

การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่เชียงใหม่



ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้  
พ.ศ. 2560

การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่เชียงใหม่



สุชาดา ฉุนฉ่ำ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

การจัดการระบบโลจิสติกส์แอสแตมป์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่เชียงใหม่

สุชาดา อนุฉนำ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยศ สัมฤทธิ์สกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส หยูเย็น)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ประธานอาจารย์ประจำหลักสูตร

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา เตชเถกิง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เม่งอำพัน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ชื่อเรื่อง	การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตของสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุชาดา อนุฉ่ำ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.จกกลบดินทร์ แสงอาสภวิริยะ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ มีการเก็บข้อมูลจากรายงานสถิติการรับ-จ่ายแสดมปีของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยใช้แบบสัมภาษณ์บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านแสดมปี จำนวน 14 ราย และแบบสอบถามจากผู้รับบริการงานแสดมปีสรรพสามิต จำนวน 160 ราย พบว่าในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมหลักเริ่มจากการเคลื่อนย้ายแสดมปีจากคลังแสดมปีกรมสรรพสามิตจนถึงผู้รับบริการ ช่วงกลางน้ำต้องมีการปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการจัดการแสดมปีคงเพื่อไม่ให้สำรองแสดมปีเป็นสินค้าคงคลังเกินความต้องการของผู้ประกอบการ ช่วงปลายน้ำมีการเก็บแสดมปีคงเหลือไว้ที่คลังแสดมปีสาขาแต่ไม่ได้คำนวณเป็นต้นทุนสินค้าคงคลังรวมกับแสดมปีคงเหลือในคลังแสดมปีกลาง ในด้านความพึงพอใจของผู้ประกอบการ พบว่ากิจกรรมหลักการให้บริการแก่ลูกค้า การจัดการโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่มีระดับความพึงพอใจปานกลางและในกิจกรรมสนับสนุนระดับมาก ด้านการจับอบรมความรู้มีความพึงพอใจมากที่สุด ในการให้บริการแก่ลูกค้าควรมีการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการแสดมปีสรรพสามิตให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมปีสรรพสามิตในพื้นที่เชียงใหม่ต่อไป

<b>Title</b>	THE LOGISTICS MANAGEMENT SYSTEM FOR THE STAMP OF EXCISE CHIANGMAI AREA EXCISE OFFICE
<b>Author</b>	Missuchada chuncham
<b>Degree</b>	Master of Business Administration in Business Administration
<b>Advisor Committee Chairperson</b>	Associate Professor Dr.Jongkolbordin Saenga- saphawiriya

### ABSTRACT

This research aims to explore logistics management of excise stamp of Excise Office in Chiang Mai Area. The objective of this study investigated the operation on logistics system of excise stamp and assessed customer satisfaction. Excise Office in Chiang Mai has collected data from statistics report on receipted – disbursed stamp of Excise Office in Chiang Mai Area in the budget act for fiscal year 2016 by using interview with personnel and operators consisting of 14 respondents who operate with stamp and by using the questionnaire from the customer of excise stamp consisted of 160 respondents. The results showed that each procedure of the stamp movement from department of Excise Office to customers, In the middle-stream must be improved and developed in the process of stamps inventory management for eliminating over stock of inventory. In downstream, each branch keeps the remaining stamps in the store but has not calculated the inventory cost and the quantity of inventory in main store. In terms of operator satisfaction, it found that the customer service of the excise stamp logistics management of Excise Office in Chiang Mai Area is at a moderate level of satisfaction and a high level of support activities, the training content has most satisfaction, in terms of customer service. the service standard of Excise Office should be improved for the flexibility of the excise stamp logistics management of Excise Office in Chiang Mai Area.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นผลงานที่ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจ สติปัญญา กำลังกายและกำลังใจ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร. จงกลดินทร์ แสงอาสภวิริยะ ที่ให้ความกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยศ สัมฤทธิ์สกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. आयुส หยูเย็น ที่กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำแนวทางในการทำวิจัย รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย รวมทั้งคณาจารย์ในหลักสูตรทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษามาจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณกรมสรรพสามิตที่ให้ทุนในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ทุกท่านของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ที่อำนวยความสะดวกและอนุเคราะห์สถานที่จัดเก็บข้อมูลระหว่างการทำวิจัย และขอขอบคุณผู้อยู่เบื้องหลังทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืองานวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

การวิจัยครั้งนี้ แม้จะมีอุปสรรคและปัญหามากมาย แต่ผู้วิจัยมิได้ย่อท้อ ต่อสู้ปัญหาและอุปสรรค ด้วยความรู้ ความสามารถจากการประสิทธิ์ประสาทวิชาของคณาจารย์ทุกท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และทุกคนในครอบครัวที่คอยช่วยเหลือและเปนกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการเรียน

สุชาดา ฉุนฉ่ำ  
ตุลาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ค
ABSTRACT .....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการทำวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร.....	7
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่.....	7
ข้อมูลเกี่ยวกับแสตมป์สรรพสามิต.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์.....	21
แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัดระดับความพึงพอใจ.....	32
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	36
บทที่ 3 วิธีการวิจัย.....	38
สถานที่ดำเนินการวิจัย.....	38

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	38
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	40
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	67
สรุปผล .....	67
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	84

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รายงานการจัดเก็บสถิติตัวเลขการเก็บเงินรายได้แผ่นดินปี พ.ศ. 2556 – 2559 .....	2
2 สถิติผลการจัดเก็บภาษีในประเทศที่รับชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต .....	2
3 แสดมภ์ผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เขตภาคที่ 5 .....	3
4 สถิติผลการจัดเก็บรายได้แต่ละสาขาชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิตในจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2559.....	11
5 แสดมภ์จำนวนการจ่ายแสดมภ์ของพื้นที่สาขาปีงบประมาณ 2559 .....	18
6 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	33
7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต.....	51
8 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต.....	53
9 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน สรรพสามิต พื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมหลัก .....	55
10 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน สรรพสามิต พื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสนับสนุน.....	56
11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	59
12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ .....	59
13 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างโดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดการระบบ โลจิสติกส์ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	60
14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง .....	60
15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา .....	61
16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ.....	61
17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทุนดำเนินกิจการ .....	62

18	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตาม ทุนดำเนินกิจการเป็นรายคู่.....	62
19	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....	63
20	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทธุรกิจ .....	63
21	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ.....	64
22	แสดงจำนวนแสดมภ์คงเหลือสิ้นปีงบประมาณ 2559 .....	65



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างองค์กรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่.....	9
2 ตัวอย่างโครงสร้างองค์กรฝ่ายจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่.....	9
3 แสดงรายได้จากการรับชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ .....	11
4 ตัวอย่างแสดมภ์สรรพสามิตชำระภาษีเครื่องดื่ม.....	12
5 ตัวอย่างแสดมภ์สรรพสามิตชำระภาษียาสูบ .....	12
6 จำนวนแสดมภ์ 1 แผ่น เท่ากับ 100 ดวง.....	13
7 หน้าปกเล่มแสดมภ์ระบุ ชนิด ขนาด จำนวน ราคาต้นทุน.....	13
8 การจัดการที่เกี่ยวข้องกับแสดมภ์สรรพสามิต .....	17
9 แนวคิดการจัดการห่วงโซ่คุณค่า.....	24
10 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	36
11 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าแสดมภ์สรรพสามิต .....	48
12 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต .....	49

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการจัดเก็บภาษีเพื่อนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงการคลังจัดอยู่ในภารกิจด้านรายได้ หรือเป็นรายรับของรัฐบาลที่นำเงินมาพัฒนาประเทศอยู่ในรูปดุลรายรับของรัฐบาลซึ่งประกอบไปด้วยกรมศุลกากร กรมสรรพากร และกรมสรรพสามิต ในแต่ละกรมมีบทบาทภารกิจในการจัดเก็บภาษีต่างกัน ดังนั้นกรมสรรพสามิตจัดเป็นหน่วยงานที่จัดหารายได้ให้แก่รัฐบาล นับได้ว่ากรมสรรพสามิตมีความสำคัญในการจัดหารายรับจากภาษีให้เพิ่มขึ้นทุกปี โดยเก็บภาษีจากสินค้าบางประเภทที่ผลิตขึ้นในราชอาณาจักรและสินค้าบางชนิดที่นำเข้ามาจากต่างประเทศ อาทิ ภาษีสรรพสามิต ภาษีสถานบริการ ภาษียาสูบ โดยมีมาตรการควบคุมจัดเก็บภาษีและการปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายอย่างเข้มงวดกวดขัน และคำนึงถึงการนำส่งรายได้แผ่นดินเป็นหลัก

กรมสรรพสามิต มีพันธกิจหลักในการบริหารจัดการเก็บภาษีตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษี สรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นและกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่จัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบและกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ จากรายงานประจำปีของกรมสรรพสามิตจะเห็นได้ว่าสถิติการเก็บเงินรายได้แผ่นดินตารางที่ 1 แสดงตั้งแต่ปี 2556 มีรายได้จากการจัดเก็บเป็นภาษีและนอก ภาษี เท่ากับ 433,317,520,045.79 บาท, ปี 2557 เท่ากับ 384,797,953,434.14 บาท, ปี 2558 เท่ากับ 440,168,216,516.77 บาท และปี 2559 เท่ากับ 520,935,374,307.77 บาท เห็นได้ว่ารายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

**ตารางที่ 1** รายงานการจัดเก็บสถิติตัวเลขการเก็บเงินรายได้แผ่นดินปี พ.ศ. 2556 – 2559

รายได้แผ่นดิน ที่จัดเก็บ	รายได้แผ่นดิน พ.ศ. 2556 - 2559			
	2556	2557	2558	2559
รายได้แผ่นดิน - ภาษี	432,768,845,013.04	384,103,760,552.92	438,701,943,009.99	517,398,421,841.52
รายได้แผ่นดิน - นอกจากภาษี	548,675,032.75	694,192,881.22	1,466,273,506.78	3,536,952,466.25
รวม	433,317,520,045.79	384,797,953,434.14	440,168,216,516.77	520,935,374,307.77

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ (2559)

จากตารางที่ 1 รายงานการจัดเก็บสถิติตัวเลขการเก็บเงินรายได้แผ่นดินประกอบด้วย รายได้แผ่นดิน-ภาษี และรายได้แผ่นดิน-นอกจากภาษี ซึ่งมีรายได้ภาษีสุราโดยเรียกชำระเป็นรายได้แสดมภ์ภาษีสุรา แสดมภ์ภาษียาสูบและแสดมภ์ภาษีเครื่องดื่ม จัดเป็นภาษีทางอ้อมที่จัดเก็บและนำส่งคลังเป็นเงินรายได้แผ่นดินที่มีปริมาณการจัดเก็บที่สูงที่กว่าการจัดเก็บรายได้ภาษีอื่น

ดังนั้น กรมสรรพสามิตต้องมีการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุนในการผลิตแสดมภ์ให้คุ้มค่างับหน่วยงานราชการมากที่สุด และลดข้อผิดพลาดในวงจรการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

**ตารางที่ 2** สถิติผลการจัดเก็บภาษีในประเทศที่รับชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต

แสดมภ์	รายได้ชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต			
	ปีงบประมาณ 56	ปีงบประมาณ 57	ปีงบประมาณ 58	ปีงบประมาณ 59
สุรา	47,057,617,417.10	55,820,943,188.74	60,580,029,906.63	55,633,053,203.77
ยาสูบ	48,020,975,103.63	41,826,792,592.04	42,952,354,562.52	43,531,849,168.28
เครื่องดื่ม	17,780,518,146.46	17,512,949,749.54	16,571,590,196.09	17,743,511,829.17
รวม	112,859,110,667.19	115,160,685,530.32	120,103,974,665.24	116,908,454,201.22

ที่มา : กรมสรรพสามิตภาคที่ 5 (2559)

จากตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสถิติผลการจัดเก็บภาษีที่ชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิตตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556-2559 จะเห็นได้ว่าถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต มูลค่าที่จัดเก็บได้จะเพิ่มสูงขึ้นทุกปี แต่ในปี 2559 ที่ลดลงเนื่องจากรัฐบาลพิจารณาแล้วเห็นว่าควรปรับขึ้น

พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิตในสินค้าบางตัวที่ทำลายสุขภาพ เช่น บุหรี่ ซิกาเรต ส่งผลต่อยอดขายของผู้ประกอบการลดลง ส่งผลให้ปริมาณการชำระภาษีด้วยแสตมป์สรรพสามิตลดลงไปด้วย

**ตารางที่ 3** แสดงผลการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต เขตภาคที่ 5

สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่	จัดเก็บได้ ปี 2557	จัดเก็บได้ ปี 2558	จัดเก็บได้ ปี 2559
เชียงใหม่	393,917,046.66	335,047,325.25	300,358,945.06
เชียงราย	15,353,077.10	12,788,128.17	14,819,871.04
น่าน	5,634,321.97	5,343,134.18	5,802,591.70
พะเยา	4,984,631.47	4,706,162.24	4,097,979.69
แพร่	111,465,234.22	109,927,073.93	121,971,386.41
แม่ฮ่องสอน	2,761,322.80	2,957,771.23	3,215,699.16
ลำปาง	65,962,358.95	109,700,742.50	60,995,213.77
ลำพูน	12,536,920.41	11,047,125.43	9,630,953.04
อุตรดิตถ์	162,996,031.53	92,983,378.92	92,530,417.50
รวม	775,660,945.11	684,500,841.85	613,423,057.37

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 (2559)

จากตารางที่ 3 แสดงผลการจัดเก็บรายได้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ภายในภาคที่ 5 พบว่า จังหวัดเชียงใหม่มีผลการจัดเก็บรายได้ภาษีสรรพสามิตนำส่งเป็นรายได้แผ่นดินที่สูงที่สุดมากกว่า สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ในภาคที่ 5 และเป็นจังหวัดที่มีจำนวนการผลิตหรือจำหน่ายสินค้าที่ชำระด้วยแสตมป์สรรพสามิตสูงที่สุด รวมทั้งเป็นจังหวัดที่มีการผลิตสุราพื้นเมืองและเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดชายแดน แต่ละพื้นที่ในความรับผิดชอบของแต่ละสาขาห่างไกลกันและไกลจากอาณาเขตที่ตั้งของคลังแสตมป์ ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจายอย่างทั่วถึงโดยได้พิจารณาสำนักงานสรรพสามิตเชียงใหม่ที่มีจำนวนผู้ผลิตและจำหน่ายสุรา แชนจ์สูงที่สุดในภาคเหนือเช่นกัน

จากสถิติการจัดเก็บรายได้ของสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 พบว่ามีการจัดเก็บรายได้ลดลงจากปีก่อนอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาการจัดการระบบโลจิสติกส์แสตมป์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสตมป์สรรพสามิตสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบโลจิสติกส์แสตมป์สรรพสามิตพร้อมประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำการเก็บข้อมูลจากรายงาน

การรับ-เบิกจ่ายแสดมภ์ของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และสัมภาษณ์บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่าย ตรวจสอบ การเก็บรักษาแสดมภ์ พร้อมกับเก็บจากแบบสอบถามของผู้รับบริการ ผลการศึกษาที่ได้สามารถใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการจัดการโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดเก็บภาษีได้ตามเป้าหมายและเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานจัดเก็บภาษีแสดมภ์สรรพสามิตให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการพร้อมทั้งได้ทราบแต่ละสาขาในสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่มีการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตเป็นอย่างไรรวมทั้งภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตทั้งหมดในทุกสาขาของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงข้อมูลการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
2. สำนักนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สามารถจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตมาปรับปรุงแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในอนาคต
4. เป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต

## ขอบเขตของการทำวิจัย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

ดำเนินการศึกษาในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ทั้ง 6 สาขา ครอบคลุมทั้งหมด 25 อำเภอ

### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับแสดมป์ สรรพสามิต ในทุกพื้นที่สาขาจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 14 ราย ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายงานภาษีแสดมป์ จำนวน 7 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 7 ราย และผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมป์สรรพสามิต จำนวน 160 ราย (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ 2559) โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา ในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2559 ถึงเดือนสิงหาคม 2560

## นิยามศัพท์

**โลจิสติกส์ (Logistics)** หมายถึง การจัดการลำเลียงสินค้าเพื่อให้เกิดต้นทุนโดยรวมในการกระจายสินค้าต่ำที่สุดเกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาไปสิ้นสุด ณ จุดที่มีการบริโภคหรือเป็นกระบวนการในการจัดการวางแผนจัดสายงานและควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายและ ไม่มีการเคลื่อนย้าย การอำนวยความสะดวกในกระบวนการไหลสินค้า

**กิจกรรมโลจิสติกส์แสดมป์สรรพสามิต** หมายถึง การศึกษากิจกรรมโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของการเคลื่อนย้ายแสดมป์สรรพสามิตจากกิจกรรมหนึ่งไปยังอีกกิจกรรมจนถึงมือผู้ประกอบการชำระภาษีเป็นแสดมป์สรรพสามิต

**แสดมป์สรรพสามิต** หมายถึง แสดมป์ที่กรมสรรพสามิตทำหรือจัดทำขึ้น เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต การจัดเก็บภาษีโดยวิธีการใช้แสดมป์ปิดที่สินค้า เพื่อแสดงว่าเสียภาษีถูกต้อง ครบถ้วนตามกฎหมายพร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบได้อย่างชัดเจนและเปิดเผย

**ระบบแสดมป์สรรพสามิต** หมายถึง เป็นระบบที่ใช้ควบคุมการเสียภาษีสินค้าที่ต้องชำระเป็นแสดมป์ให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ โดยแสดมป์สรรพสามิต 1 ดวง มีราคามูลค่าเท่ากับภาษีที่ต้องชำระ 1 หน่วย

**ภาษีสรรพสามิต** หมายถึง ภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าที่ผลิตในประเทศหรือนำเข้าและบริการเฉพาะอย่างมิใช่เก็บภาษีจากสินค้าทั่วไป เช่น สินค้าที่มีอันตรายต่อสุขภาพ ศีลธรรมอันดี สินค้าที่ได้รับประโยชน์จากการบริการของรัฐ สินค้าฟุ่มเฟือย เป็นต้น

**การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต** หมายถึง กระบวนการในการวางแผน การนำเสนอ และการควบคุมการไหลของแสดมภ์สรรพสามิตจากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นในการผลิตไปสู่จุดสุดท้ายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการชำระภาษีเป็นแสดมภ์สรรพสามิต

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป



## บทที่ 2

### ทฤษฎีและการตรวจเอกสาร

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบในการสร้างเครื่องมือวิจัยสนับสนุนผลการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล แนวคิดที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่
2. ข้อมูลเกี่ยวกับเสตมป์สรรพสามิต
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์
4. แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์
5. แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)
6. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง ชั้น 3 ถ.โชตนา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300 เบอร์โทรศัพท์ 053-112393 มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 6 สาขา ทั้งสิ้น 25 อำเภอ ได้แก่

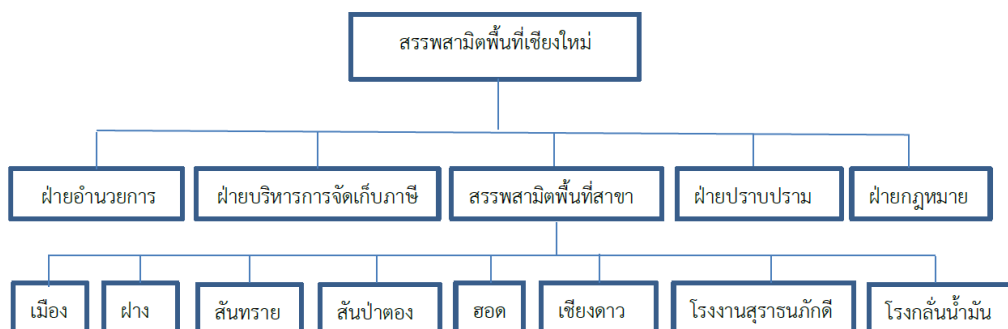
1. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาเมืองเชียงใหม่ รับผิดชอบพื้นที่ในอำเภอเมือง อำเภอแม่ริม อำเภอสารภี
2. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาฝาง มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอฝาง อำเภอไชยปราการ และอำเภอแม่เมาะ
3. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาสันทราย มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอสันทราย อำเภอดอยสะเก็ด อำเภอแม่ออน
4. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาสันป่าตอง มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอสันป่าตอง อำเภอสะเมิง อำเภอหางดง และอำเภอแม่วาง
5. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาฮอด มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอฮอด อำเภอจอมทอง อำเภอดอยหล่อ อำเภอแม่แจ่ม อำเภอดอยเต่า อำเภออมก๋อย และอำเภอภักดีนิเวศพัฒนา

6. สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สาขาเชียงดาว มีพื้นที่รับผิดชอบอำเภอเชียงดาว อำเภอพร้าว และอำเภอเวียงแหง

### หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทสุรา โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493
2. การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทยาสูบ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509
3. การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทไฟ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486
4. การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการ ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
5. บทบัญญัติที่กำหนดประเภทสินค้าและบริการ อัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ได้แก่ สินค้าน้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหม และสิ่งทอ พื้น รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบตเตอรี่ ภาษีสารทำลายชั้นบรรยากาศ โอโซน ภาษีกิจการโทรคมนาคมรวมทั้งสถานบริการอาบน้ำหรืออบตัวและนวด ไม้ค้ำยัน และดิสโก้เธค สนามแข่งม้า และสนามกอล์ฟโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
6. การเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจพระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527
7. การจัดเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุรา เพื่อส่งมอบให้กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

### แบ่งโครงสร้างการทำงานเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้

ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เชียงใหม่และพื้นที่สาขาในด้านงานธุรการ งานสารบรรณ งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูลต่างๆ งานบริหารงานบุคคล และงานพัสดุครุภัณฑ์การดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การจัดทำงบประมาณ การรวบรวมตรวจสอบรายงาน สถิติ ปริมาณงานต่างๆ เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ สนับสนุน เร่งรัด ติดตาม ที่อยู่ในความรับผิดชอบ



ภาพที่ 2 ตัวอย่างโครงสร้างองค์กรฝ่ายจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี จากแผนภาพตัวอย่างมีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานแสดมภ์สรรพสามิต และมีการแบ่งสายงานความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตทุกประเภท การประเมินภาษี เบี้ยปรับ เงินเพิ่ม การยกเว้น และการขอคืนภาษีเพื่อประโยชน์ต่องานด้านตรวจสอบภาษี ควบคุม ตรวจสอบ และตรวจปฏิบัติการโรงอุตสาหกรรม/โรงงานที่อยู่ในความควบคุม กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา แนะนำและให้ความสนับสนุนงานด้านการจัดเก็บภาษีแก่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา การจัดทำรายงานงบเดือนและสถิติข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาการอนุญาต และการขออนุมัติในกรณีต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ การพิจารณาการออกใบอนุญาต พร้อมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่างๆ และที่ได้รับมอบหมายให้จัดเก็บพิจารณาตรวจสอบการขอจดทะเบียนสรรพสามิต

ฝ่ายปราบปราม มีหน้าที่วางแผนการสืบสวน ป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด กฎหมายสรรพสามิตและดำเนินการปราบปรามยาเสพติดตาม พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 ในพื้นที่ในความรับผิดชอบ ออกตรวจร้านค้า โรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งให้คำปรึกษา และประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจเพื่อป้องกันหรือลดการกระทำผิดตามกฎหมายสรรพสามิต

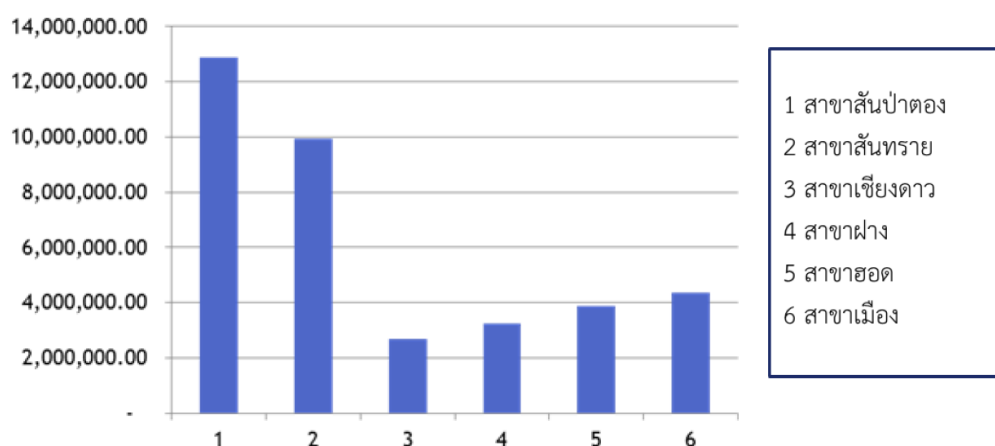
ฝ่ายกฎหมาย มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการด้านงานคดีในทางแพ่งตามกฎหมายภาษีสรรพสามิต การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำผิดกฎหมายภาษีสรรพสามิตที่อยู่ในความรับผิดชอบ และที่กรมสรรพสามิตได้มอบอำนาจให้ปฏิบัติในกรณีต่างๆ การตรวจสอบสำนวนและติดตามผลการเปรียบเทียบคดี พร้อมทั้งการให้ความรู้ ความเข้าใจในงานคดีและเปรียบเทียบปรับในคดีต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาปฏิบัติงานเกี่ยวกับของกลางในคดีกระทำผิดกฎหมายสรรพสามิตตั้งแต่การตรวจรับ การเก็บรักษา การทำลาย และการขายทอดตลาด

**ตารางที่ 4** สถิติผลการจัดเก็บรายได้แต่ละสาขาชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิตในจังหวัดเชียงใหม่  
ประจำปีงบประมาณ 2559

พื้นที่สาขา	รายได้ชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต ปี 2559 (บาท)
1. สาขาสันป่าตอง	12,869,227.88
2. สาขาสันทราย	9,953,424.26
3. สาขาเชียงดาว	2,690,898.60
4. สาขาฝาง	3,244,485.40
5. สาขาฮอด	3,871,867.23
6. สาขาเมือง	4,343,730.03
รวม	36,973,633.40

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ (2559)

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นสถิติจัดเก็บภาษีที่ชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต ซึ่งประกอบด้วย ภาษียาสูบ ภาษีสุรา และภาษีเครื่องดื่มของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ซึ่งมีสถิติจำนวน รายได้ที่สูงที่สุดสาขาสันป่าตอง ดังภาพที่ 3



**ภาพที่ 3** แสดงรายได้จากการรับชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต  
พื้นที่เชียงใหม่

## ข้อมูลเกี่ยวกับแสตมป์สรรพสามิต

### ความหมายของแสตมป์สรรพสามิต

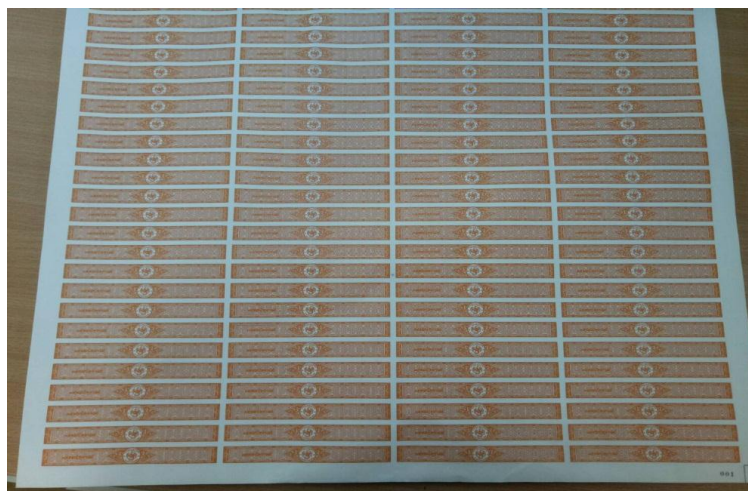
แสตมป์สรรพสามิต หมายความว่าแสตมป์ที่รัฐบาลทำหรือจัดให้มีขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษีตามพระราชบัญญัติสุราและพระราชบัญญัติยาสูบ โดยแบ่งเป็น 4 สินค้าคือ แสตมป์สุรา แสตมป์เครื่องดื่ม แสตมป์ยาสูบ แสตมป์เครื่องปรับอากาศ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการได้ชำระเป็นภาษีสรรพสามิตเรียบร้อยแล้ว แสตมป์สรรพสามิตมีวิธีการควบคุมและการเก็บรักษาอย่างเข้มงวด เนื่องจากเป็นสิ่งที่สำคัญและมีมูลค่าสูง ดังนั้นการจัดพิมพ์แสตมป์สรรพสามิตจึงมีองค์ประกอบในการป้องกันการปลอมแปลงหลายอย่างเช่น ขั้นตอนการออกแบบ วัสดุพิมพ์ที่ใช้ ระบบการพิมพ์และเครื่องพิมพ์ รวมถึงการพิมพ์รหัสต่างๆ เป็นต้น เงินรายได้ที่ได้จากภาษีแสตมป์สรรพสามิตที่จัดเก็บจากสินค้าที่มีลักษณะฟุ่มเฟือย (Sin Tax) หรือภาษีบาปที่ผู้บริโภคสามารถงดเว้นการบริโภคได้โดยไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพหรือความเป็นอยู่ของตนเอง ตัวอย่างแสตมป์สรรพสามิตดังแสดงในภาพที่ 4 ถึงภาพที่ 7



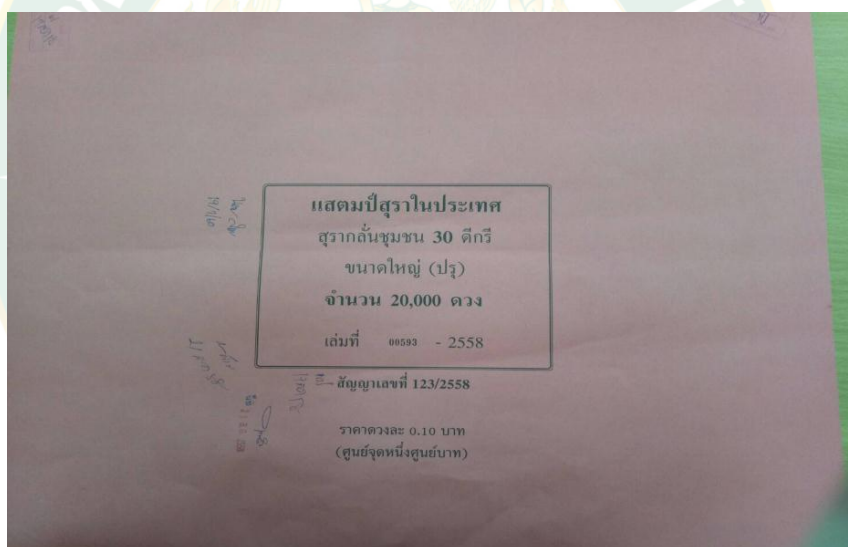
ภาพที่ 4 ตัวอย่างแสตมป์สรรพสามิตชำระภาษีเครื่องดื่ม



ภาพที่ 5 ตัวอย่างแสตมป์สรรพสามิตชำระภาษียาสูบ



ภาพที่ 6 จำนวนแสตมป์ 1 แผ่น เท่ากับ 100 ดวง



ภาพที่ 7 หน้าปกเล่มแสตมป์ระบุ ชนิด ขนาด จำนวน ราคาต้นทุน

### แสตมป์สรรพสามิต โดยแบ่งตามลักษณะของสินค้าได้ดังนี้

1.แสตมป์เครื่องดื่ม สำหรับเครื่องดื่มที่ผลิตในราชอาณาจักร ทำด้วยกระดาษสีขาวและมีกระดาษแผ่นหลังเป็นแบบกลาสซีน พื้นผิวด้านหน้ามีลักษณะกึ่งมันวาว เป็นรูปวงกลมขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1.9 เซนติเมตร น้ำหนักรวมของดวงแสตมป์ไม่เกิน 150 กรัมต่อตารางเมตรมีแถบวงกลมสีนำเงินเข้มอยู่รอบนอก ตรงกลางมีตราสัญลักษณ์กรมสรรพสามิตสีส้ม พื้นหลังตราสัญลักษณ์เป็นแถบรัศมีสีส้มเข้มและสีส้มอ่อนสลับกัน

2. แสตมป์สุรามี่ 3 ชนิด คือ แสตมป์สุราสำหรับสุราที่ผลิตในราชอาณาจักร แสตมป์สุราสำหรับสุราที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร และแสตมป์สุราสำหรับสุราที่ผลิตในราชอาณาจักรหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งมีการแสดงและขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ตั้งอยู่ในสนามบินที่เป็นด่านศุลกากรเพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร

### 2.1. แสตมป์สุราสำหรับสุราที่ผลิตในราชอาณาจักร มีลักษณะดังนี้

2.1.1. สุราแช่ชนิดเปียร์ที่มีขนาดภาชนะบรรจุ 30 ลิตร ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด  $2.5 \times 21$  เซนติเมตร (ชนิดปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายกระหนกพิมพ์ด้วยหมึกสีเขียว ตรงกลางดวงแสตมป์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวาญุภักษ์อยู่กลาง ด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีเขียว ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีรอยปรุเป็นรูปอักษร “ส” ทางซ้ายของดวงแสตมป์ทั้งสองด้านมีรอยปรุเป็นแนวตั้งด้านละหนึ่งรอย ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสตมป์สุรา” อยู่เหนือตัวเลขและอักษรแจ้งขนาดภาชนะบรรจุสุรา ทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษรแจ้งดีกรีของสุรา

2.1.2. สุรากลั่นชนิดสุราขาว ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด  $1.5 \times 11.1$  เซนติเมตร (ชนิดไม่ปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้น พื้นของดวงแสตมป์ภายในขอบสี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีเขียว ตรงกลางดวงแสตมป์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวาญุภักษ์อยู่กลางด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายไทย พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีเขียว ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสตมป์สุราขาว” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีเขียว ทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษรแจ้งจำนวนดีกรีและขนาดภาชนะบรรจุสุรา พิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

2.1.3. สุรากลั่นชนิดสุราปรุงพิเศษ ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด  $1.5 \times 11.1$  เซนติเมตร (ชนิดไม่ปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้น พื้นของดวงแสตมป์ภายในขอบสี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีแดง ตรงกลางดวงแสตมป์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวาญุภักษ์อยู่กลางด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายไทย พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีแดง ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสตมป์สุราปรุงพิเศษ” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีแดง ทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษรแจ้งจำนวนดีกรีและขนาดภาชนะบรรจุสุราพิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

2.1.4. สุรากลั่นชนิดสุราผสม ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด  $1.5 \times 11.1$  เซนติเมตร (ชนิดไม่ปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้น พื้นของดวงแสตมป์ภายในขอบสี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า ตรงกลางดวงแสตมป์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวาญุภักษ์อยู่กลางด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายไทย พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า ทางซ้าย

ด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์สุราผสม” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า ทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษร  
แจ้งจำนวนตีกีร์และขนาดภาชนะบรรจุสุราพิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

2.1.5. สุรากลั่นชนิดสุราพิเศษ ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด  
2 × 14.8 เซนติเมตร (ชนิดไม่ปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้น พื้นของดวงแสดมภ์ภายในขอบ  
สี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีม่วง ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนก  
วายุภักษ์อยู่กลางด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรม  
สรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายไทย พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีม่วง ทางซ้าย  
ด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์สุราพิเศษ” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีม่วง ทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษร  
แจ้งจำนวนตีกีร์และขนาดภาชนะบรรจุสุราพิมพ์ด้วยหมึกสีดำ

2.1.6. สุรากลั่นชนิดสุราสามทับ ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า  
ขนาด 2.4 × 20.4 เซนติเมตร (ชนิดปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้นโค้ง พื้นของดวงแสดมภ์ภายใน  
ขอบสี่เหลี่ยมเป็นลายเส้นตามแนวยาว พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีดำ ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม  
มีรูปนกวายุภักษ์อยู่กลาง ด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรม  
สรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายไทย พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีดำ ทางซ้ายของดวง  
แสดมภ์ทั้งสองด้านมีรอยปรุเป็นทางตั้งด้านละสองรอย ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์สุรา” ทาง  
ซ้ายด้านขวามีอักษร “ในประเทศไทย” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีดำ ทางซ้ายด้านซ้ายมีตัวเลขและอักษรแจ้ง  
ขนาดภาชนะบรรจุสุราทางซ้ายด้านขวามีตัวเลขและอักษรแจ้งจำนวนตีกีร์

2.1.7. สุรากลั่นที่ผลิตในชุมชนตามกฎกระทรวงว่าด้วยการอนุญาตผลิตสุรา ทำ  
ด้วยกระดาษสีขาวเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 1.5 × 11.1 เซนติเมตร (ชนิดปรุ) ตามขอบโดยรอบ  
เป็นลายเส้นพื้นของดวงแสดมภ์ภายในขอบสี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า ตรง  
กลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวายุภักษ์อยู่กลาง มีตัวเลขและอักษรแจ้งจำนวนตีกีร์สุรา และ  
พื้นของดวงแสดมภ์มีเหลืองสีแดง ใช้สำหรับสุรากลั่นขนาดภาชนะบรรจุ ๐.๖๒๕ ลิตร ขึ้นไป และพื้น  
ของดวงแสดมภ์มีเหลืองสีเขียว ใช้สำหรับสุรากลั่นขนาดภาชนะบรรจุ ๐.๓๓๐ ลิตร ด้านบนมีอักษร  
“กระทรวงการคลังประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของ  
วงกลมมีลายไทยพิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์สุรากลั่นชุมชน” พิมพ์  
ด้วยหมึกเส้นนูนสีฟ้า

2.2. แสดมภ์สุราสำหรับสุราที่นำเข้ามาในราชอาณาจักร ทำด้วยกระดาษสีขาวเป็นรูป  
สี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 2.0 × 14.8 เซนติเมตร (ชนิดปรุ) ตามขอบโดยรอบเป็นลายเส้นพื้นของดวง  
แสดมภ์ภายในขอบสี่เหลี่ยมเป็นเส้นลายน้ำ พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีดำ สีน้ำเงิน สีม่วง สีส้มสีเขียว  
หรือสีเหลือง แยกตามชนิดของสุรา ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกวายุภักษ์อยู่กลาง  
ด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและ

ด้านขวาของวงกลมมีลายไทยและรอยปรุเป็นรูปอักษร “ส” ทางซ้ายของดวงแสดมภ์ทั้งสองด้านมีรอยปรุเป็นทางตั้งด้านละหนึ่งรอย ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์สุราต่างประเทศ” พิมพ์ด้วยหมึกเส้นนูนสีดำสีน้ำเงิน สีม่วง สีส้ม สีเขียว หรือสีเหลือง แยกตามชนิดของสุรา

2.2.1 แสดมภ์สุราสำหรับสุราแช่ชนิดไวน์และสปาร์กลิ่งไวน์ที่ทำจากองุ่น ชนิดสุราแช่ผลไม้ที่มีส่วนผสมขององุ่นหรือไวน์องุ่น และชนิดอื่น ๆ ให้มีสีน้ำเงิน

2.2.2 แสดมภ์สุราสำหรับสุรากลั่นชนิดบรันดี ให้มีสีม่วง

2.2.3 แสดมภ์สุราสำหรับสุรากลั่นชนิดลิเคียว รัม ยิน มาร์ตินี่ วอดก้า สาเก เปปเปอร์มินท์และสุราพิเศษชนิดอื่น ให้มีสีส้ม

2.2.4 แสดมภ์สุราสำหรับสุรากลั่นชนิดวิสกี้ ให้มีสีเขียว

2.2.5 แสดมภ์สุราสำหรับสุรากลั่นชนิดสุราสามทับและชนิดสุราแบบจีน ให้มีสีเหลือง

2.3 แสดมภ์สุราสำหรับสุราที่ผลิตในราชอาณาจักรหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งมีการแสดงและขายในคลังสินค้าทัณฑ์บนที่ตั้งอยู่ในสนามบินที่เป็นด่านศุลกากรเพื่อจำหน่ายให้แก่ที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 2.5 x 10.0 เซนติเมตร ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับชื่อสุรา ชนิดหรือประเภทของสุราและชื่อคลังสินค้าทัณฑ์บนที่จำหน่ายสุราปิดอยู่บนแสดมภ์สุรา

3. แสดมภ์ยาสูบมี 3 ชนิด คือ

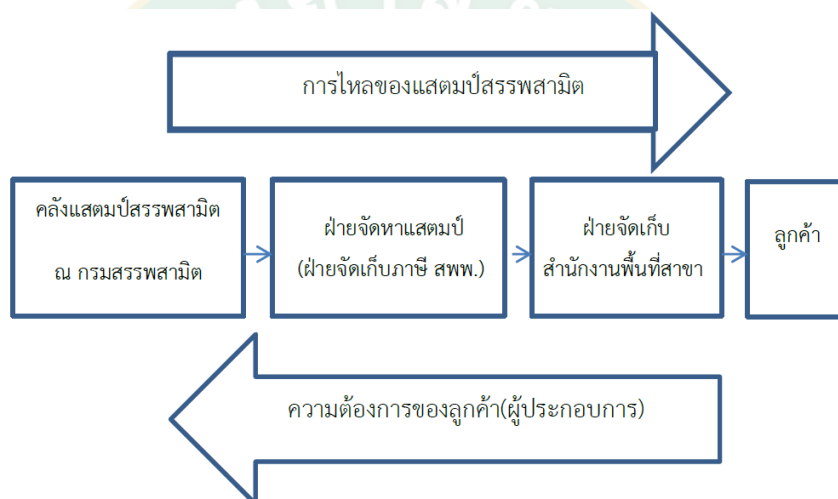
3.1. แสดมภ์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดบุหรีซิกาแรตที่ผลิตในราชอาณาจักร แสดมภ์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดบุหรีซิกาแรตที่ผลิตในราชอาณาจักร ทำด้วยกระดาษสีขาว เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 2.0 x 4.2 เซนติเมตร พิมพ์ลวดลายสีเขียววิธีสีเขียวและสีเหลือง ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกอายุภักษ์อยู่กลาง ด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” พิมพ์ด้วยระบบเส้นนูนด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีลายกระหนกพิมพ์ด้วยระบบเส้นนูนสีน้ำเงินและสีเขียว ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์” และมีอักษร “รยส” ใต้อักษร “แสดมภ์” ทางซ้ายด้านขวามีอักษร “ยาสูบ” และรหัสแสดมภ์ใต้อักษร “ยาสูบ ” ตัวอักษรพิมพ์ด้วยระบบเส้นนูน

3.2 แสดมภ์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดอื่นที่ผลิตในราชอาณาจักร นอกจากบุหรีซิกาแรต แสดมภ์ยาสูบสำหรับยาสูบชนิดอื่นที่ผลิตในราชอาณาจักร นอกจากบุหรีซิกาแรตขนาดบรรจุไม่เกิน 30 กรัม ทำด้วยกระดาษสีขาวและมีกระดาษแผ่นหลังเป็นแบบกลาสซิน

3.3 แสดมภ์ยาสูบสำหรับยาสูบที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 1.5 x 7.2 เซนติเมตร มีเส้นเป็นกรอบสี่เหลี่ยมโดยรอบ พื้นภายในพิมพ์เส้นลายน้ำ ภายในกรอบสี่เหลี่ยมมีลายตาข่ายด้านบนและด้านล่าง ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกอายุภักษ์อยู่กลาง ด้านบนมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและ

ด้านขวาของวงกลมมีเส้นลายประดิษฐ์ พิมพ์ด้วยหมึกสีส้ม ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์ยาสูบ” ทางซ้ายด้านขวามีอักษร “ในประเทศไทย” ลวดลาย รูป และอักษรพิมพ์ด้วยหมึกสีส้มแสดมภ์ยาสูบ สำหรับยาสูบชนิดอื่นที่ผลิตในราชอาณาจักร นอกจากบุหรีชีกาเรต ขนาดบรรจุเกิน 30 กรัม ทำด้วยกระดาษสีขาวและมีกระดาษแผ่นหลังเป็นแบบกลาสซิ่ง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาด 1.5 x 7.2 เซนติเมตร มีเส้นเป็นกรอบสี่เหลี่ยมโดยรอบ ตรงกลางดวงแสดมภ์เป็นรูปวงกลม มีรูปนกกายูภักษ์อยู่ กลางมีอักษร “กระทรวงการคลัง ประเทศไทย” ด้านล่างมีอักษร “กรมสรรพสามิต” ด้านซ้ายและด้านขวาของวงกลมมีเส้นลายประดิษฐ์ พิมพ์ด้วยหมึกสีฟ้า ทางซ้ายด้านซ้ายมีอักษร “แสดมภ์ยาสูบ”

### ระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต



ภาพที่ 8 การจัดการที่เกี่ยวข้องกับแสดมภ์สรรพสามิต

จากภาพที่ 8 ระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตเริ่มเคลื่อนย้ายจากคลังแสดมภ์ ณ กรมสรรพสามิต ส่งต่อไปยังหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่ในจังหวัดที่มีหน่วยงานของกรมสรรพสามิตตั้งอยู่ จากนั้นจะเคลื่อนย้ายไปยังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่มีความต้องการใช้แสดมภ์สรรพสามิตในการรับชำระค่าภาษีจากผู้ประกอบการ (ลูกค้า)

ฝ่ายจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ เริ่มดำเนินการตามกิจกรรมการไหลของแสดมภ์สรรพสามิต (Inbound Logistics) โดยเริ่มจากการแต่งตั้งข้าราชการเพื่อรับผิดชอบงานแสดมภ์ทำหน้าที่รับแสดมภ์เข้าคลังเพื่อรอการเบิกจ่ายไปยังสาขา ในส่วนของการปฏิบัติการ (Operation) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งในการเก็บรักษาแสดมภ์ไว้ในตู้เซฟพร้อมดูแล ควบคุมยอดคงเหลือและรายงานต่อสำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5 ต่อไป

การจัดการฝั่งขาออก (Outbound Logistics) เมื่อผู้ประกอบการเขียนใบสั่งซื้อ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. เมื่อเจ้าหน้าที่รับคำสั่งซื้อ จะบันทึกในสมุดบัญชีคุมแสดมภ์สรรพสามิต
2. นำจ่ายแสดมภ์ให้ผู้ประกอบการจะจำหน่ายเต็มแผ่นจำนวน 100 ดวง ไม่แบ่งขายเพื่อความสะดวกในการนับจำนวนแสดมภ์คงเหลือ
3. ให้ผู้ประกอบการเซ็นรับในสมุดบัญชีคุมแสดมภ์สรรพสามิต
4. ผู้ประกอบการต้องมาซื้อแสดมภ์ด้วยตนเอง ณ สาขาที่รับผิดชอบในเขตที่โรงงานตั้งอยู่
5. เมื่อแสดมภ์คงคลังเหลือน้อย พยากรณ์ความต้องการใช้ของผู้ประกอบการ ส่งใบขอเบิกแสดมภ์ไปยังกรมสรรพสามิตต่อไป

กิจกรรมสนับสนุน เป็นการส่งเสริมให้กิจกรรมหลักดำเนินไปอย่างคล่องตัวช่วยให้จำหน่ายแสดมภ์ออกได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการหลักเช่น โปรแกรมระบบแสดมภ์สรรพสามิตเพื่อควบคุมสินค้าคงคลังซึ่งฝ่ายจัดเก็บภาษีได้มอบหมายให้ข้าราชการเพียงคนเดียวในการรับผิดชอบงานแสดมภ์สรรพสามิตในทุกสาขา

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนการจ่ายแสดมภ์ของพื้นที่สาขาปีงบประมาณ 2559

	สาขา เมือง (ดวง)	สาขา ฝาง (ดวง)	สาขาสัน ทราย (ดวง)	สันป่า ตอง (ดวง)	สาขา ฮอด (ดวง)	สาขาเชียง ดาว (ดวง)	รวม
ต.ค.-58	-	100	-	-	-	-	100
พ.ย.- 58	16,100	15,600	40,900	67,000	11,100	8,000	158,700
ธ.ค.-58	19,850	15,500	44,500	79,800	12,800	8,600	181,050
ม.ค.-59	13,100	9,000	31,300	48,500	8,600	8,050	118,550
ก.พ.-59	14,800	16,400	43,900	45,000	10,900	8,300	139,300
มี.ค.-59	16,300	9,500	43,200	47,000	12,400	9,200	136,600
เม.ย.-59	14,100	8,900	28,200	35,600	11,100	7,950	105,850
พ.ค.-59	14,150	8,000	33,400	36,400	11,800	7,850	111,600
มิ.ย. 59	14,100	9,100	31,800	38,300	11,100	8,650	113,050
ก.ค.-59	12,200	10,800	34,500	41,700	11,900	8,000	119,100
ส.ค.-59	13,900	15,800	31,900	41,100	13,300	7,400	123,400
ก.ย.-59	10,000	16,900	40,400	32,900	11,500	8,100	119,800
รวม	158,500	135,000	404,000	513,300	126,500	90,100	1,428,000

ที่มา : สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ (2559)

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนการจ่ายแสดมภ์ของพื้นที่สาขาต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ พบว่าช่วงฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงปลายเดือนมีนาคม มียอดการจ่ายแสดมภ์เป็นจำนวนสูงที่สุดกว่าช่วงฤดูอื่นๆ ดังนั้นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ต้องมีการพยากรณ์ยอดการจำหน่ายแสดมภ์สรรพสามิตไว้ล่วงหน้าเพียงพอต่อการจ่ายให้สำนักงานพื้นที่สาขาต่างๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์

การจัดการด้านโลจิสติกส์ แบ่งออกตามลักษณะงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่ดำเนินในธุรกิจเพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์องค์กร ได้แก่ งานของฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายขนส่ง ฝ่ายต้นทุน ฝ่ายวางแผนการกระจายสินค้า โดยในแต่ละงานเริ่มมีการหาทางเลือกในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การกระจายสินค้าให้ถึงมือผู้บริโภคโดยเสียเวลาการรอคอยน้อยที่สุด ผู้ประกอบการเริ่มมีการมองด้านคุณภาพในการให้บริการมากขึ้น จึงนำเอากระบวนการจัดการเข้ามาพิจารณา เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงสนใจต่อการจัดการโลจิสติกส์ในด้านต่างๆ โดยการเน้นลดสินค้าคงคลัง รอบเวลาและเวลาในแต่ละช่วงของกระบวนการและการลดต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งระบบ และนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลดความผิดพลาดในด้านข้อมูลนำเข้า ลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้มีการไหลของสารสนเทศเร็วขึ้น ลดระยะเวลาในแต่ละฝ่ายขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันมีการดำเนินงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยความรวดเร็วจึงทำให้การตัดสินใจทางการบริหารรวดเร็วขึ้น หัวใจหลักของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดความได้เปรียบทางแข่งขันคือ การอยู่เหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ทั้งในด้านของคุณภาพ ต้นทุนที่ต่ำกว่า ความแตกต่าง ความรวดเร็วตรงต่อเวลาของการบริการเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากล่าวคือ โลจิสติกส์ทำให้มีผลิตภัณฑ์และบริการในด้านปริมาณที่ถูกต้อง คุณภาพที่ถูกต้อง เวลาที่ถูกต้อง สถานที่ถูกต้องและราคาที่ถูกต้อง โดยองค์กรต้องวางนโยบายตามหลักการจัดการโลจิสติกส์ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) อ่างใน เรืองศักดิ์ กระจำจันท์ (2549)

1.นโยบายการจัดการคลังสินค้า มีความสำคัญต่อองค์กร เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ผู้บริหารองค์กรจะกำหนดขึ้น เพื่อให้การจัดการคลังสินค้าเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องตามหลักการและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารองค์กร

2.การกำหนดแหล่งที่ตั้ง จะต้องพิจารณาถึงการเชื่อมโยงกับกระบวนการ ตั้งแต่แหล่งของวัตถุดิบที่ใช้ในกระบวนการผลิต แหล่งของตลาด กฎระเบียบข้อบังคับของพื้นที่ที่ตั้ง ความพร้อมของระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ สิ่งต่าง ๆ ล้วนส่งผลต่อต้นทุนโดยตรงและมีผลต่อประสิทธิภาพรวมของการดำเนินงานในระบบโลจิสติกส์ด้วย

3. ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนทางด้านการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่การวางแผนในการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบหรือวัสดุไปสู่คลังสินค้าและไปจนถึงมือลูกค้า

4. การวางแผนการเคลื่อนย้าย ต้องมีหลักการในการจัดการที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ที่มุ่งเน้นการจัดการด้านเวลาและสถานที่ในการเคลื่อนย้ายวัสดุในกระบวนการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคลังสินค้าทำให้ความต้องการของลูกค้าเป็นไปตามแผนการที่วางไว้

4.1. เก็บรักษาสินค้าเป็นการสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างไม่แน่นอน จึงจำเป็นต้องมีคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บรักษาสินค้า แม้ว่าวางแผนการผลิตสินค้าต้องอาศัยการประมาณการความต้องการไว้ล่วงหน้า การเคลื่อนย้ายหรือส่งมอบสินค้าไปยังผู้ที่มีความต้องการใช้ ซึ่งสินค้าที่ถูกเก็บรักษาไว้ โดยคลังสินค้ามีความสำคัญคือ ช่วยประหยัดในส่วนที่เป็นค่าขนส่ง ต้นทุนการผลิต ช่วยป้องกันสินค้าขาดแคลนและช่วยให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวดเร็วยิ่งขึ้นหากคลังสินค้าอยู่ใกล้กับลูกค้า ซึ่งการจัดการการเก็บรักษาและดูแลสินค้าไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งสินค้าออกไปเมื่อเกิดความต้องการ ผู้บริหารต้องวางแผนโดยมีการจัดโครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของบุคลากร รวมถึงการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็น พร้อมทั้งส่งมอบอำนาจหน้าที่ไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่เก็บรักษาอยู่ในคลังสินค้าเกิดความเสียหาย สูญหายและเสื่อมสภาพ

4.2. การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบและมีระเบียบในพื้นที่เก็บรักษา ทำให้สินค้าอยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งออกไป เพื่อจำหน่ายหรือใช้งานตามความมุ่งหมาย เนื่องจากสินค้าบางอย่างมีความจำเป็นต้องแยกประเภทของสินค้าก่อนเพื่อความสะดวกในการเก็บรักษาในคลังสินค้า จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นผลทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4.3. สินค้าแต่ละชนิดต้องมีการจัดเก็บในคลังสินค้าอย่างเหมาะสม การดำเนินกิจการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้า แต่ละประเภทที่กำหนดไว้ สินค้าต้องเก็บไว้ในพื้นที่ที่ได้วางแผนไว้ คลังสินค้าและกิจกรรมจัดเก็บจึงรองรับความต้องการในการเก็บสินค้าในกิจกรรมโลจิสติกส์ มีหน้าที่กำหนดพื้นที่ที่ต้องการ การวางแผนการจัดเก็บในคลังสินค้า การออกข้อกำหนดของคลังสินค้า การเติมหรือสร้างสต็อกทดแทนกิจกรรมนี้ไม่เหมือนกับการควบคุมสินค้าในคลังสินค้า เพราะว่าเป็นการนำข้อมูลจากกิจกรรมในการปฏิบัติงานในคลังสินค้ามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า

4.4. ในโลกของการทำงานถ้าสินค้าสามารถผลิตและขนส่งให้ลูกค้าทันทีที่ไม่จำเป็นต้องมีสินค้าคงคลัง เพราะสินค้าคงคลังเป็นตัวที่รองรับในระบบการให้บริการ สินค้าคงคลังยังมีความจำเป็นในกรณีที่ไม่มี ความแน่นอนของความต้องการจากลูกค้า ดังนั้นระดับสินค้าในคลังสินค้าที่ดีที่สุด จำเป็นต้องมีการควบคุม โดยสามารถรักษาระดับการให้บริการแก่ลูกค้า จึงจำเป็นต้องมีการ

บริหารจัดการคลังสินค้า เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามที่ได้วางแผนไว้เกี่ยวกับการเก็บรักษาให้มีทั้งปริมาณและคุณภาพ

4.5. การออกแบบผังโรงงานหรือคลังสินค้าที่ดีที่สุดคือ การมีระยะทางการเคลื่อนที่ของการขนถ่ายวัสดุระหว่างกิจกรรมหรือระหว่างหน่วยงานน้อยที่สุด การเคลื่อนย้ายสินค้าโดยจะรวมถึงการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลังในระหว่างการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปและคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้าซึ่งการนำเอาระบบโลจิสติกส์มาใช้ในการเคลื่อนย้ายสินค้า ทาทางที่จะลดต้นทุนจึงเป็นเป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์

4.6. การส่งมอบสินค้าเป็นการสนับสนุนกิจกรรมในระบบโลจิสติกส์ เป็นการไหลของสินค้าที่มีทิศทางให้กับฝ่ายผลิตหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องส่งมอบสินค้าให้ตรงกับความต้องการ ทั้งจำนวนของสินค้า สินค้ามีสภาพเดิมพร้อมใช้งาน ความถูกต้องของสถานที่และเวลาในการส่งมอบ ซึ่งจะต้องมีกระบวนการคัดเลือกสินค้าและระบบการจัดส่งให้กับลูกค้า ด้วยหน้าที่นี้ทำให้คลังสินค้ามีบทบาทต่อการส่งมอบสินค้าสำเร็จรูปจากสายการผลิตไปสู่ลูกค้า

### แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรมโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ประกอบด้วยกิจกรรมเกี่ยวข้องกันเกือบทุกหน้าที่ในองค์ประกอบและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการโลจิสติกส์ โดยเริ่มจากข้อมูลนำเข้า ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรการเงิน และทรัพยากรสารสนเทศ โดยข้อมูลเหล่านี้ส่วนมากมาจากผู้ค้า หรือผู้จัดหาวัตถุดิบ ต่อจากนั้นกิจกรรมหลักทางด้านโลจิสติกส์จะเข้ามาเกี่ยวข้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบ การดำเนินการ และสิ้นสุดเมื่อทำการผลิตสินค้าได้สำเร็จ ผู้บริหารจะเป็นผู้เตรียมกรอบปฏิบัติงานด้านโลจิสติกส์ตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติการและการควบคุม ผลที่ได้รับของระบบโลจิสติกส์ คือ การสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน การใช้เวลาและสถานที่ประสิทธิภาพการเคลื่อนย้ายสินค้าสู่ลูกค้าและบริการด้านอื่นๆ ซึ่งทำให้โลจิสติกส์กลายเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร ผลลัพธ์เหล่านี้สามารถสร้างโดยการดำเนินกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โลจิสติกส์ประกอบด้วย กิจกรรมต่างๆ 2 ลักษณะ คือ

กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน โดยกิจกรรมหลักในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดของโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อต้นทุน และการให้บริการของสินค้ามากที่สุด ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการขนส่ง การสินค้าคงคลัง และกระบวนการสั่งซื้อ

กิจกรรมสนับสนุนในกระบวนการไหลของสินค้าตามแนวคิดโลจิสติกส์ คือ กิจกรรมที่มีส่วนในกระบวนการกระจายสินค้า และเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้งานของกิจกรรมหลักดำเนินไปได้

สะดวก ได้แก่ การจัดการด้านคลังสินค้า การยกขน การหีบห่อ การจัดซื้อจัดหา และการจัดการด้านข้อมูล

ระบบโลจิสติกส์ประกอบด้วยการจัดการวัสดุขาเข้า (Inbound Logistics หรือ Physical Supply) จากซัพพลายเออร์ และการจัดการสินค้าขาออก (Outbound Logistics หรือ Physical Distribution) จากโรงงานไปยังลูกค้า หลักการที่สำคัญ คือ ให้การเคลื่อนย้ายและเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ทั้งขาเข้าและขาออกอย่างมีประสิทธิภาพด้วยการนำกิจกรรมทั้ง 2 ลักษณะประเมินด้วยตัวชี้วัดภาคอุตสาหกรรมเพื่อให้ได้ตัวเลขประสิทธิภาพของหน่วยงานแสมตมภ์สรรพสามิต

กิจกรรมของกระบวนการจัดการโลจิสติกส์จึงครอบคลุมหลายฝ่าย เริ่มตั้งแต่แหล่งผลิตขนถ่าย กระบวนการรับ-ส่ง และนำผลิตภัณฑ์ถึงจุดหมายปลายทางโดยรวดเร็วสูญเสียน้อย สินค้าถึงมือ ผู้รับตามเวลาโดยเร็ว การติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันกับระบบอื่นๆ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาด ไม่สูญเสียสามารถประหยัดต้นทุนทำให้ทั้งกระบวนการไม่หยุดชะงักดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและราบรื่น

การจัดการด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ ในแต่ละงานเริ่มมีการหาทางเลือกในกิจกรรมด้านโลจิสติกส์เข้ามาเกี่ยวข้องเช่นการกระจายสินค้า เริ่มมีการหากลยุทธ์ทางการตลาด การหาทางเลือกในเชิงต้นทุนและการวิเคราะห์รายได้ เริ่มมีการมองทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพในการให้บริการ จึงมีกระบวนการจัดการเข้ามาพิจารณาเรื่องของกำไร การลดต้นทุน การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงโดยมุ่งให้ความสนใจต่อการจัดการมากขึ้น ในกระบวนการจัดการขององค์กร โดยการเน้นลดสินค้าคงคลังรอบเวลาและเวลาในแต่ละช่วงของกระบวนการและการลดต้นทุนโลจิสติกส์ จึงมีการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กร เช่น มีการนำเอาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหลายฝ่ายที่นำเข้ามารวมกัน โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยลดความผิดพลาดในด้านข้อมูลนำเข้า ลดความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้มีการไหลของสารสนเทศเร็วขึ้น ลดระยะเวลาในแต่ละกิจกรรม ซึ่งในปัจจุบันมีการดำเนินงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยความรวดเร็วจึงทำให้การตัดสินใจทางการบริหารรวดเร็วขึ้น หัวใจหลักของการจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลก่อให้เกิดความได้เปรียบทางแข่งขันคือ การอยู่เหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ทั้งในด้านของคุณภาพ ต้นทุนที่ต่ำกว่า ความแตกต่าง ความรวดเร็วตรงต่อเวลาของการบริการเพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจ โดยการสร้างความยืดหยุ่นให้เกิดขึ้นภายในองค์กร การจัดการโลจิสติกส์ที่มีประสิทธิภาพ หมายถึงการเลือกกลุ่มกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ที่สามารถลดต้นทุนรวมในการใช้ทรัพยากรองค์กรได้ดีที่สุด ต้องดำเนินการโดยมีการวางแผนและมีการจัดการที่เหมาะสมหรือการจัดการที่มีประสิทธิผล ประหยัดหรือลดค่าใช้จ่าย การทำงานสามารถย่นระยะเวลาให้สั้นลงจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เพราะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ากล่าวคือ โลจิสติกส์ทำให้

มีผลิตภัณฑ์และบริการในด้านปริมาณที่ถูกต้อง คุณภาพที่ถูกต้อง เวลาที่ถูกต้อง สถานที่ถูกต้องและราคาที่ถูกต้อง

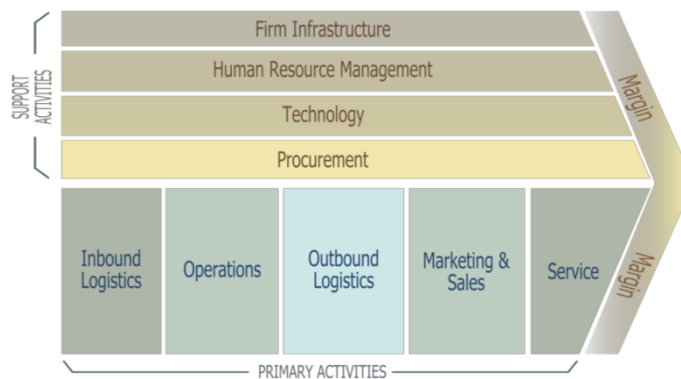
กิจกรรมการเก็บรักษาสินค้าเป็นการสนับสนุนกระบวนการต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างไม่แน่นอน จึงจำเป็นต้องมีคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บรักษาสินค้า แม้ว่าการวางแผนการผลิตสินค้าต้องอาศัยการประมาณการความต้องการไว้ล่วงหน้า การเคลื่อนย้ายหรือส่งมอบสินค้าไปยังผู้ที่มีความต้องการใช้ ซึ่งสินค้าที่ถูกเก็บรักษาไว้ โดยคลังสินค้ามีความสำคัญคือ ช่วยประหยัดในส่วนที่เป็นค่าขนส่ง ต้นทุนการผลิต ช่วยป้องกันสินค้าขาดแคลนและช่วยให้การตอบสนองความต้องการของลูกค้ารวดเร็วยิ่งขึ้นหากคลังสินค้าอยู่ใกล้กับลูกค้า ซึ่งการจัดการการเก็บรักษาและดูแลสินค้าไว้ให้อยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งสินค้าออกไปเมื่อเกิดความต้องการจากลูกค้า

### แนวคิดห่วงโซ่คุณค่า

ตามแนวคิดของ Michael Porter (1980) ได้เสนอแนวคิดเรื่องห่วงโซ่คุณค่าโดยให้ความเห็นว่าในการสร้างความได้เปรียบ ขององค์กรธุรกิจนั้น องค์กรธุรกิจต้องเป็นผู้นำด้านราคาสินค้า หรือสร้างความแตกต่างในด้านสินค้าและด้านบริการ ซึ่งองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดภายใน และรอบองค์กร รวมไปถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรธุรกิจเพื่อศึกษาความได้เปรียบในการแข่งขันของแต่ละองค์กรและเพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติว่ามีส่วนช่วยเหลือให้องค์กรก่อเกิดคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างไร ดังนั้นห่วงโซ่คุณค่าจึงเป็นการศึกษาวิเคราะห์ และเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดมูลค่าสินค้าเข้าด้วยกัน โดยคุณค่าที่องค์กรสร้างขึ้นจะสามารถวัดได้จากการพิจารณาว่าผู้บริโภคยินยอมที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทมาน้อยเพียงใด กิจกรรมที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดนี้สามารถแบ่งกิจกรรมภายในองค์กรเป็น 2 กิจกรรมคือ กิจกรรมหลัก (Primary Activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) โดยกิจกรรมทุกประเภทมีส่วนในการช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้า หรือบริการของบริษัท ดังภาพที่ 9

## Porter's Value Chain



Source: *Competitive Advantage. Creating and Sustaining Superior Performance* by Michael E. Porter

### ภาพที่ 9 แนวคิดการจัดการห่วงโซ่คุณค่า

จากภาพที่ 9 ตามแนวคิดของ Michael Porter (1980) สามารถนำมากำหนดกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและเชื่อมโยงกันในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจในระบบโลจิสติกส์แอสแตมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่โดยมีกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมหลัก (Primary Activities) ประกอบไปด้วย 5 กิจกรรม ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า หรือบริการ การตลาด การขาย และการขนส่งสินค้าหรือบริการไปยังมือผู้ประกอบการ ซึ่งประกอบด้วย

1. โลจิสติกส์ขาเข้า (Inbound Logistics) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับวัตถุดิบ (Raw Materials) จากคนหรือองค์กรที่นำวัตถุดิบมาให้กับองค์กรธุรกิจ หรือวัตถุดิบจากผู้ส่งมอบครอบคลุมไปถึงการจัดเก็บที่รอการเบิกจ่ายนำไปใช้ในสายงานการผลิต เพื่อจะนำไปดำเนินการแปรรูปให้เป็นสินค้าหรือบริการการขนส่งทั้งขาไปและขากลับ การแจกจ่ายวัตถุดิบ การจัดเก็บรักษา และการควบคุมวัตถุดิบคงเหลือ

2. การผลิต (Operation) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนหรือแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าเป็นขั้นตอนการผลิต เช่น การบรรจุหีบห่อ การทดสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ก่อนออกจำหน่ายให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมไปถึงการวางแผนการผลิต การติดตั้งเครื่องจักร และการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร

3. กิจกรรมขาออก (Outbound Logistics) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการกำหนดการกระจายสินค้า การวางแผนการจัดส่ง การจัดตารางการส่งมอบสินค้าให้ไปถึงมือลูกค้า รวมไปถึงการรวบรวมจัดเก็บสินค้าและการเบิกจ่ายสินค้าสำเร็จรูป

4. การตลาด และการขาย (Marketing and Sales) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงให้ลูกค้ามาซื้อสินค้าและบริการ เช่น การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การเลือกตัวแทนจัดจำหน่าย และการตั้งราคาขายสินค้า เป็นต้น

5. การบริการ (Customer Service) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการชักจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าและบริการจะครอบคลุมถึงการให้บริการเพิ่มเติมในส่วนกิจกรรมก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังจากการขาย เช่นการบำรุงรักษา การให้ความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับ วิธีการใช้ การรับคืนสินค้า เป็นต้น

กิจกรรมสนับสนุน (Support Activities) เป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริม และสนับสนุนให้กิจกรรมหลักสามารถดำเนินไปได้ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างพื้นฐาน (Firm Infrastructure) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนการผลิต (Support System) เช่น การวางแผน ระบบบัญชี ระบบการเงิน การบริหารจัดการขององค์กร และงานบริหารคุณภาพ

2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่วิเคราะห์ความต้องการสรรหา คัดเลือก ประเมินผล การฝึกอบรมพัฒนา ระบบเงินเดือนค่าจ้าง และแรงงาน ซึ่งบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญ หากบริษัทมีเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะถือได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันอย่างมาก

3. การพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development) กิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยในการผลิต ทำให้คุณค่าให้กับตัวสินค้าและบริการ ซึ่งรวมไปถึงการคิดค้น ผลิตภัณฑ์ตัวใหม่ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง

4. การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องการจัดซื้อ จัดหาวัตถุดิบ อุปกรณ์ เครื่องจักร วัสดุสิ้นเปลือง ซึ่งต้องใช้ในกระบวนการผลิต ซึ่งกิจกรรมหลักข้างต้นจะทำงานประสานงานกันได้ดีจนก่อให้เกิดคุณค่าได้นั้น จะต้องอาศัยกิจกรรมสนับสนุนทั้ง 4 กิจกรรม และนอกจากกิจกรรมสนับสนุนจะทำหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมหลักแล้ว กิจกรรมสนับสนุนยังจะทำหน้าที่สนับสนุนซึ่งกันและกันอีกด้วย และจะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งในห่วงโซ่คุณค่าในส่วนของการพัฒนาเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การตัดสินใจ และการควบคุม โดยจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนเชื่อมต่อกิจกรรมในทุกๆ องค์ประกอบของห่วงโซ่คุณค่าเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันของธุรกิจหรือองค์กรเป็นอย่างดี

กำไร (Margin) หมายถึง กำไรขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารความเชื่อมโยงระหว่างกิจกรรมทั้งหมดในห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร โดยสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ ความเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกิจกรรม (Linkage) ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จะเป็นตัวส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร สินค้าและบริการ

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานราชการที่ไม่แสวงหาผลกำไรแต่จะมุ่งเน้นที่ผลคุ้มค่าต่อประโยชน์ของประเทศเพื่อรักษาเสถียรภาพทางการคลังให้รัฐบาล จำเป็นต้องนำองค์ประกอบในการบริหารจัดการทางธุรกิจนำมาใช้กับองค์กรและสร้างความแตกต่างให้กับหน่วยงานในส่วนของภาครัฐอีกด้วย

### การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า

เป็นหลักการของการบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นการศึกษาของกระบวนการไหลของทรัพยากร ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทาง สามารถจำแนกกิจกรรมที่สร้างมูลค่าเพิ่มกับกิจกรรมความสูญเปล่า การนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ภายในและภายนอกห่วงโซ่คุณค่ามาใช้ในการพัฒนาความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์โดยวิธีวิเคราะห์แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1. การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่างๆ ที่กระทำภายในส่วนที่เป็นห่วงโซ่คุณค่าของกิจการเอง (Internal linkages) หรือเรียกได้อีกว่า Internal Value Chain

2. กิจกรรมวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมต่างๆ ที่กระทำนอกส่วนที่เป็นห่วงโซ่คุณค่าของกิจการเอง (External linkages) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับห่วงโซ่คุณค่าของกิจการแบบครบวงจร แบ่งได้เป็นส่วนต้นน้ำ (Supplier linkages) และส่วนของปลายน้ำ (Customer linkages)

2.1 การวิเคราะห์ส่วนต้นน้ำ (Supplier linkages) พบว่าการเลือกซื้อที่อยู่บนพื้นฐานของราคาต่อหน่วยต่ำ และมีคุณภาพตลอดจนพฤติกรรมการส่งมอบของผู้จัดจำหน่ายมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตของกิจการที่เป็นส่วนของปลายน้ำที่อยู่ถัดมาด้วย ดังนั้น การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าและการขยายขอบเขตออกไปตลอดทั้งห่วงโซ่คุณค่าที่มีการเชื่อมโยงกัน จะมีผลกระทบต่อการวิเคราะห์ต้นทุนด้วย ซึ่งจะทำให้ภาพรวมและต้นทุนต่อหน่วยจะต่ำกว่า

2.2 การวิเคราะห์การเชื่อมโยงระหว่างผู้บริโภค (Customer linkages) มีผลต่อการกำหนดราคาพื้นฐานข้อมูลที่ต้องมีผลต่อการรักษาลูกค้าและส่วนแบ่งทางการตลาดนอกจากนี้ ต้นทุนกิจกรรมที่เกิดขึ้นยังได้รับผลกระทบมาจากพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยการที่จะลดต้นทุนของกิจกรรมนั้นต้องหาวิธีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและลดการกระทำในกิจกรรมที่มีผลเชื่อมโยงกันได้

ซึ่งแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าจะชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้นสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ การสร้างความแตกต่าง และการมุ่งตลาดเฉพาะส่วน

การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ คือ จะต้องกำหนดให้ฐานะทางต้นทุนต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งธุรกิจส่วนใหญ่อาจหวังผลประโยชน์ให้ได้มากที่สุดจากการประหยัดจากขนาดการผลิต (Economies of scale) ในกระบวนการผลิต

การสร้างความแตกต่าง เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในตัวสินค้าและบริการที่นำมาซึ่งความแตกต่างจากคู่แข่งรายอื่น เป็นสิ่งที่ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาตลอดเวลาเพราะการแข่งขันในตลาดมีสูงมาก สินค้าและบริการให้แตกต่างจากคู่แข่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นได้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

การมุ่งตลาดเฉพาะส่วน เป็นการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะได้ทำการตลาดอย่างเข้าถึงพฤติกรรมของลูกค้าหรือการสร้างเอกลักษณ์ให้กับสินค้า ดนุชา คุณพานิชกิจ (2553)

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการสร้างความรู้สึที่ดีและประทับใจ

ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัย สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยมีองค์ประกอบของความพึงพอใจ 2 ประการ คือคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ และคุณภาพของการบริการ จิตตินันท์ เตชคุปต์ (2559) อ่างใน วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551)

Dalton (1968) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบในบุคคล สิ่งของ หรือสภาพแวดล้อมที่เขาเข้าไปเกี่ยวข้อง

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็น สิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในบริการ (Services Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

ความพึงพอใจวัดจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ น่าจะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยของความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจ เพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอก

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโลจิสติกส์

เริงศักดิ์ กระจ่างจันทร์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด” พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวมีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการจัดการการกระจายสินค้า เช่น กิจการสามารถกระจายสินค้าได้ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการและด้านการจัดการการขนส่ง เช่น กิจการมีการประเมินผลการปฏิบัติงานการขนส่งสินค้าอย่างต่อเนื่อง และอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการจัดการสารสนเทศ เช่น กิจการมีการปรับปรุงเครื่องจักรให้ทันสมัย และด้านการจัดการสินค้าคงคลัง เช่น กิจการมีการตรวจเช็คปริมาณข้าวเปลือกในคลังสินค้าเป็นประจำทุกเดือน โดยสรุปการจัดการโลจิสติกส์ของ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ดอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อสนเทศนี้สามารถเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการโลจิสติกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งนำไปพัฒนาธุรกิจโรงสีข้าวให้มีศักยภาพมากขึ้น

ธวัช การสมมติ (2549) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรต่อระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวกับงานศุลกากร พบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่พบว่า เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับหน้าที่การปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในตำแหน่งที่ปฏิบัติ การฝึกอบรม และการรับข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน มีผลทำให้ความคิดเห็นต่อระบบโลจิสติกส์เกี่ยวกับงานศุลกากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวกับงานศุลกากรในด้านต่างๆ มีดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ศุลกากรคือเจ้าหน้าที่ศุลกากรควรมีความรู้ระบบโลจิสติกส์เกี่ยวกับศุลกากรในด้านกฎหมายระเบียบข้อบังคับของกรมศุลกากร คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรจะต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานตาม กฎหมาย ข้อบังคับ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และโปร่งใส ส่วนด้านพิธีการและการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าคือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรมีความรู้ระบบโลจิสติกส์เกี่ยวกับด้านพิธีการและการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า ส่วนด้านพิธีการและการตรวจปล่อยสินค้าขาออกคือ กรมศุลกากรควรจะต้องมีระบบข้อมูลจากเจ้าของสินค้า เจ้าของคลังสินค้าและหน่วยงานราชการต่างๆ ให้เพียงพอในการตรวจสอบข้อมูล

วาสนา จรุงศรีโชติกำจร (2550) วิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA และ MANOVA) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพยากรณ์ ด้านการบริหารสินค้าคงคลัง ด้านการจัดซื้อ ด้านการติดต่อสื่อสารทางโลจิสติกส์ ด้านการขนส่ง และด้านการบริหารคลังสินค้าและมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ด้านต้นทุนด้าน ความแตกต่างและด้านการมุ่งเน้นบางส่วนของตลาดผู้ประกอบการธุรกิจที่มีเงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงานและระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศศิภุชฌ์ สุวรรณาคม (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์ กรณีศึกษาของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสิงห์บุรี และสถานประกอบการในจังหวัดสิงห์บุรี พบว่า การพัฒนาศักยภาพทางด้านโลจิสติกส์ ต้องเริ่มต้นที่ผู้บริหารระดับสูงก่อน เมื่อผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ ความเข้าใจทางด้านโลจิสติกส์ อย่างแท้จริงแล้ว สามารถนำความรู้ไปจัดตั้งนโยบายในเรื่องการพัฒนาศักยภาพเพื่อการปฏิบัติงานในด้านโลจิสติกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พรเทพ ผดุงถิ่น (2552) วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีพบว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของ SMEs ในพื้นที่จังหวัดปทุมธานีอยู่ในระดับที่ยังต้องพัฒนาอยู่ 8 ด้าน ได้แก่ การขนส่งสินค้าเที่ยวไปและเที่ยวกลับ การขนส่งเต็มคันรถ ต้นทุนขนส่งต่อรายได้ อัตราการเติบโตของกำไร อัตราการเติบโตของส่วนแบ่งตลาด แนวโน้มของจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ต้นทุนสินค้าคงคลังต่อรายได้และต้นทุนการบริหารต่อรายได้ งานวิจัยได้ทดสอบความสัมพันธ์ทางสถิติเพื่อระบุกลุ่มธุรกิจที่ประสบปัญหาพบว่า กลุ่มธุรกิจที่มีปัญหามีอยู่หลากหลาย เช่น SMEs ที่อยู่ในอุตสาหกรรมกรรมการขนส่งและ SMEs ที่ดำเนินการในด้านการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การพยากรณ์ความต้องการของตลาด การกำหนดสั่งซื้อแบบประหยัดและการผลิตแบบทันเวลาพอดีได้อย่างไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้ปัจจัยภายนอก เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา อัตราภาษี อัตราเงินเฟ้อและฤดูกาล ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของ SMEs ด้วยเช่นกัน

พจนันท์ กรีธา และ ศิริลักษณ์ สุวรรณมาโจ (2552) วิจัยเรื่อง การจัดการด้านโลจิสติกส์ของ กลุ่มเกษตรกรสวนมะลิในเขตตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ พบว่าการจัดการด้านโลจิสติกส์ของกลุ่มเกษตรกรสวนมะลิ ตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ นั้นไม่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างคู่ค้า, การปฏิบัติงานไม่มีความสอดคล้องกัน, ผลผลิตสินค้าไม่ตรงตามจังหวะความต้องการของตลาด, ต่างคนต่างวางแผนกันอิสระ การเจรจาเป็นไปในลักษณะเอาชนะซึ่งกันและกัน มุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตนและผลกำไรให้ผู้อื่นซึ่งทำให้มีต้นทุนโดยรวมสูงขึ้นโดยไม่จำเป็น ดังนั้นจำเป็นต้องมีปรับปรุงวิธีการดำเนินงานตามหลักการจัดการโซ่อุปทาน คือต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างเปิดเผยในโซ่อุปทาน การเติมเต็มสินค้ารวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลักต้นทุน ค่าใช้จ่ายที่ไม่ทำให้เกิดคุณค่าออกจากโซ่อุปทาน มีความร่วมมือทางการค้าระหว่างลูกค้ากับ ซัพพลายเออร์มากขึ้นและเปลี่ยนสินค้าคงคลังจากเดิมที่เป็น ต้นทุนสินค้าคงคลังให้กลายเป็นเสมือนสินทรัพย์ที่เป็นเงินสดหมุนเวียนคล่องตัวในโซ่อุปทาน นำแนวคิด CPFR เข้ามาช่วยจัดการกับจุดที่มีปัญหาถือว่าเป็นเทคนิคที่เหมาะสม โดยแนวความคิด CPFR ประกอบไปด้วยเทคนิคต่างๆ ที่มุ่งปรับปรุงการประสานงานระหว่างผู้ซื้อและผู้จัดหา อันได้แก่ การพยากรณ์อุปสงค์ และอุปทานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างเกษตรกรกับความต้องการของตลาด การวางแผนการผลิตให้สอดคล้องกับการพยากรณ์ปริมาณความต้องการของมะลิในแต่ละช่วงระยะเวลา รวมถึงการวางแผนและควบคุมสินค้าคงคลัง ซึ่งสินค้าคงคลังที่สำคัญได้แก่ มะลิที่ไม่สามารถนำส่งตลาดปลายทางหรือตลาดค้าปลีกได้ เนื่องจากมะลิไม่ได้มาตรฐานหรือขาดคุณภาพซึ่งสินค้าคงคลังนี้เองถ้าได้รับการวางแผนการควบคุมที่ดีก็จะสามารถนำมาพัฒนาแปรรูปให้เป็นสินค้าได้อีก

กชกร บุญฤทธิผล (2553) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ โดยใช้ทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แบบสอบถามและเทคนิค การสร้างแบบจำลองสถานการณ์ ด้วยโปรแกรม Arena จากการวิเคราะห์หาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ โดยโปรแกรม SPSS พบว่า ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการดังนี้ 1) ด้านสถานที่ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ง่าย 2) ด้านความพอเพียงของรถที่ให้บริการ 3) ด้านส่วนลดหรือโปรโมชั่นตามลำดับ โดยการวิเคราะห์หาสถานที่ตั้ง สำนักงานใหม่ที่มีความเข้าถึงง่าย โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านระยะทาง ราคา และการคมนาคม ถัดมาด้านความพอเพียงของรถที่ให้บริการ โดยการเพิ่มจำนวนทรัพยากรเพื่อลดจำนวนการปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้า ลดค่าเสียโอกาสในการสร้างรายได้และเพิ่มโอกาสในการรองรับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตและปรับปรุงด้านส่วนลดหรือโปรโมชั่น โดยการลดราคาตามช่วงเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ในช่วงที่มีอุปสงค์ของลูกค้าน้อยอีกด้วย

เสาวพร จารุสวัสดิ์ (2559) วิจัยเรื่อง การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของหญ้าหวานในพื้นที่ อำเภอสระเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาการจัดการห่วงโซ่คุณค่าของหญ้าหวานเพื่อเพิ่มคุณค่า และสามารถแข่งขันได้ในตลาดอนาคต โดยผลการศึกษาพบว่า ห่วงโซ่คุณค่าของการปลูกหญ้าหวานของเกษตรกรอยู่ในระดับดีที่สุดในได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ รองมาคือระดับดี ได้แก่ การพัฒนาเทคโนโลยี และระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการผลิตและการจัดซื้อ ปัญหาที่เกษตรกรประสบ ได้แก่ 1. เกษตรกรไม่มีการจดบันทึกรายรับรายจ่าย 2. ด้านบรรจุภัณฑ์ 3. การตลาดและการขาย สำหรับข้อเสนอแนะ ควรมีการจดบันทึกทุกๆ กิจกรรมและมีการจดบันทึกรายรับรายจ่าย การเพิ่มบรรจุภัณฑ์ให้หลากหลาย มีการรวมกลุ่มกันในการขายสินค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย

ศักดิ์นรินทร์ แก่นกล้า (2559) ได้ทำการศึกษาห่วงโซ่คุณค่าผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์ อำเภอมะแตง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ศึกษากลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกข้าวอินทรีย์โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาห่วงโซ่คุณค่าผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์ และศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างในการเก็บข้อมูล และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหาตามแนวคิดของห่วงโซ่คุณค่า ผลการศึกษาพบว่าเกษตรกรไม่ได้เก็บเมล็ดพันธุ์ข้าว ทำให้มีต้นทุนในการจัดซื้อ และขาดแคลนแรงงานในภาคการผลิต การเก็บเกี่ยวใช้ระยะเวลาที่ช้าและมีช่องทางการจัดจำหน่ายเพียงช่องทางเดียว แนวทางการพัฒนาเกษตรกรควรแบ่งเก็บพันธุ์ข้าวไว้เพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อวัตถุดิบ รวมทั้งการผลิตและการเก็บเกี่ยวควรมีการรวมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนทั้งวัตถุดิบ แรงงาน องค์ความรู้ เทคโนโลยีการเกษตร และเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์และประชาสัมพันธ์ให้กว้างมากขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัดระดับความพึงพอใจ

ปริยาภรณ์ เพ็ชรศรี (2553) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการวิชาชีพสหประชาชาติในเขตพื้นที่นนทบุรี พบว่า 1) พฤติกรรมของผู้ใช้บริการวิชาชีพสหประชาชาติในเขตพื้นที่นนทบุรี ส่วนใหญ่มายื่นแบบและชำระภาษีโดยมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน ซึ่ง ในวันที่ใช้บริการจะไม่แน่นอนแล้วแต่โอกาสในแต่ละเดือนโดยจะใช้ช่วงเวลา 10.01-11.30 น. ระยะเวลาในการใช้บริการประมาณ 15-20 นาที ซึ่งเหตุผลในการใช้บริการส่วนใหญ่ประทับใจที่จอดรถ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการวิชาชีพสหประชาชาติในเขตพื้นที่นนทบุรี โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการด้านความสามารถในการผลิตบริการและคุณภาพที่สม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ส่วนด้านราคาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการวิชาชีพสหประชาชาติในเขตพื้นที่นนทบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ฐานะผู้ให้ข้อมูล และประเภทธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการวิชาชีพสหประชาชาติ พบว่าแตกต่างกันทางนัยสำคัญ ยกเว้น สถานภาพในการจัดตั้งธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยบริการวิชาชีพสหประชาชาติไม่ต่างกัน 4) การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ควรมีการปรับปรุงการให้บริการตามลำดับคิว ให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชีวิชาชีพสหประชาชาติและมีเจ้าหน้าที่ ให้บริการในช่วงพักเที่ยง พร้อมทั้งชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการสื่อต่างๆ ด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร

วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตสาขาเมืองอุดรดิตต์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์จำนวน 348 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีสาระแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ทั้ง 3 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยใช้ One Way ANOVA และวิเคราะห์ปัญหา ข้อเสนอแนะ

ของผู้มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ โดยเรียงเรียงประเด็นปัญหา และข้อเสนอแนะ แจกแจงความถี่ จากมากไปหาน้อยผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านอาคารสถานที่และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษาเวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการ และความถี่ของการมารับบริการ พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา เวลาที่ใช้บริการ ระยะทางของผู้มารับบริการและความถี่ของการมารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ปัญหาและข้อเสนอแนะ ผู้ที่มารับบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่า ปัญหาคือเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากจะทำให้ใช้เวลาเกินที่กำหนด สถานที่ให้บริการอยู่ไกลเดินทางลำบาก น้ำดื่มมีน้อยและมีแก้วไม่เพียงพอ ใช้ลิฟท์ไม่เพียงพอเดินขึ้นบันได 5 ชั้นไม่สะดวก และการใช้คอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่ออินเทอร์เน็ตขัดข้อง ทำให้บริการไม่ได้ต้องรอนาน ข้อเสนอแนะ ควรมีสถานที่สรรพสามิตพื้นที่สาขาให้บริการครบทุกอำเภอ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สรรพสามิตที่ให้บริการให้เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ประจำลิฟท์ จัดสถานที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบ

#### ตารางที่ 6 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย(ปี)	เรื่อง	เครื่องมือ/แนวคิดที่ใช้
เริงศักดิ์ กระจำจันทร์ (2549)	การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด	1. แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ 2. ตัวชี้วัดทางการจัดการโลจิสติกส์
พจนันท์ กริธา และศิริลักษณ์ สุวรรณมาโจ (2552)	การจัดการด้านโลจิสติกส์ของกลุ่มเกษตรกรสวนมะลิในเขตตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์	1. แนวคิดและทฤษฎีด้านโลจิสติกส์ 2. การจัดการโลจิสติกส์ 3. กิจกรรมโลจิสติกส์
วาสนา จรูญศรีโชติกำจร (2550)	ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรม อาหารในประเทศไทย	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการ โลจิสติกส์

ผู้วิจัย(ปี)	เรื่อง	เครื่องมือ/แนวคิดที่ใช้
พรเทพ ผดุงถิ่น (2552)	การวิเคราะห์แนวทางพัฒนา ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโล จิสติกส์และโซ่อุปทาน สำหรับ ผู้ประกอบการ SMEs ในพื้นที่ จังหวัด ปทุมธานี	1. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) 2. ประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน
กชกร บุญฤทธิผล (2553)	กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การ ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ โดยใช้ ทฤษฎีการบริหารลูกค้า สัมพันธ์	1. ประสิทธิภาพการจัดการโลจิส ติกส์ 2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
ฤดี นิยมรัตน์ (2553)	การจัดการโลจิสติกส์ของ อุตสาหกรรม ผลิตเครื่องเบญจรงค์ จังหวัด สมุทรสงคราม	1. กิจกรรมโลจิสติกส์ 2. ประสิทธิภาพการจัดการโลจิส ติกส์ 3. ศักยภาพการจัดการโลจิสติกส์ 4. ตัวชี้วัด 4 มิติ คือ ตัวชี้วัดในมิติ ทางด้าน เวลา มิติทางด้านต้นทุน มิติทางด้านคุณภาพ และในมิติ ทางด้านอื่น ๆ
วรารุช ยอดจันทร์ (2558)	การจัดการโลจิสติกส์ผลิตภัณฑ์ของ ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัด สมุทรปราการ	1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิส ติกส์ 2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิส ติกส์ ทางด้านการท่องเที่ยว
ธวัช การสมดี (2549)	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ต่อ ระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวกับงาน ศุลกากร	1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ของบุคคล 2. ระบบงานโลจิสติกส์
เสาวพร จารุสวัสดิ์ (2559)	การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของหญ้า หวาน ในพื้นที่อำเภอสะเมิง จังหวัด เชียงใหม่	1. แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ 2. กิจกรรมโลจิสติกส์
ปรียาภรณ์ เพ็ชรศรี (2553)	พฤติกรรมและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการของหน่วยบริการภาษี สรรพสามิตในเขตพื้นที่นนทบุรี	1. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการภาษี 2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ 3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยได้ทำการสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้นำมาศึกษา โดยมีการสรุปทฤษฎีที่นำมาศึกษาว่าผลที่ได้นำมาพัฒนาเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการวิจัยของผู้วิจัยโดยนำมาปรับใช้กับงานวิจัยของ 4 ท่าน คือ 1. เรียงศักดิ์ กระจ่างจันทร์ ศึกษาเรื่องการจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้ทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์ 2. พจนันท์ กริธา, ศิริลักษณ์ สุวรรณมาโจ เรื่องการจัดการด้านโลจิสติกส์ของกลุ่มเกษตรกรสวนมะลิในเขตตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้ทฤษฎีการจัดการโลจิสติกส์และกิจกรรมโลจิสติกส์ 3. ปรียาภรณ์ เพ็ชรศรี พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการภาษีสรรพสามิตในเขตพื้นที่นนทบุรี โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และ 4. เสาวพร จารุสวัสดิ์ การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของหญ้าหวานในพื้นที่อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์



### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานการวิจัยการจัดการระบบโลจิสติกส์แสมดำสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เชียงใหม่

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการ ระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ มีผลต่อความพึงพอใจการจัดการระบบโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2.1 เพศระยะเวลาการทำธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ทุนดำเนินกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 รายได้ของกิจการต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 จำนวนพนักงานของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

### บทที่ 3 วิธีการวิจัย

#### สถานที่ดำเนินการวิจัย

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเสตมภ์สรรพสามิตในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 14 รายและแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจจากผู้ประกอบการ จำนวน 160 ราย โดยเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดการวิจัย การวางแผนงานการวิจัยทั้งหมดติดต่อกับประสานงานกับพื้นที่สาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้ามาทำงานวิจัย โดยเฉพาะการเก็บรวบรวม ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลในการวิจัยและนำมาเขียนรายงานการวิจัย

แหล่งข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เน้นการให้สัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก จึงต้องอาศัยข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย โดยสรุปแล้วแหล่งข้อมูลในการวิจัย มีดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้อื่นหรือหน่วยงานได้เก็บรวมไว้แล้ว เช่น ข้อมูลการเบิกจ่ายเสตมภ์สรรพสามิตจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ รายงานเอกสารต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น รายงานประจำปีของกรมสรรพสามิต เป็นต้น

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิจัยแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยต้องไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและแจกแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเลือกใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล มีทั้งรายละเอียดที่ต้องถามหรือตอบกันโดยตรง รวมทั้งสามารถ กำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการตอบของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศ สรรพสามิต โดยมีขั้นตอนที่เริ่มจากการพัฒนาคำถามจากการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ ทบทวนวรรณกรรม แล้วนำเครื่องมือที่ได้พัฒนามาสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้าน โลจิสติกส์และทางด้านสารสนเทศด้วย

เครื่องมือที่ได้ทำการพัฒนาคำถามแล้วแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

### แบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต

ส่วนที่ 2 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตตามกิจกรรมหลัก

ส่วนที่ 3 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตตามกิจกรรมสนับสนุน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต

### แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่เชียงใหม่ โดยใช้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตาม รูปแบบของ Likert's Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 99-100) อ่างใน เรืองศักดิ์ กระจำจันท์ (2549) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนของระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์จากเครื่องมือที่ใช้ในการสอบถาม ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการตอบแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่จากกิจกรรมโลจิสติกส์โดยมีขั้นตอนกิจกรรมดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกิจกรรมโลจิสติกส์

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษากิจกรรมระบบโลจิสติกส์ของแสดมภ์สรรพสามิต

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์กิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 4 สรุปประเด็นการจัดการระบบโลจิสติกส์ตามลักษณะของต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการจัดการระบบโลจิสติกส์ แสดมภ์สรรพสามิต

ขั้นตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าสถิติแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลรวมของคะแนนกำลังสอง ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง ค่าองศาอิสระ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert's Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 99-100) อังโน เร็งส์กัตต์ กระจ่างจันทร์ (2549) โดยใช้หลักเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แปลความหมายเกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดซึ่งคิดค่าคะแนนเป็นช่วงดังนี้

$$\text{อัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณระดับชั้น 0.8 ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 กำหนดให้อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ t-test, ANOVA

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากการวัดระดับความพึงพอใจจากผู้รับบริการจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโปรแกรม SPSS และการศึกษาเชิงคุณภาพได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และนำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)

ผลศึกษาวัดระดับความพึงพอใจการจัดการระบบโลจิสติกส์แอสเอ็มปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- X แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)  
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
F-test แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)  
Prob. แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาความน่าจะเป็น

#### ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การจัดการระบบโลจิสติกส์แอสเอ็มปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แอสเอ็มปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ตอนที่ 3 ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของการจัดการระบบโลจิสติกส์แอสเอ็มปีสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ศูนย์ราชการกระทรวงการคลัง มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 6 สาขา รวมเขตรับผิดชอบทั้งสิ้น 25 อำเภอ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ได้แก่ การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทสุรา โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทยาสูบ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทไฟ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการ ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 บทบัญญัติที่กำหนดประเภทสินค้าและบริการ อัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 การเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ โดยอาศัยอำนาจพระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และการจัดเก็บภาษีสูราเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุรา เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสูรา พ.ศ. 2527

#### ส่วนที่ 2 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต ตามกิจกรรมหลัก

"แสดมภ์สรรพสามิต" หมายความว่า แสดมภ์ที่รัฐบาลทำหรือจัดให้มีขึ้น เพื่อใช้ในการจัดเก็บภาษี ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 และพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527

"สถานที่เก็บแสดมภ์" หมายความว่า ห้อง ตู้ หีบ หรือกำปั่น ที่มีความมั่นคงแข็งแรง และให้หมายความรวมถึงสถานที่อื่นที่อธิบดีกรมสรรพสามิตอนุญาตให้ใช้เก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิตด้วย

##### 2.1 การรับแสดมภ์เข้าคลังแสดมภ์ (Inbound Logistics)

###### 1. การรับและการเก็บรักษา

การรับแสดมภ์สรรพสามิต ก่อนนำเข้าเก็บรักษาให้มีกรรมการตรวจนับและรับแสดมภ์ให้สรรพสามิตพื้นที่ หรือผู้แทน และข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่

ระดับ 4 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ให้สรรพสามิตพื้นที่สาขา หรือผู้แทน และข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ทำการตรวจนับและรับแสดมภ์สรรพสามิตตามหลักฐานการนำส่ง ถ้าปรากฏว่าแสดมภ์สรรพสามิตถูกต้องหรือไม่ถูกต้องให้กรรมการบันทึกการตรวจรับไว้เป็นหลักฐานแล้วส่งมอบกรรมการเก็บรักษาตามนัยข้อ 11 เพื่อนำเข้าเก็บรักษาและรายงานกรมสรรพสามิต หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แล้วแต่กรณี

ให้มีสถานที่เก็บแสดมภ์ สำหรับเก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิตในสถานที่ราชการ กรณีสถานที่ เก็บแสดมภ์ในสถานที่ราชการมีไม่เพียงพอ หรือมีกรณีอื่นอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถนำแสดมภ์เข้าเก็บรักษาได้ ให้เก็บรักษาแสดมภ์ไว้ ณ สถานที่อื่นได้ ทั้งนี้ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพสามิต โดยสถานที่เก็บแสดมภ์ ให้มีกุญแจอย่างน้อย 2 ดอก อย่างมาก 3 ดอก แต่ละดอกต้องมีลักษณะต่างกันโดยให้กรรมการเป็นผู้ถือกุญแจคนละดอก

การเก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิต ให้มีกรรมการเก็บรักษาแสดมภ์ประกอบด้วย ข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 1 คน และตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จำนวน 2 คน ข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 6 ขึ้นไป จำนวน 1 คน และตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 2 คน ให้กรรมการเก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิตเป็นผู้ถือกุญแจ ในกรณีสถานที่เก็บแสดมภ์มีที่ใส่กุญแจ 3 ดอก ให้กรรมการถือกุญแจคนละดอก ถ้าสถานที่เก็บแสดมภ์มีที่ใส่กุญแจ 2 ดอก ให้กรรมการที่อาวุโสถือกุญแจคนละดอกถ้ากรรมการเก็บรักษาแสดมภ์ผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่กรรมการได้ ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการตามนัยข้อ 11 เป็นกรรมการแทนชั่วคราวให้ครบจำนวน การแต่งตั้งผู้ที่จะเป็นกรรมการแทนจะแต่งตั้งไว้ เป็นการประจำเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนชั่วคราวก็ได้

โดยระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตเริ่มเคลื่อนย้ายจากคลังแสดมภ์ ณ กรมสรรพสามิต ส่งต่อไปยังหน่วยงานสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ทุกพื้นที่ในจังหวัดที่มีหน่วยงานของกรมสรรพสามิตตั้งอยู่ จากนั้นจะเคลื่อนย้ายไปยังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่มีความต้องการใช้แสดมภ์สรรพสามิตในการรับชำระค่าภาษีจากผู้ประกอบการ (ลูกค้า)

## 2.2 การจัดการแสดมภ์คงคลัง (Operation)

### 1. การเบิกและจ่าย

การเบิกแสดมภ์สรรพสามิต เพื่อไว้สำรองจ่าย กรณีส่วนราชการอื่น ให้ทำหนังสือขอเบิกตามชนิดและจำนวนที่ต้องการไปยังกรมสรรพสามิต หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แล้วแต่กรณี เป็นการล่วงหน้าโดยให้ระบุชื่อและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้รับซึ่งต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ให้สรรพสามิตพื้นที่ทำหนังสือขอเบิกตามชนิดและจำนวนที่ต้องการไปยังกรมสรรพสามิต ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยแจ้งให้ชัดเจนว่าประสงค์จะให้กรมสรรพสามิต

นำส่งหรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ไปขอรับ กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ไปขอรับให้ ระบุชื่อและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้รับ ซึ่งต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป

กรณีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้สรรพสามิตพื้นที่สาขาทำหนังสือขอเบิกตามชนิดและจำนวนที่ต้องการไปยังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ โดยให้ระบุชื่อและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้รับ ซึ่งต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป

## 2. การจ่ายแสดมภ์สรรพสามิต

การจ่ายส่วนราชการอื่น ให้กองรายได้ หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แล้วแต่กรณี ตรวจ เอกสารหลักฐานการขอรับแสดมภ์ เมื่อถูกต้องให้จ่ายแสดมภ์ตามชนิดและจำนวนตามเอกสารที่ขอ เบิก การจ่ายสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ให้กองรายได้จ่ายแสดมภ์โดยทำใบนำส่งแสดมภ์ตามแบบ ส.ส.1/48 ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

- (1) ตอนต้นขั้ว ให้เก็บไว้ที่กองรายได้
- (2) ตอนที่ 1 และ 2 ส่งให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่โดยทำหนังสือนำส่งเพื่อใช้เป็น หลักฐานตรวจสอบ เมื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตรวจสอบแล้วให้ทำหนังสือพร้อมแนบใบนำส่ง แสดมภ์ ตอนที่ 2 ส่งกรมสรรพสามิต
- (3) ตอนประจำหอ ใช้กำกับการนำส่งแสดมภ์ที่ขอเบิก
- (4) ตอนสำเนา ส่งให้สำนักงานสรรพสามิตภาคโดยทำหนังสือนำส่ง ในการนำส่งแสดมภ์สรรพสามิตให้กองรายได้ จัดเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยกว่า 6 คน โดยต้องมีข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับ 6 ขึ้นไป เป็นหัวหน้าควบคุมการนำส่ง

การจ่ายสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จ่ายแสดมภ์ตามชนิด ตามหนังสือที่ขอเบิกโดยให้พิจารณาจ่ายในจำนวนที่เหมาะสมต่อการใช้แสดมภ์แต่ละชนิดในแต่ละพื้นที่สาขา โดยทำใบนำส่งแสดมภ์ตามแบบ ส.ส.1/48 ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

1. ตอนต้นขั้ว ให้เก็บไว้ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
2. ตอนที่ 1 และ 2 ส่งให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาโดยทำหนังสือนำส่งเพื่อใช้เป็น หลักฐานตรวจสอบ เมื่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาตรวจสอบแล้ว ให้ทำหนังสือพร้อมแนบใบนำส่งแสดมภ์ ตอนที่ 2 ส่งสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่
3. ตอนประจำหอ ใช้กำกับการนำส่งแสดมภ์ที่ขอเบิก
4. ตอนสำเนา ส่งให้สำนักงานสรรพสามิตภาคโดยทำหนังสือนำส่ง

การจ่ายให้ผู้เสียภาษี ให้จ่ายตามหลักฐานการเสียภาษี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้จ่ายแสดมภ์แล้วให้นำหลักฐานดังกล่าวบันทึกลงบัญชี ส่วนเงินที่ได้รับไว้ตามระเบียบนี้ให้ปฏิบัติตามระเบียบ

กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ หรือตามระเบียบ  
กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง

การตรวจสอบแสดมภ์สรรพสามิต

ให้ผู้อำนวยการกองรายได้ แต่งตั้งข้าราชการ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป  
จำนวน 3 คน เป็นกรรมการตรวจนับแสดมภ์คงเหลือเป็นประจำทุกเดือนแล้วรายงานให้กรม  
สรรพสามิตทราบ ให้สรรพสามิตพื้นที่แต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรง  
ตำแหน่งตั้งแต่ ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 2 คน เป็นกรรมการตรวจนับแสดมภ์คงเหลือที่สำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเป็นประจำทุกเดือน แล้วรายงานให้ผู้อำนวยการ  
สำนักงานสรรพสามิตภาคทราบ

ให้ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค ตรวจสอบแสดมภ์คงเหลือของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาที่มีการเก็บรักษาแสดมภ์เป็นประจำทุก 3 เดือน  
แล้วรายงานให้กรมสรรพสามิตทราบ

#### 4. การบริการ (Services)

4.1 การให้บริการด้านต่างๆ แก่ผู้ประกอบการ เช่นความรู้เกี่ยวกับแสดมภ์สรรพสามิต  
มีโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตร การบริหารจัดการด้านการเงินและบัญชีและบริหารจัดการ  
แสดมภ์สรรพสามิตเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการและดูแลผู้ประกอบการอย่างทั่วถึง ควบคุม ตรวจสอบ  
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการข้อมูล การรวบรวมข้อมูล และการประมวลผล  
ข้อมูลในการพัฒนาระบบให้จัดเก็บสถิติ การคำนวณแสดงผลเป็นกราฟเพื่อเปรียบเทียบยอดการ  
ประมาณการใช้แสดมภ์ กับยอดการเบิก-จ่ายแสดมภ์ปีนี้กับปีก่อน หรือให้ระบบจัดทำสถิติเพื่อทำการ  
ตรวจสอบยอดย้อนหลัง 5 ปี ควบคุม ตรวจสอบ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ  
คำนวณจำนวนแสดมภ์แต่ละประเภท อัตราค่าจ้างพิมพ์แสดมภ์ที่จะจัดจ้างพิมพ์ประจำปีเพื่อให้ระบบ  
คำนวณยอดการประมาณการค่าใช้จ่าย การขออนุมัติ (งบประมาณ) เพื่อให้การจัดจ้างพิมพ์แสดมภ์  
ประจำปีสอดคล้องกับวงเงินงบประมาณในการจัดพิมพ์แสดมภ์ประจำปีที่จะขออนุมัติงบประมาณไว้

### ส่วนที่ 3 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต ตามกิจกรรมสนับสนุน

3.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มีการดำเนินกิจกรรม  
ต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้งในด้าน  
คุณภาพและปริมาณตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีกระบวนการการ  
วางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยการพิจารณากำหนดความต้องการกำลังคนขององค์กรทั้งในด้านปริมาณ  
และคุณลักษณะของกำลังคนตามแผนการดำเนินงานที่กำหนดไว้เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับกำลังคนที่มีอยู่  
ขององค์กร ระบบการคัดเลือกบุคลากรมีจากหลายแหล่งทั้งจากแหล่งภายใน แหล่งภายนอกที่มีระบบ

ชัดเจนและครอบคลุมความต้องการของหน่วยงาน มีการอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยการประเมินความต้องการ มีการออกแบบและปฏิบัติการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรม มีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรโดยยึดคุณลักษณะของบุคคล พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์ของงานและใช้วิธีการประเมินผลการปฏิบัติการแบบผสมผสาน นอกจากนี้กรมสรรพสามิตได้จัดทำระบบการประเมินสมรรถนะ Competency ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันมาก โดยเฉพาะในภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2547 ที่ผ่านมาโดยเริ่มดำเนินการจัดทำและให้ความรู้แก่คณะทำงานและบุคลากรของกรมสรรพสามิตเพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจและยอมรับของข้าราชการทุกคนอันจะนำไปสู่การประเมินสมรรถนะบุคลากรที่ถูกต้องและเที่ยงตรง ปัจจุบันระบบการประเมินสมรรถนะของกรมสรรพสามิตได้เป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3.2 การพัฒนาด้านเทคโนโลยี (Technology Development) ได้พัฒนาระบบอ่านและตรวจสอบข้อมูลแสดมภ์บนเครื่องอ่านและระบบบริการตรวจสอบข้อมูลบนแสดมภ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต เป็นระบบ Stamp Verify ช่วยในการตรวจสอบสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประมาณการใช้แสดมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ จะทำให้มีการตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบได้ทั้งยอดแสดมภ์คงเหลือในคลังแสดมภ์ ยอดคงเหลือแสดมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ทำให้สามารถบริหารจัดการแสดมภ์คงเหลือในคลังแสดมภ์ได้โดยในอนาคตจะต้องไม่มีแสดมภ์คงเหลือคงคลังมากเกินความจำเป็นและกรณีนำแสดมภ์ไปแก้ไขโดยโรงงานไพน้อยลงเพราะมีระบบบริหารจัดการคลังแสดมภ์ที่ดีและมีมาตรฐาน

นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งตัวอย่างแสดมภ์ที่จัดจ้างพิมพ์ประจำปี ผ่านระบบ โดยการ Scan รูปแบบแสดมภ์ที่จัดจ้างพิมพ์ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบผ่านระบบ Internet โดยมีการ Login ใช้ Password เฉพาะผู้ที่ต้องใช้ในการตรวจสอบเท่านั้น

นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการบันทึกข้อมูลการตรวจรับ การนำเข้า บัญชีการเบิก-จ่ายแสดมภ์ ยอดแสดมภ์คงเหลือ การจัดทำรายงาน งบเดือนการ-เบิกจ่าย แสดมภ์ ของคลังแสดมภ์ 1 คลังแสดมภ์ 2 และคลังแสดมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ระบบการรายงานยอดแสดมภ์คงเหลือและมูลค่าค่าจ้างพิมพ์แสดมภ์คงเหลือ ระบบการรายงาน ยอดการเคลื่อนไหวของวัสดุแสดมภ์ที่ตัดโอนผ่านระบบให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพื่อบันทึกในระบบ GFMS โดยสามารถรายงานยอดผ่านระบบได้ตลอดเวลา หรือสามารถพิมพ์รายงานเพื่อรายงานให้กรมฯ ทราบได้ตลอดเวลา Online Real-time ระบบนี้กำลังอยู่ในช่วงพัฒนาระยะแรกเมนูต่างๆ ยังไม่สามารถคีย์ข้อมูลได้ครบซึ่งใช้ได้เพียงบางเมนูเท่านั้น

3.3 การจัดหาและทรัพยากร (Procurement) ความก้าวหน้าที่พัฒนาเครื่องหมายของ แสตมป์สรรพสามิต เนื่องจากแสตมป์สรรพสามิตมี ความล่าช้า ไม่ทันสมัย ทำให้มีการกระทำผิด กฎหมายได้ง่าย โดยมีการตรวจสอบของแสตมป์แล้วพบว่าต้องพัฒนารูปแบบของแสตมป์สรรพสามิต ให้ทันสมัย โดยการลดรูปแบบของแสตมป์ลงและได้นำเทคโนโลยี Smart Phone นำมาใช้ในการ ตรวจสอบเพิ่มในการตรวจสอบรูปแบบแสตมป์ จำนวน การผลิตแสตมป์ในแต่ละปีมีจำนวนมากและ ค่าใช้จ่ายสูง จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการผลิตแสตมป์เพื่อลดการกระทำผิดกฎหมายของ ผู้ประกอบการ

กรมสรรพสามิตมีการควบคุม ตรวจสอบ ดูแล และจัดทำแผนงาน/โครงการ เกี่ยวกับการ ประเมินการพิมพ์แสตมป์ประจำปี โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการ ประเมินการการใช้แสตมป์ของผู้ประกอบการและของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ และการประเมิน การจัดจ้างพิมพ์แสตมป์ประจำปีจากระบบเพื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบได้ตลอดเวลา ทำให้ได้ข้อมูลรวดเร็วและนำข้อมูลมาประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างแม่นยำ เพื่อให้การจัดหา แสตมป์เพื่อสำรองจ่ายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการเก็บภาษีให้กระทรวงการคลัง การประสานงานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อให้มี มาตรฐานเพิ่มขึ้น มีความทันสมัยเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย มีความถูกต้องเหมาะสมให้เป็นไป ตามแผนงาน/โครงการ ในด้านการพัฒนารูปแบบแสตมป์ที่จัดจ้างพิมพ์ประจำปี โดยมีการ ประสานงานกับสำนักมาตรฐานและพัฒนาการจัดเก็บภาษี 1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบลักษณะบนดวงแสตมป์เพื่อป้องกันการปลอมแปลงให้มีความ ทันสมัย สวยงามและมีความเป็นเอกลักษณ์ สะดวกต่อการใช้งานพัฒนา Security Feature ระบบ รักษาความปลอดภัยบนดวงแสตมป์โดยมีการนำเทคโนโลยีข้อมูลรหัสแท่ง QR-code บรรจุลงบนดวง แสตมป์เพื่อใช้ในการตรวจสอบผ่านระบบ และประสานงานกับสำนักกฎหมายเพื่อทำการปรับปรุง แก้ไขข้อกฎหมาย ระเบียบ กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันและสอด รับกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นของกรมสรรพสามิต

มีการประเมินการจัดพิมพ์แสตมป์ผ่านระบบและแจ้งส่วนบริหารการพัสดุ เพื่อนำข้อมูลไป ทำการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบบริหารงานพัสดุ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ทำให้การจัดจ้างพิมพ์แสตมป์ประจำปีรวดเร็วขึ้นและบริษัทผู้รับจ้างพิมพ์สามารถ จัดพิมพ์แสตมป์และส่งมอบแสตมป์ได้รวดเร็ว ทำให้มีแสตมป์สำรองไว้เพียงพอต่อการจ่ายเป็นการ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเก็บภาษีปฏิบัติงานหรือสนับสนุนงานอื่นๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย มีการปฏิบัติงานและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานที่ได้รับ

มอบหมายเกิดผลสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องและเป็นไปตามภารกิจหลักของกรมสรรพสามิต

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแสดมปีคงคลัง

จำนวนการจ่ายแสดมปีของพื้นที่สาขาต่างๆ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ พบว่า ช่วงฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงปลายเดือนมีนาคม มียอดการจ่ายแสดมปีเป็นจำนวนสูงที่สุดกว่าช่วงฤดูอื่นๆ ดังนั้นสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ต้องมีการพยากรณ์ยอดการจำหน่ายแสดมปีสรรพสามิตไว้ล่วงหน้าเพียงพอต่อการจ่ายให้สำนักงานพื้นที่สาขาต่างๆ

**โครงสร้างพื้นฐาน :** สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ แบ่งโครงสร้างลำดับสาขาโดยมีฝ่ายจัดเก็บในทุกสาขาเพื่อมีหน้าที่จัดการระบบแสดมปีสรรพสามิต

---

**การบริหารทรัพยากรมนุษย์ :** เจ้าหน้าที่สาขา สามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี ในส่วนของกรมสรรพสามิตและสำนักงานสรรพสามิตภาค 5 จัดฝึกอบรมและให้ความรู้ถ้ามีระเบียบ กฎหมายใหม่ ประกาศใช้

---

**การพัฒนาเทคโนโลยี :** กรมสรรพสามิตนำความรู้เรื่องเทคโนโลยีด้านการใช้สื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี และนำระบบการรับชำระผ่านอินเทอร์เน็ตเข้าใช้อำนวยความสะดวก

---

**การจัดหา :** สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ส่งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแสดมปีเดินทางไปราชการเพื่อเบิกแสดมปีสรรพสามิต ณ กรมสรรพสามิต ความคุ้มค่า

---

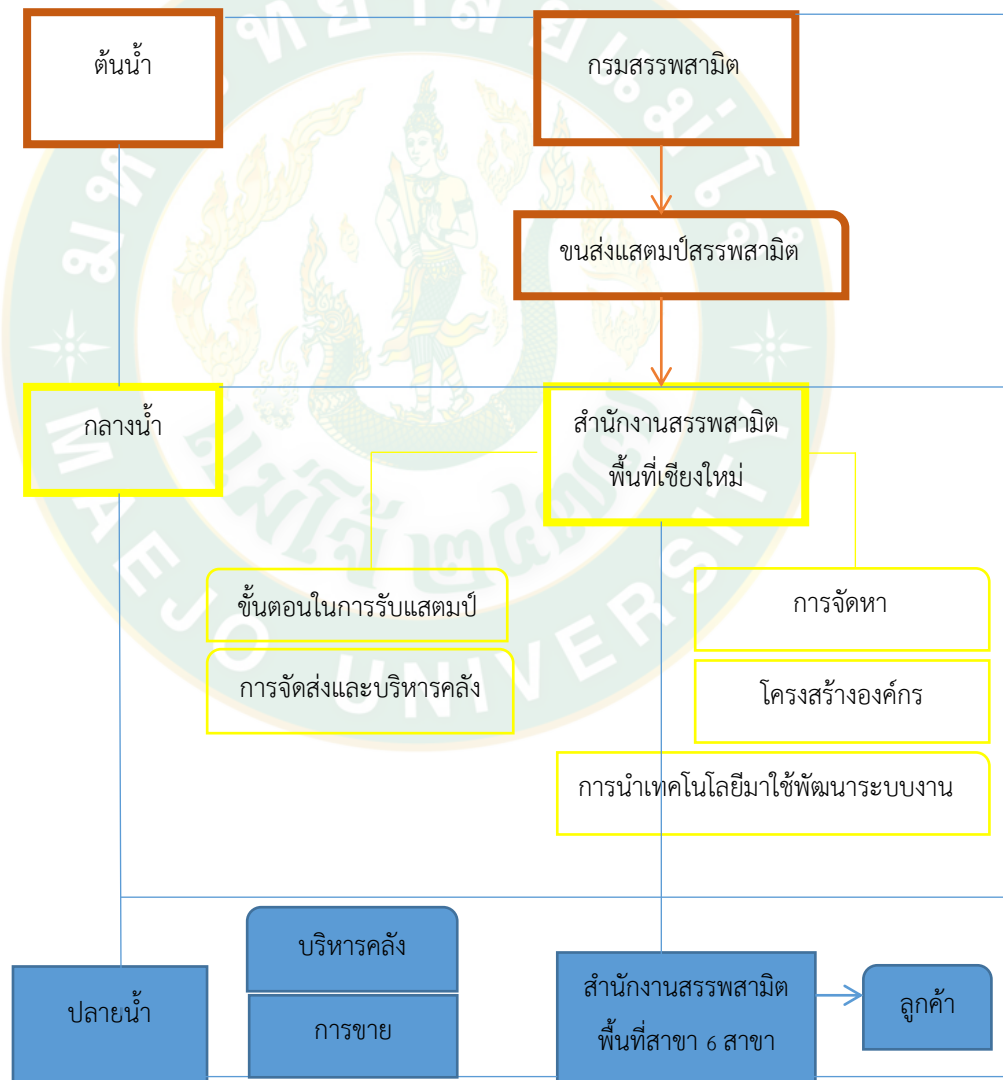
โลจิสติกส์ขาเข้า :	ขั้นตอนดำเนินงาน	โลจิสติกส์ขาออก :	การตลาดและ	การบริการ :
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่เบิกแสดมปีจากกรมสรรพสามิตนำเข้าคลังแสดมปีกลางของพื้นที่	เจ้าหน้าที่ของสาขานำหนังสือขอเบิกแสดมปีไปยังคลังแสดมปีพื้นที่ และส่งใบนำส่งแสดมปีเมื่อได้รับแสดมปีถูกต้อง	ออก : นำจ่ายตามใบสั่งซื้อของแสดมปีที่ผู้ประกอบการยื่นซื้อสาขา	การขาย : การขายแสดมปีขายเพิ่มเติม จำนวนแผ่นละ 100 ดวง เพื่อสะดวกในการตรวจสอบ	เพื่อให้ผู้ประกอบการสะดวกในการชำระเงิน ผ่านบัตรเครดิตได้
			ตรวจสอบ	
			ควบคุม รักษาแสดมปีสรรพสามิต	

กิจกรรมหลัก

ภาพที่ 11 การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าแสดมปีสรรพสามิต

จากภาพที่ 11 เป็นการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าในระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ แสดงความสัมพันธ์และความถี่ในในระบบแสดมภ์เริ่มจากกรรมสรรพสามิตส่งแสดมภ์เข้าคลังแสดมภ์กลางของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ และส่งต่อไปยังคลังแสดมภ์ของสาขาเพื่อรอจ่ายให้ผู้ประกอบการ ดังนั้นต้องมีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ สะดวกในการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานแสดมภ์เกิดความคุ้มค่ามีประสิทธิผลให้แก่หน่วยงาน

จากการสัมภาษณ์การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ตามกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของห่วงโซ่คุณค่าสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้



ภาพที่ 12 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต

จากภาพที่ 12 พบว่า การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ตามกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ประกอบด้วยการขนส่งแสดมภ์จากกรมสรรพสามิตมายังสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ซึ่งเป็นคลังแสดมภ์กลางของพื้นที่เพื่อรอนำจ่ายให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา หลังจากนั้นมีการนำจ่ายตามใบเบิกแสดมภ์พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ส่งไปยังคลังแสดมภ์ของสาขา ให้พื้นที่สาขานำใบรายการรับแสดมภ์เข้าคลังเพื่อรอผู้ประกอบการมายื่นใบซื้อแสดมภ์ต่อไป ในขั้นตอนการดำเนินการขายกรมสรรพสามิตได้นำระบบแสดมภ์สรรพสามิตมาช่วยในการรับ-จ่ายแสดมภ์ เพื่อเปรียบเทียบกับการบันทึกบัญชีด้วยมือว่าถูกต้องตรงกัน



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต

ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน และระดับการศึกษา แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์ สรรพสามิต	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	56.88
หญิง	69	43.12
รวม	160	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	44	27.50
30 -40 ปี	59	36.88
41 -50 ปี	46	28.75
มากกว่า 50 ปี	11	6.88
รวม	160	100.00
3. ตำแหน่งปัจจุบัน		
เจ้าของกิจการ	75	46.88
หุ้นส่วนผู้จัดการ	58	36.25
กรรมการผู้จัดการ	18	11.25
อื่น ๆ .....	9	5.63
รวม	160	100.00
4. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	36.25
ปริญญาตรี	80	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	22	13.75
รวม	160	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้อมูลของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิตสามารถจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน และการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 56.88 รองลงมาได้แก่ เพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.12 ตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 36.88 รองลงมาได้แก่ 41-50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และมากกว่า 50 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 ตามลำดับ

ตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมาได้แก่หุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 กรรมการผู้จัดการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 และอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.63 ตามลำดับ

การศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ตามลำดับ



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมปีสรรพสามิต

ประกอบด้วย ระยะเวลาในการทำธุรกิจ ทุนดำเนินการ ประเภทธุรกิจ รายได้ของกิจการต่อเดือน และจำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ แสดงดังตารางที่ 8

**ตารางที่ 8** ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมปีสรรพสามิต

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมปีสรรพสามิต	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ระยะเวลาการทำธุรกิจ</b>		
1-5 ปี	74	46.25
6-10 ปี	58	36.25
11-15 ปี	17	10.63
มากกว่า 15 ปี	11	6.88
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ทุนดำเนินการกิจการ</b>		
ต่ำกว่า 5 แสนบาท	69	43.13
มากกว่า 5 แสนบาท	58	36.25
มากกว่า 1 ล้านบาท	33	20.63
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ประเภทธุรกิจ</b>		
กิจการเจ้าของคนเดียว	71	44.38
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	35	21.88
ห้างหุ้นส่วน	54	33.75
อื่น.....	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.00</b>
<b>4. รายได้ของกิจการต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	18	11.25
10,000-50,000 บาท	46	28.75
50,001-100,000 บาท	54	33.75
มากกว่า 100,000 บาท	42	26.25
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.00</b>
<b>5. จำนวนพนักงานในสถานประกอบการ</b>		
ต่ำกว่า 5 คน	48	30.00
5-10 คน	62	38.75
มากกว่า 10 คน	50	31.25
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมปี สรรพสามิตสามารถจำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกิจ ทุนดำเนินการ ประเภทธุรกิจ รายได้ของกิจการต่อเดือนและจำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ ได้ดังต่อไปนี้

ระยะเวลาในการทำธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำธุรกิจ 1-5 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.63 และมากกว่า 15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.88 ตามลำดับ

ทุนดำเนินการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทุนในการดำเนินการต่ำกว่า 5 แสนบาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 43.13 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 5 แสนบาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 และมากกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะประเภทกิจการเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 44.38 รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.88 ตามลำดับ

รายได้ของกิจการต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการต่อเดือน 50,001-100,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75 รองลงมาได้แก่ 10,000-50,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75 มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25 ตามลำดับ

จำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ 5-10 คน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 10 คน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และน้อยกว่า 5 คน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของ  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ประกอบด้วย กิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมหลัก

การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์ สรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ						S.D.	แปล ความ หมาย	
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย			
1.1 กระบวนการและ ขั้นตอนการ ให้บริการ	9.4	32.5	25.0	30.0	3.1	3.15	1.05	ปาน กลาง	
1.2 มีมาตรฐานการ ให้บริการชัดเจน	3.1	31.9	27.5	25.0	2.5	3.28	1.06	ปาน กลาง	
1.3 ระยะเวลาที่ส่งมอบ แสดมภ์	15.6	29.4	28.1	26.3	0.6	3.33	0.76	ปาน กลาง	
1.4 จัดอบรมความรู้	18.1	27.5	30.0	24.4	0.0	3.39	1.06	ปาน กลาง	
ภาพรวมกิจกรรมสนับสนุน							3.29	0.98	ปาน กลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของ  
สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมหลัก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับ จากมา  
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสดมภ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.39) รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาที่ส่งมอบแสดมภ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) มีมาตรฐานการให้บริการ  
ชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15)  
ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสนับสนุน

การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์ สรรพสามิตของ สำนักงานสรรพสามิต พื้นที่เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ							S.D.	แปล ความ หมาย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่า เฉลี่ย			
2.1 การนำเทคโนโลยี มาใช้งานแสดมภ์ สรรพสามิต	13.1	35.6	30.0	17.5	3.8	3.37	1.03	ปาน กลาง	
2.2 การเก็บข้อมูล ผู้ประกอบการใน ระบบ คอมพิวเตอร์	14.4	32.5	35.6	17.5	0.0	3.44	0.93	มาก	
2.3 การเอาใจใส่และ พร้อมให้บริการของ เจ้าหน้าที่	15.6	36.3	29.4	18.8	0.0	3.49	0.96	มาก	
2.4 ช่องทางชำระภาษี หลากหลาย	16.3	30.0	38.1	15.6	0.0	3.47	0.94	มาก	
2.5 ความเสมอภาคใน การให้บริการของ เจ้าหน้าที่	16.3	33.1	31.3	19.4	0.0	3.46	0.99	มาก	
ภาพรวมกิจกรรมสนับสนุน						3.45	0.97	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสนับสนุน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเอาใจใส่และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) รองลงมาได้แก่ ช่องทางชำระภาษีหลากหลาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) การเก็บข้อมูลผู้ประกอบการในระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และการนำเทคโนโลยีมาใช้งานแสดมภ์สรรพสามิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของการจัดการระบบโลจิสติกส์และศตมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

จากการวิเคราะห์กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าของศตมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่สามารถนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ได้ดังนี้

#### กิจกรรมหลัก

1. ด้านโลจิสติกส์ขาเข้า พบจุดแข็ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้องและทันเวลานำจ่ายให้ผู้ประกอบการ ส่วนจุดอ่อน เจ้าหน้าที่ไม่ได้เบิกศตมภ์ที่ชำระแตกต่างจากที่เคยนำจ่าย ทำให้ผู้ประกอบการจะเสียเวลาในการรอคอยเพื่อชำระภาษี
2. ขั้นตอนการดำเนินงาน พบจุดแข็ง มีการกำหนดมาตรฐานการแล้วเสร็จของงานเพื่อลดเวลาการรอคอย ส่วนจุดอ่อน การดำเนินงานระบบราชการเดินเอกสารไปตามขั้นตอนอาจล่าช้า
3. ด้านโลจิสติกส์ขาออก พบจุดแข็ง มีการพิจารณาจ่ายศตมภ์จากคลังพื้นที่ไปยังสาขาในจำนวนที่เหมาะสม ส่วนจุดอ่อน ผู้ประกอบการผลิตและขนย้าย จำหน่ายสินค้าที่ต้องชำระภาษีเป็นศตมภ์สรรพสามิตไม่แจ้งให้สาขาทราบ ทำให้ไม่มีศตมภ์จ่ายให้ ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาในการรอคอยส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจ
4. การตลาดและการขาย พบจุดแข็ง ผู้ประกอบการสามารถชำระเงินผ่านบัตรเครดิตได้เพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ประกอบการ

#### กิจกรรมสนับสนุน

1. โครงสร้างพื้นฐาน พบจุดแข็ง สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ มีการจัดโครงสร้างองค์กรในทุกสาขา มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานศตมภ์ตามคำสั่งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบจุดอ่อน เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานศตมภ์จะปฏิบัติหน้าที่ที่ท้งวงจรับ-จ่าย คงเหลือเพียงคนเดียว
3. การพัฒนาเทคโนโลยี พบจุดแข็ง กรมสรรพสามิตได้นำระบบศตมภ์เข้ามาช่วยในการจัดการจ่ายศตมภ์สรรพสามิต
4. การจัดหาศตมภ์สรรพสามิต พบจุดแข็ง กรมสรรพสามิตจัดจ้างพิมพ์ศตมภ์สรรพสามิตได้สอดคล้องกับวงเงินงบประมาณในการขอจัดพิมพ์ประจำปี จุดอ่อน สำนักงานพื้นที่เชียงใหม่มีการเบิกศตมภ์เข้าคลังพื้นที่ในปริมาณมากเกินความต้องการของสาขา สิ้นปีงบประมาณแสดงยอดต้นทุนศตมภ์คงเหลือปริมาณสูง

#### ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐานการจัดการระบบโลจิสติกส์แสมทบสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

##### การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการ ระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 การศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ มีผลต่อความพึงพอใจการจัดการระบบโลจิสติกส์

สมมติฐานที่ 2.1 เพศระยะเวลาการทำธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 ทุนดำเนินกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 รายได้ของกิจการต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 จำนวนพนักงานของสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 11** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-test	Sig.
ชาย	91	3.41	0.87	0.530	0.885
หญิง	69	3.33	0.97		
รวม	160				

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 12** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-test	Prob..
ต่ำกว่า 30 ปี	44	3.53	0.95	2.985*	0.003
30 -40 ปี	59	3.11	0.82		
41 -50 ปี	46	3.58	0.82		
มากกว่า 50 ปี	11	3.35	1.32		
รวม	160				

หมายเหตุ \* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

\*\* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบคู่ที่มีความแตกต่างตามตารางที่ 13

**ตารางที่ 13** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างโดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดการระบบ  
โลจิสติกส์ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ			
		ต่ำกว่า 30 ปี	30 -40 ปี	41 -50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ต่ำกว่า 30 ปี	3.53	-	0.019*	0.804	0.559
30 -40 ปี	3.11	-	-	0.008**	0.404
41 -50 ปี	3.58	-	-	-	0.458
มากกว่า 50 ปี	3.35	-	-	-	-

หมายเหตุ \* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

\*\* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 13 เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี

**ตารางที่ 14** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Prob.
เจ้าของกิจการ	75	3.40	0.88	0.202	0.442
หุ้นส่วนผู้จัดการ	58	3.31	0.92		
กรรมการผู้จัดการ	18	3.70	0.90		
อื่น ๆ .....	9	2.94	1.02		
รวม	160				

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 15** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-test	Prob.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	3.44	0.91	0.659	0.412
ปริญญาตรี	80	3.29	0.90		
สูงกว่าปริญญาตรี	22	3.49	0.96		
รวม	160				

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ มีผลต่อความพึงพอใจการจัดการ ระบบ  
โลจิสติกส์**

**ตารางที่ 16** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนิน ธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F- test	Prob.
1-5 ปี	74	3.40	0.94	0.464	0.443
6-10 ปี	58	3.45	0.87		
11-15 ปี	17	3.06	0.88	0.97	
มากกว่า 15 ปี	11	3.30			
รวม	160				

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 17** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามทุนดำเนินงาน

ทุนดำเนินงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Prob.
ต่ำกว่า 5 แสนบาท	69	3.23	0.92	3.502*	0.000
มากกว่า 5 แสนบาท	58	3.62	0.87		
มากกว่า 1 ล้านบาท	33	3.25	0.87		
รวม	160				

หมายเหตุ \* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

\*\* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนดำเนินงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบคู่ที่มีความแตกต่าง ตามตารางที่ 18

**ตารางที่ 18** ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตามทุนดำเนินงานเป็นรายคู่

ทุนดำเนินงาน	ทุนดำเนินงาน		
	ต่ำกว่า 5 แสน บาท	มากกว่า 5 แสน บาท	มากกว่า 1 ล้าน บาท
ต่ำกว่า 5 แสนบาท	-	0.014**	0.908
มากกว่า 5 แสนบาท	-	-	0.057
มากกว่า 1 ล้านบาท	-	-	-

หมายเหตุ \* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

\*\* มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

จากตารางที่ 18 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตามทุนดำเนินงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินงาน ต่ำกว่า 5 แสนบาทมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินงานมากกว่า 5 แสนบาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

**ตารางที่ 19** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Prob.
กิจการเจ้าของคนเดียว	71	3.48	0.95	1.206	0.223
กลุ่มวิสาหกิจชุมชน	35	3.38	0.88		
ห้างหุ้นส่วน	54	3.23	0.87		
อื่น.....	0	0	0.91		
รวม	160				

จากตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตารางที่ 20** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามรายได้ของกิจการต่อเดือน

รายได้ของกิจการต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Prob.
น้อยกว่า 10,000 บาท	18	3.49	0.99	0.290	0.477
10,000-50,000 บาท	46	3.31	0.81		
50,001-100,000 บาท	54	3.34	0.99		
มากกว่า 100,000 บาท	42	3.45	0.89		
รวม	160				

จากตารางที่ 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ของกิจการต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของกิจการต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

**ตารางที่ 21** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง  
จำแนกตามจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ

จำนวนพนักงานในสถาน ประกอบการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-test	Prob.
ต่ำกว่า 5 คน	48	3.48	0.95	2.407	0.057
5-10 คน	62	3.18	0.99		
มากกว่า 10 คน	50	3.52	0.71		
รวม	160				

จากตารางที่ 21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนของการจัดการระบบโลจิสติกส์ แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

กลางน้ำ พบว่า 1. ช่วงฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงปลายเดือนมีนาคม มียอดการจ่ายแสดมภ์เป็นจำนวนสูงที่สุดกว่าช่วงฤดูอื่นๆ ให้แก่พื้นที่สาขาทำให้แสดมภ์สรรพสามิตไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ

#### 2. สิ้นปีงบประมาณแสดงรายการแสดมภ์คงคลังในปริมาณที่สูง

ปลายน้ำ พบว่า การปฏิบัติงานในพื้นที่สาขามีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานแสดมภ์เพียงคนเดียว อาจเกิดความผิดพลาด การจัดทำบัญชีต้นทุนแสดมภ์ไม่ค่อยตรงกับความเป็นจริง มีการคำนวณเฉพาะในหน่วยเบิกจ่ายที่มีศูนย์ต้นทุนคือพื้นที่สาขาฝาง แต่ในสาขาที่ไม่ได้เป็นหน่วยเบิกจ่ายไม่ได้รายงานต้นทุนแสดมภ์ให้คลังแสดมภ์กลาง ณ สำนักงานพื้นที่

## 5.4 ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการระบบโลจิสติกส์แอสมป์สรรพสามิต

### ตารางที่ 22 แสดงจำนวนแอสมป์คงเหลือสิ้นปีงบประมาณ 2559

ลำดับที่	รายการ	ยอดยกมา(ดวง)	รับ (ดวง)	จ่าย (ดวง)	คงเหลือ (ดวง)
1	สุราขาว 28 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	494,858	7,900,000	7,896,058	498,800
2	สุราขาว 30 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	364,800	1,000,000	1,029,600	335,200
3	สุราขาว 35 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	553,439	15,500,000	14,635,239	1,418,200
4	สุราขาว 40 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	415,316	1,300,000	1,135,216	580,100
5	สุราขาว 28 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	-	380,000	216,000	164,000
6	สุราขาว 30 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	220,000	1,200,000	822,000	598,000
7	สุราขาว 35 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	84,000	5,100,000	4,584,000	600,000
8	สุราขาว 40 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	244,000	2,500,000	2,082,000	662,000
9	สุราผสม 28 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	560,000	-	384,000	176,000
10	สุราผสม 28 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	398,400	5,100,000	4,668,000	830,400
11	สุรากลั่นชุมชน 28 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	180,000	400,000	540,000	40,000
12	สุรากลั่นชุมชน 30 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	40,000	560,000	600,000	-
13	สุรากลั่นชุมชน 35 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	100,000	68,800	108,800	60,000
14	สุรากลั่นชุมชน 40 ดีกรี ขนาด 0.625 ลิตร	43,900	36,500	43,900	36,500
15	สุรากลั่นชุมชน 28 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	40,000	120,000	100,000	60,000
16	สุรากลั่นชุมชน 30 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	50,000	82,000	52,000	80,000
17	สุรากลั่นชุมชน 35 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	317,800	5,900	223,700	100,000
18	สุรากลั่นชุมชน 40 ดีกรี ขนาด 0.330 ลิตร	60,000	3,700	3,700	60,000
19	สุราแช่ (ชุมชน/สีส้ม)	235,000	20,000	175,000	80,000
20	สุราแช่ ชนิดเบียร์ ไม่เกิน 10 ดีกรี ขนาด 2,286 ลิตร	22	-	22	-
รวมแอสมป์สุราในประเทศไทย		4,401,535	41,276,900	39,299,235	6,379,200
21	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีน้ำเงิน ไวน์)	1,912	-	40	1,872
22	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีส้ม รัม วอดก้า)	402	500	577	325
23	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีม่วง บรั่นดี)	234	-	-	234
24	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีเหลือง สุราจีน)	47	60	10	97
25	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีเขียว วิสกี้)	298	100	-	398
26	แอสมป์สุราต่างประเทศ(สีดำ เบียร์)	120	60	25	155
รวมแอสมป์สุราต่างประเทศ		3,013	720	652	3,081
1	แอสมป์ยาสูบในประเทศไทย				
-	ราคา 2 สตางค์	45,000	-	45,000	-
-	ราคา 10 สตางค์	-	-	-	-
-	ราคา 50 สตางค์	60,000	240,000	300,000	-
-	ยาเส้น ยาเคี้ยว ขนาดเกิน 15 กรัม	-	10,000	5,000	5,000
รวมแอสมป์ยาสูบในประเทศไทย		105,000	250,000	350,000	5,000
2	แอสมป์เครื่องดื่มในประเทศไทย				
-	ชนิดขนาดไม่เกิน 200 ซี.ซี.	-	80,000	60,000	20,000
-	ชนิดขนาดเกิน 200-300 ซี.ซี.	20,000	80,000	50,000	50,000
-	ชนิดขนาดเกิน 300-440 ซี.ซี.	33,817	-	13,817	20,000
-	ชนิดขนาดเกิน 440-600 ซี.ซี.	42,023	-	22,023	20,000
-	ชนิดขนาดเกิน 600-880 ซี.ซี.	5,224	-	5,224	-
-	ชนิดพิเศษ 0.4	-	-	-	-
รวมแอสมป์เครื่องดื่มในประเทศไทย		101,064	160,000	151,064	110,000
3	แอสมป์เครื่องปรับอากาศ				
-	ชนิด AUTO	81	-	81	-
รวมแอสมป์เครื่องปรับอากาศ		81	-	81	-

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนแอสมป์คงเหลือสิ้นปีงบประมาณ 2558-2559 แสดงยอดคงเหลือในคลังแอสมป์เมื่อสิ้นปีงบประมาณในปริมาณสูง ในปีงบประมาณ 2558 ปริมาณแอสมป์สุราในประเทศไทย จำนวน 4,401,535 ดวงและ ในปีงบประมาณ 2559 ปริมาณแอสมป์สุราในประเทศไทย จำนวน 6,379,200 ดวง ปริมาณแอสมป์สุราต่างประเทศปี 2558 จำนวน 3,013 ดวง ปี2559 จำนวน

3,081 ดวง ปริมาณแสดมป์เครื่องตีพิมพ์ปี 2558 จำนวน 101,064 ดวง ปี2559 จำนวน 110,000 ดวง ปริมาณแสดมป์ยาสูบปี 2558 จำนวน 105,000 ดวง ปี2559 จำนวน 5,000 ดวง

จากปริมาณแสดมป์คงคลังเมื่อสิ้นปีงบประมาณแสดงยอดคงเหลือในปริมาณที่สูงเท่ากับ แสดมป์ยอดต้นทุนในการผลิตสูงคงเหลือในบัญชีวัสดุคงเหลือสิ้นปีในระบบ GFMS แสดงให้เห็นว่าการจัดการ ระบบโลจิสติกส์แสดมป์สรรพสามิตขาดการประมาณการณ์จำนวนแสดมป์ที่ชัดเจนและ ถูกต้อง ทำให้ในภาพรวมจำนวนในการเบิกแสดมป์ของคลังกลางของสำนักงานพื้นที่เชียงใหม่จากกรมสรรพสามิตกับปริมาณความต้องการจ่ายแสดมป์ไปยังผู้ประกอบการไม่สอดคล้องกัน

ในด้านการจัดการโลจิสติกส์ในส่วนของผู้ประกอบการยังมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการไม่มากนัก และยังมีกิจกรรมโลจิสติกส์บางกิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่สมบูรณ์และไม่เป็นระบบ เช่น ขั้นตอนการปิดแสดมป์สรรพสามิต ณ โรงงานผลิต

ในด้านผู้ประกอบการยังขาดการพัฒนาให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ในส่วนของผู้ประกอบการ กรมสรรพสามิตต้องจัดให้มีการอบรม เทคนิคในการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ทั้งในส่วนตัวเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตและส่วนของกิจการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งระบบของห่วงโซ่อุปทาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษา เรื่อง การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

#### สรุปผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 6 สาขา ทั้งสิ้น 25 อำเภอ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีและดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต ได้แก่ การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทสุรา โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทยาสูบ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าประเภทไฟ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 การบริหารจัดการเก็บภาษีสินค้าและบริการ ตามที่บัญญัติในพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 บทบัญญัติที่กำหนดประเภทสินค้าและบริการ อัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 การเก็บภาษีสรรพสามิตเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีสรรพสามิต ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิตเพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทย นำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ โดยอาศัยอำนาจพระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และการจัดเก็บภาษีสุราเพิ่มขึ้นจากผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามกฎหมายว่าด้วยสุรา เพื่อส่งมอบให้แก่กระทรวงมหาดไทยนำไปจัดสรรให้กับท้องถิ่นต่างๆ พระราชบัญญัติจัดสรรเงินภาษีสุรา พ.ศ. 2527

แบ่งโครงสร้างการทำงานเป็นฝ่ายต่างๆ ดังนี้ 1. ฝ่ายอำนวยการ 2. ฝ่ายบริหารการจัดเก็บภาษี 3. ฝ่ายปราบปราม 4. ฝ่ายกฎหมายมีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินการดำเนินงานคดีในทางแพ่งตามกฎหมายภาษีสรรพสามิตสถิติจัดเก็บภาษีที่ชำระเป็นแสดมภ์สรรพสามิต ซึ่ง

ประกอบด้วยภาชียาสุบ ภาชีสุรา และภาชีเครื่องดื่มของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ซึ่งมีสถิติจำนวนรายได้ที่สูงที่สุดสาขาสิ้นปีต่อง

### การรับแสดมภ์เข้าคลังแสดมภ์ (Inbound Logistics)

การรับและการเก็บรักษา การรับแสดมภ์สรรพสามิต ก่อนนำเข้าเก็บรักษา ให้มีกรรมการตรวจนับและรับแสดมภ์ ให้สรรพสามิตพื้นที่ หรือผู้แทน และข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ให้สรรพสามิตพื้นที่สาขา หรือผู้แทน และข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ทำการตรวจนับและรับแสดมภ์สรรพสามิตตามหลักฐานการนำส่ง ถ้าปรากฏว่า แสดมภ์สรรพสามิตถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง ให้กรรมการบันทึกการตรวจรับไว้เป็นหลักฐานแล้วส่งมอบกรรมการเก็บรักษาตามนัยข้อ 11 เพื่อนำเข้าเก็บรักษาและรายงานกรมสรรพสามิต หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แล้วแต่กรณี ให้มีสถานที่เก็บแสดมภ์ สำหรับเก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิตในสถานที่ราชการ กรณีสถานที่เก็บแสดมภ์ในสถานที่ราชการมีไม่เพียงพอ หรือมีกรณีอื่นอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถนำแสดมภ์เข้าเก็บรักษาได้ ให้เก็บรักษาแสดมภ์ไว้ ณ สถานที่อื่นได้ ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพสามิตโดยสถานที่เก็บแสดมภ์ ให้มีกุญแจอย่างน้อย 2 ดอก อย่างมาก 3 ดอก แต่ละดอกต้องมีลักษณะต่างกันโดยให้กรรมการเป็นผู้ถือกุญแจคนละดอก ให้มีกรรมการเก็บรักษาแสดมภ์ ประกอบด้วย ข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 1 คน และตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จำนวน 2 คน ข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 6 ขึ้นไป จำนวน 1 คน และตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 2 คน ให้กรรมการเก็บรักษาแสดมภ์สรรพสามิตเป็นผู้ถือกุญแจ ในกรณีสถานที่เก็บแสดมภ์มีที่ใส่กุญแจ 3 ดอก ให้กรรมการถือกุญแจคนละดอก ถ้าสถานที่เก็บแสดมภ์มีที่ใส่กุญแจ 2 ดอก ให้กรรมการที่อาวุโสถือกุญแจคนละดอกถ้ากรรมการเก็บรักษาแสดมภ์ผู้ใดไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่กรรมการได้ ให้หัวหน้าหน่วยงานพิจารณาแต่งตั้งข้าราชการตามนัยข้อ 11 เป็นกรรมการแทนชั่วคราวให้ครบจำนวน การแต่งตั้งผู้ที่จะเป็นกรรมการแทนจะแต่งตั้งไว้เป็นการประจำเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนชั่วคราวก็ได้

### การจัดการแสดมภ์คลัง (Operation)

การเบิกแสดมภ์สรรพสามิต เพื่อไว้สำรองจ่าย กรณีส่วนราชการอื่น ให้ทำหนังสือขอเบิกตามชนิดและจำนวนที่ต้องการไปยังกรมสรรพสามิต หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่แล้วแต่กรณี เป็นการล่วงหน้าโดยให้ระบุชื่อและตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผู้รับซึ่งต้องดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป

การจ่ายส่วนราชการอื่น ให้กองรายได้ หรือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ แล้วแต่กรณี ตรวจสอบเอกสารหลักฐานการขอรับแสดมภ์ เมื่อถูกต้องให้จ่ายแสดมภ์ตามชนิดและจำนวนตามเอกสารที่ขอ

เบิก การจ่ายสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ให้กองรายได้ จ่ายแสดมภ์โดยทำใบนำส่งแสดมภ์ตามแบบ ส.ส.1/48 สำหรับการจ่ายสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จ่ายแสดมภ์ตามชนิด ตามหนังสือที่ขอเบิก โดยให้พิจารณาจ่ายในจำนวนที่เหมาะสมต่อการใช้แสดมภ์แต่ละชนิด ในแต่ละพื้นที่สาขา โดยทำใบนำส่งแสดมภ์ตามแบบ ส.ส.1/48 การจ่ายให้ผู้เสียภาษี ให้จ่ายตาม หลักฐานการเสียภาษี เมื่อเจ้าหน้าที่ได้จ่ายแสดมภ์แล้วให้นำหลักฐานดังกล่าวบันทึกลงบัญชี เงินที่ได้รับไว้ตามระเบียบนี้ให้ปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 หรือตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังในหน้าที่ของอำเภอและกิ่งอำเภอ พ.ศ. 2520 แล้วแต่กรณี

#### **การตรวจสอบแสดมภ์สรรพสามิต**

ให้ผู้อ่านรายการกองรายได้ แต่งตั้งข้าราชการซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป จำนวน 3 คน เป็นกรรมการตรวจนับแสดมภ์คงเหลือเป็นประจำทุกเดือนแล้วรายงานให้กรมสรรพสามิตทราบ ให้สรรพสามิตพื้นที่แต่งตั้งข้าราชการในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ซึ่งดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป จำนวน 2 คน เป็นกรรมการตรวจนับแสดมภ์คงเหลือที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเป็นประจำทุกเดือน แล้วรายงานให้ผู้อ่านรายการสำนักงานสรรพสามิตภาคทราบ ให้ผู้อ่านรายการสำนักงานสรรพสามิตภาคตรวจสอบแสดมภ์คงเหลือของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา ที่มีการเก็บรักษาแสดมภ์เป็นประจำทุก 3 เดือน แล้วรายงานให้กรมสรรพสามิตทราบ

#### **การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต ตามกิจกรรมสนับสนุน**

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณ ตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

2. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี (Technology Development) ได้พัฒนาระบบอ่านและตรวจสอบข้อมูลแสดมภ์บนเครื่องอ่านและระบบบริการตรวจสอบข้อมูลบนแสดมภ์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต เป็นระบบ Stamp Verify ช่วยในการตรวจสอบ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประมาณการใช้แสดมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการส่งตัวอย่างแสดมภ์ที่จัดจ้างพิมพ์ ประจำปี นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบการบันทึกข้อมูลการตรวจรับ การนำเข้า บัญชี การเบิกจ่ายแสดมภ์ ยอดแสดมภ์คงเหลือ การจัดทำรายงาน งบเดือนการ-เบิกจ่าย แสดมภ์ ของคลัง

แสดตมภ์ 1 คลังแสดตมภ์ 2 และคลังแสดตมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ ระบบการรายงานยอดแสดตมภ์คงเหลือและมูลค่าค่าจ้างพิมพ์แสดตมภ์คงเหลือ ระบบการรายงาน ยอดการเคลื่อนไหวของวัสดุแสดตมภ์ที่ตัดโอนผ่านระบบให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เพื่อบันทึกในระบบ GFMS โดยสามารถรายงานยอดผ่านระบบได้ตลอดเวลาหรือสามารถพิมพ์รายงานเพื่อรายงานให้กรมฯ ทราบได้ตลอดเวลา Online Real-time

3. การจัดหา และทรัพยากร (Procurement) ความก้าวหน้าทีพัฒนาเครื่องหมายของแสดตมภ์สรรพสามิต เนื่องจากแสดตมภ์สรรพสามิตมีความล้าหลัง ไม่ทันสมัย ทำให้มีการกระทำผิดกฎหมายได้ง่าย โดยมีการตรวจสอบของแสดตมภ์แล้ว พบว่าต้องพัฒนารูปแบบของแสดตมภ์สรรพสามิตให้ทันสมัย โดยการลดรูปแบบของแสดตมภ์ลงและได้นำเทคโนโลยี Smart Phone นำมาใช้ในการตรวจสอบเพิ่มในการตรวจสอบรูปแบบแสดตมภ์ จำนวนการผลิตแสดตมภ์ในแต่ละปีมีจำนวนมากและค่าใช้จ่ายสูง จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการผลิตแสดตมภ์โดยเพิ่มรูปแบบ มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการพัฒนาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีมาตรฐานเพิ่มขึ้น มีความทันสมัยเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายมีความถูกต้องเหมาะสม ให้เป็นไปตามแผนงาน/โครงการ ในด้านการพัฒนารูปแบบแสดตมภ์ที่จัดจ้างพิมพ์ประจำปี

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดตมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดตมภ์สรรพสามิตประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน และระดับการศึกษา

พบว่า ข้อมูลของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดตมภ์สรรพสามิตสามารถจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบัน และการศึกษา ได้ดังต่อไปนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 91 คน รองลงมา ได้แก่ เพศหญิง จำนวน 69 คนตามลำดับ

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 59 คน รองลงมา ได้แก่ 41-50 ปี จำนวน 46 คน ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 44 คน และมากกว่า 50 ปี จำนวน 119 คนตามลำดับ

ตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าของกิจการ จำนวน 75 คน รองลงมาได้แก่ หุ่นส่วนผู้จัดการ จำนวน 58 คน ผู้จัดการ จำนวน 18 คน และอื่นๆ จำนวน 9 คนตามลำดับ

การศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน รองลงมาได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 และสูง กว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คนตามลำดับ

### ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจของผู้ประกอบการที่ชำระภาษีแสดมภ์สรรพสามิต สามารถจำแนกตามระยะเวลาในการทำธุรกิจ ทุนดำเนินการ ประเภทธุรกิจ รายได้ของกิจการต่อเดือน และจำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ ได้ดังต่อไปนี้

ระยะเวลาในการทำธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำธุรกิจ 1-5 ปี จำนวน 74 คน รองลงมาได้แก่ ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 58 คน ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 17 คน และมากกว่า 15 ปี จำนวน 11 คน ตามลำดับ

ทุนดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทุนในการดำเนินการ ต่ำกว่า 5 แสนบาท จำนวน 69 คน รองลงมาได้แก่ มากกว่า 5 แสนบาท จำนวน 58 คน และมากกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 33 คน ตามลำดับ

ประเภทธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีลักษณะประเภทกิจการเป็นกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 71 คน รองลงมาได้แก่ ห้างหุ้นส่วน จำนวน 45 คน และกลุ่มวิสาหกิจชุมชน จำนวน 35 คน ตามลำดับ

รายได้ของกิจการต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการต่อเดือน 50,001- 100,000 บาท จำนวน 54 คน รองลงมาได้แก่ 10,000-50,000 บาท จำนวน 46 คน มากกว่า 100,000 บาท จำนวน 42 คน และต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 18 คน ตามลำดับ

จำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานภายในสถานประกอบการ 5-10 คน จำนวน 62 คน รองลงมาได้แก่ มากกว่า 10 คน จำนวน 50 คน และน้อยกว่า 5 คน จำนวน 48 ตามลำดับ

### ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน

#### สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ประกอบด้วย กิจกรรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุน

ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมหลัก อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากมาค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้ดังต่อไปนี้จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสดมภ์ รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาที่ส่งมอบแสดมภ์ มีมาตรฐานการให้บริการชัดเจน และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสนับสนุน อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากมาค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเอาใจใส่และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ช่องทางชำระภาษีหลากหลาย ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การเก็บ

ข้อมูลผู้ประกอบการในระบบคอมพิวเตอร์ และ การนำเทคโนโลยีมาใช้งานแอสมป์สรรพสามิตตามลำดับ

### ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแอสมป์คงคลังของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

1. ขาดการประมาณการณ์จำนวนแอสมป์ที่ชัดเจนและถูกต้อง ทำให้การผลิตกับปริมาณความต้องการไม่สอดคล้องกัน
2. การจัดทำบัญชีต้นทุนแอสมป์ไม่ค่อยตรงกับความเป็นจริง
3. ระดับจัดการโลจิสติกส์ของ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการไม่มากนัก และยังมีกิจกรรมโลจิสติกส์บางกิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่สมบูรณ์และไม่เป็นระบบเช่นขั้นตอนการปิดแอสมป์สุรา ณ โรงงาน
4. ขาดการพัฒนาผู้ประกอบการโดยการอบรมให้ความรู้ เทคนิคในการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ของกิจการเอง

### จากผลการศึกษาตามกิจกรรมหลัก และกิจกรรมสนับสนุนสรุปประเด็นปัญหาและแนวทางการพัฒนา ได้ดังนี้

1. ด้านการจัดการ จากการศึกษาพบปัญหา คือ 1. ขาดการประมาณการณ์จำนวนแอสมป์ที่ชัดเจนและถูกต้อง ทำให้การผลิตกับปริมาณ ความต้องการไม่สอดคล้องกัน แนวทางแก้ไข ให้สำนักงานพื้นที่และสำนักงานสาขาพยากรณ์ยอดขายแอสมป์สรรพสามิตตามหลักของสำนักโลจิสติกส์กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ตามตัวดัชนีชี้วัด 2. จัดทำบัญชีต้นทุนแอสมป์ไม่ตรงความเป็นจริง แนวทางแก้ไข ให้สำนักงานพื้นที่สำรวจแอสมป์คงเหลือสิ้นปีงบประมาณของสาขารวมเข้าเป็นแอสมป์คงเหลือคลังกลางของพื้นที่ให้ถูกต้อง
2. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบปัญหา คือ 1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการไม่มากนัก และยังมีกิจกรรมโลจิสติกส์บางกิจกรรมที่ยังดำเนินการไม่สมบูรณ์และไม่เป็นระบบเช่นขั้นตอนการปิดแอสมป์สุรา ณ โรงงาน แนวทางแก้ไข สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ต้องจัดเนื้อหาด้านโลจิสติกส์ให้เจ้าหน้าที่เข้าอบรมเพิ่มความรู้ด้านกิจกรรมโลจิสติกส์ 2. ขาดการพัฒนาผู้ประกอบการโดยการอบรมให้ความรู้ เทคนิคในการจัดการกิจกรรมโลจิสติกส์ของกิจการเอง แนวทางแก้ไขสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่จัดอบรมให้ความรู้ด้านโลจิสติกส์ที่สัมพันธ์และส่งเสริมให้ผู้ประกอบการมีความรู้ เข้าใจเพิ่มมากขึ้นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ

## ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ การจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบคู่ที่มีความแตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างโดยภาพรวมความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่างๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน จำนวน 2 คู่ คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 41-50 ปี

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ มีผลต่อความพึงพอใจการจัดการ ระบบโลจิสติกส์

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนดำเนินกิจการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินกิจการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความ แตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD พบคู่ที่มีความแตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์จำแนกตามทุนดำเนินกิจการเป็น

รายคู่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินกิจการต่ำกว่า 5 แสนบาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีทุนดำเนินกิจการมากกว่า 5 แสนบาท

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามประเภทธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามรายได้ของกิจการต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของกิจการต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานในสถานประกอบการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมหลัก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต รองลงมาได้แก่ ระยะเวลาที่ส่งมอบแสดมภ์ มีมาตรฐานการให้บริการชัดเจน และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่ ด้านกิจกรรมสนับสนุนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังต่อไปนี้ การเอาใจใส่และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาได้แก่ ช่องทางชำระภาษีหลากหลาย ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การเก็บข้อมูลผู้ประกอบการในระบบคอมพิวเตอร์ และการนำเทคโนโลยีมาใช้งานแสดมภ์สรรพสามิต ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปรียาภรณ์ เพ็ชรศรี (2553) วิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการภาษีสรรพสามิตในเขตพื้นที่นนทบุรี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐาน สถานภาพในการจัดตั้งธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการภาษีสรรพสามิตไม่ต่างกัน และ วิรัช พงศ์นภารักษ์ (2551) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตสาขาเมืองอุดรดิตต์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

กรมสรรพสามิตได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประมาณการใช้แสดมภ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาต่างๆ ได้แก่ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการส่งตัวอย่างแสดมภ์ที่จัดจ้างพิมพ์ประจำปี ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ระบบการบันทึกข้อมูลการตรวจ

รับ การนำเข้าบัญชี การเบิก-จ่ายแสดมภ์ ยอดแสดมภ์คงเหลือ การ จัดทำรายงาน งบเดือนการ-  
 เบิกจ่ายแสดมภ์ ของคลังแสดมภ์ 1 คลังแสดมภ์ 2 และคลังแสดมภ์ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
 ระบบการรายงานยอดแสดมภ์คงเหลือและมูลค่าค่าจ้างพิมพ์แสดมภ์คงเหลือ ระบบการรายงานยอด  
 การเคลื่อนไหวของวัสดุแสดมภ์ที่ตัดโอนผ่านระบบให้สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ เพื่อบันทึกในระบบ  
 GFMS โดยสามารถรายงานยอดผ่านระบบได้ตลอดเวลา หรือ สามารถพิมพ์รายงานเพื่อรายงานให้  
 กรมฯ ทราบได้ตลอดเวลา Online Real-time ทำให้การ ให้บริการหลักสามารถครอบคลุมความ  
 ต้องการของผู้ประกอบการ ผล (2553) วิจัยเรื่อง กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
 ทางด้านโลจิสติกส์ โดยใช้ ทฤษฎีการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ แบบสอบถามและเทคนิค การสร้าง  
 แบบจำลองสถานการณ์ด้วย โปรแกรม Arena ที่ระบุว่าโดยการเพิ่มจำนวนทรัพยากรเพื่อลดจำนวน  
 การปฏิเสธคำร้องขอของลูกค้าลดค่าเสียโอกาสในการสร้างรายได้และเพิ่มโอกาสในการรองรับปริมาณ  
 ลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคตและปรับปรุงด้านส่วนลดหรือโปรโมชั่นโดยการลดราคาตามช่วงเวลาเพื่อ  
 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ในช่วงที่มีอุปสงค์ของ  
 ลูกค้าน้อยอีกด้วย แต่อย่างไร ก็ตามผู้ประกอบการมีจำนวนเพิ่มขึ้น ดังนั้นการรองรับความต้องการ  
 ของผู้ประกอบการที่เพิ่มขึ้นอาจ ประสบปัญหาในการประมาณการณ์ความต้องการแสดมภ์ในอนาคต  
 ซึ่งมีกระบวนการผลิต รับและ แจกจ่ายแสดมภ์ที่ซับซ้อนและใช้ระยะเวลา

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

##### กิจกรรมหลัก

ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมหลัก อยู่ในระดับปานกลาง พบว่ากระบวนการและขั้นตอน  
 การให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยสุด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามระยะเวลาแล้ว  
 เสร็จของงานมาตรฐานของกรมสรรพสามิต และควรมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์  
 แสดมภ์ การถ่ายทอดความรู้อาจทำได้โดยการให้ความรู้ในลักษณะการสอนโดยตรง หรือพัฒนาคู่มือที่  
 ชัดเจน เข้าใจง่ายเพื่อให้ผู้ประกอบการได้นำไปปรับใช้ในกิจการได้อย่างถูกต้อง สำหรับในส่วนของ  
 ระยะเวลาที่ส่งมอบแสดมภ์ ควรมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนทั้งในส่วนของ  
 ระยะเวลาและแนวทางในการปฏิบัติ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจใน  
 ระดับปานกลางเท่านั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องปรับปรุงการให้บริการด้านกิจกรรมหลักให้ดีขึ้น

### กิจกรรมสนับสนุน

ระดับความพึงพอใจด้านกิจกรรมสนับสนุน อยู่ในระดับมาก พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังนั้นมีการปรับปรุงเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ โดยได้ข้อมูลจากการสอบถามผู้ประกอบการที่มีต่อระบบการจัดการโลจิสติกส์ของกรมสรรพสามิตเชียงใหม่ ซึ่งในอนาคตควรมองในแง่ของผู้ประกอบการที่มีความต้องการในการพัฒนาการจัดการโลจิสติกส์ในกิจกรรมต่างๆ ในกิจการของผู้ประกอบการ เช่น การลดต้นทุนการผลิตการจัดการขนส่ง และการกระจายสินค้าการจัดการคลังสินค้าเป็นต้นโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมจากผู้ประกอบการและหน่วยงานที่รับผิดชอบและควรทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดการระบบโลจิสติกส์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อทำการเปรียบเทียบกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนต่อไป

ควรทำการวิจัยเรื่องการจัดตั้งคลังแสดมปีสรรพสามิตตามระบบการจัดการคลังสินค้าเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ย้ายคลังแสดมปีมายังสำนักงานสรรพสามิตภาคต่างๆ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายระหว่างเดินทางไปราชการเพื่อขอเบิกแสดมปีจากกรมสรรพสามิตแทน

## บรรณานุกรม

- กชกร บุญฤทธิผล. 2553. กลยุทธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- คณูชา คุณพานิชกิจ. 2553. การวิเคราะห์ต้นทุน. (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธวัช การสมดี. 2549. **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บุคลากรต่อระบบโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องกับงานบุคลากร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียาภรณ์ เพ็ชรศรี. 2553. **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยบริการภาษีสรรพสามิตในเขตพื้นที่นนทบุรี.** สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พจนันท์ กรีธา และ ศิริลักษณ์ สุวรรณมาโจ. 2552. **การจัดการด้านโลจิสติกส์ของกลุ่มเกษตรกรสวนมะลิ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พรเทพ ผดุงถิ่น. 2552. **การวิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เริงศักดิ์ กระจำจันท์. 2549. **การจัดการโลจิสติกส์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงสีข้าวในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ฤดี นิยมรัตน์. 2553. **การจัดการโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องเบญจรงค์จังหวัดสมุทรสงคราม.** ใน การประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ครั้งที่ 5. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- รวารุช ยอดจันท์. 2558. **การจัดการโลจิสติกส์ของตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ตำบลบางน้ำผึ้ง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วาสนา จรุงศรีโชติกำจร. 2550. **ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์ที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. 2551. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตสาขาเมืองอุดรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- ศศิภุชงค์ สุวรรณาคม. 2551. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านโลจิสติกส์กรณีศึกษาของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดสิงห์บุรี และสถานประกอบการในจังหวัดสิงห์บุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ศักดิ์นรินทร์ แก่นกล้า. 2559. **ห่วงโซ่คุณค่าผลิตภัณฑ์ข้าวอินทรีย์ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่. 2559. **สถิติผลการจัดเก็บรายได้**.
- สำนักงานสรรพสามิตภาคที่ 5. 2559. **สถิติผลการจัดเก็บรายได้**.
- เสาวพร จารุสวัสดิ์. 2559. **การจัดการห่วงโซ่คุณค่าของหญ้าหวานในพื้นที่อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Dalton. 1968. **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://www.gotoknow.org/posts/492000> (20 มิถุนายน 2560)
- Porter, M. E. 1980. **Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New Jersey: Free Press.
- Shelly. 1975. **แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ**. [ระบบออนไลน์]. (<https://www.gotoknow.org/posts/492000>). (20 มิถุนายน 2560)





ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่สรรพสามิต

ชื่อสำนักงาน.....

ที่อยู่สำนักงาน.....

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์..... ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต ตามกิจกรรมหลัก

1. การรับแสดมภ์เข้าคลังแสดมภ์ (Inbound Logistics)

1.1 การขนส่งเคลื่อนย้ายแสดมภ์สรรพสามิตเป็นอย่างไร มาจากไหน มีค่าขนส่ง  
ต้นทุนในการดำเนินการหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

1.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการรับแสดมภ์เพื่อเข้าคลังแสดมภ์ (Inbound  
Logistics) เช่น ระยะทางไกล เวลาในการขนส่ง

.....

.....

2. การจัดการแสดมภ์คงคลัง (Operation)

2.1 ขั้นตอนการวางแผน แนวทางปฏิบัติ และควบคุมการเคลื่อนย้ายแสดมภ์  
สรรพสามิตจากต้นทางไปยังปลายทาง อย่างไร

.....

.....

.....

2.2 มีกำหนดระยะเวลาของการเคลื่อนย้ายแอสแตมป์สรรพสามิตและข้อมูลที่เกิดขึ้น  
ในแต่ละขั้นตอนหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแอสแตมป์คงคลัง

.....

.....

.....

3. การส่งมอบให้ลูกค้า (Outbound Logistics)

3.1 ขั้นตอนในการส่งมอบแอสแตมป์สรรพสามิต อย่างไร

.....

.....

.....

3.2 ระยะเวลาในการส่งมอบแอสแตมป์สรรพสามิตให้แก่ผู้ประกอบการ

.....

.....

.....

3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบแอสแตมป์ให้แก่ผู้ประกอบการ

.....

.....

.....

4. การบริการ (Services)

4.1 การให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการ เช่นความรู้เกี่ยวกับแอสแตมป์  
สรรพสามิต

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 3 การจัดการระบบโลจิสติกส์แสมบรมปสรพสามิต ตามกิจกรรมสนับสนุน**

**1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)**

.....

.....

.....

**2. การพัฒนาด้านเทคโนโลยี (Technology Development)**

.....

.....

.....

**3. การจัดหา และทรัพยากร (Procurement)**

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการระบบโลจิสติกส์แสมบรมปสรพสามิต**

.....

.....

.....





ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของการจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิตของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องหลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การจัดการระบบโลจิสติกส์แสดมภ์สรรพสามิต ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่เชียงใหม่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.กิจกรรมหลักการให้บริการแก่ลูกค้า					
-กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
-มีมาตรฐานการให้บริการชัดเจน					
-ระยะเวลาที่ส่งมอบแสดมภ์					
-จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบโลจิสติกส์ แสดมภ์					
2.กิจกรรมสนับสนุน					
-การนำเทคโนโลยีมาใช้งานแสดมภ์สรรพสามิต					
-การเก็บข้อมูลผู้ประกอบการในระบบ คอมพิวเตอร์					
-การเอาใจใส่และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่					
-ช่องทางชำระภาษีหลากหลาย					
-ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุชาดา ฉุนฉ่ำ	
เกิดเมื่อ	27 สิงหาคม 2525	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2549	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2550 - ปัจจุบัน	กรมสรรพสามิต

