

# แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ อุบลราชธานี

นางสาวปวีณา บุญศรี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษี และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ โดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 382 คน และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 17 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

## ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ รองลงมา คือ ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี 1) ด้านสถานที่ให้บริการ ควรมีการเพิ่มการคมนาคมที่สามารถเข้าถึงสถานบริการได้ง่ายมากขึ้น มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่รับชำระภาษีนอกสถานที่ ควรมีที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ติดตาม และที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ 2) ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเหมาะสม เนื่องจากสำนักงานฯ เปิดบริการตรงเวลาและมีบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ 3) ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ควรมีห้องบริการประชาชนบริเวณชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์ และควรมีระบบบัตรคิวที่ทันสมัย 4) ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครองให้มีความเสถียรมากขึ้น มีระบบพิมพ์แบบคำขออนุญาตสุรา ยาสูบ และไฟ ที่ทันสมัย และมีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อความรวดเร็วในการ

ให้บริการ 5) ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความ  
 ภาพที่ดีเนื่องจาก สำนักงานได้มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์  
 เป็นต้น และมีวัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างครบถ้วน 6) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร  
 เกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ควรมีประชาสัมพันธ์และแนะนำช่องทางการ  
 ติดต่อและการรับรู้ข่าวสาร มีระบบแจ้งเตือนการชำระภาษี/ ต่อใบอนุญาต ที่ทันสมัยและเข้าถึง  
 ประชาชนได้อย่างทั่วถึง 7) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ Service  
 mind และการบริการที่ดี อย่างสม่ำเสมอ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนา, คุณภาพการให้บริการ, การจัดเก็บภาษี

---

<sup>1</sup> นางสาวปวีณา บุญศรี นักวิชาการสรรพสามิตปฏิบัติการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ

#### ABSTRACT

The objective of this independent study was to investigate the service quality of tax collection and the guidelines for developing the quality of the tax collection service of Ubon Ratchathani Provincial Excise Office. A questionnaire was used as a research instrument to collect data from the sample of 382 individuals. Interview was also used to collect data from 17 interviewees. Data were analyzed using statistics, including percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The research results indicated as follows:

1. The overall quality of tax collection service of Ubon Ratchathani Provincial Excise Office was at a high level. When individual aspects were considered, an aspect with the highest mean was office days and hours, followed by service point access difficulty, important facilities, reliability, place, and people. An aspect with the lowest mean was perception of information about the service / communication channel.

2. The guidelines for developing the quality of tax collection service of Ubon Ratchathani Provincial Excise Office included 1) in terms of place, transportation modes that can more easily access service places should be increased. Mobile service unit should be available to accept tax payments outside the place. Waiting seats should be available. and adequate parking

should be provided for service recipients. 2) in terms of office days and hours, most people thought that the quality of office hours was good due to punctual and consistent opening and closing and lunch break. 3) in terms of service point access difficulty, a public service room should be available on the first floor to facilitate the elderly, the disabled and pregnant women. A modern queue card system should be provided. 4) in terms of reliability, civil registration information linkage system with the Department of Provincial Administration should be available in greater stable manner. A modern system for printing application and high-performance computer for the speed of service. 5) in terms of important facilities, most people thought that the quality was good due to the office's provision of facilities such as WIFI, drinking water, computers, etc., and enough and complete supplies to meet the service demand. 6). In terms of perception of information about services / communication channels, public relations and introducing channels of contact and news perception should be promoted. modern tax payment / license renewal notification system that can reach the public thoroughly. 7) in terms of people, staff should be trained on service-mindedness and good service regularly and any other skills required to serve.

Keywords : Guidelines for Developing, Quality Service, Tax Collection

## บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา กรมสรรพสามิตมีภารกิจในการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต เพื่อเป็นรายได้แก่ภาครัฐ จากสินค้าและบริการที่มีเหตุผลความจำเป็นเฉพาะอย่างที่รัฐเห็นว่าควรจัดเก็บภาษีในอัตราที่สูงกว่าสินค้าและบริการทั่วไป เพื่อควบคุม จำกัดการบริโภค ปกป้องและรักษาลี้กแวดล้อม รวมถึงดำเนินการตรวจสอบ ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิต ภาษีสรรพสามิตจึงมีบทบาทสำคัญที่จะเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐบาลในการนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศ และบำรุงท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 กรมสรรพสามิตสามารถจัดเก็บภาษีทุกประเภท ได้จำนวน 585,407.29 ล้านบาท (รายงานสถิติผลการจัดเก็บภาษีทั่วประเทศ จำแนกตามประเภทรายได้, 2562) และค่าใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 452.72 ล้านบาท (รายงานจำนวนใบอนุญาตจำแนกตามประเภทช่องทางการทำธุรกรรม, 2562) ซึ่งจะต้องมีการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน กอปรกับสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดยุทธศาสตร์

การพัฒนากระบวนการ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญส่วนหนึ่งคือการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ โดยเน้นการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน โดยเน้นการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ กรมสรรพสามิตจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้บริการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) จึงจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังในด้านการให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกรมสรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการการจัดเก็บภาษีจะบรรลุผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการดำเนินการ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะผลักดันมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศระดับสากลในอนาคตต่อไปด้วย

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี เป็นหน่วยราชการสังกัดกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตโดยถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560 โดยมีพื้นที่รับผิดชอบแบ่งเป็นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา จำนวน 6 สาขา ได้แก่ สาขาเมืองอุบลราชธานี สาขาวารินชำราบ สาขาเดชอุดม สาขาพิบูลมังสาหาร สาขาตระการพืชผล และสาขาเขมราฐ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับชำระภาษีและออกใบอนุญาตซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงมีความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการใน ทุก ๆ ด้าน เพื่อให้การจัดเก็บภาษีมีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

ปัญหาสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี อาจมีสาเหตุหลายประการ เนื่องจากผู้ประกอบการมีความหลากหลายทั้งทางด้านอายุ การศึกษา และความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ เช่น จุดบริการสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ความสะดวกในการเข้าใช้บริการ เป็นต้น 2) ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ เช่น การเดินทางมารับบริการ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ระบบคมนาคมที่ยังไม่ทั่วถึง เป็นต้น 3) ด้านประเภทงานบริการ เช่น แบบคำขออนุญาตมีหลายฉบับ เช่น แบบคำขออนุญาตขายสุรา 1 ฉบับ แบบคำขออนุญาตขายยาสูบ 1 ฉบับ แบบคำขออนุญาตขายไฟ 1 ฉบับ รวม 3 ฉบับ และมีข้อความรายละเอียดการกรอกที่เหมือนกัน ทำให้

ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา และผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้การกรอกแบบคำขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่มีข้อมูลค่อนข้างละเอียด ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความไม่สะดวกและเสียเวลา การขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ต้องเขียนแผนที่แสดงที่ตั้งร้านค้า ซึ่งผู้ประกอบการบางรายไม่สามารถเขียนแผนที่ได้ทำให้เกิดความไม่สะดวกและล่าช้า การลงทะเบียนใช้งานผ่านระบบออนไลน์ ผ่าน Application Excise Smart Service และผ่านเว็บไซต์ E-Excise มีความยุ่งยาก ทำให้ผู้ประกอบการรู้สึกไม่สะดวกสบายในการทำงาน เป็นต้น 4) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร เช่น การแจ้งเดือนชำระค่าใบอนุญาตล่วงหน้ายังไม่ทั่วถึง การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการยังไม่ทั่วถึง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังใช้โทรศัพท์ระบบ 2 G 5) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ไม่ได้ผ่านการอบรมหลักสูตรสำหรับการบริการโดยเฉพาะ ก่อนการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดทักษะในการบริการที่ดี เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี และผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ จำนวน 1,733 คน (รายงานจำนวนผู้เสียภาษีและผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี และผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1973) จำนวน 325 คน

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหาร จำนวน 6 สาขา ตัวแทนผู้ประกอบการ จำนวน 5 คน และตัวแทนเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีเนื้อหาในการศึกษา ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ
2. ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ
3. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
4. ด้านประเภทงานบริการ
5. ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร
7. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง/ กลุ่มเป้าหมาย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี และผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ จำนวน 1,733 คน (รายงานจำนวนผู้เสียภาษีและผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ, 2562)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีในครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษี และผู้ขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาเขมราฐ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) จำนวน 325 คน

2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารจำนวน 6 สาขา ตัวแทนผู้ประกอบการ จำนวน 5 คน และตัวแทนเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 17 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ รายละเอียดดังนี้

### 1. แบบสอบถาม โดยมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทการเข้ารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความต้องการต่อการรับบริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

2. แบบสัมภาษณ์ เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดอำนาจเจริญ ถึงผู้บริหารสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี และพื้นที่สาขา เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1 – 15 ธันวาคม 2563

3. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยการสัมภาษณ์และบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 1 – 15 ธันวาคม 2563

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี จำนวน 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ 2) ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ 3) ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ 4) ด้านประเภทงานบริการ 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ 6) ด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ช่องทางการติดต่อสื่อสาร 7) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยซึ่งมี 5 ระดับ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และการสัมภาษณ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



## ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบภายในออกเป็น 1 ฝ่าย 2 งาน มีดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/งานบริหารงานทั่วไป
2. งานจัดเก็บภาษี
3. งานปราบปราม

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ซึ่งงานจัดเก็บภาษี มีหน้าที่รับผิดชอบหลักคือการให้บริการประชาชน ดังนี้

1. การขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายใหม่)
2. การต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายเดิม)
3. การชำระภาษี (สำหรับผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีตามพระราชบัญญัติภาษี

สรรพสามิต พ.ศ.2560)

ขั้นตอนการให้บริการในแต่ละประเภทมีดังนี้

1. การขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายใหม่)
  - 1) ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม และรับบัตรคิว
  - 2) เข้ารับบริการ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ
  - 3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร
  - 4) ผู้ประกอบการตรวจสอบความถูกต้องในแบบคำขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ

และไฟ พร้อมลงนาม

5) เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูลผู้ประกอบการใหม่ในระบบใบอนุญาต (สามารถดึงข้อมูลจากบัตรประชาชน)

- 6) เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบอนุญาต
- 7) รับชำระเงิน

8) เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับใบอนุญาต เช่น วันที่อนุญาต วันที่สิ้นอายุ การต่อใบอนุญาต ช่องทางการต่อใบอนุญาต เวลาการจำหน่ายสุรา ข้อห้าม ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

## 2. การต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายเดิม)

- 1) ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม และรับบัตรคิว
- 2) เข้ารับบริการตามคิว ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ
- 3) ยื่นบัตรประจำตัวประชาชนหรือใบอนุญาตฉบับเดิม
- 4) เจ้าหน้าที่พิมพ์แบบคำขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตต่อเนื่องจากที่ได้รับใบอนุญาต ณ สถานประกอบการเดิม (ภส.08-06) โดยสามารถพิมพ์จากระบบสารสนเทศของกรมสรรพสามิต

- 5) ต่อใบอนุญาตในระบบใบอนุญาต
- 6) พิมพ์ใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
- 7) รับชำระเงิน

## 3. การชำระภาษี (สำหรับผู้ประกอบการที่มีหน้าที่เสียภาษีตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ.2560)

- 1) ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม และรับบัตรคิว
- 2) เข้ารับบริการตามคิว ณ จุดเคาน์เตอร์บริการ
- 3) ยื่นแบบรายการภาษี
- 4) เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลรายการภาษีในระบบรายได้
- 5) รับชำระเงิน
- 6) เจ้าหน้าที่พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

### ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ระบบ EDMOI ที่เชื่อมโยงกับกรมการปกครองเพื่อดึงข้อมูลพิมพ์สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง และไม่สามารถอ่านบัตรได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
2. คอมพิวเตอร์ในการให้บริการบางรุ่นไม่มีความเสถียรในการทำงานที่ใช้กับหลาย ๆ ระบบ พร้อมกัน ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ
3. ผู้รับบริการบางส่วนไม่ได้รับจดหมายแจ้งเตือนการชำระค่าใบอนุญาต โดยกรมสรรพสามิตได้มีการจัดส่งทางไปรษณีย์ล่วงหน้า 90 วัน ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการชำระค่าใบอนุญาตผ่าน Mobile Banking หรือจ่ายผ่านเซเว่นอีเลฟเว่น

4. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุไม่มีสมาร์ตโฟน ทำให้ไม่สามารถชำระผ่านช่องทาง Application Excise Smart Service หรือผ่าน Website กรมสรรพสามิตได้

5. ขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งาน Application Excise Smart Service หรือ Website กรมสรรพสามิต ค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไม่สะดวกในการเข้าใช้งาน

6. ผู้รับบริการบางพื้นที่ห่างไกลจากสำนักงานสรรพสามิตสาขา 60-70 กม. และเมื่อไม่สามารถใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ได้ ทำให้ต้องเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเท่านั้น ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1) จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90

2) จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.34 รองลงมา อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.82 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.94 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดคือ อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90

3) จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.12 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.87 อนุปริญญา/ ปวส. จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87 ปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.87 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.27

4) จำแนกตามสถานภาพครอบครัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค้าขาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 56.28 รองลงมาคือค้าขายและเกษตรกร จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.27 ค้าขายและรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.93 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดคือ ค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 และค้าขายและรับจ้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

5) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รายได้ ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 45.03 รองลงมารายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.81 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุดคือ รายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66

6) จำแนกตามประเภทการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายเดิม) จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 84.82 รองลงมาคือขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายใหม่) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุด คือ ชำระภาษี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

7) ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเฉลี่ยในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายเดิม) จำนวน 324 คน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ 3.90 นาที รองลงมาคือขอใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายใหม่) จำนวน 47 คน ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ 6.04 นาที ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุด คือ ชำระภาษี จำนวน 11 คน ระยะเวลาเฉลี่ยในการเข้ารับบริการ 4.64 นาที

8) ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เคยใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา จำนวน 328 คน คิดเป็นร้อยละ 85.86 รองลงมาคือเคยใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาและเคาน์เตอร์เซอร์วิส(เซเว่นอีเลฟเว่น) จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 เคยใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาและธนาคารกรุงไทย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.31 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุด คือ เคยใช้บริการที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขาและ Mobile Banking จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.53

9) สาเหตุที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการในแต่ละช่องทาง พบว่า ช่องทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการช่องทางนี้คือ สะดวก จำนวน 66 คน รองลงมาคือ ไม่ทราบว่าสามารถชำระช่องทางอื่นได้ จำนวน 20 คน ใกล้เคียงบ้านและใกล้ที่พัก จำนวน 15 คน เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ จำนวน 5 คน ไม่กล้าใช้บริการช่องทางอื่น จำนวน 4 คน เคยใช้บริการแต่ช่องทางนี้ จำนวน 2 คน ช่องทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส (เซเว่นอีเลฟเว่น) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการช่องทางนี้คือ สะดวก จำนวน 28 คน รองลงมาคือ ใกล้เคียงบ้านและใกล้ที่พัก จำนวน 10 คน ช่องทางธนาคารกรุงไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการช่องทางนี้คือ สะดวก จำนวน 2 คน ช่องทาง Mobile Banking ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบว่าสาเหตุที่เลือกใช้บริการช่องทางนี้คือ สะดวก จำนวน 2 คน

10) ค่าความถี่ต่อปีในการเข้ารับบริการ จำแนกตามประเภทการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับบริการต่อบอนญาตชายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายเดิม) จำนวน 324 คน ความถี่ 1 ครั้ง/ปี รองลงมาคือขอใบอนุญาตชายสุรา ยาสูบ และไฟ (รายใหม่) จำนวน 47 คน ความถี่ 1 ครั้ง/ปี ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยที่สุด คือ ชำระภาษี จำนวน 11 คน ความถี่ 12 ครั้ง/ปี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

1) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการรองลงมา คือ ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

2) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สถานที่บริการมีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น รองลงมาคือ มีเก้าอี้พักคอยเพียงพอต่อผู้มารับบริการ การเข้าถึงจุดบริการมีความสะดวก มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเข้าถึงสถานที่บริการ/ การคมนาคมสะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน

3) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ วันและเวลาการเปิดให้บริการตรงเวลา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

4) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ มีระบบบัตรคิว ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการเป็นระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ง่ายและสะดวก

5) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริการสะดวกรวดเร็ว และเสร็จในเวลาที่เหมาะสมและการบริการสะดวกรวดเร็ว และเสร็จในเวลาที่เหมาะสม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ได้รับความสะดวกในการรับบริการ ในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก

6) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ อยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีวัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษ เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

7) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์/ ข่าว ที่ทันสมัย อ่านเข้าใจง่าย และมีประโยชน์ รองลงมาคือ โทรศัพท์สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งเตือนการชำระภาษี/ ต่อใบอนุญาต ตามลำดับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ช่องทางการติดต่อและการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น Website Line Facebook เป็นต้น

8) คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในระดับมีคุณภาพมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ การทำงานของเจ้าหน้าที่ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความต้องการต่อการรับบริการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา

คุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลความต้องการต่อการรับบริการ และข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่

อุบลราชธานี โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ในระหว่างวันที่ 1 – 15 ธันวาคม 2563 มีแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

## 1. ด้านสถานที่ให้บริการ

1.1 ควรมีการเพิ่มการคมนาคมที่สามารถเข้าถึงสถานบริการได้ง่ายมากขึ้น เช่น รถจักรยานยนต์รับจ้าง รถยนต์รับจ้าง รถโดยสารสาธารณะ เป็นต้น

1.2 ควรมีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อรับชำระภาษีนอกสถานที่เพื่อให้บริการสำหรับประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล

1.3 ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการที่เพียงพอ

1.4 ควรมีที่นั่งพักคอยสำหรับผู้ติดตาม เพื่อความสะดวกของผู้รับบริการและผู้ติดตาม

## 2. ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ

ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความคุณภาพที่ดีอยู่แล้ว เนื่องจากสำนักงานฯ เปิดบริการตรงเวลาและมีบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

## 3. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ

3.1 ควรมีห้องบริการประชาชนบริเวณชั้น 1 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสตรีมีครรภ์

3.2 ควรมีระบบบัตรคิวที่ทันสมัย

## 4. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ

1.1 ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครองให้มีความเสถียรมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

1.2 ควรมีระบบพิมพ์แบบคำขออนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่ทันสมัย

1.3 ควรมีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงเหมาะสมกับการใช้งาน

## 5. ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่ามีความคุณภาพที่ดีอยู่แล้วเนื่องจากสำนักงานฯ มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์ เป็นต้น และมีวัสดุ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษ เป็นต้น อย่างครบถ้วนและเพียงพอ

## 6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

6.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำช่องทางการติดต่อและการรับรู้ข่าวสาร เช่น Website Line Facebook ของสำนักงาน ให้มากขึ้น

6.2 ควรมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานฯ ให้ประชาชนทราบมากขึ้น เช่น การแจกนามบัตร การใส่เบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานฯ ลงบนใบอนุญาตขายสุรាយาสูบ และไฟ

6.3 ควรมีระบบแจ้งเตือนการชำระภาษี/ ต่อใบอนุญาต ที่ทันสมัยและเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง

## 7. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

7.1 ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ Service mind และการบริการที่ดี อย่างสม่ำเสมอ

7.2 ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิต ขั้นตอนการทำงาน และการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบเพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกันสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ เช่น การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่งานจัดเก็บภาษี เป็นต้น

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี โดยผู้วิจัยนำเสนอประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก การเข้าถึงสถานที่บริการ/ การคมนาคมสะดวก มีรถโดยสารประจำทาง และรถรับจ้าง มีป้ายบอกทางชัดเจน การเข้าถึงจุดบริการมีความสะดวก มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีเก้าอี้พักคอยเพียงพอต่อผู้มารับบริการเพียงพอ และสถานที่บริการมีความสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น โดยมีเจ้าหน้าที่ตรวจการทำความสะอาดวันละ 2 ครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวพนีย์ สง่าไทย (2556 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และสถานที่การให้บริการ

2. ด้านวันและเวลาการเปิดให้บริการ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด วันและเวลาการเปิดให้บริการตรงเวลา มีบริการในช่วงเวลาพักเที่ยงอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ซึ่ง



สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ วงศ์ธรรม (2555:109) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการนำแนวทางไปใช้ประโยชน์ว่าควรจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในเวลา 12.00-13.00 น. เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษี ทำให้ประชาชนไม่ต้องรอการให้บริการนานและสร้างความประทับใจแก่ประชาชน

3. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด การให้บริการเป็นระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ง่ายและสะดวก มีระบบบัตรคิว และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร ขุนแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน โดยรวมอยู่ในระดับดี พิจารณารายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

4. ด้านความเชื่อถือได้ของการให้บริการ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด การบริการผ่านช่องทางสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่/พื้นที่สาขา มีความถูกต้อง การบริการสะดวกรวดเร็ว และเสร็จในเวลาที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการรับบริการ โดยมีการเพิ่มจุดบริการในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองแก่ผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ ตามลำดับ

5. ด้านประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมากที่สุด มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น WIFI น้ำดื่ม คอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ปากกา ดินสอ กระดาษ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวพจนีย์ สง่าไทย (2556 :บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี โดยได้ให้

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ว่า ควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ

6. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ/ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร สำคัญพบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก มีช่องทางการติดต่อและการรับรู้ข่าวสารที่หลากหลาย เช่น Website Line Facebook เป็นต้น โทรศัพท์สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทั้งนี้ มีการแจ้งเตือนการชำระภาษี/ ต่อใบอนุญาต มีการประชาสัมพันธ์/ข่าว ที่ทันสมัย อ่านเข้าใจง่าย และมีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชาวินทร์ กองผา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวางมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดประชาสัมพันธ์แต่ละปีงบประมาณ และค่าใช้จ่ายในประชาสัมพันธ์สูง จึงทำให้ดำเนินการได้ไม่ค่อยทั่วถึงครอบคลุม

7. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า การดำเนินการการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี มีการดำเนินการอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก มีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้น และบริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และการทำงานของเจ้าหน้าที่ โปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมภาร ขุนแก้ว (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 – 45 ปี อาชีพเกษตรกร ระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีทวน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

- 1) ควรมีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อรับชำระภาษีนอกสถานที่เพื่อให้บริการสำหรับประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล
- 2) ควรพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลทะเบียนราษฎร์กับกรมการปกครองให้มีความเสถียรมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์และแนะนำช่องทางการติดต่อและการรับรู้ข่าวสาร เช่น Website Line Facebook ของสำนักงานฯ เพื่อให้ประชาชนติดต่อสอบถามและเข้าถึงได้มากขึ้น เช่น การแจกนามบัตร การเพิ่มเบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานฯ ลงบนใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ
- 4) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษี การต่อใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ หลากหลายช่องทางและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องชำระภาษีของตนเอง
- 5) ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือนการชำระภาษี/ ต่อใบอนุญาต เช่น การส่งข้อความแจ้งเตือนไปยังไลน์ประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน เพราะจะทำให้ผู้รับบริการได้รับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึงมากขึ้น
- 6) ควรมีการแนะนำให้ความรู้แก่ผู้รับบริการในช่องทางการให้บริการออนไลน์ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถชำระภาษีหรือค่าใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ และไฟ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ได้มากขึ้น
- 7) ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับ Service mind และการบริการที่ดี อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 8) ควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสรรพสามิต ขั้นตอนการทำงาน และการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามระเบียบเพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี
- 2) ควรปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี
- 3) ควรทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการการจัดเก็บภาษีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2563) สารานุกรมสรรพสามิต. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563. จาก <https://e-book.excise.go.th/>
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ��ชวาล อรวงศ์สุภทัต. (2559). ประสิทธิผลองค์กร. กรุงเทพฯ : ไอดี ออล พรินท์.
- เขาวินทร์ กองผา. (2560). ปัญหาอุปสรรคต่อการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งขวาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐาปนี ทินทรชัยและคณะ. (2553). การบริหารงานสรรพสามิต. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีร์ธีร ธีรขวัญโรจน์. (2546). การตลาดบริการ Service Marketing. กรุงเทพมหานคร. บริษัท ศ. เอเชียเพลส (1989) จำกัด.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรินท์ จำกัด.
- นุชนารถ รัตนสุวงศ์ชัย และคณะ. (2562). จิตวิทยาการบริการ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประพันธ์ คงเอียด. (2562). หลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดเก็บภาษีสรรพสามิต และหลักการภาษีสรรพสามิตที่ดี. (ฉบับกรกฎาคม 2562). วารสาร : เอกสารภาษีอากร
- ปริมปภา วงศ์คำตา. (2554). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอดาลุสม จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559) การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2563. จาก [www.thailandindustry.com](http://www.thailandindustry.com)
- พจณีย์ ส่งาไทย. (2556). คุณภาพการให้บริการงานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ไทร อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.( 2546). กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาคำศัพท์. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2563 จาก <https://dictionary.orst.go.th/>
- พรทิพย์ แก้ววงษา. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

- ไพวัลย์ ออมทรัพย์. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล  
สังกัดอำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนตรี จันทนสมบัติ และ ปิยะฉัตร จารุธีรศาสตร์ (2551). การภาษีอากร (Taxation). สืบค้นเมื่อวันที่  
21 ตุลาคม 2563. จาก [http://e-book.ru.ac.th/ebook\\_files/GM306](http://e-book.ru.ac.th/ebook_files/GM306)
- ริญญา คุณิตานานนท์. (2558). บทความเรื่องการออกแบบภาษีอากรไทยตามหลักภาษีอากรที่ดี. (ฉบับที่ 7).  
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เรไร สืบสิงห์. (2558). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยเรือ อำเภอน้ำยืนใน  
จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- ลัดดาวัลย์ วงศ์ธรรม. (2555). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลในเขตอำเภอ  
เมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
อุบลราชธานี.
- ว่าที่ร้อยตรีหญิงเด่นนภา สุขศรี. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล  
ตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วีระพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2545). คุณภาพในงานบริการ 1 QUALIYT IN SERVICE. ครั้งที่ 5.  
กรุงเทพมหานคร. บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ศมากร ขุนแก้ว. (2557). คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลชิวทอง  
อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี การพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2544). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- สัมพันธ์ ศิริปัทมานนท์. (2559). แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล  
ตำบลน้ำยืน อำเภอน้ำยืน จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.