

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรกายาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็นตารางประกอบคำอธิบาย แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของมาขอรับใบอนุญาต

ตอนที่ 2 ข้อมูลขอรับการขอใบอนุญาต

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ตอนที่ 4 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรกายาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

$\bar{x}$  แทน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

\* แทน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับใบอนุญาต

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาต ด้าน เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลแสดงดังตาราง 3-6 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	197	50.4
หญิง	194	49.6
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 3 พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาเป็นเพศหญิง จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	79	20.2
26-30 ปี	88	22.5
31-40 ปี	111	28.4
41-50 ปี	62	15.9

ตาราง 4 (ต่อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
51-60 ปี	46	11.8
61 ปีขึ้นไป	5	1.3
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 4 พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้มาขอรับใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และน้อยที่สุด มีอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	39	10.0
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	55	14.0
ระดับปวส.	148	37.9
ระดับปริญญาตรี	132	33.8
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	15	3.8
ไม่ได้ศึกษา	2	0.5
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 5 พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้มาขอรับใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปวส. จำนวน 148 คน

คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาได้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุดไม่ได้ศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	224	57.3
10,001-20,000 บาท	157	40.1
20,001-30,000 บาท	10	2.6
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 6 พบว่า โดยรวมปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนของผู้มาขอรับใบอนุญาตที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

## ตอนที่ 2 ข้อมูลการขอรับใบอนุญาต

การวิเคราะห์ข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านประเภทใบอนุญาต ด้านรูปแบบการขอรับใบอนุญาต และด้านช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต มีผลแสดงดังตาราง 7-9 ดังนี้

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามประเภทใบอนุญาต

ประเภทใบอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ	14	3.6
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศ	5	1.3
ใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ	3	0.8
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและบุหรี่ในประเทศ	159	40.7
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและยาเส้น	2	0.5
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศและบุหรี่ในประเทศ	2	0.5
ใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่ในประเทศและบุหรี่ต่างประเทศ	2	0.5
ใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่ในประเทศและยาเส้น	6	1.5
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ	27	6.9
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และยาเส้น	59	15.1
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ	70	17.9
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น	2	0.5
ใบอนุญาตจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น	2	0.5
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น	6	1.5
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น	6	1.5
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และไฟ	8	2.0

ตาราง 7 (ต่อ)

ประเภทใบอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ ยาเส้น และไฟ	4	1.0
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ ยาเส้น และไฟ	14	3.6
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 7 พบว่า โดยรวมการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ จำแนกตามประเภทใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่เป็นผู้ต่อใบอนุญาตประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ และบุหรี่ในประเทศ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และน้อยที่สุดเป็นผู้ต่อใบอนุญาตประเภทจำหน่ายสุราในประเทศและยาเส้น ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศและบุหรี่ในประเทศ ประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศและบุหรี่ต่างประเทศ ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศบุหรี่ปั้วต่างประเทศ และยาเส้น และประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และยาเส้น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของผู้มาติดต่อผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามรูปแบบการขอรับใบอนุญาต

รูปแบบการขอรับใบอนุญาตฯ	จำนวน	ร้อยละ
เดินทางมาขอรับใบอนุญาตด้วยตนเอง	333	85.2
มอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการขอรับใบอนุญาต	2	0.5
ฝากบุคคลอื่น/ญาติ มาดำเนินการขอรับใบอนุญาตแทน	56	14.3
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 8 พบว่า โดยการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ จำแนกตามรูปแบบการขอรับใบอนุญาตของผู้ขอรับใบอนุญาตฯ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่ผู้ต่อใบอนุญาตจะเดินทางมาขอรับใบอนุญาตด้วยตนเอง จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมาฝากบุคคลอื่น/ญาติ มาดำเนินการขอรับใบอนุญาตแทน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และน้อยที่สุดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการรับใบอนุญาต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของผู้มาติดต่อผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด	6	1.5
ตามเวลาที่กำหนด (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี)	304	77.8
หลังช่วงเวลาที่กำหนด	81	20.7
โดยรวม	391	100.0

จากตาราง 9 พบว่า โดยรวมการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตของผู้ขอรับใบอนุญาตฯ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตตามเวลาที่กำหนด (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี) จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมา มาติดต่อขอรับใบอนุญาตหลังช่วงเวลาที่กำหนด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และน้อยที่สุดมาติดต่อขอรับใบอนุญาตก่อนช่วงเวลาที่กำหนด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจการขอรับและการต่อใบอนุญาตของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

การวิเคราะห์ความพึงพอใจการขอรับและการต่อใบอนุญาตที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มีผลแสดงดังตาราง 10-14 ดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	3.57	1.05	มาก
2.อธยาศัย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	3.68	1.01	มาก
3.ความสามารถในการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.55	.95	มาก
4.ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ	2.97	1.09	ปานกลาง
5.ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.56	1.10	มาก
6.การให้บริการรับใบอนุญาตเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	3.56	1.09	มาก
โดยรวม	3.46	.96	มาก

จากตาราง 10 พบว่า โดยรวมผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.46$ ,  $SD = .96$ ) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่ามี ผู้มาติดต่อผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟมีความพึงพอใจในระดับมากมี 5 ข้อ และผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 1 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้ออธยาศัย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.68$ ) รองลงมาเป็นข้อ ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.57$ ) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ ( $\bar{x} = 2.97$ )



ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต  
ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต

ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.14	.67	มาก
2. ขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก	4.09	.66	มาก
3. ระยะเวลาในการรอตรวจสอบแบบคำขอพร้อมเอกสารหลักฐาน ก่อนยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่	3.40	1.06	มาก
4. ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต	3.32	1.11	ปานกลาง
5. มีการแจ้งรายการเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาตอย่างชัดเจน	4.02	.74	มาก
โดยรวม	3.79	.74	มาก

จากตาราง 11 พบว่า โดยรวมผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟฟ้ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = .74) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟฟ้มีความพึงพอใจในระดับมากมี 4 ข้อ และผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟฟ้มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 1 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้อมีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.14$ ) รองลงมาเป็นข้อขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต ( $\bar{X} = 3.32$ )

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต  
ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	4.08	.63	มาก
2.การจัดบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	3.73	.84	มาก
3.สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.63	1.14	ปานกลาง
4.ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	3.69	.86	มาก
5.มีที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งคอย	3.69	.72	มาก
โดยรวม	3.56	.53	มาก

จากตาราง 12 พบว่า โดยรวมผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ  
ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D.= .53) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาติดต่อผู้  
มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟมีความพึงพอใจในระดับมากมี 4 ข้อ  
และผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟมีความพึงพอใจในระดับปาน  
กลางมี 1 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้ออาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม ( $\bar{x} = 4.08$ ) รอง  
ลงเป็นข้อมาการจัดบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ( $\bar{x} = 3.73$ ) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ  
สถานที่จอดรถเพียงพอ ( $\bar{x} = 2.63$ )

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต

ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต	3.42	.80	มาก
2. ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ	3.92	.97	มาก
3. มีการแจ้งสาเหตุในการรอนานเป็นระยะๆ	3.03	1.10	ปานกลาง
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน	2.79	.93	ปานกลาง
5. มีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต	2.41	.99	น้อย
โดยรวม	3.11	.70	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า โดยรวมผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ , S.D. = .70) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟมีความพึงพอใจในระดับมาก มี 2 ข้อ ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 2 ข้อ และผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟมีความพึงพอใจในระดับน้อยมี 1 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในข้อความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.92$ ) รองลงมาเป็นข้อมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต ( $\bar{x} = 3.42$ ) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อมีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต ( $\bar{x} = 2.41$ )

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต  
ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

ความพึงพอใจของผู้ขอรับและต่อใบอนุญาตฯ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.46	.96	มาก
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต	3.79	.47	มาก
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.56	.53	มาก
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต	3.11	.70	ปานกลาง
โดยรวม	3.48	.64	มาก

จากตาราง 14 พบว่า โดยรวมผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ  
ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{x}=3.48$ ,  $SD=.64$ ) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่ามี ผู้มาติดต่อผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต  
จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟมีความพึงพอใจในระดับมากมี 3 ด้าน และผู้มาติดต่อขอรับใบอนุญาต  
จำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 1 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้าน  
กระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต ( $\bar{x}=3.79$ ) รองลงมาเป็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก  
( $\bar{x}=3.56$ ) และมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต ( $\bar{x}$   
=3.11)

#### ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาต จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล  
ของประชาชนผู้มาติดต่อที่ตอบแบบสอบถาม โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบและมีผลแสดงดัง  
ตาราง 15 – 36 ดังนี้

สมมติฐานทางสถิติ  $H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตของผู้มา  
ติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่  
พระนครศรีอยุธยา 1 ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ  $H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการขอรับและต่อใบอนุญาตของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตแตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจการขอรับและต่อใบอนุญาต ของสำนักงานสรรพสามิตฯ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=197)		หญิง (n=194)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.53	.92	3.39	.99	1.434	.418
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ ใบอนุญาต	3.80	.76	3.79	.74	.069	.420
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.55	.56	3.58	.52	-.591	.351
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับ ใบอนุญาต	3.12	.65	3.11	.76	.234	.006*
<b>รวม</b>	<b>3.50</b>	<b>.63</b>	<b>3.47</b>	<b>.65</b>	<b>.498</b>	<b>.516</b>

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตของผู้ขอรับใบอนุญาต จำแนกตามเพศด้วยค่าสถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) .05 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามี ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ 1 ด้าน แสดงว่าผู้มาผู้ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	19.786	5	3.957	4.480	.001*
ภายในกลุ่ม	340.044	385	.883		
รวม	359.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	8.048	5	1.610	2.949	.013*
ภายในกลุ่ม	210.135	385	.546		
ภายในกลุ่ม	218.183	390			
รวม					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	1.827	5	.365	1.265	.278
ภายในกลุ่ม	111.192	385	.289		
รวม	113.019	390			
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	3.136	5	.627	1.268	.277
ภายในกลุ่ม	190.382	385	.494		
รวม	193.518	390			
5.โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.989	5	.798	1.983	.080
ภายในกลุ่ม	154.879	385	.402		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า โดยรวมมีค่า Sig. ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณไว้ คือ  $\alpha = 0.05$  จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาต ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาตแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ กระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต จำแนกตามอายุใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 16 – 17

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
น้อยกว่า 25 ปี					
26 - 30 ปี					
31 - 40 ปี	.56912*	.43647*			.36048*
41 - 50 ปี	.45941*	.32676*			
51 - 60 ปี					
60 ปีขึ้นไป					

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุน้อยกว่า 25 ปี (.56912) มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุ 26-30 ปี (.43647) และมากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุ 51-60 ปี (.36048) และ 2) ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุน้อยกว่า 25 ปี (.45941) และมากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่อายุ 26-30 ปี (.32676)

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ที่สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต จำแนกตามอายุ โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ ใบอนุญาต	น้อยกว่า 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
น้อยกว่า 25 ปี		.267*	.357*		
26 - 30 ปี					
31 - 40 ปี					
41 - 50 ปี					
51 - 60 ปี					.340*
60 ปีขึ้นไป					

\*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอ



ใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่อายุ 26-30 ปี(.267) และมากกว่า ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตที่อายุ 31-40 ปี(.357) และ 2) ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตที่อายุ 51-60 ปี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาต ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตที่อายุ 31-40 ปี (.340)

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	32.602	5	6.520	7.672	.000*
ภายในกลุ่ม	327.228	385	.850		
รวม	259.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ					
ใบอนุญาต	24.747	5	4.949	9.851	.000*
ระหว่างกลุ่ม	193.436	285	.502		
ภายในกลุ่ม	218.183	390			
รวม					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5.077	5	1.1015	3.622	.003*
ภายในกลุ่ม	107.942	385	.280		
รวม	113.019	390			
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับ					
ใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	16.585	5	3.317	7.218	.000*
ภายในกลุ่ม	176.933	385	.460		
รวม	193.518	390			

ตาราง 19 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
5. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	16.660	5	3.332	9.021	.000*
ภายในกลุ่ม	142.208	385	3.369		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวมและแบ่งเป็นรายด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณไว้ คือ  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการขอใบอนุญาต ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ จำแนกตามระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 20 – 22

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับประถมศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	ระดับปวส.	ระดับปริญญาตรี	ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	อื่นๆ
ระดับประถมศึกษา			.419*			
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.			.706*			
ระดับปวส.				.575*		
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี						
อื่นๆ						

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีการศึกษาระดับปวส. (.419) 2) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีการศึกษาระดับปวส. (.706) และ 3) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา

ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตๆที่มีการศึกษาระดับปวส. (.575)

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาตจำแนกตามระดับการศึกษาโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ ใบอนุญาต	ระดับ ประถมศึกษา	ระดับ มัธยมศึกษา/ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ปริญญา ตรี	ระดับสูง กว่า ปริญญาตรี
ระดับประถมศึกษา					
ระดับมัธยมศึกษา/ ปวช.	.586*				
ระดับปวส.	.613*				
ระดับปริญญาตรี	.429*				
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	.441*		.468*		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตๆ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตๆ ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.586) 2) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตๆ ที่มีระดับการศึกษา ปวส. มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตๆ ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.613) 3) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตๆ ที่มีระดับปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจในการขอรับ

และต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ใน ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับ การศึกษาประถมศึกษา (.429) และ 4) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับสูงการศึกษาว่า ปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.441) และ มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษา ปวส. (.468)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อ ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้าน สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับ ประถมศึกษา	ระดับ มัธยมศึกษา /ปวช. ระดับปวส.	ระดับ ปริญญาตรี	ระดับสูงกว่า ปริญญาตรี
ระดับ ประถมศึกษา				
ระดับ มัธยมศึกษา/ปวช. ระดับปวส.	.347*		.304*	.168*
ระดับปริญญาตรี ระดับสูงกว่า ปริญญาตรี			.136*	

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงาน

สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา.(347) มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีระดับการศึกษา ปวส.(304) และมากกว่ามาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี(.168) และ 2) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีระดับการศึกษาปวส.(136)

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต จำแนกตามระดับการศึกษา โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต	ระดับประถมศึกษา	ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	ระดับปวส.	ระดับปริญญาตรี	ระดับสูงกว่าปริญญาตรี
ระดับประถมศึกษา					
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	.387*		.521*		
ระดับปวส.					
ระดับปริญญาตรี	.252*		.386*		
ระดับสูงกว่าปริญญาตรี					

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการติดต่อสื่อสาร ของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา (.387) และ

มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษา ปวส.(.521) และ 2) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการติดต่อสื่อสาร ของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.252) และมากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีระดับการศึกษา ปวส. (.386)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา1 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	16.648	2	8.324	9.411	.000*
ภายในกลุ่ม	343.182	388	.884		
รวม	359.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ					
ใบอนุญาต	12.663	2	6.331	11.953	.000*
ระหว่างกลุ่ม	205.520	388	.530		
ภายในกลุ่ม	218.183	390			
รวม					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
สะดวก	.408	2	.204	.703	.496
ระหว่างกลุ่ม	112.610	388	.290		
ภายในกลุ่ม	113.019	390			
รวม					

ตาราง 24 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับ					
ใบอนุญาต	5.938	2	2.969	6.141	.002*
ระหว่างกลุ่ม	187.580	388	.483		
ภายในกลุ่ม	193.518	390			
รวม					
5.โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6.748	2	3.374	8.606	.000*
ภายในกลุ่ม	152.120	388	.392		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับใบและต่อใบอนุญาตฯ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้ มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณไว้ คือ  $\alpha = 0.05$  จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 24 – 26



ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,001 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท	.302*			
20,001-30,000 บาท	1.043*	.741*		
มากกว่า 30,001 บาท				

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท(.302) และ 2) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (1.043) และมากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (.741)

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,001 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท	.291*			
20,001-30,000 บาท	.825*	.534*		
มากกว่า 30,001 บาท				

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.291) และ 2) ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.825) และมากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (.534)

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการติดต่อสื่อสารของ ผู้มาขอรับใบอนุญาต	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 30,000 บาท	มากกว่า 30,001 บาท
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001-20,000 บาท		.200*		
20,001-30,000 บาท		.561*		
มากกว่า 30,001 บาท				

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.200) และ 2) ผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.561)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามประเภทใบอนุญาต

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	71.671	17	4.210	5.448	.000*
ภายในกลุ่ม	288.259	373	.773		
รวม	359.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	30.844	17	1.814	3.612	.000*
ภายในกลุ่ม	187.339	373	.502		
รวม	218.183	390			
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	5.340	17	.314	1.088	.363
ภายในกลุ่ม	107.679	373	.289		
รวม	113.019	390			
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	30.208	17	1.777	4.059	.000*
ภายในกลุ่ม	163.310	373	.438		
รวม	193.518	390			
5.โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	26.027	17	1.531	4.299	.000*
ภายในกลุ่ม	132.841	373	.356		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามประเภทใบอนุญาต ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวมมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่คำนวณไว้ คือ  $\alpha = 0.05$  จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่าผู้มาผู้ขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่ขออนุญาตตามประเภทใบอนุญาตต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน แต่มี 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่ขออนุญาตตามประเภทใบอนุญาตต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาตแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับ และต่อใบอนุญาตฯ จำแนกตามประเภทใบอนุญาต คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 29 – 31

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อ ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามประเภทใบอนุญาต โดยวิธี Fisher's LSD

ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	ใบอนุญาต		ใบอนุญาต	ใบอนุญาต	ใบอนุญาต
	จำหน่ายสุรา ในประเทศ และนุหรีใน ประเทศ	จำหน่ายสุราใน ประเทศ และยาเส้น	จำหน่ายสุรา นุหรีใน ประเทศ และ นุหรี ต่างประเทศ	จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ นุหรีใน ประเทศ ต่างประเทศ และยาเส้น	จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ นุหรีใน ประเทศ ต่างประเทศ
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศ	1.096*	.950*	1.151*	1.743*	.943*
ใบอนุญาตจำหน่ายนุหรีใน ประเทศ				1.600*	
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศและยาเส้น	1.553*	1.407*	1.609*	2.200*	1.400*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ต่างประเทศและนุหรีใน ประเทศ	1.753*	1.607*	1.809*	2.400*	1.600*
ใบอนุญาตจำหน่ายนุหรีใน ประเทศและนุหรีต่างประเทศ				1.600*	
ใบอนุญาตจำหน่ายนุหรีใน ประเทศและยาเส้น	1.187*	1.040*	1.242*	1.833*	1.033*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศ นุหรีในประเทศ และนุหรีต่างประเทศ	.939*	.792*	.994*	1.585*	.785*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศ นุหรีในประเทศ และยาเส้น				.793*	

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



ใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศและบุหรีในประเทศ (.939) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรีในประเทศ และยาเส้น(.792) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศและบุหรีต่างประเทศ(.994) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศ บุหรีต่างประเทศและยาเส้น (1.585) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศ บุหรีต่างประเทศและไฟ ( .785) และ 8) ผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศ บุหรีในประเทศ และยาเส้นมีระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศ บุหรีต่างประเทศและยาเส้น (.793)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต จำแนกตามประเภทใบอนุญาตโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การขอใบอนุญาต	ใบอนุญาต				
	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ในประเทศ และบุหรีใน ประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุราใน ประเทศ บุหรี ในประเทศ และยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุหรีใน ประเทศ และ บุหรี ต่างประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายบุหรี ในประเทศ บุหรี ต่างประเทศ และยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุหรีในประเทศ และยาเส้น
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศ	.750*	.856*	.791*	1.443*	.843*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศและยาเส้น	1.307*	1.414*	1.349*	2.000*	1.400*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ต่างประเทศและบุหรีใน ประเทศ	1.107*	1.214*	1.149*	1.800*	1.200*



ตาราง 30 (ต่อ)

ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การขอใบอนุญาต	ใบอนุญาต จำหน่าย สุราใน ประเทศ และบุรีใน ประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุราใน ประเทศ บุหรี่ ในประเทศ และยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และบุหรี่ปั ต่างประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายบุรีใน ประเทศ บุหรี่ปั ต่างประเทศ และ ยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ บุหรี่ปัต่างประเทศ และยาเส้น
ใบอนุญาตจำหน่ายบุรีใน ประเทศและยาเส้น	.740*	.833*	.782*	1.433*	.833*
ใบอนุญาตจำหน่ายสุราใน ประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และบุหรี่ปัต่างประเทศ	.448*	.554*	.489*	1.141*	

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least-significant different) พบว่า 1) ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและบุรีในประเทศ(.750) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และยาเส้น(.856) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และบุหรี่ปัต่างประเทศ(.791) ประเภทจำหน่ายบุรีในประเทศ บุหรี่ปัต่างประเทศ และยาเส้น(1.443) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ บุหรี่ปัต่างประเทศ และยาเส้น(.843) 2) ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและยาเส้น มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและบุรีในประเทศ(1.307) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และยาเส้น(1.414) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ และบุหรี่ปัต่างประเทศ(1.349) ประเภทจำหน่ายบุรีในประเทศ บุหรี่ปัต่างประเทศ และยาเส้น(2.000) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ปัในประเทศ บุหรี่ปัต่างประเทศ และยาเส้น(1.400) 3) ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราต่างประเทศและบุรีในประเทศ มีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราในประเทศและบุรีในประเทศ(1.107) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ปัใน

ประเทศ และยาเส้น(1.214) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ (1.149) ประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น(1.800) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น(1.200) 4) ผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายบุหรี่ในประเทศและยาเส้นมีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศและบุหรี่ในประเทศ(.740) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และยาเส้น(.833) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ(.782) ประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น (1.433) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น(.833) และ 5) ผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศมีระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่า ผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศและบุหรี่ในประเทศ(.448) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรี่ในประเทศ และยาเส้น(.554) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรี่ในประเทศ และบุหรี่ต่างประเทศ(.489) และประเภทจำหน่ายบุหรี่ในประเทศ บุหรี่ต่างประเทศ และยาเส้น(1.141)

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อ  
ใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้าน  
การติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต จำแนกตามประเภทใบอนุญาต โดยวิธี Fisher's LSD  
procedure

ด้านการ ติดต่อสื่อสารของผู้ มาขอรับ ใบอนุญาต	ใบอนุญาต จำหน่าย สุราใน ประเทศ และบุรี ใน ประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ในประเทศ บุรีใน ประเทศ และยาเส้น และยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุรีใน ประเทศ และบุรี ต่างประเทศ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุรีใน ประเทศ ต่างประเทศ และยาเส้น	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุรีใน ประเทศ ต่างประเทศ และไฟ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ในประเทศ บุรีใน ประเทศ ต่างประเทศ ยาเส้น ไฟ	ใบอนุญาต จำหน่ายสุรา ต่างประเทศ บุรีใน ประเทศ ต่างประเทศ ยาเส้น ไฟ
ใบอนุญาตจำหน่าย สุราในประเทศ	.901*	.961*	.886*	1.233*	.950*	.750*	.629*
ใบอนุญาตจำหน่าย สุราต่างประเทศ		.621*		.893*			
ใบอนุญาตจำหน่าย สุราในประเทศ และยาเส้น	1.001*	1.061*	.986*	1.333*	1.050*		
ใบอนุญาตจำหน่าย สุราต่างประเทศ และบุรีใน ประเทศ	1.001*	1.061*	.986*	1.333*	1.050*		
ใบอนุญาตจำหน่าย บุรีในประเทศ และยาเส้น		1.028*	.952*	1.300*	1.017*		.695*
ใบอนุญาตจำหน่าย สุราในประเทศ บุรีในประเทศ และบุรี ต่างประเทศ	.512*	.572*	.497*		.561*		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



ระดับความพึงพอใจในด้านด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มากกว่าผู้มาขอใบอนุญาตฯ จำหน่ายสุราในประเทศและบุหรีในประเทศ(.512) ประเภทจำหน่ายสุราในประเทศ บุหรีในประเทศ และยาเส้น(.572) ประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศ และบุหรีต่างประเทศ(.497) และประเภทจำหน่ายสุราต่างประเทศ บุหรีในประเทศ บุหรีต่างประเทศ และไฟ (.561)

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตามรูปแบบการขอรับใบอนุญาต

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	1.265	2	.632	.684	.505
ภายในกลุ่ม	358.565	388	.924		
รวม	359.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอ					
ใบอนุญาต	.749	2	.374	.668	.513
ระหว่างกลุ่ม	217.434	388	.560		
ภายในกลุ่ม	218.183	390			
รวม					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	1.569	2	.784	2.730	.066
ภายในกลุ่ม	111.450	388	.287		
รวม	113.019	390			

ตาราง 32 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
4.ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับ					
ใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	.477	2	.238	.479	.620
ภายในกลุ่ม	193.041	388	.498		
รวม	193.518	390			
5.โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.116	2	.058	.141	.868
ภายในกลุ่ม	158.752	388	.409		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวมและเป็นรายด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต แสดงว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่มีรูปแบบการขอรับใบอนุญาตต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต

ระดับความพึงพอใจ	SS	Df	MS	F	Sig.
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	51.817	2	25.908	32.637	.000*
ภายในกลุ่ม	308.013	388	.794		
รวม	359.830	390			
2.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต					
ระหว่างกลุ่ม	24.157	2	12.078	24.154	.000*
ภายในกลุ่ม	194.026	388	.500		
ภายในกลุ่ม	218.183	390			
รวม					
3.ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก					
ระหว่างกลุ่ม	.247	2	.123	.424	.655
ภายในกลุ่ม	112.772	388	.291		
รวม	113.019	390			
5.โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	17.587	2	8.794	24.150	.000*
ภายในกลุ่ม	141.281	388	.364		
รวม	158.868	390			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ขอรับใบอนุญาตฯ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวมมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่าผู้มาขอใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตฯ ที่จำแนกตาม

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน แต่มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  แสดงว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต และด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับ และต่อใบอนุญาตฯ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Fisher's LSD procedure ได้ผลดังตาราง 34 – 36

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด	ตามเวลาที่กำหนด	หลังช่วงเวลาที่กำหนด
ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด			
ตามเวลาที่กำหนด		.996*	.865*
หลังช่วงเวลาที่กำหนด			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ พบว่า ผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาตามเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้มาขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มา



ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด(.996) และมากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาหลังช่วงเวลาที่กำหนด (.865)

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต	ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด	ตามเวลาที่กำหนด	หลังช่วงเวลาที่กำหนด
ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด			
ตามเวลาที่กำหนด			.604*
หลังช่วงเวลาที่กำหนด			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาตามเวลาที่กำหนดมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต มากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาหลังช่วงเวลาที่กำหนด (.604)

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาตโดยวิธี Fisher's LSD procedure

ด้านการติดต่อสื่อสารของ ผู้มาขอรับใบอนุญาต	ก่อนช่วงเวลาที่ กำหนด	ตามเวลาที่กำหนด	หลังช่วงเวลาที่ กำหนด
ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด			
ตามเวลาที่กำหนด	.718*		.584*
หลังช่วงเวลาที่กำหนด			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ พบว่า ผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาตามเวลาที่กำหนดมีระดับความพึงพอใจในการขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 ในด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาตมากกว่าผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตฯ ที่มาก่อนช่วงเวลาที่กำหนด (.718) และมากกว่าผู้มาขอรับ และต่อใบอนุญาตฯ ที่มาหลังช่วงเวลาที่กำหนด (.584)

#### ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

จากการตอบแบบสอบถามของผู้มาติดต่อขอรับและต่อใบอนุญาตจำหน่ายสุรา ยาสูบ และไฟ ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 พบว่า มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเรื่องสถานที่จอดรถที่มีจำกัดจำนวน 1 ราย