รังสิยาณี โสภณโภไคย. (2557). **ความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา1.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.คีริมณี จรรยา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตและระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาขอขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไพ่ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการร้านค้าผู้จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไพ่ ในเขตพื้นที่ในการรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 391 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ ค่าแอลเอสดี ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิต พื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปวส. มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตส่วนใหญ่ขอใบอนุญาตประเภทจำหน่ายสุราในประเทศและบุหรี่ในประเทศ เคยเดินทางมาขอรับใบอนุญาตด้วยตัวเอง และมาติดต่อตามช่วงเวลาที่กำหนด (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี)ผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน และ 3) ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่ขออนุญาตตามประเภทใบอนุญาตต่างกัน และมาติดต่อตามช่วงเวลาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน

Rangsiyanee Soponpokai. (2014). **Satisfaction of Applicants for Excise License to Sell liquor, Tobacco and Card from Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office.** An Independent Study for M.B.A (Business Administration), Phanakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr. Keerimanee Janya.

ABSTRACT

This research aimed to : 1) study personal factors, information of applying for excise license and satisfaction levels of applicants for excise license to sell liquor, tobacco and card from Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office, 2) compare satisfaction levels of applicants classified by personal factors for excise license from Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office, and 3) compare satisfaction levels of applicants for excise license from Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office classified by license information. The samples were 391 shop owners. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and LSD. The significance level was set at 05 level.

The research showed that : 1) Most applicants for excise license to sell liquor, tobacco and card from Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office were male and aged 31 to 40 years old. They got high certificates and their monthly incomes were lower than 10,000 baht. Mostly, they asked for their excise license to sell liquor and cigarettes produced in Thailand. They used to get it by themselves at a time set (October 1 to December 31 of each year). As a whole, the applicants were satisfied with services of Phranakhon Si Ayutthaya 1 Area Excise Office at a high level. The satisfaction of service from staff, process, and location and facility was at a high level. The satisfaction of communication was at the moderate level. 2) The satisfaction levels of the applicants who had various education backgrounds and monthly incomes were different. and 3) The different applicants for excise license, and periods of contact with the office affected the satisfaction at different levels.