

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมสรรพสามิต เป็นหน่วยงานราชการสังกัดกระทรวงการคลังที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศพระบรมราชโองการ ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2474 มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตเพื่อเป็นรายได้ของรัฐ ดำเนินการป้องกันและปราบปรามจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายสรรพสามิต รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและพลังงาน และรับผิดชอบในด้านบริหารการดำเนินงาน ในรูปรัฐวิสาหกิจอีก 2 หน่วยงาน คือ องค์การสุราที่มีหน้าที่ทำการผลิตและจำหน่ายแอลกอฮอล์แต่ผู้เดียวและผลิตสุราและผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการผลิตสุรา และ โรงงานไฟ ที่มีหน้าที่ผูกขาดการผลิตและจำหน่ายไฟที่ทำภายในประเทศ ในปัจจุบันกรมสรรพสามิตจัดเก็บภาษีจากสินค้าและบริการ 15 ประเภท ส่วนใบอนุญาตที่กรมสรรพสามิตเป็นผู้อนุญาตจำหน่ายมีเพียงสินค้า 3 ประเภท ประกอบด้วย ภาษีสุรา ภาษีไฟ และภาษียาสูบ (กรมสรรพสามิต. 2547 : 20)

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2477 กรมสรรพสามิตได้มีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างการบริหารงาน ขยายออกสู่ภูมิภาค สังกัดกรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง ซึ่งตั้งตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายความรับผิดชอบการบริหารงานให้ทางภูมิภาคเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ สำหรับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีการบริหารงานขึ้นตรงกับสำนักงานสรรพสามิตภาค 1 มีหน้าที่ในการให้บริการใบอนุญาตและการจัดเก็บภาษีตามขอบเขตพื้นที่ในความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ 9 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอท่าเรือ อำเภอวังน้อย อำเภอกุทัย อำเภอภาชี อำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และ อำเภอบ้านแพรก โดยในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีจำนวนร้านค้าค่อนข้างมาก และมีบางพื้นที่ไม่เดินทางมาขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ในช่วงเวลาที่กำหนดตามประกาศกรมสรรพสามิตจะเดินทางมาเมื่อมีการออกตรวจสอบใบอนุญาตตามพื้นที่อำเภอในความรับผิดชอบของฝ่ายปราบปราม และตำรวจเมื่อเข้าตรวจสอบสุราเถื่อน ส่วนประชาชนที่มาขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ แล้ว เมื่อครบกำหนดสิ้นปี (วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี) ใบอนุญาตจะหมดอายุ ทางสำนักงานสรรพสามิตจะเปิดให้บริการต่อใบอนุญาตตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม จนถึงสิ้นปี ในวัน เวลา

ราชการสุดท้ายของปี (วันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี) แต่จากรายงานทางสถิติการต่อใบอนุญาตของประชาชนระหว่างปี 2553 ถึงปี 2555 มีจำนวนผู้มาต่อใบอนุญาตตามกำหนดเวลา มีจำนวนน้อยจากปีงบประมาณ 2553 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 15,996 ราย มาต่อในช่วงเวลาเพียง 7,848 รายคิดเป็นร้อยละ 49.06 ปีงบประมาณ 2554 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 15,815 ราย มาต่อในช่วงเวลา (1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี) เพียง 6,611 รายคิดเป็นร้อยละ 41.80 ปีงบประมาณ 2555 มีจำนวนร้านค้าที่มาขอใบอนุญาตทั้งสิ้น 6,413 ราย มาต่อในช่วงเวลาเพียง 6,586 รายคิดเป็นร้อยละ 40.13 ซึ่งเป็นอัตราที่ลดลงเรื่อยๆ (กรมสรรพสามิต, 2555 : ออนไลน์) ดังนั้นการให้บริการที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการต่อใบอนุญาตเกิดความพึงพอใจมากที่สุดคือเป้าหมายของการบริการ แต่เนื่องจากมีประชาชนหลายรายชี้แจงว่า “การเดินทางเพื่อมาขอใบอนุญาต และต่อใบอนุญาตลำบากมาก ไม่คุ้มกับค่ารถ และค่าน้ำมันที่จะต้องเดินทางมา บางรายเห็นว่าการมาต่อใบอนุญาตในช่วงเวลานั้นมีผู้มาติดต่อจำนวนมากทำให้ต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน และคิดว่าใบอนุญาตยังไม่หมดอายุจึงไม่ยอมมาต่อใบอนุญาตก่อนซึ่งไม่เข้าใจว่าทำไมต้องเดินทางมาก่อนหมดอายุ”

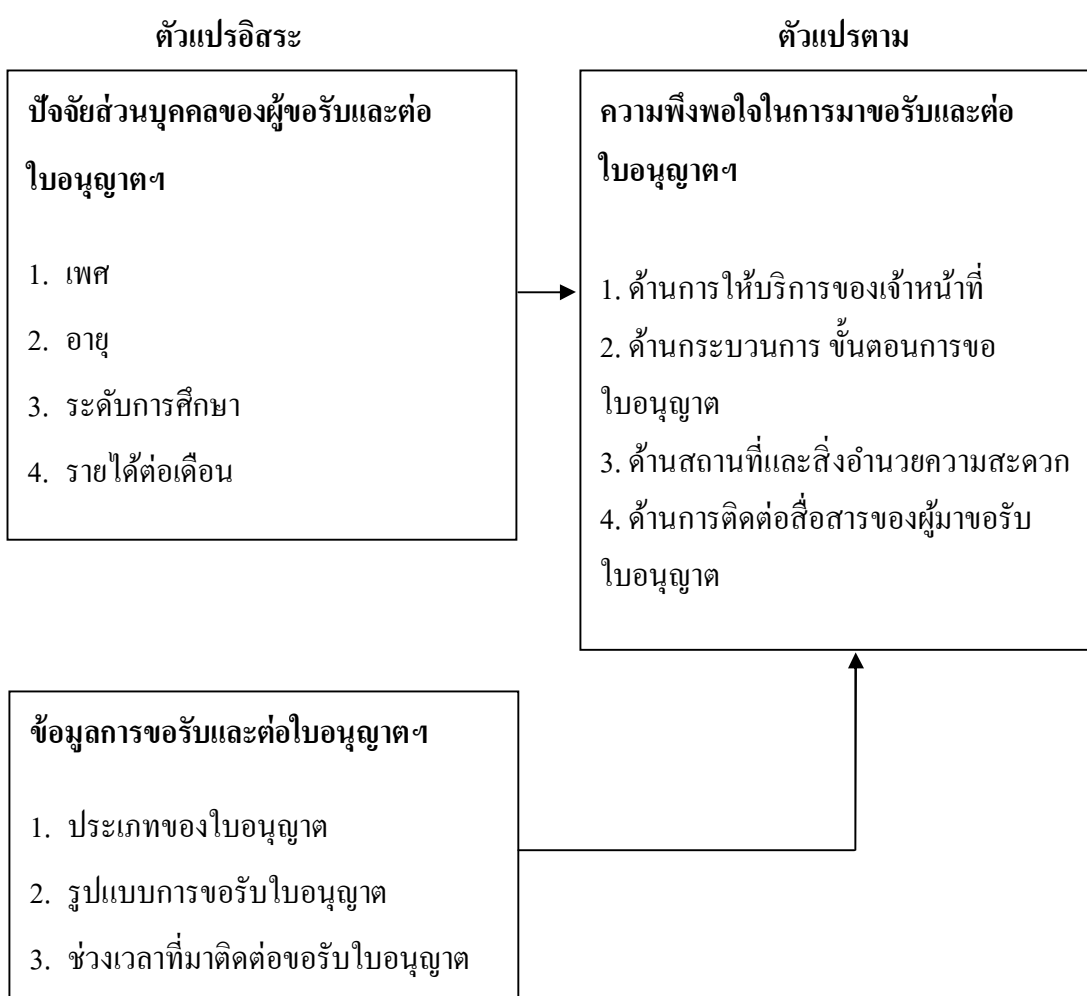
จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1” เพื่อเป็นแนวทางทำให้สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้รับทราบปัญหาของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตมีความรู้ความเข้าใจถึงสภาพการให้บริการเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง แก้ไขการบริการแก่ประชาชนให้มีประโยชน์ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ โดยลดระยะเวลาที่มาใช้บริการ ให้เอื้อต่อผู้มาใช้บริการได้มากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลการขอรับใบอนุญาต และ ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา1 ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไพ่ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 แสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจในการมาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตแตกต่างกัน

2. ข้อมูลการขอรับใบอนุญาตของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตต่างกันมีความพึงพอใจในการมาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดโดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัย ได้แก่

##### 1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับใบอนุญาต ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.2 ข้อมูลการขอรับใบอนุญาต ได้แก่ ประเภทของใบอนุญาต รูปแบบการขอรับใบอนุญาต และช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต

##### 1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

ความพึงพอใจในการมาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตของผู้ประกอบการร้านค้าผู้จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชากรคือ ร้านค้าผู้จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำนวน 16,413 ร้าน (กรมสรรพสามิต, 2555 : ออนไลน์) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นผู้ประกอบการร้านค้าผู้จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ จำนวน 391 ร้าน โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973 : 125)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ผู้ประกอบการร้านค้าที่จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ เขตพื้นที่ในการรับผิดชอบอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอท่าเรือ อำเภอวังน้อย อำเภอกุทัย อำเภอภาชี อำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช และ อำเภอบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม – 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2556

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต ต่อใบอนุญาตสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1
3. ผลการวิจัยสามารถนำไปเสนอแนะ และสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข ขั้นตอนการปฏิบัติงานของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**สำนักงานสรรพสามิต** หมายถึง สถานที่สำหรับติดต่อกันที่เกี่ยวกับภาษีสรรพสามิต ในที่นี้คือสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ตั้งอยู่ศูนย์ราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เมื่อเดินทางมาติดต่อขอรับใบอนุญาต และต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสาร

**ใบอนุญาต** หมายถึง เอกสารใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ที่ประชาชนต้องขออนุญาตก่อนการจำหน่ายสินค้าดังกล่าว ซึ่งมีระยะเวลาเพียง 1 ปี (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคมของทุกปี)

**ผู้ขอรับใบอนุญาตหรือผู้ต่อใบอนุญาต** หมายถึง ผู้ประกอบการร้านค้า ที่มีความประสงค์จะจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ โดยมาขอรับใบอนุญาต ณ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

**ข้อมูลของผู้มาขอรับใบอนุญาต** หมายถึง ข้อมูลของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต ประเภทใบอนุญาตที่ขอ สถานที่ตั้ง และรูปแบบการขอรับใบอนุญาต

**ประเภทใบอนุญาต** หมายถึง ใบอนุญาตในการควบคุมของกรมสรรพสามิตแบ่งตามพระราชบัญญัติได้ 3 ประเภท คือ ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายยาสูบ หรือใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่ และประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟ

**ระยะเวลาการมาติดต่อขอรับใบอนุญาต** หมายถึง การเปิดให้บริการต่อใบอนุญาตจะเปิดให้ต่อใบอนุญาตของปีถัดไปในช่วงเวลาวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี ส่วนการขอรับใบอนุญาตรายใหม่สามารถเดินทางมาขอได้ทุกวันในเวลาราชการ

**ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง การให้บริการของเจ้าหน้าที่สรรพสามิตต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ได้แก่ ความรวดเร็วในการบริการ อธิษาศัย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความสามารถในการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

**ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต** หมายถึง ลำดับขั้น/วิธีการการให้บริการของการขอใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีไว้เพื่อสะดวกต่อการติดต่อของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้แก่ มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการรอตรวจสอบแบบคำขอพร้อมเอกสารหลักฐาน ก่อนยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต และมีการแจ้งรายการเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอย่างชัดเจน

**ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง บริเวณสถานที่ในการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความกว้างขวางของอาคารสถานที่ การจัดบริเวณน้ำดื่ม สถานที่จอดรถ อุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ และที่นั่งขณะนั่งรอรับบริการ

**ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต** หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตกับเจ้าหน้าที่สรรพสามิต เพื่อให้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารการขอรับใบอนุญาต และต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ มีการแจ้งสาเหตุในการรอนาน การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน และมีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต