใจ
7. มีความเข้มแข็ง
8. การทำงานเป็นทีม

จากการจัดทำความถี่ของ ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

| ลำดับที่ | ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด | ความถี่ |
|----------|-------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | กล้าคิดกล้าทำ และมีความรับผิดชอบ                            | 6       |
| 2        | ดูเป็นกันเองไม่ถือตัว                                       | 4       |
| 3        | แบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็น      | 4       |
| 4        | มีความเข้าใจ ดูแลลูกน้องได้ทั่วถึงและให้คำปรึกษาได้         | 3       |
| 5        | มีคุณธรรมและจริยธรรม                                        | 2       |
| 6        | ใจกว้างและจริงใจ                                            | 2       |
| 7        | มีความเข้มแข็ง                                              | 1       |
| 8        | การทำงานเป็นทีม                                             | 1       |

จากตารางที่ 9 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด ได้แก่

1. กล้าคิดกล้าทำ และมีความรับผิดชอบ
2. ดูเป็นกันเองไม่ถือตัว
3. แบบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็น

4. มีความเข้าใจ ดูแลลูกค้าได้ทั่วถึงและให้คำปรึกษาได้

4.2.1.2 คำถามผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี 3 คำถาม ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด

คำถามที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
เกณฑ์การพิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และพิจารณาปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี เพื่อหาประสบการณ์ที่ประทับใจในการใช้บริการ สามารถจัดเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อยเพื่อหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม และปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น ได้ดังนี้

คำถามที่ 1 บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. พนักงานให้บริการพูดคุยด้วยแบบเป็นกันเอง ไม่ถือตัว
2. พนักงานให้การต้อนรับเป็นอย่างดีดูเป็นกันเองไม่ถือตัว
3. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย
4. พนักงานให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้ทุกเรื่อง
5. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ
6. สำนักงานจัดเป็นระเบียบเรียบร้อยดี เข้ามาติดต่อแล้วดูสบายตา ไม่อึดอัด
7. พนักงานพูดทักทาย ชวนคุย
8. ให้บริการรวดเร็ว ไม่รอนาน
9. พนักงานอภัยด้วยดี
10. มีเก้าอี้ให้นั่งรอ

จากการจัดทำความถี่ของ บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 10)



**ตารางที่ 10** บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด

| ลำดับที่ | บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด | ความถี่ |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | พนักงานให้บริการพูดคุยด้วยแบบเป็นกันเอง ไม่ถือตัว                            | 17      |
| 2        | พนักงานให้การต้อนรับเป็นอย่างดี                                              | 14      |
| 3        | พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ สุภาพเรียบร้อย                             | 12      |
| 4        | พนักงานให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้ทุกอย่าง                                     | 8       |
| 5        | พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ                               | 7       |
| 6        | สำนักงานจัดเป็นระเบียบเรียบร้อยดี เข้ามาติดต่อแล้วดูสบายตา ไม่อึดอัด         | 6       |
| 7        | พนักงานพูดทักทาย ชวนคุย                                                      | 3       |
| 8        | การให้บริการรวดเร็ว ไม่รอนาน                                                 | 3       |
| 9        | พนักงานอภัยภัยดี                                                             | 2       |
| 10       | มีเก้าอี้ให้นั่งรอ                                                           | 1       |

จากตารางที่ 10 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น(Divergence) สำหรับ บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด ได้แก่

1. พนักงานให้บริการพูดคุยด้วยแบบเป็นกันเอง ไม่ถือตัว
2. พนักงานให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำได้ทุกอย่าง
3. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ
4. สำนักงานจัดเป็นระเบียบเรียบร้อยดี เข้ามาติดต่อแล้วดูสบายตา ไม่อึดอัด
5. การให้บริการรวดเร็ว ไม่รอนาน

**คำถามที่ 2** การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. การให้บริการที่รวดเร็ว ไม่รอนาน
2. ทุกครั้งที่มาติดต่อ พนักงานให้คำแนะนำดีมาโดยตลอด
3. พนักงานรับเรื่องและดำเนินการให้ทันที
4. สำนักงานดูเป็นระเบียบ สะอาด
5. พนักงานให้ความเป็นมิตรดี ดูเป็นกันเอง
6. พนักงานพูดจาไพเราะสุภาพ

7. มีความเสมอภาคระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ
8. การมาติดต่อเรื่องรถยนต์ พนักงานช่วยเดินเรื่องจนสำเร็จ
9. พนักงานจำได้ว่าร้านค้าอยู่ตรงไหน

จากการจัดทำความถี่ของ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด  
อย่างไร

| ลำดับที่ | การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร | ความถี่ |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | การให้บริการที่รวดเร็ว ไม่รอนาน                                                  | 29      |
| 2        | ทุกครั้งที่มาติดต่อ พนักงานให้คำแนะนำดีมาโดยตลอด                                 | 25      |
| 3        | พนักงานรับเรื่องและดำเนินการให้ทันที                                             | 5       |
| 4        | สำนักงานดูเป็นระเบียบ สะอาด                                                      | 5       |
| 5        | พนักงานให้ความเป็นมิตรดี ดูเป็นกันเอง                                            | 5       |
| 6        | พนักงานพูดจาไพเราะสุภาพ                                                          | 3       |
| 7        | มีความเสมอภาคระหว่างพนักงานและผู้ให้บริการ                                       | 1       |
| 8        | การมาติดต่อเรื่องรถยนต์ พนักงานช่วยเดินเรื่องจนสำเร็จ                            | 1       |
| 9        | พนักงานจำได้ว่าร้านค้าอยู่ตรงไหน                                                 | 1       |

จากตารางที่ 11 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น(Divergence) สำหรับ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร ได้แก่

1. การให้บริการที่รวดเร็ว ไม่รอนาน
2. ทุกครั้งที่มาติดต่อ พนักงานให้คำแนะนำดีมาโดยตลอด
3. พนักงานรับเรื่องและดำเนินการให้ทันที
4. พนักงานให้ความเป็นมิตรดี ดูเป็นกันเอง

คำถามที่ 3 ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง พบปัจจัยที่เป็นจุดร่วม (Convergences) และจุดโดดเด่น (Divergence) จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

1. ต้องการให้พนักงานออกไปแนะนำสินค้าที่เสียภาษีให้ถูกต้อง
2. ต้องการให้ออกไปให้บริการเก็บใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ นอกสถานที่
3. ออกไปประชาสัมพันธ์แนะนำความรู้เรื่องกฎหมายสรรพสามิต

4. ออกไปตรวจร้านค้าที่ไม่มีใบอนุญาตให้เข้าสู่ระบบการจัดเก็บภาษี
5. ออกไปตรวจสินค้าผิดกฎหมาย เช่น บุหรี่ เครื่องดื่ม
6. ควบคุมราคาสินค้าสุรา ยาสูบ
7. แจกเตือนก่อนครบกำหนดชำระ
8. แจกข่าวสารใหม่ๆ
9. ไปประกาศแจกเตือนตามหมู่บ้าน

จากการจัดทำความถี่ของ ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง พบปัจจัยที่เป็นจุดรวม (Convergences) ดังนี้ (ดังตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

| ลำดับที่ | ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง      | ความถี่ |
|----------|------------------------------------------------------------------|---------|
| 1        | ต้องการให้พนักงานออกไปแนะนำสินค้าที่เสียภาษีให้ถูกต้อง           | 16      |
| 2        | ต้องการให้ออกไปให้บริการเก็บใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ นอกสถานที่ | 12      |
| 3        | ออกไปประชาสัมพันธ์แนะนำความรู้เรื่องกฎหมายสรรพสามิต              | 9       |
| 4        | ออกไปตรวจร้านค้าที่ไม่มีใบอนุญาตให้เข้าสู่ระบบการจัดเก็บภาษี     | 7       |
| 5        | ออกไปตรวจสินค้าผิดกฎหมาย เช่น บุหรี่ เครื่องดื่ม                 | 6       |
| 6        | ควบคุมราคาสินค้าสุรา ยาสูบ                                       | 5       |
| 7        | แจกเตือนก่อนครบกำหนดชำระ                                         | 2       |
| 8        | แจกข่าวสารใหม่ๆ                                                  | 2       |
| 9        | ไปประกาศแจกเตือนตามหมู่บ้าน                                      | 1       |

จากตารางที่ 12 พบว่าปัจจัยที่เป็นจุดโดดเด่น (Divergence) สำหรับ ท่านอยากให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง ได้แก่

1. ต้องการให้พนักงานออกไปแนะนำสินค้าที่เสียภาษีให้ถูกต้อง
2. ต้องการให้ออกไปให้บริการเก็บใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ นอกสถานที่
3. ออกไปประชาสัมพันธ์แนะนำความรู้เรื่องกฎหมายสรรพสามิต
4. ออกไปตรวจร้านค้าที่ไม่มีใบอนุญาตให้เข้าสู่ระบบการจัดเก็บภาษี
5. แจกเตือนก่อนครบกำหนดชำระ แจกข่าวสารใหม่ๆ ไปประกาศตามหมู่บ้าน

#### 4.2.2 การวาดฝัน (Dream)

จากขั้นตอนการค้นพบ (Discovery) โดยการสัมภาษณ์ประสบการณ์และเรื่องราวต่างๆ ของพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ทำให้พบจุดร่วมและจุดโดดเด่น นำมาสู่การวาดฝัน (Dream) ถึงองค์ประกอบที่เราต้องการว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บุคลากรได้อย่างไรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาในการจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง โดยมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า พัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยนำการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความประทับใจและความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

#### 4.2.3 การออกแบบ (Design)

เมื่อผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเชิงบวก ผู้ศึกษาจึงได้วิเคราะห์ประสบการณ์ด้านบวกที่ได้ค้นพบจาก พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีและสรุปผลทั้งหมด พร้อมทั้งหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี เพื่อเสนอต่อผู้บริหารสำนักงานพื้นที่สาขา ได้พิจารณาความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง ดังต่อไปนี้

##### 4.2.3.1 กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

การค้นพบ : จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ว่าท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง พบว่า

จุดร่วม คือ ต้องการให้พนักงานออกไปแนะนำสินค้าที่เสียภาษีให้ถูกต้อง ออกไปให้บริการเก็บใบอนุญาตจำหน่ายสุรยาสูบ นอกสถานที่

จุดโดดเด่น คือ ต้องการให้พนักงานออกไปประชาสัมพันธ์แนะนำความรู้เรื่องกฎหมายสรรพสามิต ออกไปตรวจร้านค้าที่ไม่มีใบอนุญาตให้เข้าระบบการจัดเก็บภาษี การแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดชำระ แจ้งข่าวสารใหม่ๆ ไปประกาศแจ้งเตือนตามหมู่บ้าน

การวาดฝัน : การปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ทำทนายภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดและจัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง

การออกแบบ : ออกแบบกิจกรรม 4 โครงการ

##### 1) โครงการตรวจสอบภาษีเชิงรุก เพื่อการจัดเก็บที่ทั่วถึง

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อออกตรวจสอบสภาพกิจการร้านค้าในพื้นที่รับผิดชอบให้ความรู้ในด้านภาษีและแนะนำสินค้าแต่ละประเภทว่าได้ยื่นเสียภาษีตรงกับข้อเท็จจริงหรือไม่ ถ้าไม่ถูกต้อง และพบว่ามีการที่ต้องชำระเพิ่มเติมก็มีการประเมินเรียกเก็บเพิ่มเติม เพื่อให้เสียภาษีที่ถูกต้อง และเพื่อเพิ่มช่องทางการจัดเก็บภาษีจากร้านค้าที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องให้เข้าสู่ระบบการชำระภาษีให้ถูกต้อง

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สรรพสามิตพื้นที่สาขาและพนักงานทุกคน

ระยะเวลา : กุมภาพันธ์ 2559 – กรกฎาคม 2559

เริ่มโครงการ : เริ่มเดือนกุมภาพันธ์ 2559

### 2) โครงการ 3 นาที่มีคุณค่ากับสรรพสามิต

เป็นโครงการที่ขอความร่วมมือกับหน่วยงานเทศบาล กำหนดผู้ใหญ่บ้านกระจายเสียงในท้องถิ่นเพื่อประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุ เชิญชวนให้ประชาชนมายื่นชำระภาษี ชำระใบอนุญาตให้จำหน่ายสุรา และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการต่างๆ ของทางสำนักงานสรรพสามิต เช่น ไม่หยุดพักกลางวัน เป็นต้น ซึ่งสื่อประเภทนี้เข้าถึงผู้รับได้อย่างกว้างขวางตามอาณาเขตภูมิศาสตร์ ประชาชนทั่วไป และคนที่ไม่รู้หนังสือหรือกลุ่มที่ไม่มีเวลาอ่านหนังสือหรือข้อมูลข่าวสารก็สามารถรับทราบ รับรู้ และจดจำ เข้าใจได้ง่ายและทันที

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สรรพสามิตพื้นที่สาขา

ระยะเวลา : 1 เดือน

เริ่มโครงการ : เริ่มเดือนมีนาคม 2559

### 3) โครงการจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์ กรมสรรพสามิต

เป็นโครงการที่จัดขึ้นโดยทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ออกไปจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต โดยแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาษีและการเสียภาษีที่ถูกต้อง เผยแพร่ให้ประชาชนทราบ เช่น ในงานประจำปี รวมทั้งเข้าร่วมกับสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นอาทิ โรงเรียน เทศบาล อบต. ในการจัดนิทรรศการเพื่อการศึกษาและวิชาการ ในการเสริมสร้างจิตสำนึกในด้านการเสียภาษี รับผิดชอบ ภาระต้นทุน และเห็นประโยชน์ของการเสียภาษี เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาประเทศชาติ โดยชี้ให้เห็นว่าภาษีที่เก็บไปนั้น ได้นำไปทำประโยชน์อะไร และปลูกฝังให้ความรู้เรื่องภาษีแก่เด็กนักเรียน นักศึกษาเพื่อเป็นศูนย์กลางในการช่วยประชาสัมพันธ์อีกต่อหนึ่ง เพื่อที่จะสามารถจูงใจและเต็มใจมาเสียภาษี

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สรรพสามิตพื้นที่สาขาและเจ้าหน้าที่ทุกคน

ระยะเวลา : ระยะเวลา 5 เดือน เดือนละ 1 ครั้ง

เริ่มโครงการ : มีนาคม 2559 – กรกฎาคม 2559

### 4) โครงการจัดทำจุลสาร คู่มือประชาชน เสริมความรู้

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือแนะนำประชาชนให้รู้ เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ และเรื่องหน้าที่และสิทธิผู้มีหน้าที่เสียภาษี สรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เพื่อแจกจ่ายให้กับผู้รับบริการและประชาชนผู้สนใจโดยทั่วไป และสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก อันจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและเกิดความร่วมมือที่ดีที่จะปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของราชการยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ : นายวีระยุทธ สีสุระ

ระยะเวลา : 3 เดือน

เริ่มโครงการ : เมษายน 2559 – มิถุนายน 2559

#### 4.2.3.2 กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การค้นพบ : จากการสัมภาษณ์พนักงานถึงเรื่องราวดี ๆ ในการทำงานเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานและการมีส่วนร่วม พบว่า

จุดร่วม คือ พนักงานทุกคนร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันทำงาน ทำงานแบบเป็นกันเอง มีการทักทายกัน มีความจริงใจให้กันและกัน มีความสามัคคีรักใคร่ปรองดองกัน เต็มใจที่จะทำงานและมีจิตบริการ

จุดโดดเด่น คือ พนักงานทุกคนนึกถึงประโยชน์ส่วนรวมก่อนเป็นที่ตั้ง ยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้กันและกัน มีการเรียนรู้และสอนงานให้กัน

การวัดผล : เป็นองค์กรที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรทุกคนสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของตัวเองออกมาได้อย่างเต็มที่เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดและเป็นหน่วยงานที่ให้บริการตามมาตรฐานการให้บริการของกรมสรรพสามิต

การออกแบบ : ออกแบบกิจกรรม 1 โครงการ

##### 1) โครงการ KM เจ้าหน้าที่มุ่งสู่ one stop service

เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อจุดประสงค์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งเป็นจุดเริ่มของการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้พนักงานทุกคนสามารถทำงานได้ทุกกระบวนการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ : สรรพสามิตพื้นที่สาขาและพนักงานทุกคน

ระยะเวลา : ทุกสิ้นเดือน

เริ่มโครงการ : มีนาคม 2559

การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังอบรม (Behavior Evaluation)

ก่อนเริ่มโครงการ พนักงานไม่สนใจ ไม่อยากที่จะรับผิดชอบงานของคนอื่น จะรับผิดชอบเฉพาะงานของตน แต่ละคนก็มีภาระงาน และมีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง เวลาที่ประชาชน ผู้ประกอบการ ร้านค้า ผู้เสียภาษี มาติดต่อบางครั้งพนักงานเจ้าของเรื่องไม่อยู่ ป่วย หรือลา ก็จะได้รับเรื่องไว้ให้จนกว่าพนักงานเจ้าของเรื่องจะกลับมา ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลามาติดต่ออีกครั้ง

หลังร่วมโครงการ พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือและเต็มใจที่จะเรียนรู้งานใหม่ๆ ทำให้มีทักษะในการทำงานนอกเหนือจากงานของตนเองมากขึ้น สามารถทำงานได้ทุกกระบวนการ สามารถชี้แจงขั้นตอนและแนะนำให้ความรู้เรื่องการชำระภาษีและตอบคำถามประชาชนได้เป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ ทำให้ประชาชนเกิดความพึง

พอใจในการให้บริการมากขึ้น และสามารถวัดผลได้จากผลสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.12

#### 4.2.4 การดำเนินการ (Destiny)

ขั้นตอนของการสนับสนุนและจัดการโครงการอย่างต่อเนื่องในด้านการจัดสรรงาน จัดสรรคน วิธีการดำเนินงาน งบประมาณ เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี

### 4.3 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการที่ได้นำโครงการทั้ง 5 โครงการมาใช้ในการปฏิบัติและดำเนินการแล้วสามารถสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 สรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ

| ลำดับ | โครงการที่ดำเนินการ                             | ระยะเวลา                                                      | ผลการดำเนินการ                                                                                                                                                          |
|-------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | ตรวจสอบภาษีเชิงรุก<br>เพื่อการจัดเก็บที่ทั่วถึง | กุมภาพันธ์ – กรกฎาคม<br>2559                                  | สามารถจัดเก็บภาษีให้เป็น<br>ปัจจุบัน และจัดเก็บภาษีจาก<br>ร้านค้าที่ปฏิบัติไม่ถูกต้องให้เข้าสู่<br>ระบบการชำระภาษีให้ถูกต้อง                                            |
| 2     | 3 นาที่มีคุณค่ากับ<br>สรรพสามิต                 | 1 เดือน เริ่มเดือน<br>มีนาคม 2559                             | จากการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ<br>วิทยุ กระจายเสียงในท้องถิ่นทำให้<br>ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีย้าย<br>ยื่นชำระภาษี ชำระใบอนุญาตให้<br>จำหน่ายสุรา ยาสูบ เพิ่มมากขึ้น |
| 3     | จัดนิทรรศการ<br>ประชาสัมพันธ์กรม<br>สรรพสามิต   | 5 เดือน เดือนละ 1<br>ครั้ง เริ่มเดือนมีนาคม<br>– กรกฎาคม 2559 | ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี<br>และประชาชนผู้สนใจได้ทราบถึง<br>นโยบาย วัตถุประสงค์การ<br>ดำเนินงานและความรู้เกี่ยวกับ<br>ภาษีสรรพสามิต                                |

ตารางที่ 13 สรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ (ต่อ)

| ลำดับ | โครงการที่ดำเนินการ                        | ระยะเวลา                                        | ผลการดำเนินการ                                                                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4     | จัดทำจุลสาร คู่มือ<br>ประชาชน เสริมความรู้ | 3 เดือน เริ่มเดือน<br>เมษายน - มิถุนายน<br>2559 | ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี<br>และประชาชนผู้สนใจได้รับความรู้<br>ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอนการ<br>ขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และ<br>ไฟ และเรื่องหน้าที่และสิทธิผู้มี<br>หน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต               |
| 5     | KM เจ้าหน้าที่มุ่งสู่ one<br>stop service  | ทุกสิ้นเดือน เริ่มเดือน<br>มีนาคม 2559          | พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>ระหว่างพนักงานด้วยกัน มีความ<br>กระตือรือร้น เต็มใจที่จะเรียนรู้<br>งานนอกเหนือจากงานประจำของ<br>ตนเอง ทำให้พนักงานทุกคน<br>สามารถทำงานได้ทุกระบวนการ<br>สามารถทำงานแทนกันได้ |

จากการศึกษาเพื่อหาแนวทางทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของ  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ จังหวัดขอนแก่น พบว่าพนักงานเต็มใจและพร้อมที่จะ  
เรียนรู้งานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา มีความเต็มอกเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือจากภาระงานของตน  
สามารถทำงานแทนกันได้ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ประชาชน  
ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดผลได้จากผล  
สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 98.12 และผลจากการดำเนินการจัดการเก็บภาษีของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ มีการจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตได้สูงขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่ดีเมื่อ  
เปรียบเทียบกับผลการจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตจากปีที่แล้วในระหว่างช่วงเวลาเดียวกัน

ในปี พ.ศ.2558 (เดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2558) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟได้รับมอบหมายให้จัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตทุกประเภทภาษี รวมทั้งสิ้น 519,830.00 บาท สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟสามารถจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตได้จริง 1,043,525.33 บาท สูงกว่าประมาณการ 523,695.33 บาท และในปี พ.ศ.2559 (เดือนกุมภาพันธ์-กรกฎาคม 2559) ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตทุกประเภทภาษี รวมทั้งสิ้น 1,450,580.00 บาท สามารถจัดเก็บได้จริง 1,664,920.65 บาท และเมื่อเปรียบเทียบผลการจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตในปี พ.ศ.2558 และ พ.ศ.2559 (เดือนกุมภาพันธ์ -

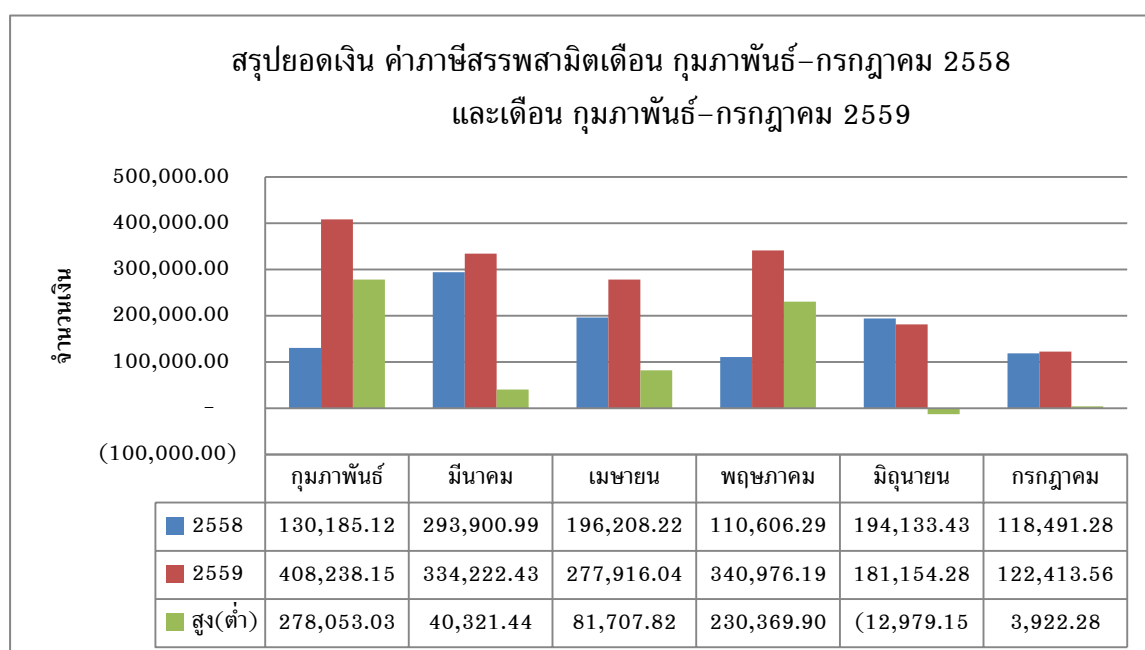


กรกฎาคม) พบว่าในปี พ.ศ.2559 สามารถจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตได้สูงกว่า ปี พ.ศ.2558 เป็นจำนวน 621,395.32 บาท (ดังตารางที่ 14 และภาพที่ 4)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบผลการจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิต (แยกหมวดภาษี)

| ที่ | หมวดภาษี                                 | 2558<br>(ก.พ. - ก.ค.) | 2559<br>(ก.พ. - ก.ค.) | สูง(ต่ำ)    |
|-----|------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------|
| 1   | ภาษีเครื่องดื่มแสดมปี<br>เครื่องดื่ม     | 676,129.64            | 1,112,544.62          | 436,414.98  |
| 2   | ภาษีเครื่องหอมและ<br>ผลิตภัณฑ์เครื่องหอม | 19,145.80             | 1,694.07              | (17,451.73) |
| 3   | ภาษีพรมและสิ่งทอ                         | 33,619.89             | 207,322.23            | 173,702.34  |
| 4   | ใบอนุญาต                                 |                       |                       |             |
|     | - สุรา                                   | 218,130.00            | 252,340.00            | 34,210      |
|     | - ยาสูบและยาเส้น                         | 44,920.00             | 55,500.00             | 10,580      |
|     | - ไฟ                                     | 280                   | 520                   | 240         |
| 5   | รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ                     | 51,300                | 34,999.73             | (16,300.27) |
|     | รวม                                      | 1,043,525.33          | 1,664,920.65          | 621,395.32  |

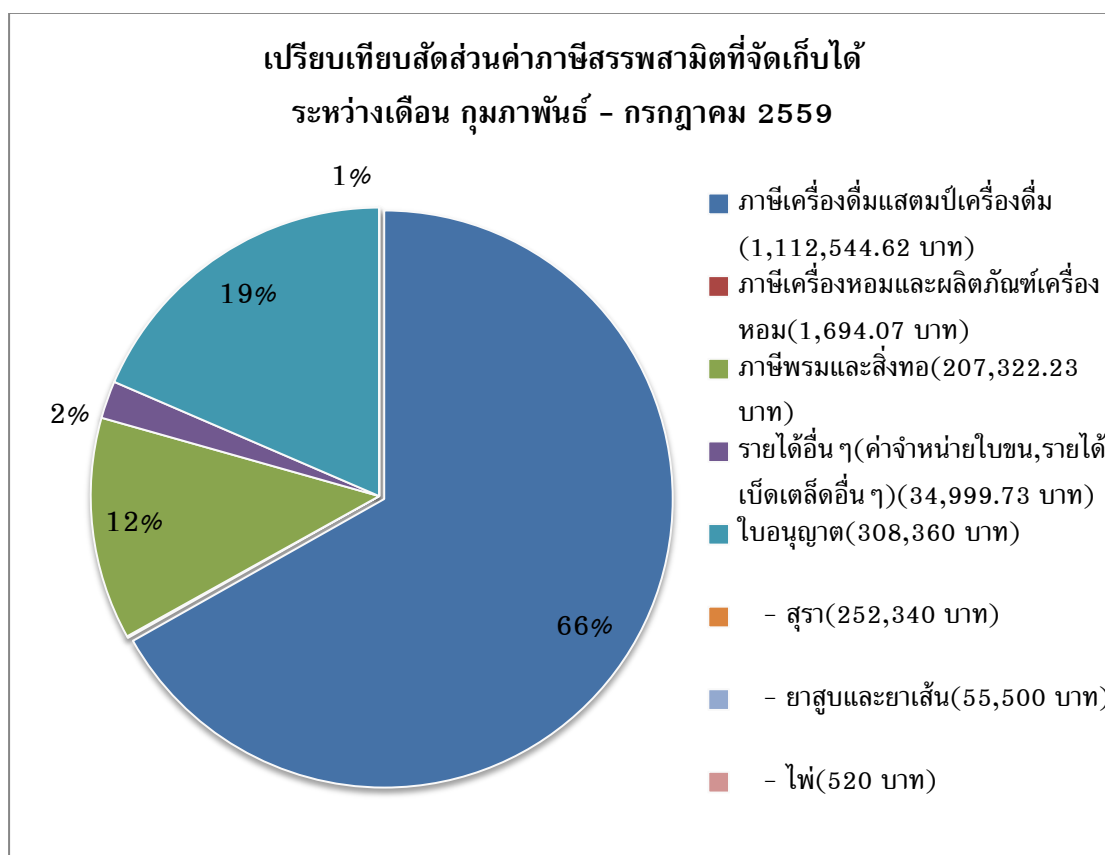
ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่



ภาพที่ 4 เปรียบเทียบผลการจัดเก็บค่าภาษีสรรพสามิตรายเดือน

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนค่าภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้ในปี พ.ศ. 2559 พบว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่จัดเก็บค่าภาษีได้มากที่สุดเป็น ภาษีเครื่องดื่มแอสแตมปีเครื่องดื่มถึงร้อยละ 66 รองลงมาเป็นค่าใบอนุญาต (สุรา ยาสูบ ยาเส้น และไฟ) ร้อยละ 19 ภาษีพรมและสิ่งทอ ร้อยละ 12 รายได้อื่น ๆ (ค่าจำหน่ายใบขน, รายได้เบ็ดเตล็ดอื่น ๆ) ร้อยละ 2 และภาษีเครื่องหอมและผลิตภัณฑ์เครื่องหอม ร้อยละ 1 (ดังภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 เปรียบเทียบสัดส่วนค่าภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บได้

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จำนวน 8 คน และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี จำนวน 40 คน โดยใช้สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ร่วมกับการวิเคราะห์สออาร์ (SOAR Analysis) เป็นเครื่องมือในการค้นหาประสบการณ์ด้านบวก เพื่อค้นหาจุดร่วม และจุดโดดเด่นนำมาใช้หาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีผ่านกระบวนการวิเคราะห์ 4 ขั้นตอน ได้แก่

**5.1.1 การค้นพบ (Discovery)** ใช้การตั้งคำถามเชิงบวก สัมภาษณ์พนักงานและผู้ประกอบการร้านค้า เพื่อค้นหาสิ่งดี ๆ และประสบการณ์ด้านบวก ทั้งที่ประสบกับตนเอง หรือผู้อื่นบอกเล่า

**5.1.2 การวาดฝัน (Dream)** เมื่อเรารู้ความต้องการของพนักงานและความต้องการของผู้ประกอบการร้านค้าผ่านการสัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรม ก็นำมาวาดฝันถึงสิ่งที่เราอยากให้เกิดขึ้น และสามารถเป็นจริงได้ โดยสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร

**5.1.3 การออกแบบ (Design)** กำหนดแผนกลยุทธ์ และกำหนดกระบวนการ ที่จะทำให้ฝันเราเป็นจริงได้

**5.1.4 การดำเนินการ (Destiny)** เป็นขั้นตอนการนำสิ่งที่วิเคราะห์จาก 3 ขั้นตอนมาสู่การปฏิบัติ สนับสนุน และประเมินผล

ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาใช้คำถามเชิงบวก 5 คำถาม มาใช้ในการสัมภาษณ์ค้นหาสิ่งดี ๆ และความต้องการของพนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ดังนี้ 1) บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด 2) การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร 3) ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง 4) สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร 5) ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด และใช้คำถามเชิงบวก 3 คำถามมาใช้ในการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ดังนี้ 1) บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร 3) ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง ผู้ศึกษาได้ค้นพบสิ่งที่เป็นจุดร่วม คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรือความประทับใจเชิงบวกที่ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าวถึงบ่อยครั้ง และจุดโดดเด่น คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรือความประทับใจเชิงบวกที่มีบางคนกล่าวถึงและเราคิดว่าเป็นสิ่งที่ดี นำมาวางแผนกลยุทธ์ และออกแบบกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อหาแนวทางใน

การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร 2 กลยุทธ์ 5 โครงการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี
  - 1) โครงการตรวจสอบภาษีเชิงรุก เพื่อการจัดเก็บที่ทั่วถึง
  - 2) โครงการ 3 นาทีมีคุณค่ากับสรรพสามิต
  - 3) โครงการจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์ กรมสรรพสามิต
  - 4) โครงการจัดทำจุลสาร คู่มือประชาชน เสริมความรู้
2. กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
  - 1) โครงการ KM เจ้าหน้าที่มุ่งสู่ one stop service

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ จังหวัดขอนแก่น โดยใช้ สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มาใช้เพื่อค้นหาประสบการณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาจากการสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ จำนวน 8 ตัวอย่างและผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี จำนวน 40 ตัวอย่าง จากการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามเชิงบวกทำให้ได้รู้ความต้องการของพนักงานและผู้ประกอบการร้านค้าที่เป็นประโยชน์กับการปรับปรุง พัฒนาองค์กร ครั้งนี้ผู้ศึกษานำสุนทรียสาธกมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี ทำให้พบว่าพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดีขึ้น มีการเรียนรู้ และพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง เป็นสัญญาณที่ดีที่จะทำให้ทีมนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ ผลลัพธ์จากการศึกษาครั้งนี้ไปในทิศทางที่ดี ผู้ศึกษาได้ขยายผลพร้อมทั้งปรับปรุงโครงการเพื่อให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละหน่วยงาน และนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภายในสังกัดในลำดับต่อไป

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาน้ำไฟ

- 1) มีมาตรการจูงใจในการให้ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีเต็มใจที่จะชำระภาษี เช่น การจัดทำโครงการจ่ายภาษีมีรางวัล
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนที่จะครบกำหนดชำระภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษี โดยจัดทำโครงการให้ความรู้เรื่องภาษีและอัตราค่าธรรมเนียมการจัดเก็บภาษีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนตรงกัน
- 3) แผนการจัดเก็บภาษีประจำปีต้องกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษี มีการรายงานความก้าวหน้าในการปฏิบัติตามแผนให้ผู้บริหารทราบอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในประเด็นปัญหา รวมทั้งมีการติดตามและตรวจสอบการจัดเก็บภาษีอยู่เป็นประจำ

4) การกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างและสรรหาเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีให้เพียงพอกับปริมาณงาน รวมทั้งจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอย่างสม่ำเสมอ

5) การปรับปรุงแผนที่ภาษีให้เป็นปัจจุบัน เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และครบถ้วนเพื่อไม่ให้เกิดการจัดเก็บภาษีซ้ำซ้อน

6) การปรับลดขั้นตอนในการทำงาน ลดภาระงานที่ยุ่งยากซับซ้อน รวมทั้งการปรับปรุงผังขั้นตอนในการชำระภาษีให้ชัดเจน เพื่อช่วยให้การบริการกระชับและรวดเร็วขึ้น

7) การขยายเวลาการให้บริการในวันหยุด และช่วงพักกลางวัน การออกบริการนอกสถานที่เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีเข้าถึงบริการได้ง่าย และเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์การจัดเก็บภาษีได้อีกทางหนึ่ง

8) การขยายช่องทางการชำระภาษีผ่านจุดชำระบริการ เช่น ธนาคาร เซเวนอีเลฟเว่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษีที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับผู้สนใจและนำวิธีการนี้ไปปรับใช้กับการทำงานขององค์กรซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรจะมีวิธีการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้งนี้การดำเนินงานต้องการปรับปรุงให้สอดคล้องกับนโยบายหรือเป้าหมายของหน่วยงานนั้น ๆ ในส่วนของประเด็นคำถามผู้ศึกษาอาจจะมีประเด็นคำถามเชิงลบเพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงลบจากเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี ซึ่งอาจจะได้แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในอีกรูปแบบหนึ่ง

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

**บทสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่**

### บทสัมภาษณ์

บทสัมภาษณ์พนักงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ จำนวน 8 คน

#### คนที่ 1

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : ที่ทำให้รู้สึกดีที่สุดคือทุกคนช่วยกันทำงาน เต็มอกเต็มใจที่จะทำงาน คือมีอะไรก็ช่วยเหลือกัน แล้วก็ในเรื่องของ ให้เก็บอารมณ์ที่ตัวเองไม่ชอบเอาไว้ข้างใน อย่าเอาออกมาแสดงนะคะ แล้วคือทุกคนได้มาทำงาน งานมันต้องเดินหน้า มีจุดมุ่งหมายเราก็ต้องดูถึง ประโยชน์ของส่วนรวมมาก่อนเป็นที่ตั้ง นี่คือที่พี่อยากให้เป็นอย่างนี้ ในส่วนของพี่นะ...ส่วนในเรื่องของการทำงานทุกคนร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันนะคะ ไม่ให้แบ่งแยกว่างาน ของฉันของเธออะไร แบบนี้พี่จะชอบแบบนี้ ในเรื่องของการยิ้มแย้มแจ่มใส และก็อย่างคน ที่เค้ามารับติดต่อเราก็อยากจะให้ดูแลประชาชนที่เค้ามารับ อย่างมีจิตบริการ เพราะว่างานของเราคืองานบริการ ถ้าเกิดสมมุติว่าพ่อเค้ามารับแล้วเราไม่อยากจะทำอะไร บรรยากาศเสียแล้วนะจริงไหม? และก็อย่างเรื่องการเรียนรู้ในองค์กรพี่ก็อยากให้ เป็น คือมีการสอนงาน เวลาหัวหน้าสอนอะไร ส่วนใหญ่หัวหน้าเค้าเป็นผู้มีประสบการณ์มาก่อน คือ น้องๆ ก็ต้องยอมรับฟังข้อคิดเห็นของหัวหน้าตรงนี้ ด้วยว่าทำไมเหตุผลที่หัวหน้าสอนแบบนี้เป็นเพราะอะไร.....นะคะ

คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : จริงๆ แล้วอย่างประทับใจเนี่ย พี่ชอบในเรื่องของการได้ออกไปบริการข้างนอก ที่ประทับใจคือคนที่เค้ายู่ลำบาก คือ การที่เรามาตั้งสาขาตรงนี้ มันมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..ผู้ที่มีส่วนได้คือพวกที่อยู่บริเวณใกล้เคียงคือเป็นผู้ที่ได้เปรียบและคนที่เค้ายู่ลำบาก ห่างไกลคือเค้าเป็นผู้เสียเปรียบและเวลาเค้ามารับติดต่อเราเนี่ย ค่าใช้จ่ายมันก็เยอะเค้าก็ลำบาก ทีนี้เราออกไปให้บริการเค้า มันถือว่าเราเป็นข้าราชการที่ทำงานเพื่อส่วนรวมจริงๆ และอีกอย่างหนึ่ง ข้อดีของการที่เราออกไปให้บริการข้างนอก เราได้เห็นสภาพแวดล้อมของพวกเค้า เราได้ดูได้รู้..ใช้ไหมจอร์จ? เราได้ไปเห็นร้านค้าเห็นอะไรอย่างเงี้ย เราก็นึกสภาพแวดล้อมออกแล้วเวลาเราทำงานและวางแผนอะไร เราก็จะนึกภาพออกว่าเราควรจะทำอย่างไร นี่คือความประทับใจของพี่นะ..ได้ออกไปบริการประชาชนข้างนอก ที่ได้นั่งอยู่ข้างในเนี่ยเหมือนเราตั้งรับมันธรรมดา แต่อันนั้นมันคือเชิงรุก แล้วทำยังไงตรงนั้นมันถึงจะสำเร็จนะคะ ถ้าเราออกไปบริการข้างนอก แล้วเราทำสำเร็จอันนั้นมันคือเป็นเรื่องที่ยอดเยี่ยมเลยที่เดียวนะคะ...



คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ในเรื่องของงบประมาณ บางทีเราก็มึงบ่น้อยอย่างหน่วยงานเราแบบนี้ บางอย่างเราก็ซื้อหาเอาเอง และก็มีค่าเช่า หลวงจ่ายค่าเช่าให้ก็จริงแต่ว่าใน บางอย่างมันอาจจะไม่ครบไม่พร้อม อยากให้มีการจัดตั้งงบประมาณ คือ ตอนนี้มันนโยบายในเรื่องของการบริการประชาชน สิ่งที่กรมควรจะดูแลก็ในเรื่องของความที่มันเป็นทันสมัย อย่างสาขาไหนเค้าขาดอย่างพวกคอมพิวเตอร์ ที่บอกว่าจะต้องมาตั้งเอาไว้สำหรับบริการประชาชน และในเรื่องที่พี่เห็นที่อยากได้คือป้ายบอกทาง เราไม่มีแล้วจะให้เรามาทางเอง เราก็ไม่มึงขนาดนั้นเพราะป้ายบอกทางค่าใช้จ่ายมันก็เยอะอยู่พอสมควร และก็ในเรื่องของตัวเจ้าหน้าที่ๆ ในกรมก็อาจจะยังมองไม่เห็น เคสองค์กรของเราคือเจ้าหน้าที่เราลงกันเต็มหมดแล้ว มีครบหมด โต๊ะพี่ที่ปมี..คือมีทั้งหมดเลย แต่อย่างที่บอกคือมันอยู่ที่ตรงหัวหน้าหน่วยงานด้วยว่าจะสามารถบริหารได้ดีขนาดไหน กับตัวบุคลากรที่มีอยู่เต็มพิคักอยู่แล้ว เราจะบริหารให้มันเกิดประโยชน์สูงสุด เราจะดึงศักยภาพของแต่ละบุคคลมาได้อย่างไร อันนี้ขึ้นอยู่กับหัวหน้าหน่วยงานนะ แต่ถ้าองค์กรจริง ๆ อันนั้นพี่ว่าน่าจะเป็นในเรื่องของงบประมาณ ลงมาสนับสนุนในเรื่องเกี่ยวกับการบริการที่เหนือความคาดหมาย มันจะมีในเรื่องการบริการที่เราอยากจะทำให้มันดีแต่บางทีเรายังขาดอะไรอยู่ เครื่องไม้เครื่องมือที่เราอยากจะได้เพิ่มอย่างคอมพิวเตอร์ ที่ว่ามาบริการประชาชน ซึ่งเวลานั้นเค้าทำคำถามเราใน ไอโน่นมีไหม ไอ้นี่มีไหมแต่เราก็ไม่มีใจถูกไหม ค่ะ..เป็นอย่างนั้นแล้วก็มาให้คะแนนกันใช้ไหม พอมันไม่มีมันก็คือคะแนนตก แล้วที่น้อยอย่างสำนักงานแต่ละที่มันก็ไม่เหมือนกันอีก บางทีถ้าเค้าโชคดีเค้าได้สร้างสำนักงานเค้าเอง เค้าก็สามารถบริหารสำนักงานของเค้า ดูเหมือนเค้าจะดูดีกว่าแต่ของเราสำนักงานเช่าเล็ก ๆ เราก็อาจจะแบบว่า..คือมันเหมือนกับว่าสภาพการแข่งขันมันสู้เค้าไม่ได้ พูดถึงการแข่งขันภายในนะใช้ไหม.. เราก็อาจจะด้อยกว่าตรงนี้ใช้ไหมค่ะ เพราะฉะนั้นการเป็นอยู่มันก็เหมือนไม่เสมอภาคเท่าเทียมถูกไหมค่ะ คือเราอยู่ในแบบเช่าแต่ของเค้าบางทีบางที่สร้างใหญ่โตโอฬารนะค่ะเป็นอย่างนั้น นี่คือการให้องค์กรเข้ามาดูแลตรงนี้นะค่ะ

คำถามที่ 4 : สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำตอบ : เอาเป็นแบบว่า..สิ่งไม่มีชีวิตก่อนน้อ จุดเด่นก็คือเข้ามาแล้วมันสบายตาดี คือมันโปร่ง ถึงแม้ว่าจะเป็นสำนักงานเล็ก ๆ แต่เราจัดมันดูโปร่งดีอะนะ ดูเข้ามาแล้วรู้สึกเหมือนมันอบอุ่นดี ความรู้สึกของพี่นะ มันก็ใช้ได้อยู่นะค่ะ เราก็สามารถดูแลเท่าที่ในเนื้อที่อันจำกัดเนี่ยเราสามารถจัดสรรให้มันดูดีได้ พี่ก็

ชอบตรงนี้ ข้อที่สองก็คือตัวเจ้าหน้าที่เอง อย่างตัวน้องๆ อย่างนี้ ทำงานกันก็ๆ ถือว่าโอเคนะพี่ก็ยอมรับที่เดียวว่าทำงานใช้ได้นะ อันนี้ก็คือพี่ชอบตรงนี้นะ....

- คำถามที่ 5 : ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด
- คำตอบ : ผู้นำที่พี่ชอบเธอ..ผู้นำที่กล้ารับผิดชอบ ผู้นำที่กล้าคิดกล้าทำ ที่พี่ชอบนะ คือเวลาเจออย่างสมมุติผู้นำ..พี่พูดถึงผู้นำใหญ่เลยนะ อย่างแค่สาขาเค้าเป็นหน่วยปฏิบัติถูกไหมคะ ที่นี้เวลาเค้าเกิดปัญหาขึ้นมา ผู้นำระดับเหนือขึ้นไปต้องลงมาดู และผู้นำเองต้องรู้ในเรื่องของบุคลากรเป็นอย่างดี มีความรู้ในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากรได้เป็นอย่างดีด้วย บางทีบางที่มันขาด แล้วที่นี้เอาคนของสาขาเค้าไปช่วยในพื้นที่หมด แต่ก็ปล่อยสาขาคนน้อย แต่เวลาอัตรงานก็อัดมาที่สาขา ทุกอย่างต้องเสร็จต้องทันต้องอะไร ซึ่งบางสาขาบางที่พี่ถือว่าไม่สมภาคเท่าเทียมในเมื่อว่าเค้ามีบุคลากรของเค้าครบอยู่แล้ว อย่าดึงเอาของเค้าไปต้องให้อัดในหน่วยที่เป็นหน่วยปฏิบัติต้องให้เค้าเต็มที่ คุณจะได้ประสิทธิภาพเยอะ แต่ถ้าหน่วยปฏิบัติคุณให้เค้าอยู่แบบขาดๆ บุคลากรไม่ครบ แล้วแต่ว่ามันจะเป็นจะไป คุณอยู่อย่างไร มันก็จะทำของมันได้เอง มันก็คือไม่ใช่แล้ว ก็คือต้องลงมาดูตรงนี้แล้วต้องกล้าตัดสินใจด้วย อย่างบางคนนี่ เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีประสิทธิภาพเราก็ต้องกล้าที่จะดำเนินการกับเค้าว่าจะทำอะไรใช้ไหมคะ ต้องบริหารจัดการเค้าให้มันได้ ไม่ใช่ปล่อยปะละเลยอยู่กันแบบอย่างนี้ใช้ไหมคะ มันก็เท่ากับว่าเป็นผู้บริหารที่ไม่กล้าทำอะไร แล้วงานมันก็ไม่เกิดประสิทธิภาพ พี่อยากได้ผู้บริหารแบบนี้ ที่กล้าคิดกล้าทำแล้วกล้าที่จะลงมือดำเนินการกับบุคลากรที่ไร้ประสิทธิภาพด้วย นี่คือพี่อยากได้แบบนี้ค่ะ..

## คนที่ 2

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : ทำงานเป็นกันเองและก็ร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยไม่ต้องแยกว่าเป็นหัวหน้านะ เป็นลูกนะ คืองานไหนช่วยกันได้เราก็ช่วยกัน เนี่ยมันจะมีบรรยากาศที่ดี อย่างบางที่เรื่องบางอย่างเราเป็นหัวหน้าเราไม่ต้องช่วย แต่ว่าพอน้องๆ คุยมีปัญหาให้ช่วย เออ..หัวหน้ามาช่วยดูตรงนี้น้อยเราไปช่วยมันจะดูเป็นกันเอง มันจะมีความรู้สึกที่ดีกว่า
- คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : การให้บริการเธอ..มันก็มีหลายอย่างนะที่เด่นๆ ก็คืออย่าง..ไม่ใช่เชิงว่าเราประทับใจ คือเรารู้สึกดีที่เราได้ให้บริการประชาชน อย่างเช่น ลูกค้ามาติดต่อเรื่องจดทะเบียนเครื่องดื่มเค้าจะผลิตเครื่องดื่ม เค้าไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร เราก็ได้ช่วยอธิบายและที่สำคัญก็คือมันต้องมีแบบแจ้งราคาให้กับทางราชการและ

เค้าทำไม่เป็น และเราก็ได้ช่วยแนะนำเค้า ได้ช่วยเหลือเค้าตรงนี้ มันก็รู้สึกที่เราได้บริการเค้าเต็มที่ ตรงนี้จะรู้สึกชอบ อย่างใบอนุญาตประชาชนเค้าจะมาติดต่อเราตลอดแล้วเราบริการเค้า ช่วยแนะนำเค้า คือคุณสงสัยอะไรเรายินดีตอบคำถามทุกข้อสงสัย อันนี้ก็เป็นความรู้สึกดีมันก็เป็นการประทับใจขึ้นอยู่กับเราทำให้เรามีความรู้สึกว่านะ..เราได้ทำงานเต็มที่และก็มีอะไรเราก็ได้คุยได้ดูแลประชาชน

**คำถามที่ 3 :** ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

**คำตอบ :** หลักๆ สำคัญก็คืออยากให้ดูแลบุคลากรนะ เพราะว่าอย่างการตอบแทน บางที่ส่วนมากอย่างพูดถึงการตอบแทนมันยังแบ่งเป็นระดับแต่คนที่ทำงานจริง ๆ ก็คือเด็ก ๆ จริงอยู่ว่าเราจะมาเป็นข้าราชการ เราก็ผ่านมานานเยอะแต่ว่าผลตอบแทนมันก็ตามวัยวุฒิแต่นี้มันน่าจะมีแบบพิเศษให้เด็กบ้าง ทุกอย่างเด็กทำงานหมดนะ เราก็ไม่ได้ว่าทุกหน่วยงานนะ มันก็จะมั่วถ้าขาดเด็ก ๆ ไปถามว่าคุณทำได้ไหม รองรับได้ไหม มีส่วนน้อยนะที่หัวหน้างานที่จะรู้เรื่อง ก็เลยคิดว่ามันน่าจะมีแบบ...เหมือนเป็นโบนัส มีเบี้ยเลี้ยงพิเศษมาแบ่งให้เด็ก ๆ หน่อย ตรงนี้ก็แบ่งเกลี้ยๆ จากผู้ใหญ่มา มันไม่ใช่ว่าเป็นเงินเดือน เบี้ยเลี้ยงตรงนี้เป็นเบี้ยเลี้ยงพิเศษก็ให้เด็กที่ทำงานมากกว่าผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่ นอกจากได้เงินเดือนแล้วและก็ยังมียะมีเบี้ยเลี้ยงในตำแหน่ง มันจะมีอยู่แล้วแต่เด็ก ๆ เค้าไม่มีตอนนี้น่าจะเห็นใจเด็ก ๆ นะ

**คำถามที่ 4 :** สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

**คำตอบ :** ชอบเธอ..มันพูดยากนะ เพราะว่าถามว่า.. อันคนเราจริงๆ ชอบมันมีชอบมีไม่ชอบ แต่ถ้าชอบคือการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่ดีเราได้แชร์ความรู้ แสร์ประสบการณ์กันถามว่างานบางอย่าง เราอยู่ตรงนี้เราทำอยู่แค่หน้างานไม่กี่เรื่องแต่อีกที่หนึ่งมันจะมีหน้างานหลายเรื่องซึ่งถามว่าถ้าเราได้ย้ายไป มีสินค้าตัวใหม่เข้ามา เราสามารถสอบถามและแสร์ประสบการณ์ให้กันได้แบบนี้ ชอบตรงนี้ มันมีการบอกกล่าวเหมือนพี่บอกน้อง พี่สอนน้อง ตรงนี้จะชอบความรู้สึกดีคือชอบตรงนี้มากกว่า เกี่ยวกับความรู้ในการทำงาน คือการแบ่งปันกันค่ะ

**คำถามที่ 5 :** ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

**คำตอบ :** ชอบผู้นำแบบใช้คุณธรรม ใช้พระคุณไม่ใช่แบบเผด็จคืออำนาจ ไม่ใช่แบบอำนาจบังคับจริงอยู่หัวหน้าสวมหัวโชนเป็นหัวหน้า เวลาการทำงานมันต้องเด็ดขาดต้องเข้มแข็งจริง แต่งานของเรานั้นไม่ใช่เชิงว่าเด็ดขาด เราอิงกฎหมาย ๆ และเราก็ต้องอิงแบบการบริหารงานภาครัฐแบบเพื่อประชาชน ไม่ใช่ว่าตึงตึงจนเกินไป แต่ก็ไม่ใช่ว่าหย่อนหย่อนจนผิดกฎหมาย เออ...ชอบ

แบบนี้ คือถามว่า เรื่องตรงนี้คุยกับประชาชนธรรมดา เพราะว่าไม่ต้องว่าเออ.. เราเป็นข้าราชการเป็นหัวหน้า สั่งประชาชนนี้หรือสั่งลูกน้อง อย่างสั่งลูกน้อง ช่วยทำตรงนี้ ดูตรงนี้ให้พื้หน่อยนะ อย่างนี้มันน่าจะเป็นการทำงานที่มีความสุข ผู้ใต้บังคับบัญชาน่าจะมีความสุข น่าจะชอบ และเค้าก็จะเต็มใจ ว่ายาวนานทำอะไรเค้าก็ชอบแม้จะเป็นนอกเวลาราชการ ความรู้สึกน่าจะแบบเต็มทีนะ อิงเรดู อย่างถ้าพี่เป็นลูกน้องนะ สั่งวันนี้ไปอย่างนั้นะ เราไป แต่ความเต็มใจ เราไม่มี ไปเพราะหน้าที่ แต่ถ้า เออเนี่ย..เฮ้นี้เราไปช่วยดูอันนี้กันหน่อยน้อ เออ.. ดูยากไปมากกว่าสั่งมันจะเป็นอย่างนี้ การทำงานเหมือนกันช่วย ทำช่วยดูตรงนี้ให้หน่อยเออผิดหรือเปล่าไม่ใช่พอผิดแล้วตำหนิ ตำหนิเด็ก ไม่ใช่ เออ..มันอาจจะพลาดไปนิดนึงน้อ ลองดูใหม่อีกทีหนึ่งไหม ก็เลยคิดว่า ถ้าผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองแบบนี้ ไม่ใช่ว่าอยู่บนหอคอยงาช้างแล้วสั่งอย่างเดียว ชี้นิ้วสั่ง น่าจะไม่เวิร์ค การทำงานเป็นทีมก็จะไม่มีนะ

### คนที่ 3

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ คือการต้อนรับ การให้บริการของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ของเราจะสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม แจ่มใส ต้อนรับผู้รับบริการ

คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ ดำเนินการโครงการรณรงค์ค้นแรก ตอนนั้นผมอยู่ตำแหน่งงานจัดเก็บภาษีก็เลยดำเนินการเกี่ยวกับโครงการรณรงค์ค้นแรก ก็รู้สึกประทับใจที่ประชาชนมีความสนใจ พื้นที่สาขาเราก็มีประมาณ 2 พันกว่ารายที่เข้ามาขึ้นทะเบียนขอใช้สิทธิฯ ในครั้งนั้นและก็เกิดผลสำเร็จและมีความประทับใจในการจัดเก็บครั้งนั้น

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้องค์กรดูแลเจ้าหน้าที่ของเรา เกี่ยวกับสวัสดิการ เพิ่มเบี้ยเลี้ยง ให้มากขึ้นและเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้สะดวกขึ้น

คำถามที่ 4 : สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำตอบ : สิ่งที่ผมชื่นชอบของหน่วยงานของเราคือ ความสะอาดของสำนักงานและ พนักงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย การรับโทรศัพท์มีการ ฝึกอบรมมาอย่างดี

- คำถามที่ 5 : ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด
- คำตอบ : ตามที่ผมผ่านประสบการณ์ทำงานมา ก็ได้รับประสบการณ์ทำงานจากผู้นำหลายๆ คน สรุปแล้วผมคิดว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตย คือ ให้ทุกคนสามารถแสดงออกความคิดเห็น และมีข้อสรุปร่วมกันเพื่อนำมาซึ่งผลสำเร็จขององค์กรต่อไป

#### คนที่ 4

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : บรรยากาศที่เป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกว่าทำให้เราไปไหนมาไหนได้สะดวกดี สามารถออกไปทำงานข้างนอกได้โดยไม่สะดุด
- คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ตอนที่ผมผู้ประกอบการมาขอใบอนุญาตเยอะๆ และเราก็ได้ให้บริการ ได้ช่วยเขียนแบบคำขอฯ ได้พูดคุยช่วยเหลือแนะนำขั้นตอนให้ผู้ประกอบการได้เข้าใจ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้องค์กรดูแลสวัสดิการเรื่องเงินให้มากกว่านี้ เพราะว่าปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันนี้มันตกต่ำ การใช้ชีวิตประจำวันอยู่ยากลำบากมากขึ้น และไหนจะต้องมีปัญหาอะไรอื่นๆ ตามมาอีกเยอะ ก็อยากจะให้เข้ามาดูแลเรื่องเงินให้มากกว่านี้
- คำถามที่ 4 : สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร
- คำตอบ : บรรยากาศของสำนักงานเป็นแบบว่าไม่ต้องจำเจเหมือนแบบเดิมๆ เป็นแบบรูปแบบใหม่ๆ ดีที่สุด
- คำถามที่ 5 : ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด
- คำตอบ : เป็นคนที่ดูแลลูกน้องทุกคนได้ทั่วถึงและจริงใจ พูดจาจริงจังและที่ทำจริง ๆ

#### คนที่ 5

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : รู้สึกดี ทุกคนช่วยกันทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความสามัคคี รักใคร่ปรองดอง บรรยากาศก็จะดี และก็มีความจริงใจ ช่วยเหลือกันทำงาน งานก็จะราบรื่นครับ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : การให้บริการตอนช่วงโครงการรถยนต์คันแรกที่ประทับใจที่สุด ตอนที่ให้บริการรถยนต์คันแรกที่สำนักงาน บรรยากาศคนเยอะทุกคนช่วยกันทำงาน เห็นออกเห็นใจกันช่วยกันทำงานเต็มที่ คนมาติดต่อก็มีความอยากจะเข้ามา

ติดต่อ ประชาชนเค้าก็รู้สึกประทับใจเราด้วยที่เราบริการเต็มที่ที่มีการรับแบบไม่หยุดพักเที่ยง วันหยุดเสาร์อาทิตย์ก็มาทำ ช่วยกันทำงานเต็มที่ มีบรรยากาศดี มากที่เราช่วยกัน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : งานส่วนใหญ่เราก็เป็นงานบริการ เน้นบริการมากกว่าปราบปราม อยากให้มีการประชาสัมพันธ์เข้าถึงกับประชาชนได้มากกว่านี้ มีความรู้สึกว่าการประชาสัมพันธ์การเข้าถึง ประชาชนยังรู้จักสรรพสามิตน้อย การบริการเรายังไม่เข้าถึงเคามากเท่าที่ควร การประชาสัมพันธ์ยังน้อยเกินไปอยู่ อย่างอื่นก็อยากให้ปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบต่างๆพอสมควร เพราะมันนานมากแล้ว ตั้งแต่รุ่นเก่าๆ กฎระเบียบต่างๆมันก็สะสมกันมา มันควรจะเปลี่ยนใหม่ได้บ้างแล้ว ควรปรับปรุงระบบ ปรับปรุงกฎหมายได้บ้างแล้ว เพราะมันใช้กันมานาน บางกฎหมายตั้งแต่ พ.ศ. 2493 อย่างนี้ มันนานมากแล้วควรที่จะมีการปรับปรุงได้แล้ว

คำถามที่ 4 : สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำตอบ : เราจัดเก็บภาษีจากโรงงานใหญ่เป็นหลัก เราเน้นโรงงานใหญ่เป็นหลัก เราเก็บจากต้นทาง เราไม่ได้เก็บจากปลายทาง ก็เป็นสิ่งที่ดีที่เราจัดเก็บจากต้นทางเลย ภาษีก็จะได้เต็มเม็ดเต็มหน่วยมากเพราะว่าการจัดเก็บต้นทางโรงงานเลยการเข้าออกของสินค้าเราก็จะรู้เราก็จะจัดเก็บภาษีได้ค่อนข้างเต็มเม็ดเต็มหน่วยมาก

คำถามที่ 5 : ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

คำตอบ : สิ่งแรกต้องเข้าใจลูกน้อง อย่าก้าวก่ายงานลูกน้อง ต้องให้ลูกน้องทำงาน ให้ลูกน้องคิดและก็ปรับปรุงการทำงานได้ สร้างบรรยากาศในที่ทำงานให้เป็นกันเองมากที่สุดเป็นผู้นำที่มีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี ถ้าคุณมาก้าวก่ายงานลูกน้องที่ทำทุกอย่างคุณเก่งคนเดียวอยู่ทุกอย่าง ทุกคนต้องช่วยกัน ไม่มีใครเก่ง

## คนที่ 6

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : อยู่กันเป็นเหมือนครอบครัว มีอะไรก็ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถึงงานจะเยอะจนบางที่ถึงกับเครียดแต่เราก็ผ่านมันไปได้ด้วยดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ในช่วงปลายปี พ.ศ. 2554 ช่วงโครงการรถยนต์ใหม่คันแรก ซึ่งมีประชาชนสนใจในโครงการนี้มาก ตอนนั้นผมช่วยราชการอยู่ในพื้นที่คือจังหวัดขอนแก่น

ซึ่งรับแบบคำขอใช้สิทธิ์ฯรวมแล้วหนึ่งหมื่นกว่ารายซึ่งเยอะมาก มีมาทำงาน ช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน คอยให้คำแนะนำว่าต้องใช้เอกสารอะไรบ้างและยื่นแบบแล้วจะได้รับเงินคือเมื่อไหร่ เราก็บริการด้วยความเต็มใจ และเมื่อเวลาผ่านไปมีประชาชนผู้ได้รับเงินคืน สำหรับรถยนต์ใหม่คันแรกแล้ว มีการซื้อขนม กาแฟ มาฝากทั้งๆ ที่เราไม่ได้เรียกร้องอะไรจากประชาชนด้วยเหตุการณ์ครั้งนี้จึงทำให้ประทับใจที่ได้ช่วยให้ประชาชนได้รับสิทธิ์ฯ คืนเงิน

**คำถามที่ 3 :** ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

**คำตอบ :** มีสวัสดิการให้ลูกจ้างให้เท่าเทียมกันกับข้าราชการ มีการปรับตำแหน่งให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานมานาน มีการเบิกค่าเช่าที่พักให้ลูกจ้าง อย่างเช่น ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาส่วนใหญ่พนักงานก็มาจากต่างจังหวัด อยากให้องค์กรมาช่วยดูแลเกี่ยวกับค่าเช่าที่พักให้กับลูกจ้างที่ไม่สามารถเบิกค่าเช่าที่พักได้ เพราะลำพังเงินเดือนในปัจจุบันก็ถือว่ายังไม่เหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน

**คำถามที่ 4 :** สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

**คำตอบ :** การที่ได้มาทำงานที่สรรพสามิต ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ที่มีหน้าที่จัดเก็บภาษีเข้ารัฐเพื่อนำภาษีที่ได้มาพัฒนาประเทศ และชื่นชอบที่ได้มาทำงานที่สรรพสามิตพื้นที่สาขาสวนไผ่ที่มีเพื่อนร่วมงานที่ดี ช่วยเหลือกันทำงาน และมีระบบงานที่ไม่ซับซ้อนมากนัก ง่ายต่อการเรียนรู้

**คำถามที่ 5 :** ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

**คำตอบ :** ผู้นำที่มีลักษณะชอบช่วยเหลือลูกน้อง ช่วยแก้ไขปัญหาคำถามได้ทุกอย่าง เป็นแบบอย่างที่ดีทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นมิตรกับลูกน้อง ไม่ถือตัว พูดจริงทำจริงรู้ระบบงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขปัญหาคำถามได้ทันที่ รับฟังความคิดเห็นของลูกน้องเปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความสามารถ ไม่ปิดกั้น สนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมอยู่เสมอ

## คนที่ 7

**คำถามที่ 1 :** บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

**คำตอบ :** ชอบบรรยากาศการพูดคุย สนุกสนานเฮฮา เป็นกันเองและก็ขอบคุณกันไปแล้ว รู้สึกอบอุ่นในที่ทำงาน คุยกันแล้วไม่เครียดครับ

**คำถามที่ 2 :** การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

**คำตอบ :** ชอบและประทับใจตอนที่เราได้มีโอกาสออกไปบริการประชาชน เช่น การออกไปเก็บใบอนุญาต ออกไปแนะนำพูดคุยกับร้านค้าเรื่องสินค้า เช่น

เหล้าบุหรีที่เรารับผิดชอบว่าเป็นยังไง ลักษณะของสินค้าเหล้าบุหรีเดือนเป็น  
 ยังไง สินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมายเป็นอย่างไร

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ดูแลเกี่ยวกับด้านสวัสดิการต่างๆของลูกจ้างและเจ้าหน้าที่ อย่างเช่นลูกจ้าง  
 อยากให้มีขึ้นค่าครองชีพหรือว่าเงินเดือน คัดเปอร์เซ็นต์เป็นไปตามความขยัน  
 ของตัวบุคคลในแต่ละปี ถึงจะมีกำลังแรงใจและแรงจูงใจในการทำงานบ้าง  
 อยากให้ช่วยในส่วนนี้ครับ

คำถามที่ 4 : สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

คำตอบ : คือการได้ออกไปตรวจดูสินค้าของที่ถูกต้องกฎหมายผิดกฎหมาย และจุดเด่นคือ  
 การได้ออกไปตรวจ ให้คำแนะนำ ปรามปรามของที่ผิดกฎหมายอย่างเหล้า  
 เดือนบุหรีเดือนครับ

คำถามที่ 5 : ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

คำตอบ : ลักษณะของผู้นำก็ชอบผู้นำที่มีความเข้มแข็งและก็เป็นคนที่ใจกว้าง เป็นคนที่  
 รับฟังความคิดเห็นของแต่ละคนได้ทุกสถานการณ์ครับ

#### คนที่ 8

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในที่ทำงานที่ทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : อันดับแรกคือรอยยิ้มของทุกคนในที่ทำงาน การทักทายกัน พูดคุยแบบที่  
 แบบน้องและการมีน้ำใจ จริงใจให้กันและกัน ลับหลังไม่มีต่อว่ากัน มีการ  
 ช่วยกันและให้ความร่วมมือทุก ๆ กิจกรรม แบ่งเบาภาระงานเท่า ๆ กัน  
 มีกิจกรรมให้เล่นเพื่อผ่อนคลายในการทำงาน หัวหัวไม่เครียดจนเกินไป ให้  
 คำปรึกษาได้ เข้าพบได้ ไม่ถือตัวมากสามารถเล่นกับลูกน้องได้บางเรื่องและให้  
 แยกเรื่องเครียดกับเรื่องงาน พูดคุยกันกับลูกน้องไม่ใช่เรียสจนเกินไป

คำถามที่ 2 : การให้บริการครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : การให้บริการลูกค้าคือยิ้มสวัสดิ์ พูดคุยกับลูกค้าแบบเป็นกันเอง และตอบ  
 คำถามที่ลูกค้าสงสัยหรือถามและสามารถอธิบายความเข้าใจผิดของลูกค้าให้  
 เป็นความถูกต้องตามระเบียบของระบบงานให้ลูกค้าเข้าใจและสบายใจและ  
 ประทับใจในเรื่องของบริการทางเรา

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้องค์กรมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ในเรื่องของสวัสดิการเจ้าหน้าที่ทุกคน ให้ได้รับตามสัดส่วนที่ได้รับจริง ไม่มี  
 การหมกเม็ดเป็นของตัวเอง อยากให้องค์กรมีความซื่อสัตย์ตลอดไปตาม  
 นโยบายที่มีให้สำหรับเจ้าหน้าที่อยู่แล้ว แบ่งสัดส่วนให้เท่ากันตามที่ได้รับ



สวัสดิการตามกฎหมายให้ทั่วถึงและตามเหตุสมควรหรือเสี่ยงส่วนมากตาม  
กฎระเบียบ และมีสวัสดิการเพิ่มขึ้นจากเดิมและดูจากงานที่ได้รับเพิ่มขึ้น

**คำถามที่ 4 :** สิ่งที่ท่านชื่นชอบที่สุดของหน่วยงานคืออะไร

**คำตอบ :** การบริการลูกค้าที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต รอยยิ้ม การทักทาย พูดคุยแบบ  
พี่แบบน้องรวมไปถึงบริการเครื่องดื่มให้กับลูกค้า การบริการรวดเร็ว พุดจา  
ไพเราะทำให้ลูกค้าประทับใจทำให้ลูกค้าไม่เบื่อ และไม่รอรับบริการนาน  
จนเกินไป บริการด้วยใจ ใส่ใจกับลูกค้าสม่ำเสมอทำอย่างแบบนี้อย่างต่อเนื่อง  
ทำให้ลูกค้าประทับใจและชอบใจ

**คำถามที่ 5 :** ท่านชื่นชอบลักษณะการทำงานของผู้นำและลักษณะการบริหารงานแบบใด

**คำตอบ :** ชื่นชอบที่ผู้นำพูดคุยแบบเป็นกันเอง พุดจาไพเราะและให้คำปรึกษาได้  
ช่วยเหลือได้บางเรื่องและมีขวัญกำลังใจให้กับลูกน้องให้ทั่วถึงกัน มีรางวัล  
สนับสนุนเพื่อเป็นขวัญกำลังใจกับลูกน้องต่อไป รวมไปถึงการแยกแยะเรื่อง  
งานและเรื่องส่วนตัวด้วยและแบ่งเวลาพักให้กับลูกน้องบ้าง แบ่งเวลางาน  
ให้ถูกต้องตามวินัยและตามทุก ๆ สาขาทำให้เหมือนกันทุก ๆ ระบบ

**ภาคผนวก ข**  
**บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านค้าผู้เสียภาษี**

### บทสัมภาษณ์

ผู้ประกอบการ ร้านค้า ผู้เสียภาษี จำนวน 40 คน

#### คนที่ 1

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยเป็นกันเอง ดูไม่อึดอัด ก็เหมือนคนค้าขายเวลาเราทำอะไร ชวนลูกค้าพูดคุย ลูกค้าเค้าก็ไม่อึดอัด

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : แต่ละครั้งไปก็ไม่มีปัญหาอะไร เจ้าหน้าที่ก็แนะนำได้ดี เจ้าหน้าที่ก็บริการได้รวดเร็ว ไม่รอนาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : เวลาคนเปิดร้านใหม่อย่างพี่ เปิดร้านใหม่บางที่เรายังไม่รู้รายละเอียดอะไร อยากให้ช่วยแนะนำแต่ว่าตอนเราไปติดต่อครั้งแรกเจ้าหน้าที่เค้าก็แนะนำดีอยู่ เหมือนกับเราขายของใหม่ ๆ อย่างเหล้านี้บางที่เป็นชื่อฝรั่งเราก็ไม่รู้ว่าเป็นของไทยหรือของต่างประเทศอะไรอย่างนี้ บุหรี่ก็เหมือนกัน

#### คนที่ 2

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : แบบสงบ อากาศดี มีน้ำให้ดื่มตลอด พนักงานทุกคนที่รับเรื่องกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ส่วนใหญ่ประชาชนมาที่นี่ก็เดือดร้อนมา เค้าก็มาฟังพา เจ้าหน้าที่ก็ให้ความต้อนรับให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ทุกอย่างที่ปฏิบัติมาก็คิดว่าเข้าท่าดี และครั้งมาติดต่อเรื่องรถยนต์ ทุกครั้งที่มาถึงแม้จะไม่ประสบความสำเร็จเหมือนในครั้งก่อน ๆ แต่ก็พอใจทุกครั้ง ที่หัวหน้าช่วยตามเรื่องให้ จนกระทั่งครั้งสุดท้าย หัวหน้าช่วยไปเดินเรื่องที่จังหวัดมาให้จนเรื่องผ่านไปได้อย่างความเรียบร้อย ทำให้เวลาผ่านไปผ่านมาจะแวะเข้ามาเยี่ยมเยียนทักทายแสดงความเคารพหัวหน้าอยู่เป็นประจำ

- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
คำตอบ : ทุกด้านที่ทำมาดีหมดเลย แค้นกับบริการเต็มที่อยู่แล้ว เป็นกันเองที่สุด

### คนที่ 3

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด  
คำตอบ : ปัจจุบันนะ ก็การต้อนรับอะไรก็ดีอยู่ แต่ผมว่าสถานที่ทำงานยังดูอึดอัดคับแคบไปนิดนึงอาจจะชั่วคราวเพราะเช่าอยู่ใช่ไหม มันก็ยังไม่ค่อยดีเท่าที่ควรสถานที่นะ การต้อนรับการบริการอะไรก็ดี อรรถาาศัยก็ดีอยู่
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร  
คำตอบ : รวดเร็ว กันเอง สถานที่ตั้งก็ดี ติดต่อง่าย
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
คำตอบ : อยากให้ช่วยให้คำแนะนำ อันไหนถ้าผิดนิด ๆ หน่อย ๆ ก็แค่เตือนหรือช่วยแนะนำให้แก้ไข ไม่ใช่ว่าถ้าเห็นผิดนิด ๆ หน่อย ๆ แล้วก็เล่นเอากฎหมายเลย อย่างนี้บางทีเราก็ไม่รู้จริง ๆ ก็ให้แบบเตือนหรือค่อย ๆ ว่ากันนิดนึงไม่ถึงกับว่า อย่างนี้กฎหมายเลยตรง ๆ นอกจากว่าถ้าเจตนาทำผิดอะไรจริง ๆ ก็ค่อยว่ากัน อีกอย่างหนึ่งไม่ใช่ว่าเห็นผิดก็ต้องฟันเลยมันก็ได้ค่อยดีครับและก็อยากให้ดูแลเกี่ยวกับเรื่องการขึ้นภาษีสรรพสามิตเหล้าบุหรี่หน่อย บางทีราคามันขึ้นบ่อยเกินไป ทำให้คนขายลำบากขึ้นนะครับ

### คนที่ 4

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด  
คำตอบ : ปกติก็ดีอยู่แล้ว ก็เหมือนพี่น้องกัน ก็เหมือนญาติกัน คุยกันเหมือนเป็นกันเองอยู่แล้วนะครับ ปกติที่ผมมาติดต่อก็โอเคให้คำปรึกษาที่ดีครับเวลาผมถาม
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร  
คำตอบ : ก็ตั้งแต่ครั้งแรกเลยครับก็คือให้คำแนะนำผมมาโดยตลอด ครั้งแรกมาก็ไม่รู้อะไรเลยครับ เหมือนคลำทางมา ก็ถือว่าให้คำแนะนำที่ดีมากครับ โดยรวมก็เหมือนข้อแรก ก็ตั้งแต่ที่ผมมาครั้งแรกเลย ก็ประทับใจมาโดยตลอด อยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาโดยตลอดทุกครั้งที่มาติดต่อ มีอะไรก็ถามกันได้หมดครับ

- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : คือถ้ามีอะไรมาใหม่ ๆ เกี่ยวกับกฎหมายที่ควบคุม มาตรการใหม่ ๆ หรืออะไรต่าง ๆ เวลาที่มีมาตรการใหม่ ๆ ก็อยากให้ยื่นเสนอให้โรงงานรู้ด้วยว่าเป็นอย่างไร ก็จะได้ปรับตัวตามยุคสมัยไปด้วยครับ

#### คนที่ 5

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : ก็ดีครับ รู้สึกว่าไม่อึดอัด เข้ามาแล้วดูสบาย ๆ ดี เองง่าย ๆ ว่าไม่อึดอัดนะ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : มันก็ไม่ได้มีอะไรมากมาย เพราะว่าพี่มาติดต่อแค่นี้เองก็ไม่ถึงขนาดว่าไม่ประทับใจและไม่ถึงขนาดกับประทับใจอะไรมากมายขนาดนั้น ก็ถือว่าเป็นธรรมดาทั่วไป ๆ ครับ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้ออกไปให้คำแนะนำ ให้บริการเก็บใบอนุญาตที่ร้านบ้าง เพราะบางที่เราก็ลืมมาต่อ

#### คนที่ 6

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : ดูรื่นเริงใจดี จัดเป็นสัดส่วนดีครับ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ผมก็เพิ่งมาครั้งแรก พนักงานอยู่แค่นี้เค้าก็เข้ามาถามเราให้คำแนะนำว่าเราต้องขออนุญาตประเภทไหนบ้าง และเค้าก็ดำเนินการให้เลยครับ ไม่ได้รอนานเหมือนไปโรงพยาบาลครับ รวดเร็วทันใจดีครับ ประทับใจของงานที่นี้ละครับ เสมอภาคกันไปหมด ให้ความเป็นมิตรดีครับ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : ก็อยากให้ออกไปให้คำแนะนำ เพราะบางที่มีสินค้าที่เราไม่รู้ว่าต้องออกเป็นใบอนุญาตประเภทไหนบ้าง

คนที่ 7

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่จำเป็นต้องตึงเครียด หรือเวลาที่เราสงสัยอะไรให้สอบถามได้โดยที่ไม่ต้องเกรงใจ เพราะว่าทุกครั้งหรือทุกคนก็ตามถ้าเข้ามาในสถานะภาพแบบนี้มันก็ต้องมีเรื่องสงสัยบ้าง หรือถ้าสอบถามก็ไม่อยากให้เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดที่รุนแรง หรือว่าแบบตึงเครียดเกินไป เพราะว่าบางทีที่คนเรามาอาจจะมาในเวลาที่ยามไม่ดีก็มีบางครั้งนะค่ะ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ก็ดีทุกคน ครั้งก่อน ปีที่แล้วก็ดี ขนาดปีที่แล้วโดนติดตามไปถึงบ้าน มาต่อครั้งนี้ก็ยังต้อนรับดีอยู่เหมือนเดิมนะค่ะ แบบนี้ก็ดีอยู่แล้วค่ะ แต่ว่าก็เคยเห็นเจ้าหน้าที่ออกไปติดตามร้านค้า แต่ว่าก็มีบางจุดที่เจ้าหน้าที่ไม่เห็นร้านค้าก็อยากให้ออกไปตรวจร้านค้าข้างนอกบ้างค่ะ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : แบบนี้ก็ดีแล้วค่ะ แต่ว่าถ้าจะให้ดียิ่งขึ้นก็อยากให้เพิ่มพื้นที่ไปบริการข้างนอก บางทีเราก็ไม่ค่อยมีเวลาว่างหรือคนเราไม่มีหรือบางที่ร้านค้าร้านไหนที่ไม่สะดวกที่จะเข้ามา เค้าไม่มีรถมา ก็อยากให้ออกไปบริการนอกพื้นที่ ให้ไปประกาศหรือไปจัดตามหมู่บ้านเลย เพราะว่าบางที อย่างหมู่บ้านพวกหนูใหญ่ ๆ ร้านค้าบางร้านเค้าก็ไม่เข้ามา บางร้านเค้าก็เปิดแบบหลบ ๆ ซ่อน ๆ ทั้งที่เราเปิดแบบเปิดเผย เราเสียภาษีแบบปกติ อยากให้ออกไปตรวจด้วยค่ะ

คนที่ 8

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : ก็มีพนักงานสอบถามว่าต้องการอะไรค่ะ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่แนะนำค่ะ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ครั้งนี้เพิ่งมาติดต่อเป็นครั้งแรก เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการดี ให้คำแนะนำดีนะค่ะ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ก็อยากให้เพิ่มพื้นที่ไปตรวจข้างนอก ให้คำแนะนำ บริการข้างนอกบ้างนะค่ะ

คนที่ 9

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เวลาเข้าไปติดต่อเจ้าหน้าที่ก็ต้อนรับดี เค้ถามว่ามาทำอะไร และก็ให้บริการรวดเร็วดีครับ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ล่าสุดที่เพิ่งไปเสียภาษี เจ้าหน้าที่ก็แนะนำว่าสินค้าที่เราต้องเสียอะไร ยังไงเท่าไรบ้างครับ ที่เห็น ๆ ก็น่าจะเป็นด้านบริการมากกว่าครับ ก็คือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเวลาไปติดต่อ และให้บริการดีครับ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแล อย่างในช่วงเทศกาล ก็มีเจ้าหน้าที่ได้ออกมาแนะนำมาแจ้งเวลาให้ขายเหล้า และผมก็เห็นมีบางร้านก็ยังไม่ได้เสียภาษีให้ถูกต้องก็อยากให้ออกมาตรวจ มาให้คำแนะนำบ้างนะครับ

คนที่ 10

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : อยากให้เจ้าหน้าที่ทักทายเวลาเข้าไปติดต่อ สอบถามว่ามาทำอะไร

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : คือว่าปีหนึ่งไปครั้งหนึ่ง ก็ไม่มีอะไรมาก แต่ก็จะมีเจ้าหน้าที่สอบถามพูดคุยให้คำแนะนำ ทำให้เราเข้าใจในสินค้าแต่ละประเภทที่เราจะขออนุญาตขาย

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ออกมาอำนวยความสะดวกที่ร้านค้า ช่วยออกมาเก็บใบอนุญาตข้างนอก มาตรวจดูสินค้าอย่างบุหรี่ยี่สิบกับรถเร่ขาย ได้ยินข่าวว่ามีบุหรี่ยี่สิบปลอมที่ไม่ได้เสียภาษีมาขายช่วงหนึ่ง ก็กลัวที่จะรับบุหรี่ยี่สิบที่ไม่ได้เสียภาษีมาขาย และก็ได้ยินว่ามีร้านค้าก็โดนปรับไปก็มี

คนที่ 11

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เป็นกันเอง เข้ามาติดต่อแล้วทำให้สบายใจดี เจ้าหน้าที่ก็ต้อนรับเป็นอย่างดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชน ทุกครั้งที่มาใช้บริการ ก็รวดเร็วทันใจ ดีเลยทำให้ประทับใจมาก

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ทุกด้านเกี่ยวกับการค้าขาย ส่วนมากก็อยากให้เข้มงวด บุกหัด สิ่งที่ไม่ดีก็อยากให้ช่วยตัดเตือน มีอะไรมาใหม่ๆ ก็อยากให้ออกไปประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ

#### คนที่ 12

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : การเป็นกันเองในการต้อนรับผู้มาใช้บริการ ทำให้ครั้งต่อไปเราก็อยากที่จะมาใช้บริการอีก

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกครั้งที่มาใช้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่ละครั้งก็ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันใจดี และอยากให้เข้มงวดไป

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ถือว่าตอนนี้ทุกอย่างก็อยู่ในความพอดีและเหมาะสมดีอยู่แล้ว

#### คนที่ 13

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความสุภาพ เรียบร้อย เต็มใจที่จะให้บริการ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ตอนมาติดต่อก็มีเจ้าหน้าที่ถามว่า ติดต่อเรื่องอะไร โดยพูดจาสุภาพเป็นกันเองทุกครั้งเวลาเข้าไปติดต่อที่สำนักงาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : งานที่ทำอยู่ก็ดีขึ้นแล้ว แต่อยากให้เพิ่มการดูแลให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เพราะยังมีบางร้านที่ค้าขายแต่ไม่มาขอใบอนุญาตก็มี



คนที่ 14

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : ด้อยรับลูกค้าดี พูดจาไพเราะ ไม่ถือตัว บางครั้งก็อาจจะชวนคุย หรือให้  
คำแนะนำเพิ่มเติมบ้างด้วยก็ดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกครั้งที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วดี ทุกปีที่มาติดต่อไม่ได้รอน  
นาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ดูแลเรื่องราคาเหล้า บุหรี่ อย่าให้แพงมากเกินไป เพราะทุกวันนี้ก็ขาย  
ยากอยู่แล้ว

คนที่ 15

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เดินเข้ามาติดต่อแล้วเจ้าหน้าที่เป็นกันเอง เต็มใจที่จะให้บริการ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกครั้งที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ก็บริการดีทุกครั้ง ประทับใจทุกครั้ง สำนักงานก็ดู  
เป็นระเบียบ เดินทางเข้ามาติดต่อก็สะดวก เย็นสบาย

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ สินค้าที่เกี่ยวกับสรรพสามิต ให้ความรู้  
ความเข้าใจกับคนที่มาติดต่อกับสรรพสามิต เพราะสินค้าบางอย่างเราก็ไม่รู้ว่าจะ  
ต้องเสียภาษีหรือไม่

คนที่ 16

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : ความเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน พูดคุยด้วยแล้วเป็นกันเองดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : เมื่อช่วงประมาณปี 2557 เป็นต้นมา ไปแล้วเจ้าหน้าที่ช่วยให้คำแนะนำบริการด้วยดีมาโดยตลอด เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรภาพและการให้บริการที่รวดเร็ว ไม่รอนาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ทางสรรพสามิตอธิบายหรือยกตัวอย่างเกี่ยวกับบุหรีปลอม และสุราที่นำเข้าไม่ถูกต้อง บางที่ร้านค้าเล็ก ๆ อาจไม่รู้จึกว่าสินค้าที่รับมานั้นเป็นบุหรีและสุราที่ถูกต้องหรือไม่

#### คนที่ 17

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด

คำตอบ : เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้ม พุดจาดี และคอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อร้านค้า

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ไปใช้บริการครั้งไหนก็รู้สึกประทับใจทุกครั้ง บริการดีเป็นกันเองมาก บริการที่รวดเร็ว และสำนักงานเป็นระเบียบ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ออกไปดูแล ตรวจสอบสินค้า ให้คำแนะนำว่าสินค้าที่เอามาขายเป็นสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมายไหม

#### คนที่ 18

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดในแบบใด

คำตอบ : เข้าไปติดต่อแล้วสบายใจไม่กดดัน เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง บริการดี รวดเร็ว ทันใจ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ดีทุกครั้งที่ได้ติดต่อถึงแม้จะไปปีละครั้ง แต่ทุกครั้งเจ้าหน้าที่ก็บริการด้วยความรวดเร็วทำให้ประทับใจในการให้บริการ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ดูแลในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวกับกฎหมายของกรมสรรพสามิต เพราะบางอย่างเราก็ไม่รู้ พอเอาสินค้ามาขายบางครั้งก็มีเจ้าหน้าที่ออกมาปรับ

คนที่ 19

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : เจ้าหน้าที่บริการดี เป็นกันเอง คอยให้คำแนะนำจนเสร็จสิ้นกระบวนการ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ไปติดต่อขอเสียภาษีค่าเหล้า บุหรี่ เจ้าหน้าที่ให้บริการต้อนรับดี
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้ออกไปตรวจปราบปรามร้านค้าที่ทำผิดกฎหมาย ร้านค้าที่ไม่เสียภาษี

คนที่ 20

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำให้ความกระจ่าง อธิบายรายละเอียดได้ดี และเป็นกันเองต่อผู้ไปติดต่อสอบถามเป็นอย่างดี
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ไปติดต่อเสียภาษีเหล้า บุหรี่ แล้วไม่ได้รอนาน มีการให้บริการที่เป็นรูปธรรม โดยการใช้หลักธรรมาภิบาล
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : ออกไปตรวจร้านค้าในเขตรับผิดชอบ กำกับดูแลในการกระทำผิดในการค้าขาย และการหลีกเลี่ยงภาษี

คนที่ 21

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : ต้อนรับให้บริการดี พุดจาไพเราะสุภาพกับผู้มาติดต่อ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ทุกครั้งที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ก็ให้บริการด้วยความรวดเร็วไม่รอนาน การตกแต่งสำนักงานก็ดูสะอาดและเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี

- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
 คำตอบ : ออกไปให้คำแนะนำในการค้าขาย และถ้ามีข่าวสารอะไรมาใหม่ๆ ก็ออกไปประชาสัมพันธ์ให้ความรู้

#### คนที่ 22

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
 ที่สุดเป็นแบบใด  
 คำตอบ : สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ให้บริการดี และเป็นกันเอง  
 คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
 ที่สุด อย่างไร  
 คำตอบ : ประทับใจทุกครั้งที่มาติดต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พูดยิ้มแย้มและชอบ  
 ตรงที่ไม่ได้รอนาน  
 คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
 คำตอบ : ทุกๆ เรื่องเกี่ยวกับการค้าขาย การออกไปให้คำแนะนำ และออกไปเก็บภาษีที่  
 ร้าน

#### คนที่ 23

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
 ที่สุดเป็นแบบใด  
 คำตอบ : เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการต้อนรับดี  
 คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
 ที่สุด อย่างไร  
 คำตอบ : ทุกครั้งที่มาติดต่อ เพราะเจ้าหน้าที่จะคอยอธิบายตลอดเวลาในเรื่องที่เราไม่  
 เข้าใจ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ก็เป็นไปด้วยความรวดเร็ว  
 คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง  
 คำตอบ : แบบที่เป็นอยู่ก็ดีอยู่แล้ว แต่ถ้ามีโอกาสก็อยากให้ออกไปเก็บภาษีข้างนอกบ้าง  
 ออกไปให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต

#### คนที่ 24

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
 ที่สุดเป็นแบบใด  
 คำตอบ : สะดวกสบาย บริการดี เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส

- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ให้คำแนะนำให้เราได้รับรู้หลายๆ เรื่องเกี่ยวกับภาษีที่เราไม่เข้าใจ บริการด้วยความรวดเร็วได้ดีมาก
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้ออกไปให้บริการ ออกไปตรวจสุราผิดกฎหมาย ให้คำแนะนำเรื่องภาษีต่างๆ

#### คนที่ 25

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : สะดวกสบาย บรรยากาศดี ดูเป็นมิตรกับผู้มาติดต่อ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นกันเองทุกครั้งที่มาติดต่อ ทำให้เรากล้าที่จะถามในเรื่องที่เราสงสัย ไม่เข้าใจ และเจ้าหน้าที่ก็ให้คำตอบได้ในทุก ๆ เรื่อง เจ้าหน้าที่บริการดี หน้าไม้งอ รอไม่นาน บริการถูกใจ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้ควบคุมเกี่ยวกับราคาเหล้า บุหรี่ เพราะขึ้นภาษีมากแล้วทำให้ราคาแพงขายไม่ค่อยได้

#### คนที่ 26

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่บริการดีด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ทุกครั้งที่เราไปติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการดีรวดเร็วไม่รอนาน ทำตามกฎระเบียบทุกอย่าง และให้บริการเป็นอย่างดี
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : ทุกๆ เรื่องเกี่ยวกับการค้า ออกไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีเหล้า บุหรี่

คนที่ 27

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : แบบเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่บริการดีรวดเร็ว พุดจาสุภาพ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ประทับใจทุกครั้ง เนื่องจากบริการดีพุดจาสุภาพ อากาศก็เย็นสบาย เจ้าหน้าที่ก็เป็นกันเอง สถานที่ในสำนักงานก็สะอาดดี

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากจะให้ออกเดินทางมาเก็บภาษีตามร้านค้าในชุมชน เพราะบางครั้งลืมนำจ่าย

คนที่ 28

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เข้ามาติดต่อแล้วสบายใจ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี เป็นกันเอง

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกครั้งที่มาต่อขอใบอนุญาตขายสุรา ให้บริการรวดเร็วทันใจ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : การออกไปให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีสุรา ยาสูบ และสิ่งที่มีผิดกฎหมาย

คนที่ 29

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : มีพนักงานต้อนรับดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจที่จะให้บริการ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : การมาขอต่อใบอนุญาตขายสุรา พอยื่นให้เจ้าหน้าที่เค้าก็ทำให้เลยไม่ได้รอนาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ไม่มีอะไรมากแค่คอยดูแลแต่ละร้านค้าให้ดี ออกไปตรวจเพราะว่ามีร้านค้าใหม่ๆ ที่เปิดแต่ยังไม่มาขออนุญาตขายสุราก็มี

คนที่ 30

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เวลาไปติดต่อ เจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำดี อะไรที่ผมไม่เข้าใจผมก็ถาม อย่าง  
แบบภาษีพวกเหล้านอก ยาเส้นอย่างร้านที่ไม่ได้ขายแล้ว ขอคำปรึกษาแล้ว  
เจ้าหน้าที่ก็ให้คำปรึกษาดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ก็น่าจะเป็นครั้งล่าสุดเมื่อปีที่แล้วตอนไปต่อขอใบอนุญาต ประทับใจการ  
บริการเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเรา เราไม่เข้าใจอะไร เจ้าหน้าที่ก็ให้  
คำปรึกษาที่ดีเข้าไปก็สะดวกสบายเข้าไปติดต่อแล้วเย็นสบายดีครับ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : จะมีบางครั้งที่สรรพสามิตจะมาตรวจมาเยี่ยมที่ร้าน ก็อยากให้แนะนำความรู้  
เกี่ยวกับภาษีต่าง ๆ เพราะบางครั้งไปรับยาสูบยี่ห้อใหม่ ๆ มา ไม่รู้ว่าเป็นของใน  
ประเทศหรือต่างประเทศ

คนที่ 31

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เจ้าหน้าที่เป็นกันเอง เวลาสอบถามข้อมูลก็อยากให้พูดคุยด้วยความสุภาพ  
และให้คำแนะนำได้ทุกอย่าง

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกปีที่มาติดต่อขอใบอนุญาตขาย เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการดีมาโดยตลอด มาปี  
ไหนก็รอไม่นาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ออกมาแนะนำเรื่องภาษี แนะนำเวลาที่จะต้องชำระภาษี แต่ว่าถ้าจะให้  
ดีน่าจะมีการเตือนเวลามาจ่าย เพราะบางครั้งก็ลืม เราก็โดนปรับ อยากให้มีการ  
เตือน

คนที่ 32

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เจ้าหน้าที่ทักทายเวลาเข้าไปติดต่อ ถามว่ามาติดต่อเรื่องอะไร ให้คำแนะนำใน  
การเสียภาษี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : นานๆ ทีก็เข้าไปติดต่อที ในการเข้าไปขอต่อใบอนุญาต เจ้าหน้าที่ก็จำเราได้ว่า  
ร้านเราอยู่ตรงไหน ถามว่าขายอะไรเพิ่มหรือเปล่า และก็ดีที่แยกออกมาจาก  
ส่วนราชการ ออกมาตั้งอยู่ข้างนอกแล้วสะดวกเวลามาติดต่อ เพราะว่าเข้าไป  
รวมกับส่วนราชการก็จะดูแออัดไป

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ออกมาบริการนอกสถานที่ก็ดีนะ แต่คงยากนะ เพราะลูกค้ามันเยอะ

คนที่ 33

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : สะดวกสบาย เจ้าหน้าที่ต้อนรับดี

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ตอนไปขอต่อใบอนุญาต เจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะสุภาพ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ออกมาช่วยเก็บใบอนุญาตที่ร้าน

คนที่ 34

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : แบบที่เป็นอยู่ง่ายๆ ก็ดีอยู่แล้ว เย็นๆ สบายๆ รวดเร็วดี มันง่าย สะดวกต่อ  
การมาติดต่อ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร



- คำตอบ : ก็ดีทุกคนนะ แต่ว่ามีพี่ไก่อ ก็ให้บริการดี ทั้งสอบถามทางโทรศัพท์ได้ เกี่ยวกับการที่เราจะเพิ่มขนาดเพิ่มสินค้า เราก็ถามพี่ไก่อได้ ถ้าเรามีปัญหาอะไร พี่ไก่อก็นำมาได้เลยนะ และคิดว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่ประทับใจที่สุด
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้ออกไปตรวจดูสินค้าของปลอมตามท้องตลาด เพราะตอนนี้ขายไม่ค่อยได้เพราะของปลอม เค้าเอาที่อยู่ของโรงงานไปทำเองเลย เจ้าของโรงงานเลยไม่ค่อยมีออเดอร์สินค้า ของปลอมเป็นเครื่องดื่ม มีคนโทรมาสอบถามแต่ไม่มีสินค้าในโรงงาน เราไม่เคยขอไว้ เค้าผลิตแล้วมาอ้างชื่อโรงงานเรา

### คนที่ 35

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : เข้ามาแล้วอากาศเย็นสบาย แล้วก็พนักงานก็พูดเพราะ ทุกคนที่ผมมา ไม่ได้ยินว่าพูดไม่ดี อธิบายดีกันทุกคน
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : ผมก็ประทับใจทุกอย่างนะครับที่การบริการให้กับพ่อนะ ถ้าเราได้ยินคำพูดเพราะๆ เราก็ดีใจนะเวลาเรามาติดต่องาน สำนักงานก็หาช่วยเป็นจุดเด่น เพราะอยู่ติดกับถนน สะดวกเวลามาติดต่อ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : อยากให้มีเจ้าหน้าที่ออกไปจัดเก็บข้างนอกก็ดี ถ้าเป็นไปได้ก็ไม่เป็นไร

### คนที่ 36

- คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด
- คำตอบ : พนักงานเป็นมิตรค่ะ และอากาศเย็นสบายดี พนักงานเต็มใจที่จะให้บริการค่ะ
- คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร
- คำตอบ : บรรยากาศในการทำงานค่ะ ทุกอย่างก็ดูโอเคดีค่ะ เจ้าหน้าที่ก็มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและรวดเร็วทันใจค่ะ
- คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง
- คำตอบ : ออกไปตรวจร้านค้า ให้คำแนะนำเกี่ยวกับภาษีบ้างค่ะ เพราะมีสินค้าบางอย่างที่เราเอามาขายเพิ่ม ไม่รู้ว่าเราจะต้องยื่นขอใบอนุญาตใหม่หรือเปล่า

คนที่ 37

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : ไม่อึดอัด มีที่นั่งรอ พนักงานต้อนรับดี พูดเพราะ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : ทุกครั้งที่ไปเจ้าหน้าที่ก็สอบถามว่าจ่ายเท่านั้นนะ อธิบายแนะนำให้เข้าใจและ  
เจ้าหน้าที่ก็พูดเพราะ สำนักงานจัดเป็นระเบียบดี มีการจัดตกแต่งสวยงาม

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ถ้ามีข่าวสารอะไรใหม่ๆ ก็ให้มาแจ้งด้วย ถ้าจะเข้ามาตรวจก็อยากให้มาเตือน  
ก่อนหน่อย และอยากให้มาให้คำแนะนำหน่อยว่าแม่ขายแบบนี้ มีสินค้าอะไรที่  
ผิดไหมก็อยากให้ออกมาแนะนำหน่อย

คนที่ 38

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เป็นกันเอง แบบว่าเข้าไปติดต่อได้ง่าย ให้บริการรวดเร็วทันใจ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมาก  
ที่สุด อย่างไร

คำตอบ : การมาขอต่อใบอนุญาต เพราะไม่ได้รอนานรวดเร็วทันใจดีครับ ผมว่าการ  
ให้บริการของเจ้าหน้าที่รวดเร็วทันใจดีครับ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : อยากให้ลดภาษี เพราะวันหนึ่งขายของได้ไม่กี่บาท แต่ว่าค่าภาษีแพงเหลือเกิน  
และผมก็ได้เสียทั้ง 3 ทางเลย สรรพสามิต สรรพากร และเทศบาล ว่าจะเลิก  
ขาย และตอนนี้กับข้าวก็กินขายแล้ว อยากให้ลดภาษีตรงนี้บ้าง เจ้าหน้าที่เก็บ  
ก็เก็บทุกร้านหะครับผมก็ไม่ได้ว่าเพราะมันเป็นหน้าที่ของเค้า ถ้าวัดได้ก็  
อยากให้ลดถ้าลดไม่ได้ก็ไม่เป็นไร

คนที่ 39

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดี  
ที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มอกเต็มใจ

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : เวลาไปติดต่อขอใบอนุญาต ไปยื่นกับเจ้าหน้าที่แล้วไม่ได้รอนาน เจ้าหน้าที่ก็ทำให้เลยให้บริการรวดเร็ว ชอบตรงนี้ครับ

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : การให้บริการออกมาเก็บภาษีข้างนอก เพราะอายุเยอะแล้ว ไปไหนมาไหนไม่ค่อยสะดวก

#### คนที่ 40

คำถามที่ 1 : บรรยากาศในสำนักงานสรรพสามิตที่ท่านไปติดต่อแล้วทำให้ท่านรู้สึกดีที่สุดเป็นแบบใด

คำตอบ : การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ดูเป็นกันเอง การให้บริการแบบว่าไม่ต้องรอนาน

คำถามที่ 2 : การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตครั้งไหนที่ทำให้ท่านประทับใจมากที่สุด อย่างไร

คำตอบ : การให้บริการที่รวดเร็ว เพราะไปปีไหน ๆ ก็รวดเร็วดี เข้าไปติดต่อแล้วโล่งสะอาด สบายตาดี เวลาไปติดต่อก็นั่งรอไม่นาน

คำถามที่ 3 : ท่านต้องการให้สำนักงานสรรพสามิตมีการดูแลเกี่ยวกับด้านใดบ้าง

คำตอบ : ออกมาแนะนำภาษี มาแจ้งเตือนเวลาที่จะต้องต่อใบอนุญาต บางปีก็ลืมไปต่อทำให้เสียค่าปรับไป

ภาคผนวก ค  
ภาพการทำกิจกรรมในโครงการ



ภาพที่ ค.1 ภาพบรรยากาศจากโครงการตรวจสอบภาษีเชิงรุก เพื่อการจับที่ทั่วถึง

ที่ กค ๐๖๐๗.๐๓๐๘/

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ขอนแก่น  
สาขาบ้านไผ่ ๒๔๘/๙-๓๐ หมู่ที่ ๒  
ถนนแจ้งสนิท ตำบลในเมือง  
อำเภอบ้านไผ่ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๓๓๐

มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารการขออนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ ไฟ จำนวน.....ชุด

ด้วยในปี พ.ศ.๒๕๕๙ มีผู้ประกอบการร้านค้าที่อยู่ในเขตท้องที่ ตำบล.....

ยังไม่ไปขอต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ ไฟ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ซึ่งบัดนี้เป็นเวลาล่วงเลยมานานแล้ว และเป็นการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต คือ จำหน่ายโดยไม่ได้รับใบอนุญาต จะต้องถูกปรับตามกฎหมาย

เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านค้าที่ยังไม่ได้ไปต่อใบอนุญาต สามารถจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ได้ถูกต้องตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านโปรดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย แจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน และแจกเอกสารการขอต่อใบอนุญาตให้แก่ผู้ที่มีรายชื่อ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ โดยสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่ ได้ขยายเวลาให้สามารถยื่นขอต่อใบอนุญาตได้จนถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๙ ในเวลาราชการ หากไม่ไปติดต่อขออนุญาต ตามวัน เวลา ดังกล่าว ผู้ประกอบการร้านค้าที่จำหน่าย สุรา ยาสูบ ไฟ ที่ไม่มีใบอนุญาต จะต้องถูกเปรียบเทียบปรับตามกฎหมายสรรพสามิตต่อไป

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ขอนแก่น สาขาบ้านไผ่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีตั้งแต่วันที่ผ่านมา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางอาภาพรณ ตั้งใจ)  
สรรพสามิตพื้นที่สาขาบ้านไผ่

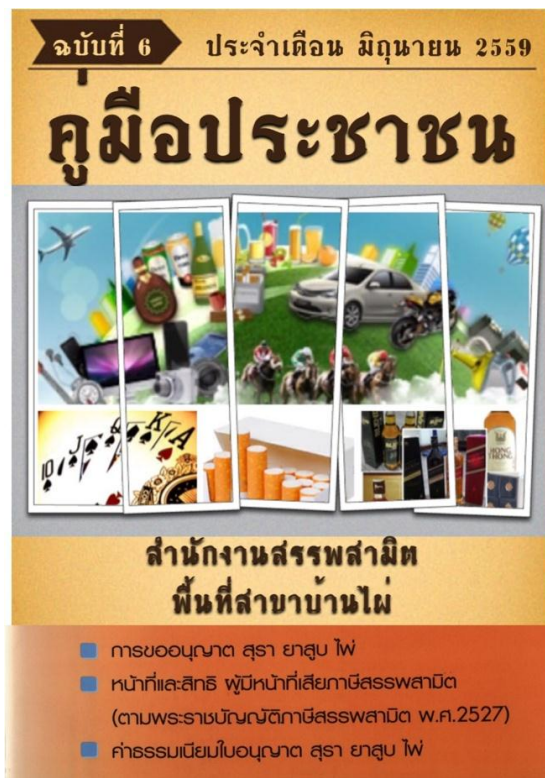
งานอำนวยการ  
โทรศัพท์ / โทรสาร ๐-๔๓๒๒๗-๔๙๙๓

ภาพที่ ค.2 หนังสือขออนุญาตเคราะห้ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย จากโครงการ 3 นาที่มี  
คุณค่ากับสรรพสามิต



ภาพที่ ค.3 ภาพบรรยากาศจากโครงการจัดนิทรรศการ ประชาสัมพันธ์ กรมสรรพสามิต





ภาพที่ ค.4 ภาพจากโครงการจัดทำจุลสาร คู่มือประชาชน เสริมความรู้



ภาพที่ ค.5 ภาพบรรยากาศจากโครงการ KM เจ้าหน้าที่มุ่งสู่ one stop service