

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารการจัดเก็บรายได้ ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ และศึกษาการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการการจัดเก็บรายได้ ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 จำนวน 208 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐาน การวิจัยวิเคราะห์โดยใช้สถิติ การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านการวางแผนและด้านการจัดองค์กรมีระดับการปฏิบัติมากเท่ากัน และสุดท้ายคือ ด้านการควบคุม รายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการวางแผน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมา คือ การวางแผนการจัดระบบงานกรมมอบอำนาจและมอบหมายงาน แผนงาน/โครงการต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร

1.2 ด้านการจัดองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีการจัดแบ่งฝ่าย/งาน เหมาะสมต่อการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีระดับการปฏิบัติมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาที่สะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน หน่วยงานมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

1.3 ด้านการนำองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บริหารสามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้เป็นอย่างดี อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้าประชุม ทำให้บรรยากาศในการประชุมเป็นแบบกันเอง ผู้บริหารเป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถคาดคะเนแนวโน้มต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ดี ผู้บริหารสามารถปรับแนวทางการปฏิบัติงานตามทิศทางขององค์กรได้อย่างเหมาะสมผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในทุก ๆ สถานการณ์ ทันท่วงทีตามลำดับ

1.4 ด้านควบคุม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้บริหารมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยยึดหลักการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามนโยบายขององค์กร มีระดับการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของบุคลากร และผู้บริหารมีระบบการควบคุม ติดตามประเมินผล การดำเนินงานขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพมากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ และด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ตามลำดับ รายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการจัดเก็บรายได้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่ มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานด้านการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มความสามารถตามบทบาทความรับผิดชอบโดยไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ เพื่อมุ่งมั่นสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรตามลำดับ

2.2 ด้านความสามารถในการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิตของหน่วยงานท่านมีความชัดเจน มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม และผลการสืบสวนจับกุมการกระทำความผิดของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ตามลำดับ

2.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มีระดับผลการปฏิบัติอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส เป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ

3. การบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 35.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก กรมสรรพสามิตได้มีการวางแผนการดำเนินงานในทุกภารกิจ กำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน กำหนดเป้าหมายเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีการแบ่งฝ่าย/งานทั้งในส่วนของผู้พื้นที่และสาขา มีการมอบหมายงานในหน้าที่ให้ปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีความเข้าใจองค์กรและผู้ได้บังคับบัญชามาเป็นผู้นำองค์กร และมีการควบคุมที่ดีเป็นไปตามลำดับขั้นตามสายงาน มีการบริหารจัดการด้วยธรรมาภิบาลคือมีความโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ มีการใช้เทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ เช่น PMQA กิจกรรม 5ส และ BSC เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของเนตร์พัฒนา ยาวีราข (2550 : 3) ได้กล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานทางการบริหารจัดการว่า ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การนำ (Leading) และ การควบคุม (Controlling) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา บุญยัง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ด้านการวิจัย คณะฯ มีประสิทธิผลด้านความสอดคล้องของผลงานวิจัย ด้านประสิทธิภาพการบริหาร มีประสิทธิผลด้านภาระงานทางวิชาการของอาจารย์ ด้านประสิทธิภาพการใช้อาคารสถานที่ ด้านความสามารถในการปรับตัว มีประสิทธิผลด้านสัดส่วนตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ ด้านการพัฒนา มีประสิทธิผลด้านความสามารถในการแสวงหารายได้เพื่อการพัฒนาตนเอง ด้านความพึงพอใจของนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมในระดับมาก นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานด้านลักษณะองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงาน ด้านลักษณะบุคลากร และด้านนโยบายและการปฏิบัติ

2. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพสามิตมีการฝึกอบรมเสริมสร้างทักษะปลูกฝังให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในห้องจักร เต็มใจเสียสละกำลังกาย สติปัญญา ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้อย่างเต็มที่ มีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องใช้เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยพร้อมนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ (E-office) มีลักษณะเป็น Web Application ในการทำงานร่วมกับฐานข้อมูลและสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ทั้งระบบ Intranet และ Internet เชื่อมต่อเป็นเครือข่าย Network เพื่อใช้ในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสรรพสามิต และบริการประชาชนผู้มารับบริการจากกรมสรรพสามิต ทำให้การจัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพ ในด้านการปราบปรามผู้กระทำความผิด มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่สายตรวจให้มีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและยุทธวิธีในการสืบสวนจับกุมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีทักษะความรู้ ความชำนาญในด้านป้องกันและปราบปราม มีการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับตำรวจ และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับแนวคิดของเจมส์ แอล. กิบสัน (James L. Gibson, 1997 อ้างถึงในกาญจนา บุญยัง, 2547 : 17) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรว่า ประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลระดับบุคคลและกลุ่ม โดยความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กร เช่น ลักษณะขององค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ ทางเลือก โครงสร้าง องค์กร กระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มะนนท์ เสวิกุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิต จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดเก็บภาษีและผลการปราบปรามของหน่วยงานสรรพสามิตบางหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ในขณะที่บางหน่วยงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยในด้านความชัดเจนของนโยบายและแผนงาน ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัญหาด้านโครงสร้างภาษีและระบบงานสรรพสามิต

3. ผลการวิจัยพบว่า การบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการในจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ทั้งนี้เนื่องจากกรมสรรพสามิตได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และโครงการต่าง ๆ ใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการบริหารงาน ซึ่งได้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (Blueprint for Change) โดยผู้บริหารระดับสูงมีการลงนามรับรองกับกระทรวงการคลัง และกรมสรรพสามิต นอกจากนี้ยังได้นำ SMILE มาเป็นค่านิยมของกรมสรรพสามิต ประกอบด้วย ความเป็นมาตรฐาน (Standard) ความทันสมัย (Modern) ทำงานแบบบูรณาการ (Integration) การเรียนรู้เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Learning) และการมอบอำนาจตัดสินใจ (Empowerment) บุคลากรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี นอกจากนี้ยังมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อประสานสามัคคี สอดคล้องกับแนวคิดของ 'ไพรส์ (Price, 1979 อ้างในพรชัย เชื้อชูชาติ, 2546 : 32) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการดำเนินการให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีตัวบ่งชี้ความมีประสิทธิภาพขององค์กร 5 อย่าง คือ ความสามารถในการผลิต ขวัญ การปฏิบัติตามแบบอย่าง การปรับตัว และความเป็นปึกแผ่นขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของพรชัย เชื้อชูชาติ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร โรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาลใน

เขตพื้นที่พัฒนาชายฝั่งทะเลภาคตะวันออก พบว่าวัฒนธรรมโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนเทศบาล จำแนกตามที่ตั้งมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านการนำองค์กร มีระดับการปฏิบัติที่มากกว่าด้านอื่น ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรดำรงไว้ซึ่งคุณความดี ความรู้ ทักษะ หรือเทคนิคในการบริหารองค์กร และควรปลูกฝังถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่ผู้บริหารรุ่นต่อไปเพื่อนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอนาคต แต่สิ่งที่มีระดับปฏิบัติต่ำและควรปรับปรุงคือผู้บริหารของกรมสรรพสามิตควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ให้เพียงพอ เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล การจัดทำแผน/แผนงาน/โครงการต่าง ๆ ควรดำเนินการในรูปของคณะกรรมการที่มาจากทุก ๆ ฝ่าย/งาน ควรจัดกิจกรรมให้มีการประสานความสัมพันธ์ของฝ่าย/งาน/ทีมงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นแบบทางการและไม่เป็นทางการให้มากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรมีความสามารถในการกระตุ้น โน้มน้าวให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการนำรูปแบบวิธีการที่แปลกใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน และควรมีศิลปะในการจูงใจให้บุคลากรนำแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณาให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการวิจัยในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับการผลปฏิบัติที่มีประสิทธิผลมากกว่าด้านอื่น เพราะเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการที่ดี มีความเสียสละ เต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้การสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม จัดสวัสดิการและสันตนาการต่าง ๆ ให้มากขึ้น สำหรับสิ่งที่มีระดับประสิทธิผลต่ำและควรปรับปรุงคือผู้บริหารของกรมสรรพสามิตควรจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้ให้ความเพียงพอกับปริมาณงาน สร้างซอฟต์แวร์และระบบงานที่เหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย มีความฉับไวในการปฏิบัติหน้าที่มาใช้ ควรสนับสนุนให้มีการผลิตเอกสาร หรือแผ่นพับแจกผู้มาติดต่อเพื่อประชาสัมพันธ์งานของกรมสรรพสามิตให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการ แล้วนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

3. จากผลการวิจัยพบว่าการบริหารส่งผลต่อประสิทธิผลการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7 โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 64.90 ดังนั้น ผู้บริหารของ

กรมสรรพสามิตควรปฏิบัติและดำรงไว้ในสิ่งที่ผลการวิจัยมีผลที่ดี ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าด้านคุณภาพการให้บริการมีระดับผลการปฏิบัติที่มากและโดดเด่นกว่าด้านอื่น เป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ เต็มใจ มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความยุติธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรสืบทอดและถือปฏิบัติต่อไป ส่วนในด้านที่มีผลการปฏิบัติที่น้อยที่สุดคือ ด้านการควบคุม จะเห็นได้ว่าบุคลากรมีความรู้สึกกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณา เลื่อนขั้นเงินเดือน ไม่ได้รับผลตอบแทนหรือไม่ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม ดังนั้นผู้บริหารของ กรมสรรพสามิตจึงควรวางหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่ง ให้มีความยุติธรรมยิ่งขึ้น ตลอดจนต้องกำชับกำกับดูแลให้ผู้บริหารมีความยุติธรรม มีคุณธรรมในการ พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน การแต่งตั้งโยกย้ายสลับเปลี่ยนตำแหน่งโดยไม่เห็นแก่พวกพ้องของตนเอง เท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ในสังกัดสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 7
2. ควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการจัดเก็บรายได้ของพื้นที่ในสังกัดสำนักงาน สรรพสามิตภาคที่ 7 คู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ