



ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
SATISFACTIONS TOWARD THE SERVICES IN ISSUING
THE ALCOHOL AND TOBACCO LICENES OF THE EXCISE
OFFICE IN SATUK BRANCH, BURIRAM PROVINCE

ภาคนิพนธ์
ของ
ทองเลื่อน เสาร์ทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พฤษภาคม 2551

เลขทะเบียนหนังสือ.....	178879
ฉบับ - ที่.....	5477
เลขเรื่อง.....	1000106920
เลขเรียกหนังสือ.....	3115.0458
	7/21/51

TILTE	The satisfaction with the service of the Excise Office, area of Buriram , branch Satuk in issuing the alcohol and cigarette license.		
AUTHOR	Thongleun Saothong		
ADVISORS	Associate Professor Prajan Kanawan,	Thesis Advisor	
	Associate Professor Prasit Suwannarag,	Co-advisor	
	Assistant Professor Wuttinan Ramrit	Co-advisor	
DEGREE	Master of Pubic Administration	MAJOR	Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2008

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfying level of people who deal with the Excise Office , area of Buriram , branch Satuk in issuing the alcohol and cigarette licese. The subjects were 120 people who asked for the permission in selling alcohol and cigarette in Satuk municipality , Satuk sub-district, Satuk district, Buriram proveince. The research Instrument was the questionnaires which could estimate the satisfaction of people from the Service of issuing the alcohol and cigarette license in 3 ways; namely, service of the officers, System of work and place of work. The reliability of 3 mentioned sectors was 0.8882 . The Statistice analysis included the frequency, percentage, statistics deviation. From the study, we Found that

1. As studying the satisfaction with the service of the Excise Office, area of Buriram , branch Satuk in issuing the alcohol and cigarette license, the whole satisfaction of all 3 sectors was in high level – service of the officer, system of work respectively.

2. It was recommended from the study that there should be inform more clearly about the conduct of the officers and the officers should wear the uniform while doing their job as issuing the alcohol and cigarette license of the Excise Office, Buriram, branch Satuk.

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์ จากบุคคลและนักวิชาการ หลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประชัน คະเนวัน ประธานกรรมการควบคุม ภาคนิพนธ์รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ กรรมการสอบภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้ เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำภาคนิพนธ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ คือ ดร.สมศักดิ์ มัจฉาวิทยากุล ครู คศ. 2 วิทยฐานะครูชำนาญการ โรงเรียนบ้านเสม็ดโลกดาล ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ นายชัยโรจน์ ตรีภพ สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์และนายนิมิตร ศรีศิริโชคชัย สรรพสามิตสาขาสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้ให้ความกรุณา พิจารณาตรวจสอบ แนะนำแก้ไขเครื่องมือในการ วิจัยจนกระทั่งสำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณ นายชัยโรจน์ ตรีภพ สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ และเจ้าหน้าที่สรรพสามิตพื้นที่ บุรีรัมย์สาขาสตึก ที่ให้ความอนุเคราะห์หาข้อมูลแจกแบบสอบถามจนได้ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน

ขอขอบคุณร้านจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประ โขชน์และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณแด่มารดา บิดา ผู้ให้กำเนิด ผู้มีพระคุณทั้งหลาย ตลอดจนถึงบูรพาจารย์ คณาจารย์ที่ได้อบรมสั่งสอนให้เป็น ผู้มีศีล สมาธิ ปัญญา ให้กับผู้วิจัยนี้ตลอดไป

ทองเลื่อน เสาร์ทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความหมายทฤษฎีความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีการบริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน.....	12
แนวคิดของการให้บริการ.....	14
ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์.....	20
วิวัฒนาการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับสุรา- ยาสูบ.....	23
กฎหมายตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509.....	24
ระเบียบว่าด้วยการจำหน่ายสุรายาสูบ.....	57
ระเบียบว่าด้วยการเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ.....	59
บทบาทหน้าที่ของกรมสรรพสามิต.....	64
บริบทอำเภอสตึก.....	65
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	66
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
ความมุ่งหมายของการศึกษา.....	81
วิธีดำเนินการวิจัย.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	83
อภิปรายผล.....	83
ข้อเสนอแนะ.....	84
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์.....	85
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล.....	91
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	97
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	104
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	75
2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก โดยจำแนกเป็นรายด้าน.....	76
3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	77
4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกในด้านระบบงาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ.....	78
5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกในด้านสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ.....	79
6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก.....	80
7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก.....	104

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันรัฐบาลจำเป็นต้องหารายได้มาพัฒนาประเทศ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ สังคม แหล่งที่มารายได้ส่วนหนึ่งมาจากกรมสรรพสามิตซึ่งเป็นหน่วยงานที่สังกัดกระทรวงการคลัง โดยมีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี “ภาษีสรรพสามิต” เป็นภาษีที่จัดเก็บจากสินค้าและบริการซึ่งมีเหตุผลสมควรที่จะต้องรับภาระภาษีสูงกว่าปกติ เช่น บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี มีลักษณะฟุ่มเฟือย และสินค้าและบริการที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากกิจการของรัฐ เป็นต้น โดยในปีงบประมาณ 2550 กรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีได้ 289,000 ล้านบาท กรมสรรพสามิต ได้มีการจัดเก็บภาษีหลายประเภท อาทิ เช่น ฝิ่น สุรา ไม้ขีดไฟ ซีเมนต์ เครื่องขีดไฟ ยาสูบ ไข่ เกลือ ยานต์ เครื่องดื่ม น้ำมัน และผลิตภัณฑ์น้ำมัน และสินค้าอื่น ตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และในปัจจุบันกรมสรรพสามิตได้จัดเก็บภาษีต่อไปนี้เพิ่มขึ้น เช่น น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์น้ำหอม พรหม รถจักรยานยนต์ หินอ่อน แบดเจอร์ สถานบริการ สุรา ยาสูบและไข่ นอกจากนี้กรมสรรพสามิต มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตจากสินค้าและบริการเฉพาะอย่าง ซึ่งมีหลักเกณฑ์สำคัญในการจัดเก็บภาษีมียุคด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สินค้าที่บริโภคแล้วอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพและศีลธรรมอันดี เช่น สุรา ยาสูบ ไข่
2. สินค้าและบริการที่ฟุ่มเฟือย ไม่จำเป็นต่อการครองชีพ เช่น รถยนต์ราคาแพง เรือยacht เครื่องดื่มบางประเภท เครื่องสำอาง เพชรนิลจินดา พรหม ผ้าขนสัตว์ อุปกรณ์ถ่ายรูป และภาพยนตร์
3. สินค้าที่ได้รับผลประโยชน์เป็นพิเศษจากรัฐ เช่น รถยนต์ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน ซึ่งได้รับผลประโยชน์จากการใช้ถนนของรัฐ
4. สินค้าเบ็ดเตล็ดมีเหตุพิเศษเฉพาะเรื่อง เช่น เกิดภาวะสงคราม เพิ่มภาษีสินค้าบางชนิดเพื่อนำสินค้านั้นไปใช้ในยามสงคราม ได้แก่ การเก็บภาษีไม้เพื่อนำไปใช้ในการต่อเรือเพื่อใช้ในยามสงคราม มุ่งหวังรายได้เพียงอย่างเดียว ไม่คำนึงถึงผลกระทบและเหตุผลอื่น เช่น การเก็บภาษีสินค้าที่ก่อให้เกิดมลภาวะเป็นพิษต่อสภาพแวดล้อม เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น แบดเจอร์ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน หรือสาร CFC (สามิตสาร. 2547. พ.ศ.-ม.ย : 6)

ในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตได้อาศัยกฎหมายในการจัดเก็บภาษีจำนวน 5 ฉบับ ดังนี้ พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509 พ.ร.บ. ไร่ พ.ศ. 2486 พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 พ.ร.บ. พิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ประกาศ กงเอียด 2547: บทนำ) สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก เป็นส่วนราชการสังกัดกรมสรรพสามิต ซึ่งเป็นส่วนราชการส่วนกลาง ขึ้นตรงต่อกระทรวงการคลัง ปัจจุบันสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขา สตึก ตั้งอยู่เลขที่ 4/6 ถนนสนามม้า ต.นิคม อ.สตึก จ. บุรีรัมย์ มีเขตรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษี ทั้งหมด 6 อำเภอ ได้แก่ เขตอำเภอสตึก เขตอำเภอแคนดง เขตอำเภอคูเมือง เขตอำเภอพุทไธสง เขตอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ และเขตอำเภอนาโพธิ์ โดยมีเขตเทศบาลที่รับผิดชอบ จำนวน 7 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 40 แห่ง (สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก มีภารกิจ ในการจัดเก็บภาษีเพื่อมาเป็นรายได้ของรัฐบาลมาพัฒนาประเทศในการจัดเก็บภาษีโดยเฉพาะภาษี สุราและยาสูบซึ่งเป็นรายได้หลักของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ในการจัดเก็บ ภาษีสุราและยาสูบ จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยการออกใบอนุญาต ในการจำหน่ายสุราและยาสูบ การให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ยังประสบปัญหาอยู่ ทั้งในด้านการบริการและการดำเนินการออกใบอนุญาตเช่น ความรวดเร็ว ความพร้อมของเจ้าพนักงาน เนื่องจากการจำหน่ายสินค้าประเภทสุรา - ยาสูบ เป็นสินค้าที่จะต้องทำ การควบคุมการจำหน่ายฉะนั้นผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนของกฎหมายให้ถูกต้อง ความขั้นตอนต่าง ๆ ที่ทางราชการกำหนดไว้

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าพนักงานสรรพสามิต ตำแหน่งเจ้าพนักงานสรรพสามิต สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ มีความสนใจที่จะศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบ ในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงานและด้านสถานที่

เพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อเจ้าพนักงานสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ในการพัฒนาในด้านดังกล่าวข้างต้น เพื่อให้การบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ บุรีรัมย์สาขาสตึก ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและตรงตามความต้องการของประชาชน สะดวก รวดเร็วและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในด้านการรับบริการมากที่สุด รวมไปถึงผลที่จะตามมา คือ รายได้ของรัฐบาลเพื่อที่จะนำมาพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านระบบงาน
3. ด้านสถานที่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
2. ทำให้ทราบระดับบริการจากการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุราและยาสูบ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ได้เน้นการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ดังนั้นประชากรจึงเป็นผู้รับบริการเขตเทศบาลตำบลสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 3 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านระบบงาน
3. ด้านสถานที่

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ในเขตเทศบาลตำบลสตึก จำนวน 120 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพอพึงใจของผู้รับบริการจำหน่าย สุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ใน 3 ด้าน

- 3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 3.2 ด้านระบบงาน
- 3.3 ด้านสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของประชาชนต่อการให้บริการในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกใน 3 ด้านคือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงาน และด้านสถานที่
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ที่ใช้บริการสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
3. การบริการ หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ได้แก่การบริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
4. ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ หมายถึง หนังสือที่เจ้าพนักงานสรรพสามิตออกให้เพื่อให้ทราบว่าได้อนุญาตให้จำหน่ายสุรา-ยาสูบ ได้ถูกต้องตามกฎหมายสรรพสามิต
5. เจ้าพนักงานสรรพสามิต หมายถึง เจ้าพนักงานกรมสรรพสามิต ซึ่งอธิบดีแต่งตั้งให้มีอำนาจและหน้าที่ในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขา สตึก
6. สุรา หมายถึง วัตถุทั้งหลายหรือของผสมที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งสามารถดื่มกินได้ เช่นเดียวกับน้ำสุรา หรือซึ่งดื่มกินไม่ได้แต่เมื่อได้ผสมกับน้ำหรือของเหลวอย่างอื่นแล้วสามารถดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา
7. ยาสูบ หมายถึง บุหรี่ซิการ์แรต บุหรี่ซิการ์ บุหรี่อื่น ยาเส้นปรุง และให้รวมตลอดถึงยาเคี้ยวด้วย
8. การบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การให้บริการออกใบอนุญาตขายสุรา- ยาสูบ ด้วยความสุภาพ ให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ให้คำแนะนำ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
9. ด้านระบบงาน หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียม ตัวอย่างคำร้อง ระเบียบขั้นตอน ระยะเวลา การเตรียมคำร้อง ลำดับคำร้อง มีป้ายชื่อ – สกุล มีเอกสารเผยแพร่ ระบบอินเตอร์เน็ต การตรวจสอบเอกสาร การได้รับข้อมูล ของเจ้าพนักงานสรรพสามิตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

10. ด้านสถานที่ หมายถึง การมีที่นั่ง ที่อ่านหนังสือพิมพ์ ห้องน้ำ น้ำดื่ม ป้ายแสดง สถานที่ติดต่อ ป้ายแสดงชั้นตอน สำนักงานอยู่ในชุมชนที่ติดต่อ เครื่องปรับอากาศ ป้ายแสดงการจัดเก็บภาษี สถานที่จอดรถและความเป็นระเบียบของสำนักงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมาย ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 1.2 แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวคิด และทฤษฎีการบริการ
 - 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน
 - 1.5 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์
2. วัฒนาการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับสุรา-ยาสูบ
3. กฎหมายตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509
4. ระเบียบว่าด้วยการจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
5. ระเบียบว่าด้วยการเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
6. บทบาทหน้าที่ของกรมสรรพสามิต
7. บริบทอำเภอสตึก
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2428 ได้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ ดังนี้

ความ เป็นนาม เรื่อง เช่น เนื้อความ (อักษรเจริญทัศน์. 2531 : 176)

พึง เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความขอมตาม แปลว่า ควร (อักษรเจริญทัศน์.

2531 : 596)

พอ เป็นคำวิเศษ เท่าที่ต้องการ ความแก่ความต้องการ เต็ม เต็มตามต้องการ

(อักษรเจริญทัศน์. 2531: 585

ใจ เป็นนาม สิ่งที่ทำหน้าที่รู้ รู้สึก นึกและคิด หัวใจ (อักษรเจริญทัศน์. 2531 : 244)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่สนองตอบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นไปในลักษณะที่สอดคล้องกับความคิด ความต้องการของตนเอง ซึ่งอาจจะแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน้าตา ท่าทางหรือในลักษณะอื่นๆ

แนวคิด และทฤษฎีความพึงพอใจ

ซูซี โบบิว (2549 : 6-9) ได้กล่าวว่า ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีองค์ประกอบคู่ หมายถึง ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ เฮร์ซเบอร์ก และไซนเคอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman. 1959 : 71- 79) ซึ่งสร้างมาจากผลงานการวิจัยของเขาและคณะที่เมืองพิทซเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของ เฮร์ซเบอร์ก ที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ คือ

1. ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทางร่างกาย เช่น ความหิว ความเค็ดร้อนทางสุขภาพ และความทรมานของผิวหนังอากาศ

2. ความปรารถนาความสุขทางใจ เช่น ความสำเร็จในการทำงานการเป็นที่ยอมรับนับถือ ความต้องการประการแรก คือ องค์ประกอบค่าจูน และความปรารถนาที่สอง คือ องค์ประกอบจูงใจรวม เป็นทฤษฎีองค์ประกอบคู่ และยังพบ องค์ประกอบมูลเหตุให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และไม่มีความสัมพันธ์กัน

องค์ประกอบที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการโดยตรง เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ เป็นองค์ประกอบที่จูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจทำงานเป็นสภาวะการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน มี 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับความยอมรับนับถือในด้านความสำเร็จของงาน
3. ลักษณะของงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบของงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งในการทำงาน

นอกจากปัจจัยที่ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เฮร์ซเบอร์ก และคณะ ยังพบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์การทำงาน จัดเป็นองค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ปัจจัยนี้จึงต้องทำหน้าที่ค่าจูนไม่ให้เกิดที่ถอย ไม่อยากทำงาน เรียกว่า เป็นปัจจัยทางสุขศาสตร์ หรือปัจจัยค่าจูน มีดังนี้

1. เงินเดือน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ตำแหน่งหน้าที่
4. การปกครองบังคับบัญชา
5. นโยบายและการบริหาร
6. สภาพการทำงาน
7. ชีวิตส่วนตัว
8. ความมั่นคงของงาน
9. ฐานะทางสังคม

ปัจจัยทั้ง 9 ประการนี้ จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์ซึ่งเป็นประ โยชน์อย่างมากสำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างสิ่งจูงใจให้บุคลากร ในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เฮอริชเบอร์ก และคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัยเรื่องการจูงใจในการทำงานออกมาเผยแพร่เมื่อ ปี ค.ศ. 1959 เพื่อเสนอทฤษฎีจูงใจ คำจูน หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีคู่ประกอบ

มูลเหตุที่ทำให้การวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะต้องการอะไรจากงานของเขา และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางลบ ในการปฏิบัติแตกต่างซึ่งกันกับสมมติฐานดั้งเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบ จากการสัมภาษณ์วิศวกร และนักการบัญชี จำนวน 100 คน จาก 9 แห่งในเมืองพิทซ์เบิร์ก ได้ถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่วิศวกร และนักการบัญชี ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานว่า มีอะไรบ้างที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นหรือลดลง โดยให้ผู้ตอบย้อนนึกไปถึงเวลาที่มีความรู้สึกเช่นนั้นและนอกจากนี้ยังได้ถามเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจในงานว่า มีผลการปฏิบัติงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเป็นอยู่หรือไม่

จากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของผู้ถูกสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท คือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยคำจูน (Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่

บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

1.2 การได้รับการชมเชยและยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้ขอมารับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ไม่มี การตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Progress) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการบุคคลในองค์กร บุคคลเหล่านั้นจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้ คือ

2.1 เงินเดือนและสวัสดิการ (Salary and Welfare) ในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ช่างโม่งการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นการอธิบายถึงปัจจัย ทั้งที่เป็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุน อันเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความพอใจในงานนั้น องค์ประกอบที่จะตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลทั้ง 5 ระดับ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก เป็นการอธิบายถึงปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดความพอใจในงานนั้น ๆ และจะทำให้การทำงานมีความสุขหรือมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติและต้องมีความรับผิดชอบต่องานด้วย

แนวคิดและทฤษฎีการบริการ

แนวความคิดที่เกี่ยวกับความหมายของการให้บริการ มีหลายทฤษฎีและมีนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาไว้และสามารถรวบรวมได้ดังนี้

กรมการปกครอง (2548: 27) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการว่าเป็นการระดมทรัพยากรทั้งหมดมารวมกันปรับปรุงระบบ หรือกรรมวิธีการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้รับผลงาน โดยมีการเรียนรู้ และการปรับปรุงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยให้หลักการสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงจากการมุ่งปัญหาหรือตั้งรับ ไปสู่การพยายามปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหาในทุกส่วน

2. ปรับกระบวนการทำงานเป็นเชิงบวกมากขึ้น ประกอบด้วย

2.1 เน้นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานหรือผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องทำความเข้าใจกับปัญหาของผู้รับบริการ นำเสนอทางเลือก และให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเท่าที่จะเป็นไปได้

2.2 เน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือระบบงานอย่างไม่สิ้นสุด ทำความเข้าใจกับกระบวนการอย่างลึกซึ้ง ทำให้เห็นทางออกในการปรับปรุงได้ดีขึ้น มิใช่เป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า และใช้วิธีคิดอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูล

2.3 เน้นการเสริมพลังเจ้าหน้าที่และการทำงานร่วมกันเป็นทีม ผู้นำ

มีความสามารถชักจูงให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทุกคนมีอุดมการณ์ร่วมกันและมีความมุ่งมั่นร่วมกันและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้บรรลุอุดมการณ์นั้น เสริมพลังให้ผู้ปฏิบัติแก้ไขปัญหาและให้โอกาสทดลองความคิดใหม่ ๆ โดยไม่ต้องกลัวถูกตำหนิหากมีความผิดพลาด

จามจุรี จันทรรัตน์ (2534 : 19) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในหลักการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านตัวคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นอกจากที่กล่าวมาในข้างต้น จามจุรี จันทรรัตน์ ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติ 6 ประการ คือ

1. มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ รู้จักกาลเทศะ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะ นโนภาพ
2. มีบุคลิกยิ้มแย้ม แจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็งมีคุณภาพ
3. พุดจาสุภาพ เรียบร้อย มีน้ำเสียงน่าฟัง
4. รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
5. บริการที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ
6. ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการที่ดีและมีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการคือ ลักษณะของงานบริการที่ดีและองค์ประกอบของงานบริการ ในลักษณะดังนี้

1. ลักษณะของงานบริการ ต้องมีลักษณะของการให้บริการคือ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดงานปริมาณล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ผู้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อนักวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2. องค์ประกอบของงานบริการ งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้น เป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

อัสซูธี สุทธิฉวิล (2538 : 47) ได้นำเสนอหลักการของการให้บริการ โดยกล่าวว่าหลักของการให้บริการแยกเป็นองค์ประกอบเป็น 5 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากนักจนเกินกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะอาด บริการที่จัดให้แก่ผู้ที่รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากให้แก่ผู้รับบริการ หรือใช้บริการมากจนเกินไป

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพบริการนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งคุณภาพของการบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมาจากองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ความสะดวกที่ได้รับจากสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ อธิปไตยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ ตลอดจนระบบงานต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน

การให้บริการนับว่าเป็นหน้าที่หลักของส่วนราชการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน โดยตรงส่วนราชการและข้าราชการที่ให้บริการมีหน้าที่ส่งตรงการบริการ (Delivery Service) ให้แก่

ประชาชนผู้รับบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สินโดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างทั่วถึงและเสมอภาคกัน แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชนนั้น มีนักวิชาการจำนวนมากที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ไว้ ที่สมควรนำมาอ้างอิงในที่นี้ คือ

ความหมายของการให้บริการ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2538 : 20) ให้ความหมายของการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น ทุกหน่วยงานจะต้องสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคที่พบ และความต้องการที่จะให้ปรับปรุงการให้บริการจากลูกค้าโดยตรง เพื่อนำมาจัดเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน และรับทราบโดยทั่วกันทั้งฝ่ายลูกค้าผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

สุรพงษ์ คนองเดช (2541 : 22) ให้ความหมายของการบริการประชาชนคือ การทำงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนผู้รับบริการ

เบอาเวน ริชาร์ด และ โทมัส (Bowen , Richard. & Thomas. 1990 : 21 ; อ้างถึงใน มลชนก วิชัยสี 2542 : 3) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การให้ความคิด ความบันเทิง ความรู้ การเปลี่ยนแปลงรูปร่างหน้าตา หรือสุขภาพของลูกค้า สิ่งคิดค้นใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม (Social innovation) หรือเหตุการณ์ทางสังคม หรือความพยายามก็ได้ และส่วนใหญ่ลูกค้าจะบริโภคผลที่ได้จากการบริการ (Output) ณ สถานที่ผลิตบริการนั้น ๆ เลย

ชูชาติ วิรเศรณี (2544 : 212) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง ผลลัพธ์ทั้งหลายที่ทำให้เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการ โดยบรรดากิจกรรมต่าง ๆ ณ จุดสัมผัสระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าผู้รับบริการและทั้งโดยกิจกรรมภายในองค์กรของผู้ให้บริการ

จากความหมายของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่าเป็นการบริการที่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ในด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ คุณภาพของการบริการต้องวัดกันด้วยความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้รับบริการ เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัย แต่การบริการบางส่วนสามารถวัดได้ เช่น ความรวดเร็ว หรือจำนวนคนที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้

แนวคิดของการให้บริการ

เพนชานสกี อาร์ และ โทมัส (Penchansky & Thomas 1991 : 102 ; อ้างถึงใน ศศิธร พูลสุข. 2538 : 38) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ คือ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการด้วย

พานันดิเกอร์ และ เซอร์ซาคาร (Panandiker & Shirsagar. 1978 : 10 ; อ้างถึงในรายงานการวิจัยฝ่ายวิชาการ สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการ สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ กระทรวงยุติธรรม 2539 : 9) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่าเป็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้กับประชาชนที่ติดต่อตามปกติสถาน หรือ กฎระเบียบที่วางไว้ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึก อารมณ์ และความเป็นญาติพี่น้องหรือเพื่อนฝูง

จากแนวคิดของการให้บริการข้างต้นสรุปได้ว่า การเข้ารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือการบริการว่ามีความสะดวก สบาย และมีคุณภาพ

หลักการการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2530 : 303 - 304) ได้ให้หลักการ การให้บริการที่ดีไว้ว่า

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายถึง การให้บริการควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และการบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. ให้บริการ โดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายถึง การบริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ให้บริการ โดยยึดหลักความเสมอภาค หมายถึง บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลในลักษณะที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัด
4. ให้บริการ โดยยึดหลักความประหยัด การบริการนี้คำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ ต้องไม่มากกว่าผลที่จะได้รับ
5. ให้บริการ โดยยึดหลักความสะดวก ซึ่งคำนึงว่าบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใด ๆ ให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ ชวงส์ ฉายะบุตร (2536 : 11-14) ยังได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร (One Stop Service) หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package Service โดยยึดหลักการตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการบริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะมีลักษณะเป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มขึ้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่คิดว่าตนเองมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎร ตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อกับราษฎรจึงต้องใช้เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก และจะต้องผ่านการคัดสรร ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเป็นเจ้าของมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้เสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียม และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

จากหลักการ การให้บริการข้างต้นพอสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการต้องให้การบริการกับผู้รับบริการ โดยให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ ไม่สนองต่อกลุ่มหนึ่งมีความสม่ำเสมอ ความทัดเทียมเสมอภาคกันทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

การบริการแบบครบวงจร

สำรว ย เกษกุล (2538: 26-27) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

1. ข้าราชการต้องถือว่าการให้บริการเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว ข้าราชการจะต้องเข้าใจว่าผู้รับบริการมีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนสิทธิที่จะรับรู้ให้ความจริง หรือโต้แย้งด้วยเหตุผล ได้อย่างเต็มที่

3. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคม (Acceleration) ปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นของระบบราชการเป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจึงจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการ การมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจำแนกได้ใน 3 ลักษณะ คือ

3.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องอยู่ในอำนาจของตน

3.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการทำงานให้เหลือน้อยที่สุด

3.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถบริการได้ทั้งขั้นตอนก่อน การบริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาความเสียหาย

4. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกินสองครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ การให้บริการที่แล้วเสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้ทำการติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้บริการจะไม่ได้มาขอรับบริการเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามมาให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย

5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งของกระบวนการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนมีความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ค่อยดีต่อการให้บริการของรัฐต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกันได้

6. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้อง

มีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ นโยบาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิง ศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

7. ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาให้บริการ แบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับ ทางราชการ อันจะทำให้การสื่อสารทำความเข้าใจ ระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อน น้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ โดยการพัฒนาทัศนคติที่ดีของข้าราชการ ให้มีความเข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการ ให้บริการเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิของผู้ที่มา ติดต่อขอรับบริการ

8. ความเสมอภาค (Equality) การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมี หน้าที่ให้บริการประชาชน โดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่ สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือที่เรียกว่า ความเสมอภาค ในการให้บริการ

8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคใน โอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดเรื่องความเข้าใจหรือข้อมูล ข่าวดูเพียงพอ อยู่ในถิ่นทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องถึงคนกลุ่ม นี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการ ไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น จัด หน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อลดเงื่อนไขในการให้บริการ ให้เหมาะสม สมกับ ความสามารถของผู้รับบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6-8) กล่าวว่า การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้ หน่วยงานอาจกำหนดให้ ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวก สำหรับประชาชนก็ได้

โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นเรื่องที่มีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ : เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับ เงินเดือนประจำ โดยมีได้ค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ

ผู้รับบริการ : ประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ การบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชน เฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการขอติดตั้งมิเตอร์ หรือ แก๊วกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น

2. เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด

บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือเฉพาะหน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียดที่รัฐกำหนด ทั้งนี้ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จุด ที่หน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น จะไปรับบริการที่หน่วยอื่นไม่ได้

3. มีกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข

บริการที่รัฐกำหนดนั้น มักมีเวลาเกี่ยวข้องกับผู้อื่น นอกจากนี้ หากประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ หรือถูกฟ้องดำเนินคดี ฯลฯ

4. มีกฎระเบียบรองรับ

บริการของรัฐก็เช่นเดียวกับการดำเนินการอื่น ๆ ของรัฐ คือ เป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ คำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดเงื่อนไขไว้ก่อนข้างรัดกุมจนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันก็เป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

การบริการแบบครบวงจร ของผู้ให้บริการสรุปได้ว่า หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ยังต้องมีส่วนในการจัดบริการให้กับผู้รับบริการ ลูกค้า คอยดูแลเพื่อให้แน่ใจว่าผู้รับบริการ ลูกค้า ได้รับบริการที่เหมาะสม เป็นธรรม และสะดวก รวดเร็ว เร่งรัดพัฒนาคุณภาพของบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งทั้งนี้ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจ และความศรัทธาที่ผู้รับบริการ ลูกค้า พึงมีต่อผู้ให้บริการและนอกจากนี้ปรัชญาเวสารัชช (2540 : 15-19) ยังกล่าวถึงลักษณะบริการที่พึงประสงค์จากแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

1. บริการขอดนิยมนับคำกลอน

“ยิ้มแย้มแจ่มใส เค็มใจบริการ ทำงานฉับไว ปราศรัยไพเราะ เหมาะสมโอกาสไม่ขาดน้ำใจ”

ยิ้มแย้มแจ่มใส หมายถึง ยิ้มด้วยไมตรี แสดงเจตนาช่วยเหลือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นเสน่ห์ที่น่ารักที่สุดในกาบริการ หากเจ้าหน้าที่ผู้ต้อนรับมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ที่ร้อนและเหนียวก็กลายเป็น เรื่องที่กังวลก็ผ่อนคลาย พร้อมรับฟัง พร้อมร่วมมือกับเจ้าหน้าที่

เค็มใจบริการ หมายถึง การเค็มใจบริการแสดงออกได้ทั้งอากัปกิริยา คือ ไม่ทำสะบัด คุณเฉียว ทำแบบเสียไม่ได้ แต่ต้องตื่นตัว กุฏิจวบ สบคาขณะรับฟัง การเค็มใจบริการยังสะท้อนในรูปการปฏิบัติงาน คือ แสดงความสนใจดูเรื่องขณะที่รับบริการ สนใจรับฟังปัญหา ตั้งใจพิจารณาเรื่อง

ทำงานฉับไว หมายถึง บริการมีลักษณะฉับไว รวดเร็ว

ปราศรัยไพเราะ หมายถึง พูดแล้วคนฟังสบายหูสบายใจ เริ่มด้วยการทักทาย “สวัสดีครับ สวัสดีค่ะ” ตามด้วย “มีอะไรจะให้ช่วยไหมครับ ค่ะ” ถ้าทำอะไรไม่ถูกต้องก็ต้องพร้อมที่จะพูดขอโทษ

เหมาะสมโอกาส หมายถึง คนที่ให้บริการต้องรู้กาลเทศะ ต้องทำตัวให้สุภาพ ทำตามขั้นตอนที่กำหนด

ไม่ขาดน้ำใจ หมายถึง การมีความเอื้ออาทร ห่วงใย ดูแลรักษา ต้องการให้เกิดความสะดวกสบาย

2. เสน่ห์บริการอื่น ๆ ได้แก่

ให้ความเป็นธรรม หมายถึง ไม่ปล่อยให้ใครลัดคิว หรือเอาเปรียบคนอื่น อาจยกเว้นสำหรับบางกรณี เช่น คนป่วยหนัก คนอ่อนแอบางราย

รับฟัง หมายถึง พยายามรับฟัง ทำความเข้าใจ และสรุปประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ ใช้ความอดทนในการอธิบายและให้ความช่วยเหลือตามสภาพ

ติดตามเรื่อง หมายถึง เอาใจใส่ติดตามเรื่อง โดยเฉพาะในกรณีที่มีปัญหา หรือผู้ติดต่อบางรายมารอนานก็ควรเข้าไปถามและติดตาม การติดตามเรื่องทำให้ผู้บริการรู้สึกว่ามีคนทออดถึง

หลักการพื้นฐานของการบริการ

การพัฒนาและปรับปรุงการบริการของหน่วยงานรัฐ มีหลักการที่พึงกำหนดเป็นเป้าหมายที่ต้องบรรลุให้ได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจและไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการ
2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป เนื่องจากสถานที่บริการอาจคับแคบ การมีคนจำนวนมากเดินขวัก ไขว่กันเป็นสิ่งที่พึงหลีกเลี่ยง ดังนั้น ต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อลดจำนวนคนที่มารับบริการ เช่น จัดบริการผ่านไปรษณีย์ ระบบโทรศัพท์ หรือระบบอีเมล
3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน ต้องระวังไม่ทำเอกสารหาย ทำบกพร่องจนผู้รับบริการต้องมาใหม่ ให้ข้อมูลผิดเสียเที่ยว
4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่น มีที่นั่งพักมีร้านอาหารที่มีคุณภาพดี ชำราขการแต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด
5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการ โดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รู้จักสถานที่ รู้ว่าควร ไปติดต่อที่ไหนอย่างไร มีขั้นตอนอย่างไร มีเจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม มีการตอบคำถามทางโทรศัพท์ หรือทำระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

6. เตรียมความสะอาดให้พร้อม เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการถ่ายเอกสาร มีคำแนะนำว่าจะไปถ่ายรูปที่ใดที่ใกล้ที่สุด รับเรื่องไว้ก่อน จัดทำที่แลกเงินหรือถอนเงิน เป็นต้น

จากหลักการพื้นฐานของการบริการดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการ คือ งานบริการที่เกิดจากพฤติกรรมของฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่า ผู้บริการ ให้การตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้รับบริการอาจออกมาในสถานะที่เป็นสสาร วัตถุ และไม่เป็นสสาร จับต้อง หรือสัมผัสทางกายไม่ได้ แต่สามารถที่จะสัมผัสทางจิตใจ อารมณ์ ในรูปของความรู้สึก ทักษะ ความคาดหวัง ความคิดเห็นว่ามีคามพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความเสมอภาคโดยไม่ถือความสัมพันธ์ส่วนตัว ให้บริการอย่างรวดเร็ว ค่อนข้างและเพียงพอ เรียบร้อย สุภาพ ได้รับความช่วยเหลือที่เนะ ได้รับความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจ หรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการทั้งมีความสะดวกกาย สะดวกใจ ในการรับบริการ ปราศจากข้อสงสัยหรือสับสนในการรับบริการ ตลอดจนจะต้องฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ถูกคำ เพื่อนำมาปรับปรุง การบริการให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ มีประสิทธิภาพ (สวัสดิ์ ผงกลี 2550 : 18 - 26)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslows ; อ้างถึงใน. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544 : 54-58) ผู้ซึ่งเสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ได้สรุปว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการอย่างไม่มีสิ้นสุด ข้อสรุปของ Maslows เกิดขึ้นหลังจากที่ได้สังเกตปฏิกิริยาของผู้คนจำนวนมากที่ตนได้ทำงานด้วยในบริเวณคลินิกแห่งหนึ่ง เมื่อ Maslows เห็นว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่มีลักษณะดังกล่าว จึงมีความเห็นต่อไปว่า เป็นไปไม่ได้ที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์แต่ละคนได้รับความพึงพอใจ เพราะมนุษย์แต่ละคนมีลำดับขั้นของความต้องการ

ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslows) มีสมมติฐานเบื้องต้นอยู่ 4 สมมติฐานด้วยกันคือ

1. เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองหรือได้รับการทำให้พอใจแล้ว ความต้องการนั้นจะไม่เป็นตัวกระตุ้นหรือตัวแรงจูงใจต่อไป แต่จะมีความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก
2. โครงสร้างหรือขอบข่ายของความต้องการ สำหรับคนส่วนใหญ่ ยู่ยากสลับซับซ้อน และมีเป็นจำนวนมากมายที่ไปมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน
3. โดยทั่วไป ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการในระดับต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับการทำให้เกิดความพอใจ
4. มีวิธีต่าง ๆ มากมายที่จะทำให้ความต้องการในระดับที่สูงกว่า ได้รับการตอบสนองมากกว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า

จากสมมติฐานดังกล่าว Maslows ได้นำมาเป็นเกณฑ์หรือเป็นหลักในการจำแนกความต้องการของคนออกเป็นลำดับขั้น 5 ขั้นด้วยกัน ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย
2. ความต้องการทางความมั่นคงปลอดภัย
3. ความต้องการความรัก
4. ความต้องการชื่อเสียง
5. ความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต

1. ความต้องการขั้นตอนแรกหรือขั้นตอนพื้นฐานความต้องการ ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของความต้องการทางกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางกายเป็นความต้องการพื้นฐานหรือเป็นความต้องการขั้นแรกของบุคคลแต่ละคน ตัวอย่างของความต้องการในขั้นนี้ได้แก่ อาหาร ยา เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มและที่อยู่อาศัย ความต้องการในสิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่จำเป็นแก่ร่างกาย โดยทั่วไปบุคคลแต่ละคนจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการตอบสนองความต้องการเหล่านี้จนกระทั่งเกิดความพอใจ จึงจะแสวงหาความต้องการในขั้นหรือลำดับต่อไป เช่น ถ้าบุคคลยังมีความหิว หรือยังไม่มีที่อยู่อาศัย ก็จะไม่สนใจความต้องการในลำดับขั้นที่สูงกว่าแต่ถ้าเมื่อใดความหิวหรือปัญหาที่อยู่อาศัยได้รับการตอบสนองหรือทำให้ได้รับความพอใจ บุคคลจึงจะมีความต้องการในขั้นที่สูงกว่า

ในแง่ของการบริหาร ลูกจ้างคนงานที่ได้รับแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นจากความต้องการอันนี้จะเกิดความกังวลจิตใจว่าวุ่น ถ้าผู้บริหารรู้และเข้าใจสามารถใช้ความต้องการดังกล่าวเป็นตัวกระตุ้นให้ ผู้ร่วมงานหรือทำให้ผู้ร่วมงานตั้งใจทำงานได้

2. ความต้องการขั้นที่สองคือความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs) ความต้องการทางด้านนี้ได้รวมเอาความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และการปราศจากความเจ็บปวด ความขู่เข็ญ คุกคาม หรือความเจ็บไข้ได้ป่วยเข้าไว้ด้วย ความต้องการด้านนี้เหมือนกับกรณีของความต้องการทางกายกล่าวคือ เมื่อความต้องการในเรื่องนี้ยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือยังไม่ได้ทำให้ได้รับความพึงพอใจ พวกลูกจ้างทำงานจะมีความกังวลหมกมุ่น อยู่กับความต้องการเหล่านี้ เมื่อเป็นเช่นนี้ งานใด ๆ ก็ตามที่สนับสนุนส่งเสริมความมั่นคงปลอดภัยและปกป้องคุ้มครองในระยะยาว งานนั้นจะได้รับการยกย่องหรือพิจารณาว่ามีคุณค่า โดยทั่วไปความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่สำคัญสำหรับลูกจ้างคนงาน ผู้บริหารที่มุ่งเน้นความต้องการนี้ ในการบริหารมักจะมีการเน้นเรื่องของกฎระเบียบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จะให้ความสำคัญกับผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับลูกจ้างคนงานในเรื่อง

การที่จะนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนคนในการอุตสาหกรรม ถ้าผู้บริหารคนใดทำเช่นนั้นได้ โดยทั่วไปจะทำให้ ลูกจ้างคนงานตั้งใจทำงานเหมือนกับเป็นข้าราชการที่ดี (Good Bureaucrats)

3. ความต้องการขั้นที่สามคือความต้องการด้านความรัก (Affiliation or Social Needs) ความต้องการด้านนี้ได้รวมเอาความต้องการด้านมิตรภาพ ความรักและการเป็นเจ้าของไว้ด้วย ในแง่ของหลักการบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายและความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ก็จะมีความต้องการทางด้านความรักเกิดขึ้นตามมา โดยทั่วไปถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง มักจะมีผลกระทบต่อจิตใจของบุคคล ดังนั้นในแง่ของการบริหาร ถ้าความต้องการนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นตัวจูงใจเบื้องต้น จะทำให้บุคคลเห็นคุณค่าของงาน ในแง่ของการเปิดโอกาสสำหรับการแสวงหาและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันที่อบอุ่น รวมทั้งการประสานสามัคคีรักใคร่ปรองดองระหว่างกัน

กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ งานที่เปิดโอกาสให้มีการพบปะสังสรรค์ทางสังคมระหว่างผู้ร่วมงานมักจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นงานที่มีคุณค่า ผู้บริหารที่เข้าใจผู้ร่วมงานว่าพยายามดิ้นรนเพื่อให้ความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษให้เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้ร่วมงาน เช่น การแข่งขันกีฬา ไปเที่ยวปิกนิก สังสรรค์ร่วมกันทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ที่ผู้บริหารจะได้รับอันเนื่องจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวที่ตามก็คือ ความจงรักภักดีที่บุคคลจะมีต่อหน่วยงานหรือองค์การ

4. ความต้องการทางด้านการมีชื่อเสียง (Esteem or Recognition Needs) โดยทั่วไป ความต้องการนี้ได้รวมเอาความรู้สึกส่วนตัวในความสำเร็จและการตระหนักหรือการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ในแง่ของหลักการ บุคคลที่ต้องการให้บุคคลคนอื่นยอมรับในความสามารถของพวกเขาจะให้ความสนใจเกี่ยวกับความสำเร็จ ชื่อเสียง ความมีเกียรติ โอกาสต่าง ๆ ที่จะทำให้พวกเขาได้รับการส่งเสริมสนับสนุน

บุคคลที่มีความต้องการในเรื่องความเป็นเลิศ ความเชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหาคำต่าง ๆ รวมทั้งการมีความต้องการในเรื่องทักษะหรือความชำนาญและความต้องการในเรื่องความเป็นอิสระ โดยทั่วไปความต้องการเหล่านี้ ถือเป็นความรู้สึกส่วนตัว หรือความรู้สึกภายในของบุคคล ที่จะ เป็นเครื่องชี้หรือวัดภายนอกว่าสถานภาพของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้บรรลุผลของการมีชื่อเสียง โดยทั่วไปบุคคลใดที่ประสบความสำเร็จในความต้องการนี้ จะมีความรู้สึกว่ามีคุณค่ามี ความสามารถพอเพียงและจะมีความเชื่อมั่นในตนเอง ในขณะเดียวกัน ถ้าบุคคลไม่สามารถทำให้ ความรู้สึกได้ว่า พวกเขามีคุณค่าขณะเดียวกันจะทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น

5. ความต้องการขั้นสุดท้ายคือความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการนี้เป็นความต้องการขั้นสุดของบุคคล หลังจากความต้องการขั้นต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองมาแล้ว โดยทั่วไปบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่บรรลุความต้องการ

ในขั้นนี้ จะมีความรู้สึกยอมรับตัวเอง จะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและจะมีความรู้สึกที่ตัวเองมีความไม่ลำเอียงเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันจะมีความปรารถนาในเรื่องความสันโดษ

ดังนั้นในแง่ของการบริหาร ผู้บริหารที่มุ่งเน้นความต้องการทางด้านนี้ จะต้องพยายามที่จะกระตุ้นหรือจูงใจผู้ร่วมงานตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ จะต้องให้ผู้ร่วมงานเข้ามามีส่วนร่วมด้วย หรือในกรณีที่มีงานใดก็ตามที่มีความท้าทาย ก็จะต้องให้พวกเขาเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมด้วย ถ้าผู้บริหารทำเช่นนั้นได้ ก็จะมีส่วนช่วยให้ผู้ร่วมงานมีการยอมรับตัวเองเห็นว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่ท้าทาย

ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslows ข้างต้น ความต้องการทางด้านการมีชื่อเสียงและความต้องการทางด้านความสำเร็จสมหวังในชีวิตถือเป็นความต้องการในลำดับสูง ส่วนความต้องการทางกาย ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางด้านความรัก หรือความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่า

วิวัฒนาการการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับสุรา-ยาสูบ

ประกาศ กง.掖ด. (2542 : 10-11) ได้กล่าวว่า ภาษีสรรพสามิตถือเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศมาเป็นเวลาช้านานการจัดเก็บภาษีได้ดำเนินการมาตั้งแต่สมัยที่ยังมีการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชและได้เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ก่อนที่จะอธิบายถึงการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตตามพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 และพระราชบัญญัติพิกัตอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ในบทต่อไป จะขอกล่าวถึงความเป็นมาเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตของประเทศไทยสำหรับสินค้าบางประเภทโดยเฉพาะ สุรา ยาสูบ โดยจะกล่าวเป็นรายสินค้าสุรา-ยาสูบ ดังต่อไปนี้

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับสุรา

สุราเป็นสินค้าประเภทแรกที่มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในระยะแรกที่มีการจัดเก็บภาษี อาจกล่าวได้ว่าไม่มีหลักการทางทฤษฎีรองรับโดยตรง กล่าวคือเป็นเพียงเหตุผลทางด้านรายได้เท่านั้น เนื่องจากในสมัยโบราณรัฐบาลต้องการนำรายได้ไปพัฒนากองทัพเพื่อใช้ในการสงคราม การผลิตสุราในสมัยก่อนจะผูกขาดโดยบุคคลที่เรียกว่า “นายอากร” ซึ่งเป็นผู้ได้รับสัมปทานในการผลิตสุราและจ่ายค่าภาษีเป็นผลตอบแทนให้แก่รัฐ นอกอากรมีสิทธิที่จะโอนสิทธิในการผลิตสุราให้แก่บุคคลอื่นก็ได้แต่มีหน้าที่จะต้องเก็บภาษีจากบุคคลนั้นเพื่อจ่ายให้แก่รัฐบาล ส่วนสุรานำเข้าจะเก็บภาษีเฉพาะภาษีศุลกากร ไม่มีการจัดเก็บภาษีสรรพสามิต ในระยะแรกไม่มีกฎหมายที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสุราโดยตรงแต่มีเพียงสัญญาระหว่างรัฐกับนายอากรเท่านั้น

ต่อมาในปี พ.ศ. 2429 พระราชบัญญัติภาษีชั้นใน จุลศักราช 1249 ได้ออกใช้บังคับเพื่อจัดเก็บภาษีสุราทั้งที่ผลิตในประเทศและนำเข้า ซึ่งถือได้ว่าเป็นกฎหมายภาษีสรรพสามิตฉบับแรกของประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนี้การผลิตสุราจะผูกขาดและบริหารงานโดยหน่วยงานของรัฐที่เรียกว่า “กรมสุรา”

วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2474 กรมสุราได้ถูกยุบไปโดยมีการจัดตั้งกรมสรรพสามิตขึ้นเพื่อทำหน้าที่จัดเก็บภาษีสรรพสามิต โดยตรง ภายหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชเป็นระบอบประชาธิปไตยเมื่อปี พ.ศ. 2475 แล้ว ในปี 2493 ได้มีการออกกฎหมายฉบับใหม่ขึ้นเพื่อใช้แทนพระราชบัญญัติภาษีชั้นใน จุลศักราช 1249 คือพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ซึ่งใช้บังคับมาจนถึงปัจจุบัน

การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตสำหรับยาสูบ

ภาษีสรรพสามิตสำหรับยาสูบนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2486 โดยพระราชบัญญัติไฟ่ พุทธศักราช 2486 และกฎหมายฉบับนี้ได้ใช้มาจนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2509 ก็ได้ถูกยกเลิกไปโดยพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ซึ่งยังคงใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน

กฎหมายตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509

หลักกฎหมายว่าด้วยสุรา

ปัจจุบันกฎหมายว่าด้วยสุราที่กรมสรรพสามิตใช้ในการบริหารเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีสุรา คือ พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 กฎหมายว่าด้วยสุราแก้ไขครั้งสุดท้ายโดยพระราชบัญญัติสุรา (ครั้งที่ 7) พ.ศ. 2534สาระสำคัญของกฎหมายว่าด้วยสุรามี ดังนี้

ความหมายของคำว่าสุรา

สิ่งใดถ้าถือว่าเป็นสุราแล้วต้องอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยสุราก็มีการควบคุมตั้งแต่การผลิต การเสียภาษี การใช้สุราทำสินค้าบางชนิด การจำหน่าย การขน การจัดทำบัญชี ฯลฯ เหตุที่ต้องมีการควบคุมเป็นพิเศษเพราะสุราเป็นสินค้าที่บริโภคแล้วเป็นอันตรายต่อสุขภาพและสังคมรัฐจึงต้องใช้มาตรการทางภาษีในการควบคุมการบริโภค รวมทั้งนำภาษีมาชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อสังคม ในการจ้างแพทย์สร้างโรงพยาบาล เพื่อรักษาบุคคลที่เจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุอันสืบเนื่องจากการบริโภคสุรา

กฎหมายว่าด้วยสุรากำหนดนิยามไว้ว่า สุราหมายความรวมถึงวัตถุทั้งหลายหรือของผสมที่มีแอลกอฮอล์ซึ่งสามารถดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา หรือซึ่งดื่มกินไม่ได้แต่เมื่อได้ผสมกับน้ำหรือของเหลวอย่างอื่นแล้วสามารถดื่มกินได้เช่นกับน้ำสุรา



วท
246.0388
1222
1555

จากนิยามจะเห็นได้ว่าคำว่า สุรา กฎหมายมิได้ให้ความหมายไว้โดยตรงผู้ร่างกฎหมายคงเห็นว่าถ้าเป็นสุรา เช่นสุราแม่โขง สุราแสงโสม สุราขาว ฯลฯ ใครพบเห็นก็จะทราบได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ความหมายไว้ กฎหมายว่าด้วยสุราใช้คำว่า หมายถึงรวมถึงนั้นคือ นอกจากสุราที่รู้จักกันทั่วไปแล้ว ถ้าเป็นสิ่งอื่นที่มีความหมายตามที่กฎหมายว่าด้วยสุรากำหนดแล้วถือว่าเป็นสุราเช่นเดียวกัน

ในหนังสือคำอธิบายพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ของนายเสน่ห์ โปธิ์ปฐม

(ตำแหน่งสุดท้ายของท่านก่อนเกษียณอายุราชการคือ รองอธิบดีกรมสรรพสามิต) ได้วิเคราะห์ศัพท์สิ่งที่มีหมายรวมถึงว่าเป็นสุราด้วยไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. วัตถุทั้งหลายหรือของผสมที่มีแอลกอฮอล์ซึ่งสามารถดื่มกินได้ เช่นเดียวกับน้ำสุรา เช่น น้ำส้มหมัก น้ำขาว น้ำตาลเมา หรือที่ชาวบ้านเรียก กระแช่ สาโท อุ เป็นต้น คำว่ามีแอลกอฮอล์นั้นเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่จะแสดงว่าเป็นสุราหรือไม่
2. วัตถุทั้งหลายหรือของผสมที่มีแอลกอฮอล์ซึ่งดื่มกินไม่ได้ แต่เมื่อได้ผสมกับน้ำหรือของเหลวอย่างอื่นแล้วสามารถดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา เช่น แอลกอฮอล์หรือสุราสามทับซึ่งดื่มกินโดยธรรมดาไม่ได้แต่เมื่อเติมน้ำหรือของเหลวอย่างอื่นก็ดื่มกินได้เช่นเดียวกับน้ำสุรา เช่น ในการทำสุราแม่โขง หรือสุราผสม จะต้องกลั่นสุราขาวเป็นสุราสามทับหรือเรียกว่า แอลกอฮอล์มีดิกรี ตั้งแต่ 80 ดิกรีเสียก่อนแล้วนำไปผสมกับน้ำกลั่นให้ได้ดิกรี 35 ดิกรี และปรุงด้วยหัวน้ำเชื้อหรือหัวยาเป็นสุราปรุงพิเศษหรือผสมเป็นต้น

ความหมายของสุรามีสำคัญมาก เจ้าหน้าที่จะไปเก็บภาษีสุราหรือจับกุมใครในข้อหาที่เกี่ยวข้องสุราต้องพิจารณาก่อนว่าสิ่งนั้นเป็นสุราตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือไม่ประชาชนทั่วไปก็สามารถใช้เป็นข้อต่อสู้ได้ถ้าเห็นว่ากรกล่าวหาของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง

มีคำพิพากษาศาลฎีกาเกี่ยวกับความหมายของคำว่าสุราที่น่าสนใจ คือ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 859/2509 เจ้าพนักงานสรรพสามิตจับจำเลยพร้อมด้วยของกลาง คือ ข้าวหมกผสมสีอินดิโก 1 โอง ปริมาณ 70 ลิตร กรรมวิธีทำใช้ข้าวเหนียวกับลูกแป้งเชื้อสุราหมักทิ้งไว้ 2-3 วันแล้วจึงเอาสีผสมที่จำเลยใช้ย้อมผ้าเป็นสีคราม ของกลางรายนี้มีสีผสมอยู่ สรรพสามิตอำเภอเบิกความเป็นพยานโจทก์ว่าไม่ทราบว่าข้าวหมกผสมสีอย่างรายของจำเลยจะมีคนเอามาดื่มกินหรือไม่ กรมวิทยาศาสตร์ชี้แจงผลการพิจารณาตัวอย่างที่กรมสรรพสามิตนำส่งและที่เจ้าหน้าที่กรมวิทยาศาสตร์ไปเก็บตัวอย่างมาพบว่ามีสีอินดิโก (Indigo) ผสมอยู่ทุกตัวอย่าง อาจใช้ดื่มกินได้เช่นเดียวกับสุราถ้าผู้บริโภคนไม่ทราบถึงคุณสมบัติของสีที่ใช้ผสมจะเป็นพิษอันตรายหรือไม่ เพียงใด ของกลางที่จับได้จากจำเลยเป็นข้าวหมกผสมสีอินดิโก เจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตไม่แน่ใจว่าจะดื่มได้อย่างสุราธรรมดาทั้งไม่ทราบว่าจะมีคนเอามาดื่มกินกันหรือไม่ ตามความเห็นของกรมวิทยาศาสตร์ปรากฏชัดอยู่ว่าข้าวหมกผสมสีอินดิโก ใช้ดื่มกินได้เช่นเดียวกับสุราเฉพาะ

ผู้บริโภครที่ไม่ทราบถึงคุณสมบัติของสีที่ใช้ผสมว่าจะเป็นพิษอันตรายเท่านั้น โดยเหตุนี้ของกลางในคดีนี้จึงมิใช่สุราตามความในมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2493 ศาลฎีกาจึงเห็นว่าจำเลยมิได้กระทำความผิดตามฟ้อง

ประเภทสุรา

สุราแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือสุราแช่และสุรากลั่น

สุราแช่ คือ

1. สุราที่ไม่ได้กลั่น เช่น น้ำตาลเมา น้ำข้าว อุ เบียร์ เป็นต้น หรือ
2. สุราแช่ที่ได้ผสมกับสุรากลั่นแล้วแต่ยังมีแรงแอลกอฮอล์ไม่เกินสิบห้าดีกรี

สุรากลั่น คือ

1. สุราที่ได้กลั่นแล้ว เช่น สุราขาว สุราสามทับ (แอลกอฮอล์) สุราแม่โขง สุราแสงโสม เป็นต้น หรือ

2. สุรากลั่นที่ได้ผสมกับสุราแช่แล้วแต่ยังมีแรงแอลกอฮอล์เกินสิบห้าดีกรี

การที่กฎหมายต้องกำหนดให้แยกประเภทสุราแช่และสุรากลั่นให้ชัดเจนเพราะจะมีผลกับจำนวนภาษีที่ผู้ผลิตสุราต้องเสียและการกำหนดโทษกรณีมีการกระทำความผิดบางฐานความผิด

มีหลายคนที่มีการเข้าใจผิดว่าสุรากลั่นต้องมีแรงแอลกอฮอล์เกินสิบห้าดีกรี และสุราแช่ต้องมีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าสิบห้าดีกรีเสมอ ถูกเพียงครึ่งเดียว ที่ถูกต้องคือสุราแช่และสุรากลั่นแท้ ๆ ที่ตัวมันเองไม่ได้ผสมกับใครจะมีกี่ดีกรีกี่ได้ การจะพิจารณาดีกรีสุราประกอบคือ กรณีที่มีการนำสุราแช่และสุรากลั่นมาผสมกัน ถ้าสุราที่ผสมแล้วมีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าสิบห้าดีกรีให้ถือว่าเป็นสุราแช่ถ้าแรงแอลกอฮอล์เกินสิบห้าดีกรีกี่ให้ถือว่าเป็นสุรากลั่น เหตุที่ต้องกำหนดแบบนี้เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาเก็บภาษีว่าจะใช้อัตราภาษีสุราแช่หรือสุรากลั่น

มีกฎกระทรวง แบ่งประเภทสุรากลั่นไว้ทั้งหมด 5 ประเภท คือ

1. สุราสามทับ คือสุรากลั่นที่มีแรงแอลกอฮอล์ตั้งแต่แปดสิบดีกรีขึ้นไป
2. สุราขาว คือสุรากลั่นที่ปราศจากเครื่องย้อมหรือสิ่งปรุงแต่ง มีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าแปดสิบดีกรี
3. สุราผสม คือสุรากลั่นที่ใช้สุราขาวหรือสุราสามทับมาปรุงแต่งมีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าแปดสิบดีกรี
4. สุราปรุงพิเศษ คือสุรากลั่นที่ใช้สุราสามทับมาปรุงแต่ง มีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าแปดสิบดีกรี
5. สุราพิเศษ คือสุรากลั่นที่ทำขึ้นโดยใช้กรรมวิธีพิเศษมีแรงแอลกอฮอล์ต่ำกว่าแปดสิบดีกรี แบ่งย่อยได้อีก 2 ประเภท คือ

5.1 ประเภทวิสกี้ บรั่นดี รัม อิน หรือสุราแบบต่างประเทศอย่างอื่น

5.2 ประเภทเกาหลีแข็ง เชียงซุน นุ่นกู่ยโล้ว หรือสุราจีนอย่างอื่น

ทราบความหมายของสุราแล้วมารู้จักเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทสำคัญตามพระราชบัญญัติ

พ.ศ. 2493 คือ เจ้าพนักงานสรรพสามิต และพนักงานเจ้าหน้าที่

เจ้าพนักงานสรรพสามิต

เจ้าพนักงานสรรพสามิตคือใคร เจ้าพนักงานสรรพสามิตคือข้าราชการบางตำแหน่งที่กฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริหารงานตามกฎหมายสุราเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานสรรพสามิตมีหลายประการ เช่น

1. ออกใบอนุญาตให้นำสุราเข้ามาในราชอาณาจักร
2. ออกใบอนุญาตให้ใช้สุราทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
3. ออกใบอนุญาตขนสุรา
4. ออกใบอนุญาตให้จำหน่ายสุรา
5. ควบคุมการจำหน่ายสุราทั้งหมดในคราวเดียวกันกรณีผู้ได้รับใบอนุญาตขายหรือ

ถูกเพิกถอน

6. ออกใบอนุญาตให้ผู้ได้รับอนุญาตประเภทที่ 1 หรือ 2 เก็บรักษาสุราไว้ที่อื่นนอกจากที่ได้รับอนุญาต

7. อนุญาตให้ผู้ได้รับอนุญาตประเภทที่ 1 หรือ 2 เปลี่ยนแปลงสุรา หรือ เปลี่ยนแปลงภาชนะบรรจุสุรา

8. ออกใบอนุญาตจำหน่ายหรือทำเชื้อสุรา

9. รับแบบบัญชีเบ็ดเตล็ดที่ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายสุรายื่นตามที่กฎหมายกำหนด

ใครจะเป็นเจ้าพนักงานสรรพสามิตต้องได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีกรมสรรพสามิต ปัจจุบันอธิบดีกรมสรรพสามิตได้ประกาศแต่งตั้งข้าราชการหลายตำแหน่งให้เป็นเจ้าพนักงานสรรพสามิต ประกาศแต่งตั้งจะมี 2 ลักษณะ คือ

1. ให้เป็นเจ้าพนักงานสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2493

บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจะมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ในทุกมาตราที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานสรรพสามิต ตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งตามลักษณะนี้ เช่น ผู้อำนวยการสำนักงานสรรพสามิตภาค สรรพสามิตพื้นที่ สรรพสามิตพื้นที่สาขา เป็นต้น

2. ให้เป็นเจ้าพนักงานสรรพสามิต ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2493 บางมาตรา

บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจะมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 เฉพาะ มาตราที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานสรรพสามิต

เจ้าพนักงานสรรพสามิตตามมาตรา 17 คือ อำนาจในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 17 เช่น เจ้าพนักงานสรรพสามิต เจ้าหน้าที่ สรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ เจ้าหน้าที่ตรวจสรรพสามิต นายตรวจสรรพสามิต เจ้าพนักงานสรรพสามิต สังกัดสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขา

เจ้าพนักงานสรรพสามิตตามมาตรา 14 คือ อำนาจในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 14 เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานสรรพสามิต เจ้าพนักงาน สรรพสามิต เจ้าหน้าที่สรรพสามิตประจำโรงงานสุรา

พนักงานเจ้าหน้าที่

เป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีกรมสรรพสามิตเช่นเดียวกับเจ้าพนักงาน สรรพสามิต ที่แตกต่างกันเห็นชัดเจน คือ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดพนักงานเจ้าหน้าที่มี อำนาจหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิด ตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็น พนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น เจ้าหน้าที่ตรวจสรรพสามิต นายตรวจสรรพสามิต เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภานี นอกจากอำนาจหน้าที่ในการปราบปรามผู้กระทำความผิดแล้วยังมีหน้าที่อื่นอีก เช่น ควบคุมการปิด แสตามปีสุรา ควบคุมการเปลี่ยนแปลงน้ำสุรา เป็นต้น

การขออนุญาตทำสุรา

ผู้ใดคิดจะทำสุราต้องขออนุญาตทำสุราต่ออธิบดีกรมสรรพสามิต ได้รับอนุญาตแล้วจึงจะ ทำสุราได้ ถ้าฝ่าฝืนทำสุราโดยไม่ได้รับอนุญาตต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่ เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับแต่ถ้าทำด้วยขायด้วยอัตราโทษจะสูงขึ้นเป็นจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือ ปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

“ขอเดือนอีกกรณีหนึ่งว่าถ้าไม่ได้ทำสุราก็อย่าไปมีภานะหรือเครื่องกลั่นสำหรับทำสุรา ไว้ในครอบครองเพราะมีความผิดเช่นเดียวกับผู้ที่ทำสุราโดยไม่ได้รับอนุญาต”

ผู้ใดที่ประสงค์จะทำสุราก็ปรึกษาหรือขอคำแนะนำและยื่นคำขอได้ที่สำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่ใกล้บ้านท่านมีทุกจังหวัด เดียวนี้กฎเกณฑ์ในการขออนุญาตทำสุราเช่นชนิดสุรา ผลไม้ สุราพื้นเมือง และสุราแช่อื่นนอกจากเบียร์หรือสุรากลั่นชุมชนค่อนข้างผ่อนปรนไปมาก ประชาชน สามารถรวมกลุ่มตามหลักเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดก็สามารถขออนุญาตทำสุราได้ ถ้าท่านได้รับ อนุญาตแล้วต้องศึกษากฎหมาย กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจและต้องปฏิบัติ ตามด้วย ถ้าฝ่าฝืนอาจจะได้รับโทษตามกฎหมายหรือถึงขั้นถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ เหตุที่ต้องมีกฎ กติกาค่อนข้างมาก ควบคุมตั้งแต่การทำ การจำหน่าย การเก็บรักษาสุรา การขน กำหนดเวลา

จำหน่าย การส่งออก การเสียภาษี วิธีการปิดแสตมป์ การนำสุราไปผลิตสินค้าบางประเภท การทำ
บัญชี ฯลฯ เพราะว่าสุราเป็นสินค้าพิเศษบริโภคมาก ๆ นอกจากเป็นอันตรายต่อสุขภาพของพลเมือง
แล้วยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและศีลธรรมอันดีของประชาชน เช่น เกิดอุบัติเหตุตาม
ท้องถนนมีคนตายคนเจ็บ การก่ออาชญากรรมชกชิงวิ่งราว ช่มชู้ การทำร้ายกันในครอบครัว
 เป็นต้น รัฐจึงไม่สามารถเปิดเสรีการค้าการจำหน่ายสุราได้ร้อยเปอร์เซ็นต์เหมือนการจำหน่าย
ก๋วยเตี๋ยว รัฐจึงต้องมีมาตรการทางภาษีในการควบคุมการบริโภคและลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
ในสังคม

การนำสุราเข้ามาในราชอาณาจักร

ไปเที่ยวต่างประเทศเห็นสุราขวดสวยๆ อยากซื้อมาฝากเพื่อนนำเข้าประเทศไทยได้
หรือไม่? ไม่ได้นะครับมีความผิดทันที ถ้าจะไม่ให้ผิดทำอะไร มีข้อยกเว้น 2 ประการ คือ

1. ต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานสรรพสามิตหรือ
2. นำเข้ามาไม่เกิน 1 ลิตร ก็ไม่ต้องขออนุญาต

ความผิดฐานนำสุราเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดเข้ามาโดยไม่ได้รับอนุญาตปรับไม่เกิน
หนึ่งพันบาทนอกจากนั้นยังต้องเสียภาษีอีกต่างหากเว้นแต่สุราที่นำเข้ามาปริมาณไม่เกินหนึ่งลิตร
และได้เปิดฝาขวดแล้ว กล่าวโดยสรุป คือ ถ้าท่านนำสุราต่างประเทศเข้ามาไม่เกินหนึ่งลิตรและเปิด
ฝาขวดแล้วท่านก็ไม่ต้องขออนุญาตและไม่ต้องเสียภาษีเช่นเดียวกัน โทษดูเหมือนจะไม่มากแต่ก็จะ
ทำให้เสียเวลา เสียอารมณ์อีกต่างหาก ไปเที่ยวสนุก ๆ มาแล้วต้องมาเครียดในเรื่องที่ไม่ควรเกิดอีก
และขอเตือนไว้ว่านอกจากกฎหมายสรรพสามิตแล้ว ท่านอาจมีความผิดตามกฎหมายศุลกากรอีก
ข้อในประเทศเรารู้ว่าเพราะมีขายทั้งสุราในและต่างประเทศอยู่แล้วเงินก็หมุนเวียนในประเทศ
ถ้าให้ตีไม่ต้องกินจะดีที่สุด

อัตราภาษีสุรา

สุราที่ผลิตออกมาต้องเสียภาษีก่อนขนออกจากโรงงานสุราหรือก่อนนำเข้ามาใน
ราชอาณาจักรกรณีสุราต่างประเทศมีกฎกระทรวง กำหนดอัตราภาษีสุราที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีไว้
ดังนี้

ผู้ออกกฎกระทรวงกำหนดอัตราภาษี คือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยความ
เห็นชอบของคณะรัฐมนตรีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งส่วนใหญ่จะเป็นการปรับขึ้น
ข้อจำกัดการกำหนดอัตราภาษีที่ใช้ในการจัดเก็บคือต้องไม่เกินอัตราภาษีในบัญชีท้าย
พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2463 และฉบับแก้ไข

อัตราภาษีมีทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณจะเสียอัตราไหน

กฎหมายกำหนดไว้ว่าถ้ามีการกำหนดอัตราภาษีไว้ทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณเมื่อคำนวณภาษีตามอัตราใดแล้วอัตราใดให้ภาษีมากกว่าก็ให้ใช้อัตรานั้น

มูลค่าที่ใช้เป็นฐานในการคำนวณภาษี

1. สุราในประเทศ มูลค่า คือ ราคาจำหน่าย ณ โรงงานสุรารวมภาษีสุราที่พึงชำระ
2. สุราต่างประเทศ มูลค่า คือ ราคา ซี.ไอ.เอฟ. ของสุราบวกด้วยอากรขาเข้า ค่าธรรมเนียม

พิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการลงทุนและภาษีและค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการลงทุนและภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นตามที่จะได้กำหนด โดยพระราชกฤษฎีกาแต่ไม่รวมถึงภาษีมูลค่าเพิ่ม (ราคา ซี.ไอ.เอฟ. คือราคาสินค้าที่บวกด้วยค่าประกันภัยและค่าขนส่งถึงด่านศุลกากรในประเทศ)

ทำไมต้องกำหนดอัตราภาษีไว้ทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณ

การคำนวณภาษีตามปริมาณจำนวนภาษีจะขึ้นกับจำนวนสินค้าที่ผลิต ถ้าผลิตมากก็เสียภาษีจะขึ้นกับจำนวนสินค้าที่ผลิต ถ้าผลิตมากก็เสียภาษีมามากผลิตน้อยก็เสียภาษีน้อย การเก็บภาษีสุราจะมีการคำนวณจากปริมาณแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ในสุรา แอลกอฮอล์บริสุทธิ์จะมีดีกรี 100 แม่โจง 1 ขวด 35 ดีกรี ขนาดขวด 0.750 ลิตร ถ้าจะคำนวณภาษีในอัตราตามปริมาณของสุราแม่โจงขวดนี้ก็ต้องหาแอลกอฮอล์บริสุทธิ์คิดได้จากดีกรีของสุรา สุรา 35 ดีกรีหมายความว่าสุราจำนวน 100 ส่วน จะมีแอลกอฮอล์ 35 ส่วน สุรา 0.750 ลิตร จะมีแอลกอฮอล์บริสุทธิ์เท่ากับ 35 คูณ 0.750หารด้วย 100 ผลลัพธ์คือ 0.26 ลิตร นำเอาจำนวนแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ที่ได้ไปคูณอัตราภาษีตามปริมาณที่ใช้ในการจัดเก็บภาษีสำหรับสุราแม่โจง อัตราภาษีอยู่ในประเภทสุราปรุงพิเศษ คือ 400 บาทต่อลิตร แห่งแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ จำนวนภาษีสุราสำหรับสุราแม่โจง 1 ขวด คือ $0.26 \times 400 = 104$ บาท

การคำนวณภาษีตามมูลค่าจำนวนภาษีขึ้นกับราคาสินค้าภาษีที่ได้รับจะผันแปรตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศยามเศรษฐกิจรุ่งเรืองสินค้าราคาจะสูงขึ้นทำให้ภาษีที่ได้รับสูงตามไปด้วยไม่ต้องแก้ไขกฎหมายหรือกฎกระทรวงบ่อย ๆ แต่ถ้าเศรษฐกิจตกต่ำราคาสินค้าถูกลงภาษีที่เก็บได้ก็จะต่ำลงด้วย แต่เราก็มีหลักประกันว่าถ้าคำนวณภาษีตามมูลค่าแล้วต่ำกว่าการคำนวณตามปริมาณก็ให้เสียภาษีตามปริมาณนับเป็นความชาญฉลาดของนักการภาษีที่ได้วางหลักเกณฑ์ในการคำนวณไว้เหมาะสมทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขกฎหมายบ่อย

เครื่องหมายแสดงการเสียภาษี

สุราทุกประเภททั้งที่ผลิตในประเทศและต่างประเทศเสียภาษีโดยการปิดแสตมป์ เมื่อจะซื้อสุราบริโภคก็ควรซื้อสุราที่ปิดแสตมป์เท่านั้นเพื่อให้แน่ใจว่าเป็นสุราของแท้และได้เสียภาษีให้รัฐแล้ว แแสตมป์จะปิดครอบฝาปิดเมื่อเปิดฝาขวดหรือภาชนะแสตมป์จะต้องถูกทำลายทันที

นอกจากการเสียภาพีสुरาโดยการใส่เสตมป์แล้วยังมีกฎกระทรวง กำหนดให้ใช้วิธีอื่นได้
อีก คือ

1. เครื่องมือวัดปริมาณน้ำสุราและคำนวณภาษีสุราตามที่วัดได้จากเครื่องมือภายใต้
การควบคุมของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันสุราที่ใช้วิธีเสียภาพีโดยวิธีนี้ คือ สุราแช่ประเภทเบียร์ที่ผลิต
ในประเทศ เช่น เบียร์สิงห์ เบียร์ช้าง เป็นต้น
2. การใช้เครื่องหมายแสดงการเสียภาพีสुरาหมักหรือปิดภาชนะบรรจุสุราหรือเป็น
ภาชนะบรรจุสุรา ผู้ได้รับอนุญาตทำสุราซึ่งประสงค์จะใช้วิธีนี้ต้องมีการขอจดทะเบียนเครื่องหมาย
แสดงการเสียภาพี

ผู้มีหน้าที่เสียภาพี

1. ผู้ได้รับใบอนุญาตทำสุราต้องเสียภาพีสुरาที่ทำได้อ่อนขนสุราออกจากโรงงาน
2. ผู้นำสุราเข้ามาในราชอาณาจักรต้องเสียภาพีก่อนขนผ่านด่านศุลกากร
3. ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 1 ซึ่งได้รับอนุญาตให้ทำการเปลี่ยนแปลง
ภาชนะบรรจุสุราโดยเสียภาพีอีกสิ่งหนึ่ง
4. ผู้รับโอนสุราของผู้ได้รับเอกสิทธิ์โดยการลดหย่อนหรือเว้น ไม่เรียกเก็บภาษีสุรา
ตามข้อผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การสหประชาชาติ หรือตามกฎหมายระหว่างประเทศ หรือ
ตามสัญญา หรือความตกลงกับต่างประเทศหรือทางการทูตตามหลักด้อยที่ด้อยปฏิบัติต่อกัน

การคืนภาษี

มีบางกรณีที่กฎหมายว่าด้วยสุราให้ผู้มีสิทธิขอคืนภาษีสุราซึ่งได้เสียภาพีไว้แล้ว คือ

1. สุราแปรสภาพไม่สมควรดื่มกิน สุราซึ่งเสียภาพีและได้ขนออกจากโรงงานสุราแล้ว
ภายหลังสุราได้แปรสภาพไปเองจนไม่สมควรจะใช้ดื่มอีกต่อไปเจ้าของสุราผู้มีสิทธิขอคืนค่าภาษีสุรา
เมื่อปรากฏข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

- 1.1 สี กลิ่น รส หรือ แรงแอลกอฮอล์เปลี่ยนไปจากเดิม
- 1.2 ขุ่น หรือ มีตะกอน
- 1.3 มีคุณลักษณะทางเคมี วัตถุเจือปนอาหาร และสารปนเปื้อนไม่เป็นไป

ตามมาตรฐาน

ก่อนที่จะมีการอนุมัติคืนภาษี โดยอธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายจะต้องดำเนินการตาม
ระเบียบกรมสรรพสามิต ตั้งแต่การตรวจนับ ขนสุรากลับ โรงงาน พิสูจน์น้ำสุรา ทำลายเสตมป์ หรือ
เครื่องหมายแสดงการเสียภาพี และเทน้ำสุราออกจากภาชนะจนหมด

(เจ้าของสุรา หมายถึง ผู้มีกรรมสิทธิ์ในสุราและมีหลักฐานการชำระภาษี ปกติคือผู้ได้รับ
อนุญาตทำสุรานั้นเองถ้าสุราที่ทำนซื้อมากินมีลักษณะที่ไม่สมควรบริโภคก็อย่าเพิ่งไปเปิดขวดท่าน

ต้องไปขอเปลี่ยนจากร้านค้าที่ท่านซื้อมาท่านไม่สามารถขอกินภาษีด้วยตนเองได้ถึงแม้จะเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในสุราแต่คงหาหลักฐานการชำระภาษีไม่ได้ ภาษีสรรพสามิตเป็นภาษีทางอ้อมไม่ได้เก็บจากผู้บริโภคสินค้าโดยตรง ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีคือผู้ผลิต)

2. สุราส่งออกนอกราชอาณาจักร กฎหมายว่าด้วยสุรากำหนดให้ผู้ส่งออกสุราไปนอกราชอาณาจักรมีสิทธิได้รับคืนภาษีสุรา ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติตามวิธีการและเงื่อนไขในการคืนภาษีสุราสำหรับสุราที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง (กฎกระทรวง ฉบับที่ 31 พ.ศ. 2502) ดังนี้

- 2.1 สุราที่ส่งออกนอกราชอาณาจักรต้องเป็นสุราที่ผลิตในประเทศไทย
- 2.2 ผู้ส่งออกยื่นบัญชีแสดงรายการการขอคืนภาษีสุราพร้อมหลักฐานการเสียภาษี
- 2.3 ทำเครื่องหมายบนฉลากและแสตมป์สุราให้แตกต่างจากสุราที่ขายในประเทศ
- 2.4 ผู้ส่งออกยื่นคำขอคืนภาษีสุราพร้อมหนังสือรับรองของนายด่านศุลกากร

เมื่ออธิบดีอนุญาตแล้วจึงคืนภาษีได้

การนำสุราไปเป็นส่วนประกอบในการผลิตสินค้า

กฎหมายว่าด้วยสุราห้ามนำสุราไปเป็นส่วนประกอบในการผลิตสิ่งหนึ่งสิ่งใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวงเพื่อการค้าแต่จะได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานสรรพสามิตปัจจุบันมีกฎกระทรวง กำหนดสิ่งของที่ห้ามใช้สุรามี 3 ประเภท คือ

1. น้ำหอมต่าง ๆ
2. หัวน้ำเชื้อต่าง ๆ
3. ทำยารักษาโรคต่าง ๆ

สำหรับการใช้สุราปรุงยาตามใบสั่งของแพทย์สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุญาต กฎหมายยกเว้นให้

การยกเว้นภาษีสุรา

ผู้ได้รับอนุญาตทำสุรามีสิทธิ์ขอยกเว้นภาษีสุราสำหรับสุราที่จะส่งออกไปนอกราชอาณาจักร

การงดเว้นไม่เรียกเก็บภาษีสุรา

กรณีต่อไปนี้ได้รับสิทธิไม่ต้องเสียภาษีสุรา

1. ผู้ได้รับเอกสิทธิ์โดยการงดเว้นไม่เรียกเก็บภาษีสุราตามข้อผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การสหประชาชาติหรือตามกฎหมายระหว่างประเทศ หรือตามสัญญา หรือความตกลงกับต่างประเทศหรือทางการทูตตามหลักถ้อยทีถ้อยปฏิบัติต่อกัน

2. สำหรับสุราที่นำไปใช้ในอุตสาหกรรมสุรา

3. สำหรับสุราสามทับที่นำไปผสมกับน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิง การลดหย่อนภาษีสุรา

ให้ลดหย่อนภาษีสุราสำหรับสุราที่นำไปใช้ในอุตสาหกรรมทำสุราที่ได้เสียภาษีไว้แล้ว
เป็นจำนวนเท่ากับภาษีสุราที่ได้เสียไว้แล้ว

การขนสุรา

การขนสุราตั้งแต่สิบลิตรขึ้นไปต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานสรรพสามิต แต่มี
ข้อยกเว้นการขนต่อไปนี้ไม่ต้องขอใบอนุญาตขนสุรา

1. การขนสุราที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรจากเจ้าพนักงานศุลกากร หรือ
2. สุราสามทับและสุราแช่ที่ได้รับการยกเว้นภาษีเพื่อส่งออกนอกราชอาณาจักร โดยมีปริมาณตั้งแต่สิบลิตรขึ้นไป

การฝ่าฝืนขนสุราโดยไม่ได้รับอนุญาตมีอัตราโทษปรับลิตละสิบบาท ขณะทำการขน
สุราต้องนำใบอนุญาตขนสุราติดตัวไปด้วยเมื่อพนักงานเจ้าหน้าที่ขอตรวจถ้าไม่มีใบอนุญาตขนสุรา
แสดงให้เจ้าหน้าที่ดู ก็มีความผิดเสมือนไม่ได้รับอนุญาตจะแก้ตัวว่าดื่มอยู่บ้านหรือขายไม่ได้
กฎหมายบังคับไว้

สำหรับคนที่ทำเหล้าเถื่อนทั้งหลายทำเสร็จแล้ว ไม่ต้องไปขออนุญาตขนสุรา
เจ้าพนักงานสรรพสามิตออกให้ไม่ได้เพราะการขอใบอนุญาตขนต้องเป็นสุราที่ชอบด้วยกฎหมาย
เท่านั้น

การขายสุรา

การจำหน่ายสุราหรือนำสุราออกแสดงเพื่อจำหน่ายต้องได้รับ ใบอนุญาตจากเจ้าพนักงาน
สรรพสามิต ก่อนจึงจะทำการจำหน่ายได้ การจำหน่ายสุราก็เหมือนกับการซื้อจำหน่ายของทั่วไปที่
ต้องมีผู้ซื้อและผู้จำหน่ายสองฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนการนำสุราออกแสดงเพื่อจำหน่าย คือการนำ
สุราออกวางในตู้โชว์สินค้า ชั้นวางของ โดยเจตนาเห็น ได้เป็นการทั่วไปว่าต้องการจำหน่าย ถ้าเก็บ
ไว้ในห้องนอน หรือหลังร้าน ก็จะ ไม่มีมีความผิดฐานนำออกแสดงเพื่อจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต
ถ้าเจ้าหน้าที่สืบทราบว่าร้านจำหน่ายสุรานี้ขายสุราแต่ไม่ขออนุญาตและไม่ได้แสดงสุราไว้ในร้าน
วิธีการที่จะจับกุมได้ก็ต้องใช้วิธีล่อซื้อถ้าต้องการจำหน่ายสุราให้ถูกกฎหมายก็ขออนุญาตจำหน่าย
สุราสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการออกใบอนุญาต ขึ้นคำขอใบอนุญาตจำหน่าย
สุราได้ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่หรือพื้นที่สาขาในท้องที่ที่ตั้งร้านค้า

ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายสุรา

ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา มี 7 ประเภท

ประเภทที่ 1 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนตั้งแต่สิบลิตรขึ้นไป

ประเภทที่ 2 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักรครั้งหนึ่งเป็นจำนวนตั้งแต่สิบลิตรขึ้นไป

ประเภทที่ 3 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตร

ประเภทที่ 4 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักรครั้งหนึ่งต่ำกว่าสิบลิตร

ประเภทที่ 5 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตรเพื่อดื่ม ณ สถานที่จำหน่ายเป็นการชั่วคราวไม่เกินสิบวัน

ประเภทที่ 6 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักรครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตรเพื่อดื่ม ณ สถานที่ขายเป็นการชั่วคราวไม่เกินสิบวัน

ประเภทที่ 7 สำหรับการขายสุรา ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตรเพื่อดื่มภายในสมาคมหรือสโมสร

ร้านขายสุราประเภทที่ 1 และ 2 คือร้านที่เราเรียกกันทั่วไปว่าร้านจำหน่ายส่ง นอกนั้นก็ เป็นร้านจำหน่ายปลีกนั่นเอง

เงื่อนไขในการออกใบอนุญาต

ร้านค้าหรือสถานที่จำหน่ายสุราประเภท 3 ถึงประเภทที่ 7 ที่จะขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ต้องอยู่ในข้อกำหนด ดังต่อไปนี้ด้วย คือ

1. ไม่มีที่ตั้งอยู่ในหรือต่อเนื่องติดกับ สถานศึกษา ศาสนสถาน หรือสถานบริการ น้ำมันเชื้อเพลิง

สถานศึกษา คือ สถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือ การศึกษาระดับอุดมศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

ศาสนสถาน คือ วัดตามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ มัสยิดตามกฎหมายว่าด้วยการบริหาร องค์การศาสนาอิสลาม วัด บาทหลวงตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะฐานะของวัดบาทหลวง โรมันคา ทอลิกในกรุงสยามตามกฎหมาย หรือ สถานที่ประกอบศาสนกิจในนิกายหรือศาสนาอื่น

สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง คือ สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิงตามกฎหมายว่าด้วยการ ควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง

2. ต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุราวันแต่ได้ล่วงพ้น มาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

3. ผู้ขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุราต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุราวันแต่ ได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

กำหนดเวลาการจำหน่ายสุรา

กำหนดเวลาจำหน่ายสุราสำหรับผู้รับอนุญาตประเภทที่ 3 และประเภทที่ 4 มีกฎ
กระทรวง กำหนดไว้ 2 ช่วงเวลา คือ

1. ช่วงแรก ให้จำหน่ายภายในเวลา 11.00 น. ถึง 14.00 น.
2. ช่วงที่สอง ให้จำหน่ายภายในเวลา 17.00 น. ถึง 24.00 น.

กำหนดเวลาข้างต้นมิให้ใช้บังคับแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายสุราเกิน เวลา 24.00 น.

ตาม

1. ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 253 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 สถานที่ที่จะ
ขออนุญาตจำหน่ายสุราเกินเวลาตามกฎหมายนี้ เช่น โรงแรม ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ เป็นต้น

2. กฎหมายว่าด้วยสถานบริการ เช่น สถานเริงรมย์ ยามค่ำคืนทั้งหลาย

กำหนดเวลาตามกฎหมายทั้งสองฉบับขึ้นอยู่กับนโยบายของกระทรวงมหาดไทยและ
รัฐบาล อาจมีพวกหัวหมอคิดว่าไม่ขออนุญาตจำหน่ายสุราดีกว่าเพราะไม่ต้องอยู่ภายใต้การควบคุม
เกี่ยวกับเวลาจำหน่ายสุรา ถึงแม้จะไม่ผิดเกี่ยวกับกำหนดเวลาจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตรา
โทษหนักกว่าเสียอีก

การเปลี่ยนแปลงสุราหรือเปลี่ยนแปลงภาชนะบรรจุสุรา

การเปลี่ยนแปลงสุรา คือการนำเอาสุราอื่น หรือน้ำหรือของเหลวอื่นหรือวัตถุอื่นใด
เจือปนลงไป สำหรับการเปลี่ยนแปลงภาชนะนั้นกฎหมายมิได้ให้ความหมายไว้เพราะความหมาย
มันชัดเจนในตัวอยู่แล้ว กฎหมายห้ามผู้ได้รับอนุญาตขายสุราทำการเปลี่ยนแปลงสุราหรือ
เปลี่ยนแปลงภาชนะ เว้นแต่

1. สำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 1 และ 2 (ขายส่ง) ได้รับอนุญาตเป็น
หนังสือจากเจ้าพนักงานสรรพสามิต การฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกินสองพันบาท
2. สำหรับผู้ได้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 3-7 (ขายปลีก) ทำการเปลี่ยนแปลงสุรา
หรือภาชนะได้ เมื่อผู้ซื้อร้องขอให้เปลี่ยนแปลงสุราเพื่อดื่มกินขณะนั้น การฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน
ห้าร้อยบาท

เชื้อสุรา

เชื้อสุรา หมายความว่า แป้งเชื้อสุรา แป้งข้าวหมักหรือเชื้อใด ๆ ซึ่งเมื่อหมักกับวัตถุดิบหรือ
ของเหลวอื่นแล้วสามารถทำให้เกิดแอลกอฮอล์ที่ใช้ทำสุราได้

เชื้อสุรามีความสำคัญอย่างมากในการทำสุราตามกฎหมายจึงเข้าควบคุมตั้งแต่การทำ การ
จำหน่าย และการมีไว้ในครอบครอง การทำหรือจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตมีความผิดต้องโทษ

ปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท ส่วนกรณีไว้ในครอบครองโดยมิชอบด้วยกฎหมายมีความผิดต้องโทษปรับไม่เกินสองร้อยบาท

ปัจจุบันนี้ได้มีคำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญที่มีผลต่อความหมายของคำว่าเชื้อสุรา คือ คำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 25/2547 ลงวันที่ 15 มกราคม 2547 วินิจฉัยว่า บทนิยามของคำว่าเชื้อสุราตามความหมายในมาตรา 4 พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ซึ่งบัญญัติว่าเชื้อสุราหมายความว่า แป้งเชื้อสุรา แป้งข้าวหมัก หรือเชื้อใด ๆ ซึ่งเมื่อหมักกับวัตถุดิบหรือของเหลวอื่นแล้วสามารถทำให้เกิดแอลกอฮอล์ที่ใช้ทำสุราได้ นั้น เมื่อพิจารณาถึงแป้งข้าวหมักแล้วเห็นว่า แป้งข้าวหมักมีลักษณะไม่ใช่เชื้อสุราในตัวเองแต่เป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ นำไปใช้ประโยชน์หลายอย่าง เช่น ทำเป็นอาหาร ยารักษาโรค เป็นต้น การที่มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 บัญญัติห้ามมิให้ทำหรือจำหน่ายเชื้อสุราซึ่งมีความหมายรวมถึง แป้งข้าวหมักด้วย นั้น ในส่วนที่ห้ามมิให้ทำหรือจำหน่ายเชื้อสุราเฉพาะในความหมายที่หมายถึง แป้งข้าวหมักเป็นการจำกัดเสรีภาพตามบทบัญญัติเกินความจำเป็นและกระทำกระเทือนสาระสำคัญแห่งเสรีภาพตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย อีกทั้งไม่เป็นไปตามข้อกเว้นในการจำกัดเสรีภาพตามมาตรา 50 วรรคสองของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 เฉพาะในความหมายที่หมายถึงแป้งข้าวหมักจึงขัดหรือแย้งต่อ มาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และใช้บังคับไม่ได้และการที่มาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 บัญญัติให้ใบอนุญาตซึ่งออกตามความในมาตรา 24 ให้ใช้ได้เฉพาะในสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาตนั้น เป็นมาตราต่อเนื่องเกี่ยวข้องกับมาตรา 24 ซึ่งเมื่อ มาตรา 24 ในส่วนที่ห้ามมิให้ทำหรือขายเชื้อสุราเฉพาะในความหมายที่หมายถึงแป้งข้าวหมักขัดหรือแย้งต่อ มาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บทบัญญัติมาตรา 26 ในส่วนของการบังคับใช้ใบอนุญาตตามมาตรา 24 เฉพาะการขออนุญาตให้ทำหรือขายเชื้อสุราที่เป็นข้าวหมักจึงขัดหรือแย้งต่อ มาตรา 50 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และใช้บังคับไม่ได้ด้วย

คำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญถือเป็นเด็ดขาดมีผลผูกพันองค์กรของรัฐทุกองค์กร ในเรื่องแป้งข้าวหมักนี้ศาลปกครองสูงสุด ได้นำเอาผลการวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญไปประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับแป้งข้าวหมัก ตามคำพิพากษาคดีหมายเลขแดงที่ อ.66/2547 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2547 ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัด ว. ผู้ฟ้องคดี และ กรมสรรพสามิตผู้ถูกฟ้องคดี โดยขอให้ศาลปกครองมีคำพิพากษาหรือคำสั่งให้ผู้ถูกฟ้องคดี ยกเลิกสัญญาที่กำหนดให้ผู้ฟ้องคดีต้องจำหน่าย แป้งข้าวหมักในสถานที่ที่ผู้ถูกฟ้องคดีกำหนด และให้เจ้าพนักงานของผู้ถูกฟ้องคดีที่เกี่ยวข้องออกใบอนุญาตให้แก่บุคคลใด ๆ ที่ยื่นคำขออนุญาตจำหน่ายแป้งข้าวหมัก โดยเสรีทั่วประเทศ รวมทั้งขอให้ศาลปกครองสูงสุดส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาว่ามาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติสุรา

พ.ศ. 2493 ขัดหรือแย้งกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหรือไม่ ศาลปกครองสูงสุดได้ส่งเรื่องให้ศาลรัฐธรรมนูญพิจารณาของศาลรัฐธรรมนูญเป็นไปตามคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญที่ 25/2547 ลงวันที่ 15 มกราคม 2547 ตามที่กล่าวมาข้างต้น ศาลปกครองสูงสุดได้พิจารณาเห็นว่า โดยผลของคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญผู้ถูกฟ้องคดีย่อมไม่มีอำนาจที่จะบังคับให้ผู้ทำและขายแป้งข้าวหมักต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในระเบียบกรมสรรพสามิตว่าด้วยการทำและขายแป้งข้าวหมัก พ.ศ. 2524 ได้อีกต่อไปและระเบียบนี้กลายเป็นระเบียบที่ออกโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่และไม่ถูกต้องตามมาตรา 24 และ มาตรา 26 ประกอบกับ มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 การกระทำของผู้ถูกฟ้องคดีที่บังคับให้ผู้ประสงค์จะทำหรือจำหน่ายแป้งข้าวหมักต้องขอรับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานสรรพสามิต และการที่เจ้าพนักงานของผู้ถูกฟ้องคดีกำหนดในสัญญาให้ผู้ฟ้องคดีจะต้องค้าแป้งข้าวหมัก ณ บ้านเลขที่ที่ระบุในใบอนุญาตเท่านั้น จึงเป็นการกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสัญญาที่ผู้ถูกฟ้องคดีบังคับให้ผู้ฟ้องคดีกระทำความดังกล่าวย่อมไม่มีผลใช้บังคับแก่ผู้ฟ้องคดีให้ต้องปฏิบัติตาม

จากคำวินิจฉัยศาลรัฐธรรมนูญและคำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด สรุปได้ว่า ในความหมายของเชื้อสุรามตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 ก็จะไม่มีการแข่งขันแป้งข้าวหมักอีกต่อไป เพราะศาลท่านเห็นว่าแป้งข้าวหมักมีลักษณะไม่ใช่เชื้อสุราในตัวเองสามารถนำไปประกอบการทำอาหารหรือยาได้ ใครใคร่ค้าก็ค้าได้อย่างเสรี พวกเขาทำข้าวหมากหวานห่อใบตองขายเดี๋ยวนี้มีการส่งขายตามห้างสรรพสินค้าโดยใช้ถุงพลาสติกแทนใบตอง คงสบายใจขึ้นมากที่ไม่ต้องเสี่ยงถูกจับกุมรวมทั้งหาซื้อได้ง่ายขึ้นแค่ถ้าไปพลิกแพลงทำสุราเดือนเมื่อไรเจ้าหน้าที่สรรพสามิตก็จะไปเยี่ยมท่านถึงบ้าน โดยไม่ต้องเชิญ

การสั่งพักใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต

ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตต่างๆ ตามกฎหมายว่าด้วยสุราอาจถูกสั่งพักมีกำหนดไม่เกินครั้งละ 6 เดือน หรือเพิกถอนใบอนุญาตโดยเจ้าพนักงานสรรพสามิตหรืออธิบดีกรมสรรพสามิตผู้ออกใบอนุญาตแล้วแต่กรณีเมื่อมีการกระทำที่ฝ่าฝืนอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

1. กฎหมายว่าด้วยสุรา เช่น จำหน่ายสุราที่ทำขึ้น โดยมีขอบด้วยกฎหมาย
2. ข้อกำหนดในกฎกระทรวง เช่น จำหน่ายสุราให้แก่เด็กอายุต่ำกว่าสิบแปดปี

บริบูรณ์

3. ข้อกำหนดในใบอนุญาต

ในกระบวนการออกคำสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตนอกจากเจ้าหน้าที่สรรพสามิตต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยสุราแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามกฎหมายอีกฉบับคือพระราชบัญญัติวิธี

ปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เช่นหลักความเป็นกลาง ไม่มีส่วนได้เสียของเจ้าหน้าที่
 หลักการรับฟังผู้ที่จะถูกกระทบสิทธิ หลักให้เหตุผลประกอบการแจ้งสิทธิอุทธรณ์หรือโต้แย้ง
 เป็นต้น การไม่ถือปฏิบัติอาจทำให้คำสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตมีขอบด้วยกฎหมายได้และอาจ
 นำไปสู่การฟ้องร้องต่อศาลปกครองให้เพิกถอนคำสั่งนั้นรวมทั้งอาจมีการฟ้องร้องเรียก
 ค่าเสียหายได้(ถ้ามี)

ความคิดและบทกำหนดโทษ

พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 และฉบับแก้ไขได้กำหนดโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนไว้หลาย
 ประการ เช่น

1. ทำสุราโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราทองจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือ ปรับไม่เกินห้าพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
2. ทำสุราโดยไม่ได้รับอนุญาตและจำหน่ายสุรานั้นด้วยอัตราทองจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือ ปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
3. จำหน่ายสุราที่รู้ว่าทำขึ้น โดยไม่ได้รับอนุญาตปรับไม่เกินห้าพันบาท
4. มีไว้ในครอบครองซึ่งสุราที่รู้ว่าทำขึ้น โดยไม่ได้รับอนุญาตปรับไม่เกินหนึ่งพันบาท
5. จำหน่ายสุราที่รู้ว่าต้องปิดแสดมปีสุราแต่มิได้ปิดแสดมปีสุรา อัตราทองจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสี่เท่าของค่าภาษี แต่ต้องไม่น้อยกว่ากิลดระหนึ่งร้อยบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ
6. มีไว้ในครอบครองสุราที่รู้ว่าต้องปิดแสดมปีสุราแต่มิได้ปิดแสดมปีสุรา โดยไม่สุจริต อัตราทองปรับไม่เกินสองเท่าของค่าภาษีแต่ต้องไม่น้อยกว่ากิลดระห้าสิบบาท
7. นำสุราเข้ามาในราชอาณาจักรเกินกว่าหนึ่งกิลด โดยไม่ได้รับใบอนุญาต อัตราทองปรับไม่เกินหนึ่งพันบาทถ้วน
8. ใช้สุราทำน้ำหอมต่าง ๆ หรือ หัวน้ำเชื้อต่าง ๆ หรือน้ำยารักษาโรคต่าง ๆ เพื่อการค้า โดยไม่ได้รับใบอนุญาตอัตราทองปรับไม่เกินห้าร้อยบาท
9. ขนสุราที่ยังมิได้เสียภาษีออกจากโรงงานสุราโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราทองจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือ ปรับไม่เกินสี่เท่าของค่าภาษีสุราแต่ต้องไม่น้อยกว่าสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ
10. จำหน่ายสุราโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราทอง มี 2 ลักษณะ
 - ถ้าจำหน่ายสุราต่างประเทศ อัตราทอง ปรับไม่เกินสองพันบาท
 - ถ้าจำหน่ายสุราที่ผลิตในประเทศ อัตราทอง ปรับไม่เกินห้าร้อยบาท
11. ผู้ได้รับอนุญาตทำสุราขึ้นบัญชีแสดงจำนวนสุราอันเป็นเท็จ อัตราทองจำคุกไม่เกิน

ยาอัด หมายความว่า ส่วนใดส่วนหนึ่งของคันยาสูบซึ่งได้ป่นหรือย่อยและทำเป็นแผ่น โดยมีวัตถุอื่นเจือปนด้วยหรือไม่ก็ตาม

ยาเส้น หมายความว่า ใบยาหรือยาอัด ซึ่งได้หั่นเป็นเส้นและแห้งแล้ว

ยาสูบ หมายความว่า บุหรี่ซิการ์เรต บุหรี่ซิการ์ บุหรี่อื่น ยาเส้นปรง และให้รวมตลอดถึงยาเคี้ยวด้วย

บุหรี่ซิการ์เรต หมายความว่า ยาเส้นหรือยาเส้นปรง ไม่ว่าจะมียาแห้งหรือยาอัดเจือปนหรือไม่ ซึ่งมวนด้วยกระดาษหรือวัตถุที่ทำขึ้นใช้แทนกระดาษ หรือใบยาแห้งหรือยาอัด

บุหรี่ซิการ์ หมายความว่า ใบยาแห้งหรือยาอัด ซึ่งมวนด้วยใบยาแห้งหรือยาอัด

บุหรี่อื่น หมายความว่า ยาเส้นหรือยาเส้นปรงซึ่งมวนด้วยใบคอง กลีบบัว กาบหมาก ใบมะกา ใบจาก หรือวัตถุอื่นที่มีใช้กระดาษหรือวัตถุที่ทำขึ้นใช้แทนกระดาษและมีใบยาแห้งหรือยาอัด

ยาเส้นปรง หมายความว่า ใบยาซึ่งมีใบยาพันซ์ยาสูบพื้นเมืองหรือยาอัด ซึ่งได้หั่นเป็นเส้นและปรงหรือป่นด้วยวัตถุอื่นนอกจากน้ำเพื่ออมหรือเคี้ยว

ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หมายความว่า ผู้ได้รับอนุญาตให้ทำยาอัด ยาเส้น หรือยาสูบเพื่อการค้า

ซอง หมายความว่า รวมตลอดถึง ห่อ กะทอ กระจ่อง กถ่อง ขวด หรือสิ่งอื่นซึ่งใช้บรรจุหรือผูกมัดยาเส้น หรือ ยาสูบ

แสดมปียาสูบ หมายความว่า รวมตลอดถึง เครื่องหมายอย่างอื่นที่ใช้แทนแสดมปียาสูบ

แสดมปียาสูบมีความสำคัญมากเป็นเครื่องหมายแสดงการเสียบายอย่างหนึ่งกฎหมายกำหนดวิธีการปิดและขีดฆ่าแสดมปีไว้ว่าต้องดำเนินการตามวิธีการที่อธิบดีกรมสรรพสามิตกำหนด

อธิบดีกรมสรรพสามิตได้กำหนดวิธีการปิดและขีดฆ่าแสดมปีไว้ สรุปได้ดังนี้

(ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่อง วิธีการปิดและขีดฆ่าแสดมปียาสูบ ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2534 และฉบับแก้ไขล่าสุด (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2544 ลงวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2544)

1. ยาสูบที่ผลิตในราชอาณาจักร จะต้องปิดแสดมปียาสูบก่อนนำออกจากโรงอุตสาหกรรมยาสูบ

ยาสูบที่ผลิตในต่างประเทศที่นำเข้ามาในราชอาณาจักรจะต้องปิดแสดมปียาสูบก่อนที่จะรับมอบไปจากเจ้าพนักงานศุลกากร หรือปิดแสดมปียาสูบ ณ ที่ซึ่งอธิบดีอนุญาตให้ปิดแสดมปียาสูบภายหลังรับมอบไปจากเจ้าพนักงานศุลกากร

2. การปิดแสดมปียาสูบบนซองยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์เรต ให้ปิดภายใต้กระดาษแก้วที่หุ้มซองยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์เรต (ถ้ามี)

3. การปิดแสดมปียาสูบ ให้ใช้กาอย่างดีทาหลังดวงแสดมปียาสูบให้ทั่วแล้วปิดให้แนบสนิทจนไม่สามารถแกะลอกได้ ซึ่งเมื่อนำยาเส้นหรือยาสูบออกจากซองเมื่อใดแสดมปียาสูบที่ปิดอยู่จะต้องถูกทำลายเสียสภาพไปจากเดิมทันที

4. การปิดแสดมปียาสูบบนซองยาเส้น หรือซองยาสูบนอกจากยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์แสดให้ปิดที่ซองตรงรอยสำหรับเปิด ถ้าซองใดใช้เชือกหรือมัดดูลอย่างอื่นทำนองเดียวกับเชือกผูกมัดเชือกหรือมัดดูลอย่างอื่นทำนองเดียวกับเชือกนั้นต้องไม่มีรอยต่อและให้ปิดแสดมปียาสูบทับบนเชือกที่ผูกมัดนั้น

5. การขีดฆ่าแสดมปียาสูบซึ่งปิดบนซองยาสูบ ให้ขีดฆ่าด้วยเครื่องหมาย วัน เดือน ปี และหรือเครื่องหมายที่เจ้าพนักงานกำหนด ประทับลงบนดวงแสดมปียาสูบให้เห็นชัดเจนว่าแสดมปียาสูบนั้นได้ถูกขีดฆ่าแล้ว ถ้าซองใดต้องปิดแสดมปียาสูบหลายดวงให้ขีดฆ่าแสดมปีทุกดวง

6. ประกาศนี้ไม่ใช่บังคับแก่กรณีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้ประกาศให้โรงอุตสาหกรรมยาสูบของรัฐใช้เครื่องหมายอย่างอื่นแทนแสดมปียาสูบ

อธิบดี หมายความว่า อธิบดีกรมสรรพสามิต

อธิบดีกรมสรรพสามิตมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 อยู่หลายประการ อาทิ

1. ประกาศกำหนดราคาจำหน่ายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรม กรณีไม่มีราคาหรือมีราคาจำหน่าย ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบหลายราคา (มาตรา 5 ครี)

2. กำหนดพันธุ์ ยาสูบสำหรับปลูกในแต่ละท้องที่ (มาตรา 6)

3. อนุญาตให้ผู้เพาะปลูกต้นยาสูบจำหน่ายใบยาสดให้แก่ผู้อื่นนอกจากผู้บ่มใบยาที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต (มาตรา 8)

4. ออกใบอนุญาตให้ตั้งสถานีบ่มใบยา (มาตรา 9)

5. อนุญาตให้ผู้บ่มใบยาจำหน่ายใบยาแห้งแก่ผู้อื่นนอกจากผู้ได้รับอนุญาตให้ซื้อใบยา (มาตรา 11)

6. ออกใบอนุญาตให้ตั้งโรงอบใบยา (มาตรา 12)

7. อนุญาตการหันใบยา (มาตรา 14)

8. ประกาศกำหนดราคาใบยา (มาตรา 15)

9. ออกใบอนุญาตให้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ (มาตรา 17)

10. ประกาศกำหนดราคายาสูบ (มาตรา 23)

11. ออกใบอนุญาตให้ผู้ซื้อใบยาแห้งจากผู้บ่มใบยา (มาตรา 25)

12. ออกใบอนุญาตให้นำเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ต้นยาสูบ ใบยา ยาอัด ยาเส้น หรือยาสูบ เข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักร (มาตรา 27)

13. การผ่อนผันให้ผู้เดินทางนำยาเส้นหรือยาสูบติดตัวเข้ามาในหรือออกนอกประเทศตามจำนวนที่เห็นสมควรและไม่ต้องปิดแสตมป์ยาสูบ (ไม่ต้องเสียภาษี) ด้วยก็ได้ (มาตรา 28)

14. สั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต (มาตรา 33)

15. รับคำอุทธรณ์ของผู้ถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตเพื่อส่งให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังวินิจฉัย (มาตรา 34)

16. อำนาจในการเปรียบเทียบคดี (มาตรา 54)

17. แต่งตั้งให้ข้าราชการกรมสรรพสามิตเป็นเจ้าพนักงาน (มาตรา 55)

จะเห็นได้ว่าอธิบดีกรมสรรพสามิตมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 หลายประกาศ ซึ่งกฎหมายอื่น เช่น พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 เป็นต้น ก็บัญญัติไว้ทำนองเดียวกัน บางท่านอาจจะสงสัยว่างานทั่วประเทศต้องส่งเรื่องให้อธิบดีพิจารณาอนุญาตหรืออนุมัติงานจะไม่ช้าหรือ อันนี้ไม่ต้องเป็นห่วง กฎหมายเปิดช่องให้อธิบดีสามารถบริหารจัดการ โดยวิธีการมอบอำนาจให้ผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งมีอยู่ทั่วประเทศใช้อำนาจแทนได้อยู่แล้ว อธิบดีก็จะทำหน้าที่กำกับดูแลให้ผู้รับมอบอำนาจปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่มอบหมาย การมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนสามารถทำได้

2 ลักษณะ คือ

1. ตามกฎหมายเฉพาะกรณี

ในกฎหมายบางฉบับจะบัญญัติไว้ชัดเจนเกี่ยวกับการมอบอำนาจในกฎหมายนั้นเลย เช่น พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 มาตรา 27 “ห้ามมิให้ผู้ใดนำเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ต้นยาสูบ ใบยา ยาอัด ยาเส้น หรือยาสูบ เข้ามาในหรือส่งออกป็นอกราชอาณาจักรเว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากอธิบดี หรือ เจ้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี” อธิบดีก็สามารถอ้างอำนาจตาม มาตรา 27 นี้ มอบอำนาจได้โดยตรงเลย

2. ตามกฎหมายทั่วไป

ในกรณีที่กฎหมายเฉพาะเรื่องมิได้กำหนดการมอบอำนาจไว้ เช่น พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 มาตรา 17 “ผู้ใดประกอบอุตสาหกรรมยาสูบต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดี” ถ้าเป็นลักษณะนี้อธิบดีสามารถมอบอำนาจให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติราชการแทนได้โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 มาตรา 38 อำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่น ที่ผู้ดำรงตำแหน่งใดจะพึงปฏิบัติหรือ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งนั้น หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้นมีได้

กำหนดเรื่องการมอบอำนาจไว้เป็นอย่างอื่น หรือมิได้ห้ามเรื่องการมอบอำนาจไว้ ผู้ดำรงตำแหน่งนั้นอาจมอบอำนาจให้ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทนได้ ดังต่อไปนี้

(1) นายกรัฐมนตรีอาจมอบอำนาจให้รองนายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี

๑๓๑

(7) อธิบดีหรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าอาจมอบอำนาจให้รองอธิบดี ผู้ช่วยอธิบดี ผู้อำนวยการกอง หัวหน้ากอง หัวหน้าส่วนราชการตามมาตรา 31 วรรคสอง หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า หรือผู้ว่าราชการจังหวัด

การมอบอำนาจมีวัตถุประสงค์เพื่อการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ความรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ การกระจายความรับผิดชอบตามสภาพของตำแหน่งของผู้รับมอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจตามวัตถุประสงค์ของการมอบอำนาจดังกล่าว เมื่อได้มอบอำนาจแล้ว ผู้มอบอำนาจมีหน้าที่กำกับติดตามผลการปฏิบัติราชการของผู้รับมอบอำนาจ และให้มีอำนาจแนะนำและแก้ไขการปฏิบัติราชการของผู้รับมอบอำนาจได้

รัฐมนตรี หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 รัฐมนตรีผู้รักษาการ คือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง (มาตรา 5) และกฎหมายยังกำหนดให้มีอำนาจออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมและค่าแสตมป์ยาสูบไม่เกินอัตราที่กฎหมายกำหนด และกำหนดกิจการอื่นเพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติยาสูบ

กฎหมายส่วนใหญ่จะมีการบัญญัติคำว่าผู้รักษาการไว้ในกฎหมายเสมอและในกฎหมายก็ไม่ได้ให้เหตุผลว่ามีไว้ทำไม ในส่วนที่บอกว่ามีอำนาจทำอะไรยังพอเข้าใจได้ ก็ขออธิบายเพิ่มเติมดังนี้ ผู้รักษาการ คือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลให้การเป็นไปตามกฎหมายนั้น ซึ่งอาจเป็นนายกรัฐมนตรี หรือ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงใดกระทรวงหนึ่งหรือหลายกระทรวงที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กฎหมายจะกำหนด ประโยชน์ของการมีผู้รักษาการ คือ

1. ทำให้รัฐมนตรีเจ้าของเรื่องแน่นอน
2. ทำให้สภาผู้แทนราษฎรวินิจฉัยในชั้นพิจารณาว่ากฎหมายได้ว่าสมควรจะให้

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงใดดูแลให้การเป็นไปตามกฎหมายนั้น ๆ

3. ทำให้สภาผู้แทนราษฎรอยู่ในฐานะที่จะควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินตามวิถีทางในรัฐธรรมนูญได้สะดวกยิ่งขึ้น เมื่อไม่มีการปฏิบัติตามกฎหมายหรือปฏิบัติผิดพลาดขาดตกบกพร่อง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถตั้งกระทู้ถามหรือเปิดอภิปรายไม่ไว้วางใจรัฐมนตรีรักษาการได้

4. ทำให้ราษฎรสามารถติดต่อกับหน่วยงานของราชการเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย นั้น ๆ ได้ถูกต้องเพราะจะรู้ว่ารัฐมนตรีว่าการกระทรวงใครรับผิดชอบ (เทคนิคการร่างกฎหมาย โดย ประวีณ ฅ นคร หน้า 122 พ.ศ. 2548)

เจ้าพนักงาน ในพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 มิได้บัญญัติคำว่าเจ้าพนักงานไว้ในบทนิยามซึ่งแตกต่างจากพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 ซึ่งจะให้ความหมายของเจ้าพนักงานไว้ในบทนิยาม (ในพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 และ พระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 จะเรียกเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติว่า เจ้าพนักงานสรรพสามิต ส่วน พระราชบัญญัติไฟ พ.ศ. 2486 และพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2509 เรียกว่า เจ้าพนักงาน) ถึงแม้ พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 จะมีได้บัญญัติให้ความหมายไว้โดยเฉพาะแต่ก็มีบัญญัติไว้ในตัวบทกฎหมาย คือ มาตรา 55 กำหนดให้อธิบดีมีอำนาจแต่งตั้งข้าราชการกรมสรรพสามิตเป็นเจ้าพนักงานมีอำนาจหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติยาสูบ หรือให้มีอำนาจหน้าที่จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิด

อำนาจหน้าที่

อำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานมีหลายประการ อาทิ

1. ออกใบอนุญาตการเพาะปลูกต้นยาสูบ (มาตรา 7)
2. ออกใบอนุญาตการบ่มใบยา (มาตรา 10)
3. ออกใบอนุญาตการอบใบยา (มาตรา 13)
4. ออกใบอนุญาตจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ (มาตรา 21)
5. ปิดคำสั่งพักหรือ เพิกถอนใบอนุญาต (มาตรา 33)
6. รับคำอุทธรณ์ของผู้ถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตเพื่อส่งให้รัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงการคลังวินิจฉัย (มาตรา 34)

7. เข้าตรวจหรือควบคุมสถานบ่มใบยา โรงอบใบยาหรือโรงอุตสาหกรรมยาสูบ (มาตรา 38)

8. เข้าตรวจที่เพาะปลูกต้นยาสูบ สถานที่ขายยาเส้น หรือยาสูบ (มาตรา 39)

9. จับกุมและปราบปรามผู้กระทำความผิดตามที่อธิบดีแต่งตั้ง (มาตรา 55)

การเสี่ยภาษี

อัตราภาษี (มาตรา 5 ทวิ)

การเสี่ยภาษีตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบนี้ กำหนดให้เสี่ยภาษีเป็นค่าแสตมป์ยาสูบโดยมีการกำหนดอัตราภาษีทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณ เมื่อคำนวณแล้วอัตราภาษีใดสูงกว่าก็ให้ใช้อัตรานี้

ทำไมต้องกำหนดค่าแสดมปียาสูบไว้ทั้งตามมูลค่าและตามปริมาณ

การคำนวณภาษี (ค่าแสดมปียาสูบ) ตามมูลค่าจำนวนภาษีขึ้นกับราคาขายยาสูบ ภาษีที่ได้รับจะผันแปรตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ ขามเศรษฐกิจรุ่งเรืองสินค้ายาสูบจะมีราคาสูงขึ้นทำให้ภาษีที่ได้รับสูงตามไปด้วยไม่ต้องแก้ไขกฎหมายหรือกฎกระทรวงบ่อย ๆ แต่ถ้าเศรษฐกิจตกต่ำราคาขายยาสูบถูกลงภาษีที่เก็บได้ก็จะต่ำลงด้วย แต่เราก็มีหลักประกันว่าถ้าคำนวณภาษีตามมูลค่าแล้วต่ำกว่าการคำนวณตามปริมาณก็ให้เสียภาษีตามปริมาณทำให้ไม่ต้องมีการแก้ไขกฎหมายบ่อย

มูลค่าที่ใช้ในการคำนวณภาษี (มาตรา 5 ตี)

1. กรณีผลิตในประเทศ

1.1 ยาเส้น ให้ถือตามราคาจำหน่าย ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบซึ่งรวมค่าแสดมปียาสูบที่พึงต้องชำระด้วย

ในกรณีไม่มีราคาขายยาเส้นหรือ ราคาขายเส้นมีหลายราคา ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบ ให้ถือตามราคาที่อยู่ใต้อธิปไตยประกาศกำหนดตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดราคาจำหน่ายยาเส้นที่ทำในราชอาณาจักรเพื่อถือเป็นเกณฑ์ในการคำนวณค่าแสดมปียาสูบหรือราคาจำหน่ายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบมีหลายราคา มีดังนี้ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 18 พ.ศ. 2534)

(1) กรณีที่ไม่มีราคาขายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบ ให้ประกาศราคาโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ดังนี้

(1.1) ใช้ราคาจำหน่ายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบนั้นที่จำหน่ายยาเส้นประเภท ชนิดคุณภาพ และปริมาณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยเฉลี่ยล่วงหน้าหกในระยะเวลาสามเดือนที่ล่วงมาแล้วหากไม่มีราคาเช่นว่านั้นให้ใช้ราคาจำหน่ายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบของผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบรายอื่นที่จำหน่ายยาเส้นประเภท ชนิดคุณภาพ และปริมาณเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน โดยเฉลี่ยล่วงหน้าหกในระยะเวลาสามเดือนที่ล่วงมาแล้วผลของการคำนวณ ถ้ามีเศษของบาทให้คิดทศนิยมเพียงสองตำแหน่ง

(1.2) ในกรณีที่ไม่มีอาจประกาศราคาตาม (ก) ได้ ให้ประกาศราคาจากต้นทุนของยาเส้นนั้นบวกด้วยกำไรตามอัตรามาตรฐานของยาเส้นประเภทนั้น ๆ หากไม่สามารถหารราคาจากต้นทุนได้ ให้ใช้ราคาขายปลีกสูงสุดของยาเส้นในตลาดปกติในเดือนที่ล่วงมาแล้ว หักด้วยกำไรตามอัตรามาตรฐานของยาเส้นประเภทนั้น ๆ

(2) กรณีราคาจำหน่ายยาเส้น ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบมีหลายราคาให้ใช้ราคาสูงสุดต่อหน่วยซึ่งยังมีได้หักส่วนลดหรือค่าลดหย่อนใด ๆ ของยาเส้นนั้นในเดือนที่ล่วงมาแล้ว

นอกจากนั้นแล้วเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บค่าแสดมปียาสูบกฎหมายยังให้อำนาจอธิบดีโดยความชอบของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนดมูลค่าของยาเส้นเพื่อถือเป็นเกณฑ์ในการคำนวณค่าแสดมปียาสูบโดยกำหนดจากราคาจำหน่าย ณ โรงอุตสาหกรรมยาสูบในตลาดปกติ

1.2 ยาสูบ ให้ถือตามราคาขายยาสูบที่อธิบดีประกาศกำหนด เป็นราคาจำหน่าย ณ โรงอุตสาหกรรม

2. กรณีนำเข้า

ยาเส้นหรือยาสูบที่นำเข้าให้ถือราคา ซี.ไอ.เอฟ. ของยาเส้นหรือยาสูบบวกด้วยอากรขาเข้า ค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุนและภาษีและค่าธรรมเนียมอื่นตามที่จะได้กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาแต่ไม่รวมถึงภาษีมูลค่าเพิ่ม ราคา ซี.ไอ.เอฟ. คือ ราคาขายยาเส้นหรือยาสูบที่บวกด้วยค่าประกันภัยและค่าขนส่งถึงด่านศุลกากรในประเทศ

การเพาะปลูกต้นยาสูบ

การจัดเก็บภาษียาสูบตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 มีการควบคุมตั้งแต่เริ่มเพาะปลูก ผู้ใดจะเพาะปลูกต้นยาสูบต้องได้รับอนุญาตให้เพาะปลูกก่อน ยกเว้นการปลูกต้นยาสูบพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง ไม่ต้องขออนุญาต (มาตรา 7)

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้เพาะปลูกต้นยาสูบ คือ เจ้าพนักงาน

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้เพาะปลูกต้นยาสูบมีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

การเลือกพันธุ์ที่จะปลูก

ชาวไร่ยาสูบไม่มีสิทธิที่จะเลือกพันธุ์ยาสูบที่จะปลูกได้อย่างเสรี ต้องใช้พันธุ์ตามที่อธิบดีกรมสรรพสามิตกำหนด โดยอธิบดีจะประกาศกำหนดในราชกิจจานุเบกษาให้ท้องที่ใดใช้พันธุ์ใดใช้พันธุ์ยาสูบใดปลูก แต่มีสถานที่แห่งหนึ่งที่สามารถเลือกพันธุ์ยาสูบใดปลูกก็ได้โดยไม่ต้องปลูกตามที่อธิบดีกำหนด สถานที่แห่งนั้น คือ “สถานีทดลองปลูกพันธุ์ยาสูบ”

การจำหน่ายใบยาที่ปลูกได้ (มาตรา 8)

ผู้เพาะปลูกต้นยาสูบต้องจำหน่ายใบยาสดให้แก่ผู้บ่มใบยาตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต แต่ถ้าจะจำหน่ายให้ผู้อื่นซึ่งมิใช่ผู้บ่มใบยาตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาตได้ ต้องเป็นกรณีใด กรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากอธิบดี
2. ใบยาที่จำหน่ายนั้นเป็นใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง

3. ไบชาที่ผู้บ่มไบชาไม่รับซื้อ

การบ่มไบชา

สถานีหรือโรงบ่มไบชา (มาตรา 9)

การตั้งสถานีบ่มไบชา หรือ สร้างโรงบ่มไบชาเพิ่มเติมต้องได้รับใบอนุญาต ยกเว้นการตั้งสถานีบ่มไบชาพันธุ์ชาสุบพื้นเมืองไม่ต้องขออนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้ตั้งสถานีบ่มไบชา หรือสร้างโรงบ่มไบชาเพิ่ม คือ อธิบดีกรมสรรพสามิต

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้ตั้งสถานีบ่มไบชา หรือสร้างโรงบ่มไบชาเพิ่ม มีอายุตลอดไป พูด่าง ๆ คือ ขอดครั้งเดียวทำไปจนกว่าจะเลิกกิจการ หรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต

การบ่มไบชา (มาตรา 10)

ผู้ใดจะทำการบ่มไบชาต้องได้รับอนุญาตก่อนยกเว้นกรณีดังต่อไปนี้ไม่ต้องขออนุญาตบ่มไบชา คือ

1. ผู้บ่มไบชาพันธุ์ชาสุบพื้นเมือง
2. ผู้บ่มไบชาพันธุ์ชาสุบอื่นตามที่อธิบดีกรมสรรพสามิตกำหนด

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้บ่มไบชา คือ เจ้าพนักงาน

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้บ่มไบชามีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

การจำหน่ายไบชาแห่งที่บ่มแล้ว

ผู้บ่มไบชาต้องจำหน่ายไบชาแห่งให้แก่ผู้ซื้อไบชาแห่งที่มีใบอนุญาต แต่ถ้าจะจำหน่ายให้แก่ผู้อื่นต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมสรรพสามิตก่อน ยกเว้นการจำหน่ายไบชาแห่งพันธุ์ชาสุบพื้นเมืองจะจำหน่ายให้แก่ใครก็ได้

การอบไบชา

โรงอบไบชา (มาตรา 12) การตั้งโรงอบไบชาหรือเพิ่มจำนวนเครื่องอบไบชาต้องได้รับใบอนุญาตก่อน

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้อนุญาตในการตั้งโรงอบไบชาหรือเพิ่มจำนวนเครื่องอบไบชา คือ อธิบดีกรมสรรพสามิต

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตในการตั้งโรงอบใบยาหรือเพิ่มจำนวนเครื่องอบใบยาที่มีอายุขุดลอดไป

การอบใบยา (มาตรา 13)

ผู้ใดจะทำการอบใบยาต้องได้รับอนุญาตก่อน

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้อบใบยา คือ เจ้าพนักงาน

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้อบใบยาที่มีอายุหนึ่งปีนับแต่วันที่ออกใบอนุญาต

การหันใบยา

ใครที่จะประกอบอาชีพหันใบยาต้องได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากอธิบดีกรมสรรพสามิตก่อน ยกเว้นผู้ปลูกต้นยาสูบพื้นเมืองที่หันใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง (มาตรา 14)

การประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ

ใครที่จะประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ ไม่ว่าจะเป็นการทำยาอัด ยาเส้น บุหรี่ซิการ์เรต บุหรี่ซิการ์ บุหรี่อื่น ยาเส้นปรุงและยาเคี้ยว เพื่อการค้า ต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะทำการผลิตได้

ผู้มีอำนาจอนุญาต (มาตรา 17)

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบได้ คืออธิบดีกรมสรรพสามิต

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบสิ้นสุดเมื่อสิ้นปีประติทิน (สิ้นปีประติทิน คือ 31 ธันวาคม นั้นเอง)

การผูกขาดการผลิตบุหรี่ซิการ์เรต (มาตรา 16)

กฎหมายยาสูบนี้ผูกขาดการผลิตบุหรี่ซิการ์เรตให้เป็นของรัฐแต่ผู้เดียว จะไม่มีการอนุญาตให้ใครทำแข่งกับรัฐ โดยเด็ดขาด

ความรับผิดชอบในการเสียภาษี (มาตรา 18)

ยาเส้นหรือยาสูบต้องบรรจุในซองและต้องปิดแสตมป์ยาสูบ (เสียภาษี) ก่อนนำออกจากโรงอุตสาหกรรมยาสูบที่ผลิต

การยกเว้นภาษี (มาตรา 18 วรรคสอง)

ยาเส้นหรือยาสูบที่ได้รับอนุญาตให้ส่งออกไปจำหน่ายต่างประเทศไม่ต้องปิดแสตมป์ยาสูบ (ไม่ต้องเสียภาษี) แต่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง หลักเกณฑ์และวิธีการที่ผู้ได้รับอนุญาตให้ส่งยาเส้นหรือยาสูบออกไปจำหน่ายต่างประเทศ ต้องถือปฏิบัติ คือ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2510)

การมีไว้ในครอบครองยาสูบหรือยาเส้นซึ่งมิได้ปิดแสตมป์ยาสูบ (มาตรา 19)

ยาสูบที่มิได้ปิดแสตมป์ยาสูบ (ยังไม่เสียภาษี) ปกติใครมีไว้ในครอบครองก็เป็นความผิด แต่มีกรณีที่กฎหมายยกเว้นให้อยู่ 2 กรณี ที่ถือว่าไม่มีความผิด คือ

1. การมียาสูบไว้ในครอบครองไม่เกินห้าร้อยกรัม
2. การมียาสูบไว้ในครอบครองของผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ แต่ถ้าผู้ประกอบ

อุตสาหกรรมยาสูบนำยาสูบออกจากโรงงานเมื่อใดต้องปิดแสตมป์ยาสูบทันทีจะมีทั้งความผิดเช่นกัน

การมีไว้ในครอบครองมีหลายลักษณะ อาจมีไว้ในครอบครองในฐานะเป็นเจ้าของหรืออาจมีไว้ในครอบครองแต่ไม่ได้เป็นเจ้าของ เช่น ถ้ามีคนเอาบุหรี่ซิการ์ต่างประเทศที่ไม่ปิดแสตมป์ยาสูบจำนวนเกินกว่าห้าร้อยกรัมมาฝากไว้ ผู้รับฝากก็จะมีความผิดฐานมียาสูบที่มิได้ปิดแสตมป์คงจะยาก เจ้าหน้าที่คงไม่เชื่อเพราะมีของกลางให้เห็นชัด ๆ ว่าผิดกฎหมาย ถ้าจะต่อสู้คดีถึงชั้นศาลก็ต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นและเชื่อได้ว่าไม่มีเจตนาที่จะรับฝากของผิดกฎหมายศาลท่านก็ต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงหลายประการ ซึ่งก็ไม่ง่ายซะทีเดียว ใครเอาอะไรมาฝากต้องตรวจดูให้ดีกว่าก่อนว่าเป็นอะไรอย่างแรงใจว่าเป็นญาติหรือเป็นเพื่อนยังถ้าเป็นยาบ้าเมื่อถูกจับเพราะใจดีรับฝากก็แทบบ้าตามยาไปเลย

ยาเส้น (มาตรา 20)

ยาเส้นที่มิได้ปิดแสตมป์ยาสูบ (ยังไม่เสียภาษี) ปกติใครมีไว้ในครอบครองก็เป็นความผิด เช่นเดียวกับยาสูบแต่มีกรณีที่กฎหมายยกเว้นให้อยู่ 3 กรณี ที่ถือว่าไม่มีความผิด คือ

1. มียาเส้นไว้ในครอบครองไม่เกินหนึ่งกิโลกรัม
2. มียาเส้นที่ทำจากใบยาพื้นฐายาสูบพื้นเมืองไว้ในครอบครอง
3. การมียาเส้นไว้ในครอบครองของผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบ แต่ถ้าผู้ประกอบ

อุตสาหกรรมยาสูบนำยาเส้นออกจากโรงงานเมื่อใดต้องปิดแสตมป์ยาสูบทันทีจะมีทั้งความผิดเช่นกัน

การจำหน่ายหรือนำออกแสดงเพื่อจำหน่าย

การจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ (มาตรา 21)

การจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบหรือยาเส้นหรือนำยาสูบออกแสดงเพื่อจำหน่ายต้องได้รับอนุญาตก่อนจึงจะทำการจำหน่ายได้ระบบการออกใบอนุญาตให้จำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบในปัจจุบันของกรมสรรพสามิตเป็นไปด้วยความรวดเร็วเพราะมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกใบอนุญาตและจัดเก็บข้อมูล

การจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ ก็เหมือนกับการซื้อจำหน่ายของทั่วไปที่ต้องมีผู้ซื้อและ

ผู้จำหน่ายสองฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนการนำยาเส้นหรือยาสูบออกแสดงเพื่อจำหน่าย คือ การนำยาเส้นหรือยาสูบออกแสดงต่อคนทั่วไปว่ามีเจตนาต้องการจำหน่าย เช่น วางในตู้โชว์สินค้า ชั้นวางของในร้าน เป็นต้น ถ้าเก็บไว้ในห้องนอน หรือหลังร้าน ก็จะไม่มีความผิดฐานนำยาเส้นหรือยาสูบออกแสดงเพื่อจำหน่ายหรือนำออกแสดงเพื่อจำหน่ายตามมาตรานี้ต้องเป็นยาเส้นหรือยาสูบที่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตแล้วแอบนำยาเส้นหรือยาสูบที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบ (ไม่เสียภาษี) มาจำหน่ายในร้านด้วย ใบอนุญาตนี้ไม่สามารถคุ้มครองให้พ้นผิดได้ ผู้จำหน่ายก็จะมี ความผิดฐานมิไว้ในครอบครองหรือจำหน่าย หรือมิไว้เพื่อจำหน่ายยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบแล้วแต่ข้อเท็จจริงที่ปรากฏซึ่งมีอัตราโทษหนักพอสมควร จำหน่ายหนึ่งซองกำไรไม่กี่บาทเวลาถูกปรับของละคั้งหลายร้อยบาท

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตให้จำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ คือ เจ้าพนักงาน

ประเภทใบอนุญาต (บัญชีอัตราค่าธรรมเนียมและแสตมป์ยาสูบท้าย พ.ร.บ. 2509)

ใบอนุญาตจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ แบ่งประเภท ดังนี้

ยาเส้น

ประเภท 1 จำหน่ายโดยไม่จำกัดจำนวน

ประเภท 2 จำหน่ายครั้งละไม่เกินน้ำหนัก 2 กิโลกรัม

ประเภท 3 ผู้เพาะปลูกต้นยาสูบจำหน่ายยาเส้นที่ทำจากใบยาที่ปลูกเอง

ยาสูบ

ประเภท 1 จำหน่ายโดยไม่จำกัดจำนวน

ประเภท 2 จำหน่ายครั้งละไม่เกิน 20,000 มวน ถ้าเป็นยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยวครั้งละไม่

เกินสิบกิโลกรัม

ประเภท 3 จำหน่ายครั้งละไม่เกิน 1,000 มวน ถ้าเป็นยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยวครั้งละไม่เกิน

200 กรัม

อายุใบอนุญาต

ใบอนุญาตให้จำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบสิ้นอายุเมื่อสิ้นปีประติทิน

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์เรต (กฎกระทรวง ฉบับที่ 28 พ.ศ. 2549)

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบชนิดบุหรี่ซิการ์เรต มีดังต่อไปนี้

(1) สถานที่จำหน่ายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานศึกษาและให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับสถานศึกษานั้นด้วยไม่ว่าจะมีรั้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานศึกษา

(2) สถานที่จำหน่ายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในศาสนสถานและให้รวมตลอดถึงบริเวณที่ซึ่งใช้สำหรับศาสนสถานนั้นด้วยไม่ว่าจะมีรั้วล้อมหรือไม่ก็ตาม รวมทั้งบริเวณต่อเนื่องติดกับสถานศึกษา

(3) สถานที่จำหน่ายยาสูบต้องไม่ตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบ ในสถานที่นั้นเคยถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบ ในสถานที่นั้นเคยถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบชนิดนูหรือซิกาแรต เว้นแต่เวลาได้ล่วงพ้นมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปี

สถานศึกษาดาม (1) ให้หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาในระบบที่เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือการศึกษาระดับอุดมศึกษาดามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

ศาสนสถานดาม (2) ให้หมายถึง วัดดามกฎหมายว่าด้วยคณะสงฆ์ มัสยิดดามกฎหมายว่าด้วยการบริหารองค์กรศาสนาอิสลาม วัดบาทหลวงดามกฎหมายว่าด้วยลักษณะฐานะของวัดบาทหลวงโรมันคาทอลิกในกรุงสยามดามกฎหมาย หรือสถานที่ประกอบศาสนกิจในนิกายหรือศาสนาอื่น

ข้อจำกัดการจำหน่าย

1. การจำหน่ายยาเส้นต้องขายทั้งซองห้ามแบ่งจำหน่ายยกเว้นยาเส้นที่ทำจากใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง (มาตรา 22)

2. การจำหน่ายยาสูบห้ามจำหน่ายเกินราคาที่ยกขึ้นโดยกรมสรรพสามิตกำหนด (มาตรา 23)

ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ในการขอใบอนุญาตต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมด้วย อัตราค่าธรรมเนียมมีดังนี้ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2510 แก้ไขโดยฉบับที่ 9 พ.ศ. 2521)

1. การจำหน่ายยาเส้นต้องจำหน่ายทั้งซองห้ามแบ่งขายยกเว้นยาเส้นที่ทำจากใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง (มาตรา 22)

2. การจำหน่ายยาสูบห้ามจำหน่ายเกินราคาที่ยกขึ้นโดยกรมสรรพสามิตกำหนด (มาตรา 23)

ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ในการขอใบอนุญาตต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ต้องเสียเงินค่าธรรมเนียมด้วย อัตราค่าธรรมเนียมมีดังนี้ (กฎกระทรวง ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2510 แก้ไขโดยฉบับที่ 9 พ.ศ. 2521)

1. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งสถานีบ่มใบยา สถานีละ 1,000 บาท
2. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผู้บ่มใบยา 20 บาท ต่อ 1 โรงบ่ม
3. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตั้งโรงอบใบยา โรงละ 1,000 บาท
4. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผู้อบใบยา 1,000 บาทต่อ 1 เครื่องอบ

5. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผู้ประกอบการยาสูบ

- (1) บุหรี่ซิการ์เรต ฉบับละ 10,000 บาท
- (2) บุหรี่ซิการ์ ฉบับละ 500 บาท
- (3) ยาอัด ฉบับละ 500 บาท
- (4) ยาเส้น ฉบับละ 20 บาท
- (5) ยาเส้นปรุง ฉบับละ 500 บาท
- (6) บุหรี่อื่น ฉบับละ 250 บาท
- (7) ยาเคี้ยว ฉบับละ 250 บาท

6. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบยาเส้น

ประเภท 1 จำหน่ายโดยไม่จำกัดจำนวน ฉบับละ 100 บาท

ประเภท 2 จำหน่ายครั้งละไม่เกินน้ำหนัก 2 กิโลกรัม ฉบับละ 10 บาท

ประเภท 3 ผู้เพาะปลูกต้นยาสูบจำหน่ายยาเส้นที่ทำจากใบยาที่ปลูกเอง ฉบับละ 5 บาท

ประเภท 1 จำหน่ายโดยไม่จำกัดจำนวน ฉบับละ 500 บาท

ประเภท 2 จำหน่ายครั้งละไม่เกิน 20,000 มวน ถ้าเป็นยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยวครั้งละ

ไม่เกินสิบกิโลกรัม ฉบับละ 250 บาท

ประเภท 3 จำหน่ายครั้งละไม่เกิน 1,000 มวน ถ้าเป็นยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยวครั้งละไม่เกิน 200 กรัม ฉบับละ 20 บาท

7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตซื้อใบยาแห้ง ฉบับละ 3,000 บาท

8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนำใบยาแห้งออกนอกเขตจังหวัด ฉบับละ 10 บาท

9. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนำเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ต้นยาสูบ ใบยา ยาอัด ยาเส้นหรือยาสูบเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ฉบับละ 50 บาท

10. ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ฉบับละ 1 ใน 4 ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนั้น ๆ แต่ไม่ต่ำกว่าห้าบาท

11. ค่าธรรมเนียมการโอนใบอนุญาต ฉบับละ 1 ใน 4 ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนั้น ๆ แต่ไม่ต่ำกว่าห้าบาท

12. ค่าธรรมเนียมการออกใบแทนใบอนุญาต ฉบับละ 1 ใน 10 ของค่าธรรมเนียมใบอนุญาตนั้น ๆ แต่ไม่ต่ำกว่าห้าบาท

การนำสินค้าเกี่ยวกับยาสูบเข้ามาในหรือออกนอกประเทศ

สินค้าเกี่ยวกับยาสูบที่มีการควบคุม (มาตรา 27)

สินค้าเกี่ยวกับยาสูบที่มีการควบคุมในการนำเข้าหรือส่งออกนอกประเทศต้องได้รับอนุญาตก่อน คือ เมล็ดพันธุ์ยาสูบ ดันยาสูบ ใบยา ชาอัด ชาเส้น หรือยาสูบ

ผู้มีอำนาจอนุญาต

ผู้มีอำนาจอนุญาตให้นำสินค้าเกี่ยวกับยาสูบเข้ามาในหรือออกนอกประเทศ คือ อธิบดีหรือเจ้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี

ใบอนุญาตให้นำเข้ามาในหรือส่งออกนอกประเทศซึ่งเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ดันยาสูบ ใบยา ชาอัด หรือส่งออกนอกประเทศซึ่งชาเส้นหรือยาสูบที่ผลิตในราชอาณาจักรให้มีอายุ 6 เดือน นับแต่วันที่ได้รับอนุญาต

ในกรณีที่ได้รับอนุญาตให้ส่งเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ดันยาสูบ ใบยา ชาอัด ชาเส้น หรือยาสูบ ออกไปนอกราชอาณาจักรผู้ได้รับอนุญาตจะต้องส่งออกภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบอนุญาตนำหนังสือรับรองของเจ้าพนักงานศุลกากรตามแบบที่กรมสรรพสามิตกำหนดส่งให้เจ้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี ณ กรมสรรพสามิต ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ส่งออกนอกราชอาณาจักร เพื่อแสดงว่าเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ดันยาสูบ ใบยา ชาอัด ชาเส้น หรือยาสูบ ได้ถูกส่งออกนอกราชอาณาจักรแล้ว ถ้าผู้ได้รับอนุญาตมิได้ส่งออกภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ให้ถือว่าใบอนุญาตได้ถูกยกเลิกไป โดยปริยาย (ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการขออนุญาต การออกใบอนุญาตและเงื่อนไขว่าด้วยการนำเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ดันยาสูบ ใบยา ชาอัด ชาเส้น หรือยาสูบ เข้ามาในหรือส่งออกนอกราชอาณาจักร (ฉบับที่ 4) 26 กรกฎาคม 2545)

การผ่อนผัน (มาตรา 28)

อธิบดีกรมสรรพสามิตมีอำนาจผ่อนผันให้ผู้เดินทางสามารถนำยาเส้น หรือยาสูบติดตัวเข้ามาในหรือออกนอกประเทศได้ตามที่เห็นสมควรและจะผ่อนผันไม่ต้องคิดแถมปียาสูบด้วยก็ได้

การเปรียบเทียบคดี

ลักษณะความผิดที่เปรียบเทียบได้ (มาตรา 54)

ความผิดตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 กำหนดให้ความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวเป็นความผิดที่เปรียบเทียบปรับได้ พูดย่าง ๆ คือไม่ต้องขึ้นโรงขึ้นศาล เสียค่าปรับในชั้นเจ้าหน้าที่ก็กลับบ้านได้ แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้เป็นความผิดที่มีโทษปรับสถานเดียวถ้าผู้ต้องหาไม่

ยินยอมเสียค่าปรับไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ก็ตามก็ต้องเข้าสู่กระบวนการดำเนินคดีโดยการส่งพนักงานสอบสวน อัยการ และศาลยุติธรรมเพื่อดำเนินคดีต่อไป

ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบคดี

ผู้มีอำนาจเปรียบเทียบคดีมีโทษปรับสถานเดียว คือ อธิบดีกรมสรรพสามิต หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี

กำหนดราคายาสูบเพื่อประโยชน์ในการคำนวณค่าปรับ (ประกาศกรมสรรพสามิต เรื่อง กำหนดราคายาสูบเพื่อประโยชน์ในการคำนวณค่าปรับ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2548)

ปัจจุบันนี้กรมสรรพสามิตกำหนดราคายาสูบเพื่อประโยชน์ในการคำนวณค่าปรับยาสูบชนิดบุหรี่ ขนาดบรรจุ ซองละ 20 มวน ราคาซองละ 45 บาท

โทษของการมีหรือจำหน่ายบุหรี่เถื่อน (ไม่เสียภาษี) หนักมา บางคนไปรับบุหรี่ต่างประเทศหนีภาษีมาจำหน่ายเพราะผลกำไรมันเข้าขวใจ สมมุติว่าถูกจับซื้อหาบุหรี่ต่างประเทศที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบไว้ในครอบครอง (มาตรา 19) ของกลาง 100 ซอง จะเสียค่าปรับเท่าไร โทษของการฝ่าฝืนมาตรา 19 นี้ มีปรับ 10 เท่าของแสตมป์ยาสูบที่ต้องปิด วิธีคำนวณในการคิดค่าปรับก็ให้เอาอัตราภาษีบุหรี่ในปัจจุบัน คือ ร้อยละ 79 ของมูลค่า คูณกับ 45 ได้ผลลัพธ์เท่ากับ 35.55 บาทต่อซอง ปรับ 10 เท่า ก็เอา 10 คูณ ได้เท่ากับ 355.50 บาท และ ถ้ากระทำผิดฐานจำหน่ายหรือมีไว้เพื่อจำหน่ายบุหรี่ที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบ (มาตรา 24) จะมีโทษปรับ 15 เท่าของค่าแสตมป์ยาสูบที่ต้องปิด อัตราโทษสูงกว่าความผิดฐานมีไว้ในครอบครอง อยากทราบว่า จะเสียค่าปรับเท่าไร ก็ลองคำนวณดูเอาเองก็แล้วกัน

ความผิดและโทษ

กฎหมายว่าด้วยยาสูบนี้ถึงแม้จะเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภาษี เมื่อมีการฝ่าฝืนได้รับโทษทางอาญาเหมือนกับการทำผิดกฎหมายบ้านเมืองทั่วไป ซึ่งก็จะมีโทษปรับ โทษจำคุก หรือทั้งปรับ แล้วแต่ความหนักเบาของการกระทำผิดว่าก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมมากน้อยแค่ไหน ตัวอย่างความผิดและโทษ อาทิ

1. ไม่แสดงใบอนุญาตไว้ในที่เปิดเผย อัตราโทษ ปรับไม่เกิน หนึ่งร้อยบาท

(มาตรา 29 และ 45)

2. ผู้ประกอบอุตสาหกรรมยาสูบไม่แจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับราคาจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบเพื่อประโยชน์ในการกำหนดมูลค่าภายในระยะเวลาที่อธิบดีกำหนด อัตราโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท (มาตรา 5 จัตวาและ 45 ทวิ)

และถ้าแจ้งข้อเท็จจริงเป็นเท็จ โทษที่ได้รับก็จะสูงขึ้นอีกมีอัตราโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

3. ไม่ใช่พันธุ์ยาสูบปลูกในท้องที่ที่อธิบดีกำหนดอัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท
(มาตรา 6 และ 46)
4. เพาะปลุกต้นยาสูบโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท
(มาตรา 7 และ 46)
5. ผู้ได้รับอนุญาตเพาะปลุกต้นยาสูบจำหน่ายใบยาสดแก่ผู้อื่นซึ่งมิใช่ผู้บ่มใบยาตามที่กำหนดไว้ อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท (มาตรา 8 และ 46)
6. บ่มใบยาโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินสองพันบาท
(มาตรา 10 และ 47)
7. ผู้บ่มใบยาจำหน่ายใบยาแห้งแก่ผู้ซื้อซึ่งไม่มีใบอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (มาตรา 11 และ 48)
8. ตั้งโรงอบใบยาโดยไม่ได้รับอนุญาตอัตราโทษปรับไม่เกินสองพันบาท
(มาตรา 12 และ 47)
9. ทำการอบใบยาโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินสองพันบาท
(มาตรา 13 และ 47)
10. ทำการหั่นใบยาโดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท
(มาตรา 14 และ 46)
11. ซื้อหรือจำหน่ายใบยาไม่เป็นไปตามราคาที่อธิบดีกำหนด อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท (มาตรา 15 วรรคสอง และ 46)
12. นำยาเส้นหรือยาสูบที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบออกจากโรงอุตสาหกรรมยาสูบ อัตราโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (มาตรา 18 และ 48)
13. มียาสูบที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบไว้ในครอบครองเกินกว่าห้าร้อยกรัม อัตราโทษปรับสิบเท่าของค่าแสตมป์ยาสูบที่ต้องปิดหรือที่ขาดอยู่แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยบาท
(มาตรา 19 และ 49)
14. มียาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบไว้ในครอบครองเกินกว่าหนึ่งกิโลกรัม อัตราโทษปรับสิบเท่าของค่าแสตมป์ยาสูบที่ต้องปิดหรือที่ขาดอยู่แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยบาท
(มาตรา 20 และ 49)
15. จำหน่ายหรือมีไว้เพื่อจำหน่ายยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบ อัตราโทษปรับสิบเท่าของค่าแสตมป์ยาสูบที่ต้องปิดหรือที่ขาดอยู่แต่ต้องไม่น้อยกว่าหนึ่งร้อยบาท (มาตรา 24 และ 50)

คำว่ามีไว้เพื่อจำหน่ายนี้เป็นการสันนิษฐานของกฎหมายการกระทำอย่างไรที่จะถือว่ามีไว้เพื่อจำหน่ายต้องพิจารณาจากข้อเท็จจริงเป็นกรณีไป เช่น เจ้าหน้าที่สรรพสามิตจับเจ้าของร้านค้าลักลอบจำหน่ายยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบในขณะที่ขาย โดยมีพฤติกรรมการจำหน่ายคือไม่วางโชว์สินค้ามีลูกค้านำซื้อจึงนำออกมาจำหน่ายให้ การกระทำในส่วนนี้ก็จะถูกตั้งข้อหาฐานจำหน่ายยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบ และเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการตรวจค้นในร้านพบยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบอีกจำนวนหนึ่งในส่วนนี้ก็จะถูกตั้งข้อหาฐานมีไว้เพื่อจำหน่ายยาสูบหรือยาเส้นที่มีได้ปิดแสตมป์ยาสูบ

แต่มีบางกรณีที่ต้องหาอาจได้แย้งหรือใช้ต่อสู้ในชั้นศาลได้ว่าตนเองมีไว้ในครอบครองเท่านั้นเพราะมีอัตราโทษน้อยกว่า เช่น ถูกจับพร้อมของกลางได้ในขณะที่อยู่ในรถยนต์หรืออยู่ในบ้าน เจ้าหน้าที่ก็ต้องนำสืบพยานหลักฐานให้ศาลเชื่อว่าผู้กระทำผิดมีพฤติการณ์ว่ามีไว้เพื่อจำหน่ายจริง เช่น อาจใช้สายลับล่อซื้อ การแสดงหลักฐานว่าเคยถูกจับกุมในข้อหาเดียวกันนี้ จำนวนของกลางมีจำนวนมากเกินกว่าคนปกติจะมีไว้เพื่อตนเอง เป็นต้น

16. จำหน่ายหรือนำออกแสดงเพื่อจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบ โดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท (มาตรา 21 และ 46)

17. จำหน่ายยาสูบเกินราคาที่ยกขึ้นกำหนด อัตราโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท (มาตรา 23 วรรคสอง และ 46)

18. ซื้อใบยาแห้งจากผู้บ่มใบยาโดยไม่ได้รับอนุญาตอัตราโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท (มาตรา 25 และ 48)

19. นำเมล็ดพันธุ์ยาสูบ ต้นยาสูบ ใบยา ยาอัด ยาเส้น หรือยาสูบ เข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักร โดยไม่ได้รับอนุญาต อัตราโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินสองพันบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 27 และ 52)

20. มีไว้ในครอบครองซึ่งแสตมป์ยาสูบปลอมหรือใช้แล้วเพื่อจำหน่าย หรือเพื่อนำออกใช้โดยรู้ว่าเป็นแสตมป์ยาสูบปลอม หรือใช้แล้ว อัตราโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือ ปรับไม่เกินสี่พันบาท หรือ ทั้งจำทั้งปรับ (มาตรา 43 และ 53)

ผู้ที่กระทำผิดเกี่ยวกับแสตมป์ยาสูบปลอมนอกจากมีความผิดตามพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 นี้แล้วยังอาจมีความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา หมวดสองว่าด้วยความผิดเกี่ยวกับดวงตรา แสตมป์ และตัว ซึ่งบางฐานความผิดมีอัตราโทษจำคุกถึงสิบปี

กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับยาสูบ

นอกจากพระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 แล้ว ยังมีกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้ายาสูบอีก ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงสาธารณสุข คือ

1. พระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ พ.ศ. 2535

เหตุผลในการตรากฎหมายนี้ คือ โดยที่ปัจจุบัน (ขณะนี้) เป็นที่ยอมรับในทางการแพทย์ว่าผลิตภัณฑ์ยาสูบทำให้เกิดโรคร้ายแรงแก่ผู้บริโภค รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในกรณีที่มีผู้บริโภคกำลังตั้งครรภ์ และยังเป็นผลร้ายแก่ผู้ใกล้ชิดเกี่ยวกับผู้บริโภคอีกด้วย แต่ในปัจจุบันนี้ (ขณะนั้น) ยังไม่มีกฎหมายควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบโดยเฉพาะ ทำให้มีการโฆษณาและส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบด้วยวิธีการต่าง ๆ อย่างแพร่หลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหมู่ของเยาวชนซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของชาติ ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างมากต่อการป้องกันโรคร้ายอันเกิดจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ยาสูบ และการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

2. พระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พ.ศ. 2535

เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ คือ โดยที่เป็นการยอมรับในทางการแพทย์ว่าควันบุหรี่เป็นผลเสียแก่สุขภาพของผู้สูบ และผู้ไม่สูบบุหรี่ที่อยู่ใกล้เคียงหลายประการ เช่น อาจทำให้เกิดมะเร็งของปอดและอวัยวะอื่น โรคหลอดเลือดหัวใจตีบ อีกทั้งควันบุรี่ยังทำให้โรคบางโรค เช่น โรคหอบหืดหรือโรคภูมิแพ้มีอาการกำเริบขึ้น นอกจากนั้นยังพิสูจน์ได้ว่าการที่ผู้ไม่สูบบุหรี่ต้องสูดควันบุหรี่ซึ่งผู้อื่นสูบเข้าไปก็ยังเป็นผลเสียแก่สุขภาพของผู้นั้นเช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นกับผู้สูบบุหรี่เอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีผู้สูดควันบุรี่ยานั้นเป็นเด็ก สมควรที่จะคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่มิให้ต้องรับควันบุหรี่ในสถานที่สาธารณะ โดยการห้ามสูบบุหรี่ในบางสถานที่หรือการจัดเขตให้สูบบุหรี่โดยเฉพาะ หรือ โดยวิธีอื่น ๆ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ (กรมสรรพสามิต. 2549 : 38-64)

ระเบียบว่าด้วยการจำหน่ายสุรา-ยาสูบ

ในการจำหน่ายสุรา-ยาสูบ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย พระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493 และ พระราชบัญญัติยาสูบ พ.ศ. 2509 ก่อนอื่นจะต้องมาทำความเข้าใจในเรื่องระเบียบว่าด้วยการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ซึ่งตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 ในหมวด 4 ว่าด้วยการจำหน่ายสุรา ดังนี้

มาตรา 17 ห้ามมิให้ผู้ใดจำหน่ายสุราหรือนำสุรามาออกแสดงเพื่อจำหน่าย เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานสรรพสามิต

มาตรา 18 บทบัญญัติในมาตรา 17 มิให้ใช้บังคับแก่

(1) การจำหน่ายสุราทั้งหมดในคราวเดียวกันภายใต้ความควบคุมของเจ้าพนักงานสรรพสามิต ในกรณีที่ผู้ได้รับอนุญาตตายหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาต

(2) การจำหน่ายในการบังคับคดี

(3) การจำหน่ายโดยคำสั่งของอธิบดีกรมศุลกากร ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร

มาตรา 19 ใบอนุญาตจำหน่ายสุรามี 7 ประเภท คือ

ประเภท 1 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนตั้งแต่สิบลิตรขึ้นไป

ประเภท 2 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักร ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนตั้งแต่

สิบลิตรขึ้นไป

ประเภท 3 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตร

ประเภท 4 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักร ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่า

สิบลิตร

ประเภท 5 สำหรับการจำหน่ายสุราทุกชนิด ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตร เพื่อดื่ม

ณ สถานที่จำหน่ายเป็นการชั่วคราวไม่เกินสิบวัน

ประเภท 6 สำหรับการจำหน่ายสุราที่ทำในราชอาณาจักร ครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่า

สิบลิตร เพื่อดื่ม ณ สถานที่จำหน่ายเป็นการชั่วคราวไม่เกินสิบวัน

ประเภท 7 สำหรับการจำหน่ายสุราครั้งหนึ่งเป็นจำนวนต่ำกว่าสิบลิตร เพื่อดื่มภายใน

สมาคมหรือสโมสร

มาตรา 19 ทวิ ใบอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 4 ตามมาตรา 19 ให้ออกแก่ผู้ทำการ

ขายเร็วได้ด้วย

การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ

วิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง ในการนี้จะกำหนดเงื่อนไขให้ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา

ปฏิบัติด้วยก็ได้

ใบอนุญาตจำหน่ายสุราที่ออกตามวรรคสอง ให้ถือเป็นใบอนุญาตขนสุราสำหรับใช้

กำกับสุราที่นำไปรั้นด้วย

มาตรา 20 ผู้ได้รับใบอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 3 หรือประเภทที่ 4 จะจำหน่าย

สุราได้แต่เฉพาะภายในเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547: 5)

ตาม พ.ร.บ. ยาสูบ พ.ศ. 2509 ได้บัญญัติว่าการจำหน่ายยาสูบ ดังนี้

การขออนุญาต การออกใบอนุญาต และเงื่อนไขด้วยการรับยาเส้นหรือยาสูบมาจำหน่าย การจำหน่ายหรือการนำแสดงออกเพื่อจำหน่าย ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

ใบอนุญาตที่ออกตามมาตรา ๒๑ มีอายุเมื่อสิ้นปีปฏิทิน

บทบัญญัติมาตรานี้มิให้ใช้บังคับแก่เจ้าพนักงานซึ่งเป็นผู้จำหน่าย และผู้จำหน่ายหรือผู้นำออกแสดงเพื่อจำหน่ายซึ่งยาเส้นที่ทำจากใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง

มาตรา ๒๒ การจำหน่ายยาเส้นต้องขายทั้งซอง ห้ามแบ่งจำหน่าย นอกจากยาเส้นที่ทำจากใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง

มาตรา ๒๓ ให้อธิบดีมีอำนาจประกาศกำหนดราคาขายยาสูบ

การขายยาสูบ ห้ามมิให้จำหน่ายเกินราคาต่อซองที่อธิบดีประกาศกำหนด

มาตรา ๒๔ ห้ามมิให้ผู้ใดจำหน่ายหรือมิไว้เพื่อจำหน่ายซึ่งยาเส้นหรือยาสูบที่มีได้ปิดแสดมปียาสูบตามพระราชบัญญัตินี้ นอกจากยาเส้นที่ทำจากใบยาพันธุ์ยาสูบพื้นเมือง

(จmpl รวบรวม ร.ศ. ๒๕๔๗ : ๔๖๒)

บัญชีอัตราค่าธรรมเนียมและค่าแสดมปียาสูบ

ประเภท ๑ จำหน่ายโดยไม่จำกัดจำนวน ฉบับละ ๑,๐๐๐ บาท

ประเภท ๒ จำหน่ายครั้งละ ไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ มวน ถ้าเป็นยาเส้นปรุงหรือยาเคี้ยว ครั้งละ ไม่เกินสิบกิโลกรัม ฉบับละ ๕๐๐ บาท

ประเภท ๓ จำหน่ายครั้งละ ไม่เกิน ๑,๐๐๐ มวน ถ้าเป็นยาเส้นหรือยาเคี้ยว ครั้งละ ไม่เกิน ๒๐๐ กรัม ฉบับละ ๔๐ บาท

ระเบียบว่าด้วยการเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ

การจัดระเบียบสังคม เป็นคำที่สื่อออกมาเผยแพร่จนโด่งดังมาก เมื่อประมาณสองปีเศษในสมัยรัฐธรรมนูญมหาดไทย ชื่อ ศ.ดร. ร.ค.อ. ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ ซึ่งต่อมารัฐบาลถือเป็นนโยบายที่สำคัญ และมท.๑ มท.๒ ในสมัยต่อ ๆ มา ก็ยังคงให้ความสำคัญต่อปัญหาสังคมที่จะก่อให้เกิดต่อเยาวชน จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเร่งปราบปรามยาเสพติด ผู้มีอิทธิพลรวมตลอดทั้งการดำเนินการกับแหล่งบันเทิงเรีงรมย์ทั้งหลาย ที่เปิดเกินเวลาที่กฎหมายกำหนด แหล่งบันเทิงทั้งหลายจะต้องมีสุราเป็นสินค้าหลัก ประเด็นที่ผู้เขียนจะเขียนในบทความนี้ เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในจังหวัดหนึ่ง โดยมีข้อเท็จจริงสรุปได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ตำรวจจับกุมร้านอาหารที่จำหน่ายสุราเกินเวลา ตามประกาศคณะปฏิวัติ

ฉบับที่ 253 โดยร้านอาหารตั้งอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยทำให้เกิดการมั่วสุม จึงส่งเรื่องให้อำเภอ พิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา นายอำเภอแต่งตั้งคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาเพิกถอน ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ที่ประชุมมีมติเป็นเอกฉันท์ ให้เพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุราอำเภอจึงส่ง เรื่องให้จังหวัดพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา กับร้านที่กระทำผิดตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 253 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2515 ต่อมาจังหวัดส่งเรื่องให้สรรพสามิตพื้นที่ดำเนินการ

ในเรื่องนี้จึงมีประเด็นที่ต้องพิจารณาอำนาจการเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุราเป็น อำนาจของผู้ใดในการเพิกถอนใบอนุญาต เมื่อเป็นเรื่องอำนาจ ก็ต้องพิจารณาข้อกฎหมาย ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง

ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 253 ข้อ 2 “ห้ามมิให้ผู้ได้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภท ที่ ๓ ถึงประเภทที่ 6 ตามความในกฎหมายว่าด้วยสุราหรือบุคคลใดซึ่งกระทำการเพื่อประโยชน์ของ ผู้ได้รับใบอนุญาตสุราดังกล่าว จำหน่ายสุราทุกชนิดในเวลาอื่น นอกจากตั้งแต่เวลา 11.00 นาฬิกา ถึงเวลา 24.00 นาฬิกา เว้นแต่ได้รับใบอนุญาตจากอธิบดีกรมตำรวจ สำหรับนครหลวงกรุงเทพฯ ธานี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดสำหรับจังหวัดอื่น”

ข้อ 3 วรรคสอง “ให้ผู้มีอำนาจออกใบอนุญาตตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับนี้มี อำนาจหน้าที่สั่งพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาตได้”

ข้อกฎหมายตามพระราชบัญญัติสุรา พ.ศ. 2493

มาตรา 46 ผู้รับอนุญาต ซึ่งกระทำต่อพระราชบัญญัตินี้ หรือข้อกำหนดในกฎกระทรวง หรือข้อกำหนดในใบอนุญาตเจ้าพนักงานสรรพสามิตหรืออธิบดี ผู้ออกใบอนุญาตแล้วแต่กรณี มีอำนาจสั่งพักใบอนุญาตมีกำหนดไม่เกินครั้งละ 6 เดือนหรือจะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเสียก็ได้

จากข้อเท็จจริง อำเภอแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาให้เพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา โดยที่ประชุมมีมติเป็นเอกฉันท์ ส่งเรื่องให้จังหวัดพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรา กับร้านรับอนุญาตที่กระทำผิดตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 253 ในเรื่องนี้ ตามประกาศคณะ ปฏิวัติ ฉบับที่ 253 ข้อ 2 ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตขายสุราประเภทที่ 3 ถึงประเภทที่ 6 ขายสุราในเวลา อื่น นอกจากเวลาที่กำหนดไว้และหากจะขายสุรานอกเหนือจากเวลาที่กำหนด จะต้องได้รับ อนุญาตจากผู้ว่าราชการจังหวัด หากเป็นในกรุงเทพฯ ให้ขอต่ออธิบดีกรมตำรวจ

ดังนั้น ข้อพิจารณาในประเด็นการลงมติของคณะกรรมการที่อำเภอแต่งตั้งต้องเป็นการ ขอให้ผู้ว่าราชการจังหวัดพิจารณายกเลิกการอนุญาตจำหน่ายสุราในเวลาอื่นที่มีได้กำหนดไว้แล้ว เท่านั้น ซึ่งเป็นการอนุญาตโดยผู้ว่าราชการจังหวัดและผู้ว่าฯ จะพิจารณาเกินขอบอำนาจโดยให้เป็น การยกเลิก เพิกถอนการออกใบอนุญาตของเจ้าพนักงานสรรพสามิต

ประเด็นต่อมา จังหวัดฯ ส่งเรื่องนี้ให้สรรพสามิตพื้นที่พิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุรารสรรพสามิตพื้นที่จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ อย่างไร เมื่อพิจารณาตาม พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 มาตรา 46 เจ้าพนักงานสรรพสามิตมีอำนาจสั่งพักใช้ใบอนุญาตมีกำหนดไม่เกิน 6 เดือน หรือจะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเสียก็ได้ หากผู้รับอนุญาตจำหน่ายสุรากระทำผิดต่อพระราชบัญญัติสุรา หรือข้อกำหนดในกฎกระทรวง หรือข้อกำหนดในใบอนุญาต ซึ่งตามข้อเท็จจริง เจ้าพนักงานตำรวจจับกุมและดำเนินคดีร้านรับอนุญาตจำหน่ายสุราจำหน่ายเกินเวลา ในประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 253 ไม่มีข้อกำหนดการกระทำผิดกฎหมายสุรา กฎกระทรวง ข้อกำหนดในใบอนุญาตแต่อย่างใด เจ้าพนักงานสรรพสามิตจึงยังไม่มีอำนาจที่จะเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายสุราได้

ในเรื่องนี้ตามกฎหมายสุรา มาตรา 20 กำหนดให้ผู้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภทที่ 3 หรือ ประเภทที่ 4 จะจำหน่ายสุราได้แต่เฉพาะภายในเวลาที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งกฎกระทรวง ฉบับที่ 36 (พ.ศ. 2504) กำหนดเวลาให้ผู้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภท 3 และ 4 จำหน่ายสุราได้เฉพาะภายในเวลาดังแต่ 11.00 นาฬิกา ถึง 14.00 นาฬิกา และตั้งแต่ 17.00 นาฬิกา ถึง 02.00 นาฬิกา ของวันถัดไป หากฝ่าฝืนมีบทกำหนดโทษตามมาตรา 41 ปรับไม่เกินห้าสิบบาท

หากพิจารณา กฎกระทรวงที่ออกตามความใน พ.ร.บ. สุรา พ.ศ. 2493 กับประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 253 จะเห็นข้อแตกต่างสรุปได้ดังนี้

1. ประกาศคณะปฏิวัติ บังคับใช้กับผู้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภท 3-6 ส่วนกฎหมายสุราและกฎกระทรวงบังคับใช้กับผู้รับอนุญาตจำหน่ายสุราประเภท 3 และ 4
2. ช่วงเวลา ที่แตกต่างตามประกาศคณะปฏิวัติให้จำหน่ายเวลา 17.00 นาฬิกา ถึง 24.00 นาฬิกา ส่วนกฎกระทรวงฯ ให้ขายเวลา 17.00 นาฬิกา ถึง 02.00 นาฬิกา ของวันถัดไป
3. กำหนดอัตราโทษที่แตกต่างกัน
4. ตามประกาศคณะปฏิวัติ เปิดโอกาสให้ขออนุญาตจำหน่ายสุราเกินเวลาที่กำหนดไว้ได้และมีข้อยกเว้นสถานบริการตามกฎหมายสถานบริการ ซึ่งกฎหมายอนุญาตให้เปิดทำการได้เกินเวลา 24.00 นาฬิกา ให้กระทำได้ และหรือเมื่อขออนุญาตแล้วก็ให้จำหน่ายได้จนถึงเวลาปิดทำการตามกฎหมายสถานบริการ

เมื่อพิจารณาตามศักดิ์ของกฎหมาย ซึ่งประกาศคณะปฏิวัติมิได้ยกเลิกกฎกระทรวงที่ออกตามความใน พ.ร.บ. สุรา จึงยังคงมีผลบังคับใช้ได้หากเจ้าหน้าที่สรรพสามิต จะดำเนินการตามกฎหมาย และกฎกระทรวงฉบับดังกล่าว แต่คงต้องคำนึงถึงมติคณะรัฐมนตรี ที่ให้ดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดในทุกฐานความผิดด้วย เพราะหากเจ้าหน้าที่สรรพสามิต จับกุมร้านผู้เขียนทำงานมาจนถึงปัจจุบันยังไม่เคยเห็นเจ้าหน้าที่สรรพสามิตจับกุมผู้จำหน่ายสุราเกินเวลาที่กำหนด อาจด้วย

เหตุผลเพราะหน่วยงานของเราเป็นหน่วยงานที่จัดเก็บภาษี ความมุ่งหมายของหน่วยงานต้องการ ภาษี ส่วนประกาศคณะปฏิวัติและกฎกระทรวงมีความมุ่งหมายด้านสังคม ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า น่าจะมีการแก้ไขกฎหมาย โดยเฉพาะกฎกระทรวงของเราเพื่อให้เวลาที่มีความสอดคล้องกับประกาศคณะปฏิวัติต่อไป เพราะปัจจุบันปัญหาสังคม การบูรณาการหน่วยงานความคิด แนวทางการดำเนินการทั้งหลายของทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเศรษฐกิจและสังคมจะต้องเป็นไปในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศเป็นด้านหลัก (สามัคคีสาร พ.ศ.-ม.ป. 2547 : 16-20)

การสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตยาสูบ

เหตุการณ์สั่งพักหรือเพิกถอน (มาตรา 33)

ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตต่าง ๆ ตาม พระราชบัญญัติยาสูบนี้อาจถูกสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาตได้เมื่อผู้ได้รับอนุญาต

1. ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติยาสูบหรือกฎกระทรวง
2. ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่อธิบดีกรมสรรพสามิตกำหนด
3. ต้องคำพิพากษาถึงที่สุดว่าได้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติยาสูบ

ผู้มีอำนาจสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต (มาตรา 33)

ผู้มีอำนาจสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบนี้ คือ อธิบดีกรมสรรพสามิต การสั่งพักใช้ใบอนุญาตนั้นสามารถสั่ง ได้ครั้งละ ไม่เกิน 6 เดือน

การสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตถือว่าเป็นคำสั่งทางปกครอง เจ้าหน้าที่ผู้ออกคำสั่งทางปกครองต้องปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2539 ด้วย มิฉะนั้นแล้วคำสั่งที่ออกไปอาจเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายได้สิ่งที่ต้องคำนึงถึงและปฏิบัติ อาทิ

1. อำนาจของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้ที่ยื่นคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตต้องเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอย่างแท้จริง ถ้าเป็นการปฏิบัติราชการแทนต้องมีการมอบอำนาจโดยถูกต้อง
2. หลักความเป็นกลางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาออกคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต ต้องมีความเป็นกลาง เช่น ไม่เป็นเจ้าของใบอนุญาตที่จะถูกเพิกถอนเอง ไม่เป็นคู่หมั้นหรือคู่สมรสหรือบุพการี หรือเจ้าหน้าที่หรือลูกหนี้ ของผู้ที่จะถูกเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น (มาตรา 13 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539) หรือมีเหตุอื่นที่มีสภาพร้ายแรงอันอาจทำให้การพิจารณาทางปกครองไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่จะทำการพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตไม่ได้ (มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539) เช่น การพิจารณาเพิกถอนใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบของร้านค้าที่อยู่ติดกับร้านค้าของภรรยาเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาซึ่งจำหน่ายสินค้าลักษณะเดียวกันซึ่งมีการแข่งขันกันในทางค้า

เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นว่าตนเองมีเหตุต้องห้ามในเรื่องความเป็นกลางตาม กฎหมายต้องหยุดการพิจารณาไว้ก่อนแล้วแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาว่าจะให้พิจารณาคำเนินการ ต่อไปหรือจะให้เจ้าหน้าที่คนอื่นทำแทน

3. การใช้สิทธิโต้แย้ง การมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต ต้องให้โอกาสผู้ได้รับใบอนุญาต ซึ่งจะถูกเพิกถอนหรือพักใบอนุญาตได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ และมีโอกาสโต้แย้งแสดง พยานหลักฐานของตน (มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539)

4. การให้เหตุผล ในคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาต ต้องมีข้อเท็จจริงข้อกฎหมายอ้างอิง ข้อพิจารณาและข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ (มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ ทางปกครอง พ.ศ. 2539)

ยังมีรายละเอียดอีกมากในกระบวนการพิจารณาทางปกครองก่อนที่จะมีคำสั่งทาง ปกครองสามารถหารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2539 คำสั่งที่ ออกไปโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ผู้ถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาตสามารถฟ้องศาลปกครอง ให้เพิกถอนได้ (ก่อนฟ้องศาลปกครองต้องอุทธรณ์ก่อนมิฉะนั้นยังไม่มีสิทธิฟ้องคดีต่อศาล) และถ้า เห็นว่าตนเองเสียหายก็เรียกร้องค่าเสียหายได้อีก สิ่งที่เขาหน้าที่จะป้องกันตนเองได้ก็คือ ปฏิบัติตาม กฎหมาย ทำงานด้วยความรวดเร็ว โปร่งใสและให้ความเป็นธรรมต่อประชาชนทุกราย แต่อย่างไรก็ ตามถึงแม้ทางราชการจะต้องจ่ายค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็จะได้รับการ กู้มครองตาม พระราชบัญญัติความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 แต่มีเงื่อนไขว่าความ เสียหายที่เกิดขึ้นนั้นต้องมีได้เกิดจากความจงใจ หรือประมาทอย่างร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน

การอุทธรณ์คำสั่งสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต

ถ้าผู้ได้รับอนุญาตที่ไม่พอใจ หรือคิดว่าไม่เป็นธรรม ที่ได้รับคำสั่งพักหรือเพิกถอน ใบอนุญาต มีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้

กำหนดเวลาอุทธรณ์ (มาตรา 34)

ผู้ได้รับอนุญาตต้องอุทธรณ์ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่ง โดยยื่นผ่านอธิบดี หรือ เจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาต

ยาเส้นหรือยาสูบที่มีอยู่ทำอย่างไรเมื่อถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต (มาตรา 35)

ปกติระหว่างถูกสั่งพักหรือเพิกถอนใบอนุญาต ยาเส้นหรือยาสูบที่มีอยู่ก็จะนำ ออกจำหน่ายไม่ได้ ยาเส้นหรือยาสูบเก็บไว้นาน ๆ ก็อาจจะเกิดเชื้อราทำให้เสียหายได้ใครเอาไปสูบ ก็ยิ่งอันตรายหนักเข้าไปอีก แต่กฎหมายก็ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ได้รับใบอนุญาต ผู้ถูกสั่งพักหรือ

เพิกถอนใบอนุญาตสามารถจำหน่ายยาเส้นหรือยาสูบที่มีเหลืออยู่ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับทราบคำสั่ง

การขอใบอนุญาตใหม่

ผู้ใดที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตจะขอใหม่ได้เมื่อผ่านพ้นไปแล้ว 1 ปี นับแต่วันทราบคำสั่งเพิกถอน (กรมสรรพสามิต. 2549 : 59 - 61)

บทบาทหน้าที่ของกรมสรรพสามิต

ประวัติกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการคลังได้รับสถาปนาขึ้น เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2474 ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวงและกรม พุทธศักราช 2476 กำหนดให้กรมสรรพสามิตและฝิ่นเป็นกรมในกระทรวงการคลัง จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 โดยได้จำแนกส่วนราชการระดับกอง ในกรมสรรพสามิตและฝิ่นไว้ในมาตรา 9 แห่งพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าวว่ามีกองกลางกองสรรพสามิตค้ด กองฝิ่น กองควบคุมร้านฝิ่น และกองโรงงานอยู่ในราชการกลาง

ส่วนราชการท้องถิ่น ประกอบด้วย สรรพสามิตค้ดและฝิ่นมณฑลสรรพสามิตค้ดและฝิ่นจังหวัด สรรพสามิตและฝิ่นอำเภอ พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พุทธศักราช 2476 เปลี่ยนแปลงนาม กรมสรรพสามิตค้ดและฝิ่น เป็นกรมสรรพสามิตค้ด ฉะนั้นตั้งแต่การใช้พระราชกฤษฎีกาวางระเบียบราชการสำนักงาน และกรมในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2476 และพระราชกฤษฎีกาจัดวางระเบียบราชการกรมสรรพสามิตในกระทรวงการคลัง พุทธศักราช 2485 จึงใช้นามกรมว่า กรมสรรพสามิตค้ดมาโดยตลอด จนกระทั่งมีการจัดพิมพ์พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2493 อธิบาย “สรรพสามิต(ส้บพะ) น. อาการที่เก็บจากสิ่งประติษฐ์และผลิตขึ้นภายในประเทศว่าอากรสรรพสามิต” และมีประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี เรื่องระเบียบการใช้ตัวสะกดลงวันที่ 5 พฤษภาคม 2493 กำหนดให้ใช้ตัวสะกดตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานดังกล่าว ชื่อ กรมสรรพสามิตค้ด จึงเป็น กรมสรรพสามิต ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา

หน้าที่ความรับผิดชอบกรมสรรพสามิต

กรมสรรพสามิตมีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษี ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบ กฎหมายว่าด้วยไฟ กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสุรา กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรเงินภาษีสรรพสามิต กฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกฎหมายอื่นที่กรมมีหน้าที่จัดเก็บตลอดจนตรวจสอบป้องกันและปราบปราม

การกระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยสุรา กฎหมายว่าด้วยยาสูบและกฎหมายว่าด้วยไฟ เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของกรมสรรพสามิตมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ โดยมีการจัดเก็บภาษี ดังนี้ สุรา ยาสูบ ไฟ น้ำมันและผลิตภัณฑ์น้ำมัน เครื่องดื่ม เครื่องไฟฟ้า แก้วและเครื่องแก้ว รถยนต์ เรือ ผลิตภัณฑ์เครื่องหอมและเครื่องสำอาง พรหม และสิ่งปูพื้นอื่น ๆ รถจักรยานยนต์ หินอ่อนและหินแกรนิตที่แปรรูปแล้ว แบดเจอร์ สารทำลายชั้นบรรยากาศโอโซน สนามแข่งม้า สนามกอล์ฟ กิจกรรมโทรคมนาคม ในที่ลับและดิส โก้เชก สถานอาบน้ำหรืออบตัวและนวด สลากกินแบ่ง (กรมสรรพสามิต, 2550 : 60-61)

บริบทอำเภอสตึก

ประวัติอำเภอสตึกความเป็นมา

เดิมเป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จัดตั้งเป็นกิ่งอำเภอ เมื่อปี ค.ศ. 2481 ยกฐานะเป็นอำเภอเมื่อ 1 พ.ย. 2490 คำว่า สตึก เป็นภาษาเขมร คำว่า “สเราะตึก” แปลว่าบ้านหรือชุมชนที่อุดมไปด้วยน้ำ โดยมีแม่น้ำมูลและลำชีไหลผ่านประวัติความเป็นมา อำเภอสตึก ชื่อ “สตึก” มาจากภาษาเขมรแปลว่าน้ำ (สเราะ ตึก เมือง น้ำ) หมายถึงน้ำ โดยมีน้ำไหลผ่าน สามสาย แต่เดิมอำเภอสตึก เป็นตำบลหนึ่งของอำเภอเมือง โดยมีเนื้อที่ทั้งหมด 803 ตร.กม. โดยสภาพภูมิอากาศโดยทั่วไป เป็นแบบมรสุม มี 3 ฤดู คือ ฤดูร้อน ฤดูฝน ฤดูหนาว

ข้อมูลการปกครอง

มีตำบลทั้งหมด 12 แห่ง มีหมู่บ้าน 179 แห่ง มีเทศบาล 1 แห่ง มีองค์การบริหารส่วนตำบล 12 แห่ง

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

อาชีพหลัก ได้แก่ ทำนา ทำไร่ อ้อย สวนยางพารา อาชีพเสริม ได้แก่ ปศุศกษาย ทอผ้าพื้นเมือง หัตถกรรมจักสาน จำนวนธนาคารมี 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ ธนาคาร ธกส.และธนาคารไทยพาณิชย์

ด้านสังคม

โรงเรียนมัธยม ได้แก่ โรงเรียนสตึก โรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย บุรีรัมย์ โรงเรียนร่อนทองพิทยาคม โรงเรียนสมเสมีควิทยา โรงเรียนทศพรวิทยา วิทยาลัยการอาชีพสตึก

ด้านประชากร

จำนวนประชากรทั้งสิ้น รวม 108,990 คน เป็นชายจำนวน 54,320 คน เป็นหญิงจำนวน 54,670 คน ความหนาแน่นของประชากร 135.72 คน/ตร.กม.

ด้านการคมนาคม

ทางบก รถยนต์ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 219

ทางน้ำ ท่าเรือขนส่งโดยสาร

ทางอากาศ มีท่าอากาศยาน 1 แห่ง

ด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม

ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ข้าว อ้อย ยางพารา มีลำน้ำที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำมูล ลำน้ำชี มีโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญ ได้แก่ บริษัทอหิมาคร จำกัด (ผลิตสุราขาว)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สำรวจ เกษกฤษ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภออุซันท์ จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการบริการและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้านภูมิหลังของผู้รับบริการพบว่าโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียน อำเภออุซันท์ จังหวัดศรีสะเกษ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการแยกตามองค์ประกอบย่อยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการมากที่สุดคือองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับตัวแปรด้านภูมิหลังของผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ คือ สถานภาพสมรส กล่าวคือผู้รับบริการที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาประสบการณ์ในการมารับบริการ และงานที่มารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ นอกจากนี้พบว่า เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาทต่อเดือนมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 2,001 – 5,000 บาทต่อเดือน และด้านระยะเวลาในการดำเนินการผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับบริการที่สำนักทะเบียน อำเภออุซันท์ จังหวัดศรีสะเกษ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการแล้ว

ชนะ ถัดข้างชัย (2541 : 57 – 62) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ได้แก่ สถานภาพ อาชีพชีวิตครอบครัว ด้านพนักงานและการต้อนรับ ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความชัดเจนของข้อมูลและระยะเวลาในการให้บริการ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้

จรรณ น้อยบัวทิพย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครองอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่พบว่า ด้านระบบการให้บริการ ด้านประสานงานอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างสรรค์ต่อประชาชนและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของฝ่ายปกครองอยู่ในระดับน้อย นอกจากนั้นยังพบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการติดต่อ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

อรรณพล คุรุทเวโซ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ อยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจในระบบการให้บริการมากที่สุดและพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการน้อยที่สุด ซึ่งปัจจัยเพศและรายได้ของประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ ส่วนอายุ การศึกษา และอาชีพของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อสำนักทะเบียนอำเภอซึ่งในด้านเวลาที่ใช้ในการให้บริการประชาชนแต่ละคนใช้เวลามากเกินไปและอัตรากำลังในการให้บริการควรให้มีการปรับปรุงและแก้ไข โดยเพิ่มพนักงานและมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เกิดความสำนึกในการให้บริการ ส่วนด้านความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนของประชาชนที่มาติดต่อกานมีน้อยจึงควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเมื่ออธิบายขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องการเมื่อมาติดต่อการราชการจะทำให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

กิตติพันธ์ อรรณบท (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่า ประชาชนในเขตสุขาภิบาลทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากสุขาภิบาลอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตสุขาภิบาลที่มีต่อการบริการที่ได้รับพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับคือ การบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำในเรื่องการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภค การดูแลทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกัน

สาธารณสุข การออกไปอนุญาตต่าง ๆ และการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่

เดือน แสงอาทิตย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากรให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการให้บริการของแขวงเมืองรายเทศบาลนครเชียงใหม่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีการพูดจาสุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับประชาชน ผู้มารับบริการและมีความคาดหวังในการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารสำคัญที่จำเป็นจะต้องนำมาแสดงต่อเจ้าหน้าที่ ตลอดจนคาดหวังในการได้รับรับข้อมูลและข่าวสารการบริการทางราชการอย่างชัดเจนสมบูรณ์ นอกจากนี้พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในสถานที่บริเวณที่รับรองประชาชน ผู้มารับบริการและสภาพแวดล้อมบริเวณที่ตั้งแขวงเมืองรายอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด ห้องทำงานของแต่ละฝ่ายมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมที่จะให้บริการประชาชน

ชนกฤต ณะประกอบภรณ์ (2548 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคสุราไทย และสุราต่างประเทศ ตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างด้านพฤติกรรมการบริโภคของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชาชนที่บริโภคสุรา ส่วนมากตัดสินใจด้วยตนเองในการบริโภคสุรา จะบริโภคเป็นครั้งคราว เนื่องในโอกาสพิเศษ/สังสรรค์ โดยนิยมบริโภคในช่วงเย็น (หลังเลิกงาน) และแต่ละครั้งจะบริโภคประมาณ น้อยกว่าครึ่งขวด โดยส่วนมากจะซื้อสุราขวดใหญ่ ขนาด 750 มิลลิลิตร ที่ร้านค้าปลีกทั่วไปใกล้บ้านมาบริโภค (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคสุราไทยและสุราต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับรสชาติและราคาที่เหมาะสม ด้านส่วนบุคคลให้ความสำคัญกับการร่วมดื่มสังสรรค์กับเพื่อน ด้านสิ่งแวดล้อมให้ความสำคัญกับการหาซื้อสุราได้สะดวก (3) การเปรียบเทียบพฤติกรรมการบริโภคสุราในเพศต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสุราไทยแตกต่างกันในด้านความถี่ในการบริโภค สุราต่างประเทศแตกต่างกันในด้านช่วงเวลา ความถี่ ปริมาณ สถานที่จำหน่ายและขนาดบรรจุของสุราที่บริโภค ในอายุที่ต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสุราไทยแตกต่างกันในด้านช่วงเวลา ปริมาณ และสถานที่จำหน่ายที่บริโภค สุราต่างประเทศแตกต่างกันในด้านช่วงเวลา สถานที่จำหน่ายและเหตุผลในการบริโภคสุรา ในอาชีพต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสุราไทยแตกต่างกันในด้านช่วงเวลาและสถานที่จำหน่ายสุราที่บริโภค

ในรายได้ที่ต่างกัน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสุราไทยแตกต่างกันในด้านผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจบริโภคสุรา ความถี่ ขนาดบรรจุของสุรา และเหตุผลในการบริโภคสุรา สุราต่างประเทศแตกต่างกันในด้านขนาดบรรจุของสุราที่บริโภค

สุรางค์รัตน์ ไชยสถิตย์ (2540 : บทคัดย่อ) ในการศึกษาเกี่ยวกับอุปสงค์ของการบริโภคบุหรี่ของไทย ได้แบ่งออกเป็นสองส่วนสำคัญ คือ อุตสาหกรรมบุหรี่ และปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดอุปสงค์ของการบริโภคบุหรี่ โดยในส่วนของอุตสาหกรรมบุหรี่ได้พิจารณาเกี่ยวกับการผลิต การบริโภคราคาเฉลี่ยและราคาที่แท้จริงของบุหรี่ พร้อมทั้งผลกระทบที่เกิดจากอุตสาหกรรมบุหรี่ การผลิตบุหรี่ก่อให้เกิดรายได้และการจ้างงานของแรงงานทั้งในภาคการเกษตร และภาคอุตสาหกรรม ในภาคการเกษตร การเพาะปลูกใบยาสูบได้ก่อให้เกิดรายได้กับเกษตรกร และรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ เนื่องจากการส่งออกใบยาสูบไปจำหน่ายยังต่างประเทศ โดยในปี 2536 ถึง 2539 มีมูลค่าการส่งออกประมาณร้อยละ 0.2 ของมูลค่าสินค้าส่งออกทั้งหมด ส่วนในภาคอุตสาหกรรมนอกจากจะก่อให้เกิดการจ้างงานแล้ว รัฐบาลยังได้รับรายได้จากการเก็บภาษีสรรพสามิตจากบุหรี่ โดยในปี 2530 ถึง 2539 รัฐบาลมีรายได้จากภาษีบุหรี่ประมาณร้อยละ 2 ของรายได้จากภาษีทั้งหมดที่รัฐบาลจัดเก็บได้

ในช่วงระหว่างปี 2529 ถึง 2539 อุปสงค์ของการบริโภคบุหรี่ของไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 4 ต่อปี และประมาณร้อยละ 95 ของจำนวนประชากรทั้งหมดที่สูบบุหรี่จะเป็นเพศชาย โดยประชากรที่อยู่ในกลุ่มอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีการศึกษาในระดับต่ำกว่าประถมศึกษาและประถมศึกษาเป็นกลุ่มที่มีอัตราการสูบบุหรี่สูงสุด เมื่อพิจารณาราคาของบุหรี่จะเห็นได้ว่าราคาเฉลี่ยของบุหรี่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นมาจาก 7 บาทต่อซอง ในปี 2529 เป็น 22 บาทต่อซอง ในปี 2539 ในขณะที่ราคาที่แท้จริงของบุหรี่ค่อนข้างคงที่

ถ้าสำหรับผลกระทบของอุตสาหกรรมบุหรี่ นอกจากจะก่อให้เกิดผลดีทางด้านรายได้ของเกษตรกร การจ้างงาน และรายได้ในรูปแบบเงินตราต่างประเทศแล้ว อุตสาหกรรมบุหรี่ยังก่อให้เกิดผลทางด้านลบต่อสุขภาพของคนในประเทศและสังคมเศรษฐกิจส่วนรวม โดยก่อให้เกิดความสูญเสียผลผลิตที่ควรจะได้รับจากแรงงาน เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานลดลง อันมีสาเหตุมาจากป่วยเป็นโรคที่เกิดจากการสูบบุหรี่ และในแต่ละปีรัฐบาลต้องเสียงบประมาณค่าใช้จ่ายในการรักษาผู้ป่วยเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น รัฐบาลได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และได้เข้ามามีบทบาทในการรณรงค์ต่อต้านบุหรี่ยังจริงจังในปี 2535 โดยตราพระราชบัญญัติควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ และพระราชบัญญัติคุ้มครองสุขภาพของผู้ไม่สูบบุหรี่ พร้อมทั้งสนับสนุนให้ความร่วมมือกับภาคเอกชนในการรณรงค์เพื่อการไม่สูบบุหรี่

ในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดอุปสงค์ของการบริโภคหมู่นั้นเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างอุปสงค์ของการบริโภคหมู่นั้นกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลในการกำหนดอุปสงค์ ซึ่งได้แก่ ราคาเฉลี่ยของหมูรี รายได้ ระยะเวลา ปริมาณการบริโภคหมูรีที่ผ่านมา และการรณรงค์ต่อต้านหมูรีของรัฐบาล โดยทำการศึกษานูรีที่ผลิตโดยโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง ในการศึกษาได้ใช้ข้อมูลรายปีครอบคลุมระยะเวลา 20 ปี ตั้งแต่ปี 2520 ถึง 2539 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด (OLS) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการกำหนดอุปสงค์ของการบริโภคหมูรีของไทย คือ รายได้ โดยมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกล่าวคือการเปลี่ยนแปลงของรายได้จะทำให้ปริมาณอุปสงค์ของการบริโภคหมูรีเปลี่ยนแปลงไปในทางทิศเดียวกัน ความยืดหยุ่นของอุปสงค์เมื่อเทียบกับรายได้มีค่าเท่ากับ 0.462 อย่างไรก็ตาม ในกรณีของราคาเฉลี่ยหมูรีนั้นแม้ว่าผลจากการวิเคราะห์จะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์ที่แสดงถึงความยืดหยุ่นมีเครื่องหมายถูกต้องในการวิเคราะห์จึงยังคงตัวแปรราคาไว้ในแบบจำลองเพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ส่วนผลการพยากรณ์การบริโภคหมูรีของไทยในระยะเวลา 5 ปี คือตั้งแต่ปี 2540 ถึง 2544 พบว่าในปี 2540 มีการบริโภคหมูรีลดลง ส่วนในปี 2541 ถึง 2544 มีการบริโภคหมูรีเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มขึ้นในอัตราที่เท่ากันคือร้อยละ 3.4

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ระบบงาน และสถานที่บริการ ของหน่วยงานของรัฐ โดยภาพรวมเป็นการให้บริการในระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง และต้องการที่จะให้ปรับปรุงด้านสถานที่ในการบริการ โดยเฉพาะความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาด ด้านการประชาสัมพันธ์ควรที่จะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ จึงทำให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยขอนำผลงานวิจัยดังกล่าวมาเป็นข้อเสนอแนะงานวิจัยการให้บริการต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ขออนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ในเขตเทศบาลตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 120 ราย
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ มีลักษณะ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยมาก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นคำถามมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาขอรับบริการ ในสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน

2.2 ศึกษาเครื่องมือและเทคนิคในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3 นำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เพื่อสอดคล้องกับเนื้อหาการวิจัย

2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ตรวจพิจารณาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่เสนอแนะ

2.5 นำแบบสอบถามผ่านการแก้ไขปรับปรุง ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ของคำถามแต่ละข้อและครอบคลุมในเรื่องที่จะวัด จำนวน 3 คน คือ

2.5.1 นายชัยโรจน์ ศรีภพ สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์

2.5.2 นายนิมิตร ศรีศิริโชคชัย สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

2.5.3 ดร. สมศักดิ์ มัจฉาวิทยากุล ครู คศ.2 โรงเรียนบ้านเสม็ดโคกศาล

2.6 จากนั้นนำแบบสอบถาม ที่ได้จากการตรวจสอบแก้ไข จากผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขแล้ว มานำเสนอให้ ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ พิจารณาถึงความถูกต้องอีกครั้ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้มาตรฐาน สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

2.7 นำแบบสอบถามที่ได้ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับร้านค้าจำหน่ายสุรา-ยาสูบในเขต เทศบาลเมืองบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ความวิธึของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่ามีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8882 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

2.8 นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ได้ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เสนอต่อสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่าย โดยผู้วิจัยชี้แจงการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งและขอรับคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ผู้วิจัยดำเนินการกับแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ
2. การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการอภิบาลอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสดึก วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ
4. สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย กำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยตามวิธีของจอห์น ดับเบิลยู เบส (John W. Best, 1981 : 147; อ้างถึงใน กาญจนา วัฒนายุ. 2544 : 99) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	พึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	พึงพอใจน้อย
2.50 – 3.49	พึงพอใจปานกลาง
3.50 – 4.49	พึงพอใจมาก
4.50 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน
 - 2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mcan)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการออกไปอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ซึ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- N แทน จำนวนประชากร
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์หาค่าสถิติจากข้อมูล โดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นปลายเปิดเกี่ยวกับการออกไปอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน N = 120	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่าง	120	100.0
เพศ		
ชาย	60	50.0
หญิง	60	50.0
อายุ		
20 - 19 ปี	19	15.8
30 - 39 ปี	47	39.2
40 - 49 ปี	38	31.7
50 - 60 ปี	16	13.3
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประถม	36	30.0
มัธยม	46	38.3
อนุปริญญา	13	10.8
ปริญญา	23	19.2
สูงกว่าปริญญา	2	1.7
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
2,000 - 5,000 บาท	36	30.0
5,001-10,000 บาท	44	36.7
10,001-15,000 บาท	21	17.5
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	19	15.8

จากตาราง 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากัน โดยแบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 60 คน เพศหญิง จำนวน 60 คน (ร้อยละ 50)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.2) รองลงมาอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 31.7) และมีอายุน้อยที่สุดอยู่ระหว่าง 50 – 60 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 13.3) จำนวนผู้มีวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับชั้น มัธยมศึกษา มากที่สุด จำนวน 46 คน (ร้อยละ 38.3) รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับ ประถมศึกษา จำนวน 36 คน (ร้อยละ 30) และ สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.7)

จำนวนผู้มีรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 44 คน (ร้อยละ 36.7) รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 2,000 – 5,000 บาท 36 คน (ร้อยละ 30.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน (ร้อยละ 15.8)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.83	0.78	มาก
ด้านระบบงาน	3.73	0.85	มาก
ด้านสถานที่	3.76	0.86	มาก
เฉลี่ยรวม	3.77	0.83	มาก

จากตาราง 2 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก โดยรวม

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่าดังนี้ คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.83$) ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.76$) และด้านระบบงาน ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึกในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	3.83	0.80	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ให้บริการในหน้าที่	3.83	0.83	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	3.82	0.81	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลชัดเจน	3.84	0.73	มาก
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	3.88	0.77	มาก
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายงานในการขอใบอนุญาต	3.78	0.80	มาก
7	เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการออกใบอนุญาต	3.88	0.74	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.83	0.78	มาก

จากตาราง 3 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$) เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการออกใบอนุญาต ($\bar{X} = 3.88$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายงานในการขอใบอนุญาต ($\bar{X} = 3.78$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึกในด้านระบบงาน โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านระบบงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	3.68	0.89	มาก
2	ตัวอย่างคำร้องขอใบอนุญาต	3.74	0.81	มาก
3	ขั้นตอนระเบียบวิธีการในการขอรับบริการ	3.77	0.79	มาก
4	ระยะเวลาในการคอยรับบริการ	3.74	0.85	มาก
5	เตรียมคำร้องในการขอใบอนุญาตสำหรับผู้มาติดต่อจำนวนเพียงพอ	3.79	0.88	มาก
6	การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	3.94	0.80	มาก
7	มีระบบการให้บริการออกใบอนุญาตที่ทันสมัย	3.83	0.82	มาก
8	มีป้าย ชื่อ - สกุล ของเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ	3.83	0.84	มาก
9	มีเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่เพียงพอ	3.50	0.91	มาก
10	มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการ	3.44	1.02	ปานกลาง
11	การตรวจสอบเอกสารในการขอใบอนุญาตขายสุรา - ยาสูบมีความรวดเร็วเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	3.78	0.78	มาก
12	การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก	3.73	0.87	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.73	0.85	มาก

จากตาราง 4 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา - ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ด้านระบบงาน ของเจ้าหน้าที่โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อ 10 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94$) มีระบบการให้บริการออกใบอนุญาตที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.83$)

มีป้ายชื่อ – สกุด ของเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) และเตรียมคำร้องในการขอใบอนุญาต สำหรับผู้มาติดต่อจำนวนเพียงพอ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึกในด้านสถานที่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.76	0.79	มาก
2	ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสารขณะรอรับบริการ	3.73	0.87	มาก
3	ห้องน้ำสะอาด	3.78	0.79	มาก
4	น้ำดื่มให้บริการ	3.78	0.84	มาก
5	ป้ายแสดงสถานที่ติดต่อ	3.73	0.91	มาก
6	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อ	3.77	0.89	มาก
7	สำนักงานอยู่ในที่ชุมชนที่ติดต่อได้ง่าย	3.97	0.80	มาก
8	เครื่องปรับอากาศมีความเย็น	3.83	0.90	มาก
9	ป้ายแสดงการจัดเก็บภาษีสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก	3.75	0.88	มาก
10	สถานที่จอดรถเพียงพอในการติดต่อขอใบอนุญาต	3.45	0.94	ปานกลาง
11	ความสะดวกและเป็นระเบียบของสำนักงาน	3.85	0.84	มาก
	เฉลี่ยรวม	3.76	0.86	มาก

จากตาราง 5 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา- ยาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกด้านสถานที่ของเจ้าหน้าที่โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อ 10 อยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับแรก ได้ดังนี้ คือ สำนักงานอยู่ในที่ชุมชนที่ติดต่อได้ง่าย ($\bar{X} = 3.97$) ความสะดวกและเป็นเครื่องปรับอากาศมีความเย็น ($\bar{X} = 3.85$) และเครื่องปรับอากาศมีความเย็น ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ
ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสศีก

ที่	ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ	จำนวน N = 9	ร้อยละ
1	ควรมีการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ชัดเจนมากกว่านี้	4	44.44
2	สถานที่ติดต่อราชการอยู่ไกลเกินไป	1	11.11
3	เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายโดยสวมเครื่องแบบขณะปฏิบัติหน้าที่	3	33.33
4	ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตให้ทราบล่วงหน้าก่อน	1	11.11

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะดังนี้
คือ เห็นควรมีการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตให้ชัดเจนมากกว่านี้
เป็นร้อยละสูงสุด (ร้อยละ 44.44) รองลงมา เห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรแต่งกายโดยสวมเครื่องแบบขณะ
ปฏิบัติหน้าที่ (ร้อยละ 33.33) และ มีความคิดเห็นว่า สถานที่ติดต่อราชการอยู่ไกลเกินไป
(ร้อยละ 11.11) ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตให้ทราบล่วงหน้าก่อน
(11.11)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ครังนี้ สรุปผล และมีข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายการวิจัย
2. วิธีการดำเนินงานวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านระบบงาน
3. ด้านสถานที่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก จำนวนทั้งสิ้น 120 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะอื่นๆที่นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้ว เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เสนอต่อสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ในการรวบรวมแบบสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งสิ้น 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมสำเร็จรูป ทางด้านสถิติและวิจัยซึ่งใช้สถิติดังนี้คือ

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หากค่าร้อยละ
2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงาน และด้านสถานที่ ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า ดังนี้ คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ และ ด้านระบบงานตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก มีดังนี้

2.1 เห็นควรให้มีการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตให้ชัดเจนมากกว่านี้

2.2 เห็นควรให้เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายโดยสวมเครื่องแบบขณะปฏิบัติหน้าที่

2.3 เห็นควรให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอใบอนุญาตให้ทราบล่วงหน้าก่อน เพื่อความถูกต้องและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.4 สถานที่ติดต่อราชการอยู่ไกลเกินไปทำให้การเดินทางเพื่อมาติดต่อราชการมีความยากลำบาก

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์สาขาสตึก พบว่าระดับความพึงพอใจ อันประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงาน ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างเคร่งครัด และมองเห็นความสำคัญของผู้มารับบริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ มาเป็นลำดับแรก สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก เป็นที่สถานราชการและพนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานก็เป็นข้าราชการ จึงต้องปฏิบัติงานตาม ระเบียบของทางราชการอย่างเคร่งครัด ประกอบกับนโยบายของทางภาครัฐเน้นให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากทางภาครัฐอย่างเต็มสิทธิเสรีภาพ ข้าราชการต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยยึดหลักความถูกต้องและเป็นธรรมและ

ต้องอาศัยหลักวิชาความรู้เพื่อประกอบการตัดสินใจ เพราะลักษณะของงานสรรพสามิตเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายเป็นหลัก

2. ด้านระบบงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากงานสรรพสามิตมีการปฏิบัติงานโดยใช้ระเบียบราชการเป็นสำคัญ ดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติงานจึงชัดเจนแต่ก็อาจจะมี ความล่าช้าบ้างอันเนื่องมาจากองค์กรมีขนาดใหญ่ ทำให้ขั้นตอนในการจัดทำเอกสารต่างๆล่าช้าตามไปด้วย แต่สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์ สาขาสตึก ก็ได้มีการจัดระบบการปฏิบัติงาน โดยแต่ละขั้นตอนในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ มีการกำหนดเวลาในการดำเนินงานไว้ทำให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง และมีเครื่องมือที่ทันสมัยไว้บริการประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โทรสารและโทรศัพท์ เป็นต้น แต่บางครั้งผู้มารับบริการอาจได้รับความล่าช้าบ้างเนื่องจากระยะเวลาในการเดินทางค่อนข้างไกล เพราะสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมหลายอำเภอด้วยกันแต่ละอำเภอมีระยะทางห่างกันหลายกิโลเมตร

3. ด้านสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานต้องมีการพัฒนาสถานที่ราชการให้เป็นสถานที่น่าอยู่น่าทำงานซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาล ทุกหน่วยงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ได้มีการดำเนินงาน โดยการจัดสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานให้น่าอยู่น่าทำงาน บุคลากรในหน่วยงานทำงานด้วยความสดชื่นแจ่มใส มีสุขภาพจิตดี และเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการ หรือติดต่อราชการได้รับความประทับใจและพึงพอใจอย่างสูงสุดด้วย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจ อันประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงาน ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตบุรีรัมย์ สาขาสตึกที่จะปฏิบัติงานเพื่อประชาชนนั้นมีมาก ประกอบกับทางภาครัฐ ได้มีการสนับสนุนงบประมาณอย่างเต็มที่ ทำให้หน่วยงานสามารถบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ได้สัมฤทธิ์ผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้แนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ระบบด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา – ยาสูบ ของสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. จากการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบงาน ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็มีข้อเสนอแนะบางประการ คือ หน่วยงานสรรพสามิต ควรมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชน เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานด้วย ควรจัดทำแผ่นพับ หรือประชาสัมพันธ์ผ่านทางเครื่องมือสื่อสารต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบตามความเหมาะสม
2. ให้เจ้าหน้าที่สรรพสามิตอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ให้ชัดเจนมากกว่านี้
3. เจ้าหน้าที่สรรพสามิต ควรสวมเครื่องแบบขณะปฏิบัติหน้าที่ในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
4. ควรมีการเพิ่มหน่วยงานด้านสรรพสามิตระดับพื้นที่ให้ครอบคลุมทุกอำเภอ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทางไปติดต่อราชการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความพึงพอใจในรับบริการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
2. ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระดับความพึงพอใจในรับบริการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
3. ศึกษาหาความสัมพันธ์ใจระหว่างระดับการศึกษากับระดับความพึงพอใจในรับบริการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ
4. ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับความพึงพอใจในรับบริการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมสรรพสามิต. (2547). **สามิตสาร ประจำเดือน พฤษภาคม - มิถุนายน 2547**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอช-เอ็น กรุ๊ป.
- (2548). **สามิตสาร ประจำเดือน ธันวาคม 2548**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอช-เอ็น กรุ๊ป.
- (2549). **สามิตสาร ประจำเดือน มีนาคม - เมษายน 2549**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอช-เอ็น กรุ๊ป.
- (2549). **สามิตสาร ประจำเดือน กันยายน - ตุลาคม 2549**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เอช-เอ็น กรุ๊ป.
- (ม.ป.ป.). **กฎหมายและระเบียบจากสารานุกรมกฎหมายภาษีสรรพสามิต**. จาก [http : // www. Excise.go.th](http://www.Excise.go.th).
- กิตติพันธ์ อรรถบพ. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสุขาภิบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลบางปะหันและสุขาภิบาลนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำเภอสตึก. (ม.ป.ป.) กรุงเทพฯ : จาก [http : // www. Amphoe.com](http://www.Amphoe.com)
- กรมสรรพสามิต. (ม.ป.ป.) กรุงเทพฯ : จาก [http : // www.excise. go.th](http://www.excise.go.th)
- คำพิพากษาของศาลปกครอง. (ม.ป.ป.). กรุงเทพฯ : จาก [http : // www. Admincourt.. go. th](http://www.Admincourt..go.th).
- คำวินิจฉัยของศาลรัฐธรรมนูญ. (ม.ป.ป.). กรุงเทพฯ : จาก [http : // www. Concourt. go. th](http://www.Concourt.go.th).
- จรูญ น้อยบัวทิพย์. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ชนะ กล้าชิงชัย. (2541). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารไทยพาณิชย์ กรณีศึกษาสาขาบึงบูรพ์ จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- จุมพล ริมสาคร. (2547). รวมกฎหมายสุรยาสูบ ไร่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนสถานต์. (2540). กฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง. กรุงเทพฯ :
จิรราชการพิมพ์.
- ชาธิวัฒน์ ศรีแก้ว. (2542). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534.
กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด.
- นันทนวล ราชประโคน. (2549). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอ
รับประโยชน์ทดแทนของสำนักงานประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ รป.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). นุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- เดือน แสงหาทรัพย์. (2544). ความคาดหวังของประชาชนในแขวงเมืองรายจากการให้บริการ
ของเทศบาลเชียงใหม่. งานศึกษาวิจัยค้นคว้าแบบอิสระ รศม. (รัฐศาสตร์). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญอนันต์ วรรณพานิษฐ์. (2546). หลักกฎหมายว่าด้วยวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง. กรุงเทพฯ :
สวัสดิการสำนักงานศาลปกครอง.
- ประภาส คงเอียด. (2547). คำอธิบายกฎหมายสรรพสามิต. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ประจักษ์ ณ นคร. (2548). เทคนิคการร่างกฎหมาย. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- มานิต วิทยาเต็ม. (2532). ภาษีและกฎหมายศุลกากร. กรุงเทพฯ : บุรพาศิลป์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2541). การบริหารงานสรรพสามิต. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2541). กฎหมายเกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2544). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุธี ไบบัว. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้ทางหลวง หมายเลข 24. วิทยานิพนธ์
รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). นุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สำรวบ เกษกุล. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักทะเบียน
อำเภอชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สวัสดี ผลกลี. (2550). ความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สถิต ติมพงศ์พันธ์. (2547). รวมกฎหมายสรรพสามิต. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
- อรัญ ธรรมโน. (2518). ความรู้ทั่วไปทางการคลัง. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- อรรถพล ครูหาเวโซ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Barcellos, & Paulo Fernando Pinto, Ph.D (1998) **Quality and Customer Satisfaction : A Case Study in Brazil. (Online).** Available at [http : // Library. Bru. Ac. th](http://Library. Bru. Ac. th).

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน นายชัยโรจน์ ศรีภพ

ด้วย นายทองเลื่อน เสาร่ทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่าย สุรา - ยาสูบ โดยมี รศ.ประชัน ทะเนวันเป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่าง ยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณนิมิต ศรีศิริโชคชัย

ด้วย นายทองเลื่อน เสาร์ทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการออกไปอนุญาตจำหน่าย สุรา - ยาสูบ โดยมี รศ.ประจัน ทะเนวันเป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่าง ชิงว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คหิ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คร.สมศักดิ์ มัจฉาวิทยากุล

ด้วย นายทองเดือน เสาร์ทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่าย สุรา - ยาสูบ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธาน กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่าง ยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุนมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน สรรพสามิตพื้นที่สาขามืองบุรีรัมย์

ด้วย นายทองเลื่อน เสาร์ทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่าย สุรา-ยาสูบ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลใน หน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน สรรพสามิตพื้นที่สาขาสตึก

ด้วย นายทองเลื่อน เสาร่ทอง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่าย สุรา-ยาสูบ โดยมี รศ.ประชัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการ ควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลใน หน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คို့ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึกต่อไป

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ขอรับใบอนุญาต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ยาสูบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอให้ท่านตอบทุกข้อ ทุกตอน เพื่อจะได้เป็นข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และความคิดเห็นที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของท่าน ไม่จำเป็นต้องเหมือนหรือตรงกับความคิดเห็นของคนอื่น ๆ ขอให้ท่านตอบตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
ครั้งนี้

นายทองเลื่อน เสาร์ทอง

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

คำชี้แจง โปรดงทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. () ชาย

2. () หญิง

2. อายุ

1. () 20-29 ปี

2. () 30-39 ปี

3. () 40-49 ปี

4. () 50-60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. () ประถมศึกษา

2. () มัธยมศึกษา/ปวช.

3. () อนุปริญญา/ปวส.

4. () ปริญญาตรี

5. () สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. () 2,000-5,000 บาท

2. () 5,001-10,000 บาท

3. () 10,001-15,000 บาท

4. () มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ด้านการขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ชาสุบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องความคิดเห็นของท่าน เกณฑ์คะแนนบ่งบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา-ชาสุบ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก ดังนี้ 5 = พอดีมากที่สุด 4 = พอดีมาก 3 = พอดีปานกลาง 2 = พอดีน้อย 1 = พอดีน้อยที่สุดที่สุด

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่					
1	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ					
2	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ให้บริการในหน้าที่					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลชัดเจน					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถที่จะอธิบายงานในการขอใบอนุญาต					
7	เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการออกใบอนุญาต					
	ด้านระบบงาน					
8	อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาต					
9	ตัวอย่างคำร้องขอใบอนุญาต					
10	ขั้นตอน ระเบียบวิธีการ ในการขอรับบริการ					
11	ระยะเวลาในการคอยรับบริการ					
12	เตรียมคำร้องในการขอใบอนุญาตสำหรับผู้มาติดต่อจำนวนเพียงพอ					

ลำดับ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
13	การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว					
14	มีระบบการให้บริการนอกใบอนุญาตที่ ทันสมัย					
15	มีป้าย ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ					
16	มีเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่เพียงพอ					
17	มีระบบอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยสำหรับผู้มา ติดต่อรับบริการ					
18	การตรวจสอบเอกสารในการขอใบอนุญาต ขายสุรา-ยาสูบ มีความรวดเร็วเป็นไปตาม เวลาที่กำหนด					
19	การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก					
	ด้านสถานที่					
20	มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
21	ที่อ่านหนังสือพิมพ์และเอกสารขณะรอรับ บริการ					
22	ห้องน้ำสะอาด					
23	น้ำดื่มให้บริการ					
24	ป้ายแสดงสถานที่ติดต่อ					
25	ป้ายแสดงขั้นตอนการติดต่อ					
26	สำนักงานอยู่ในที่ชุมชนที่ติดต่อได้ง่าย					
27	เครื่องปรับอากาศมีความเย็น					
28	ป้ายแสดงการจัดเก็บภาษีสำนักงาน สรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก					

ลำดับ ที่	ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
29	สถานที่จอดรถเพียงพอในการติดต่อบริการ ใบอนุญาตสะดวก					
30	ความสะอาดและเป็นระเบียบของสำนักงาน					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ตาราง 7 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรายาสูบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่บุรีรัมย์สาขาสตึก



178879

วท
346.0488
11/4/14
2557

แบบสอบถาม	จำนวน ข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ความพึงพอใจในการให้บริการออกใบอนุญาตจำหน่ายสุรายาสูบ	30	0.8882

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University