



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ | รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา<br>คณะวิทยาการจัดการ                             |
| 2. นายอดุลย์ หอมสุวรรณ   | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ<br>ฝ่ายอำนวยการ สำนักงานสรรพมิตพื้นที่ตราด       |
| 3. นายวรกิจ ชาติการุญ    | นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ<br>ฝ่ายจัดเก็บภาษี สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

### เรื่อง

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ตามความเป็นจริงของท่านเพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

เนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

### แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 รายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  และเติมลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

- (1.) ชาย  (2.) หญิง

2. อายุ

- (1.) ไม่เกิน 30 ปี  (2.) 31-40 ปี  
 (3.) 41-40 ปี  (4.) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- (1.) ประถมศึกษา  
 (2.) มัธยมศึกษา, ปวช.  
 (3.) อนุปริญญา, ปวส.  
 (4.) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

- (1.) ไม่เกิน 5,000 บาท  (2.) 5,001-10,000 บาท  
 (3.) 10,001-25,000 บาท  (4.) 25,001-50,000 บาท

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะภูเก็ต จังหวัดตราด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่สอดคล้องกับความคิดเห็นและ  
ใกล้เคียงความรู้สึกของท่านเองมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1. ท่านได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยเป็นมิตรและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
2. ท่านได้รับข้อมูลการให้บริการถูกต้อง					
3. ท่านได้รับการให้บริการที่รวดเร็ว					
4. ท่านได้รับการบริการจากพนักงานด้วยความกระตือรือร้น/ เอาใจใส่/เต็มใจบริการ					
5. มีร้านอาหารสำหรับบริการให้กับนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย และพอเพียง					
6. ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพ เรียบร้อย					
7. ท่านได้รับบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ					
8. ท่านได้รับบริการด้วยความเสมอภาค					
<b>ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน</b>					
1. ทำเลที่ตั้งของอาคารมีความสะดวกในการมาติดต่องาน					
2. ความทันสมัยและความมั่นคงของอาคาร					
3. ความสะดวกในการเดินทางมายังอาคาร					
4. ความเพียงพอของสถานที่จัดรถภายในบริเวณอาคารที่ติดต่อกัน					
5. ความรู้สึกปลอดภัย เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ					
6. การรักษาความปลอดภัยของ รปภ.เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจร รอบๆ บริเวณอาคาร					

ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน</b>					
1. ความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงามภายในอาคาร					
2. สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น อากาศถ่ายเท แสงสว่าง และบรรยากาศถ่ายเท					
3. ทำเลที่ตั้งของจุดบริการสอบถาม มีความสะดวกแก่การติดต่อราชการ					
4. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น					
5. การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ					
6. ความสะอาด และสุขอนามัยของห้องน้ำ					
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
1. ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคาร บริเวณหน้าอาคาร					
2. การให้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของหน่วยงานผ่านไปยังสื่อต่างๆ เช่น การให้ข่าวสารในการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม การออกใบอนุญาตขายสุรา ยาสูบ ไฟ					
3. ความชัดเจน ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ การให้บริการภายในบริเวณอาคาร					
4. การตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่					
5. ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านสรรพสามิต					
6. สนง.สรรพสามิตฯ มีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบล่วงหน้าเพื่อให้ท่านนำไปใช้ในการประกอบการเสียภาษี					
7. สำนักงานสรรพสามิตจัดช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ โทรทัศน์					



ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>					
1. ความรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัยของระบบการให้บริการในการค้นหาข้อมูล					
2. จัดให้มีระบบคิว เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้นำขอรับบริการ					
3. ระยะเวลาในการออกไปเสร็จ					
4. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ					
5. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่พักกลางวัน ตั้งแต่เวลา 12.00 – 13.00 น.					



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

ด้าน	ค่าอำนาจจำแนก
<b>ด้านการบริการ</b>	
1. ท่านได้รับการต้อนรับด้วยอัธยาศัยเป็นมิตรและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	0.78
2. ท่านได้รับข้อมูลการให้บริการถูกต้อง	0.74
3. ท่านได้รับการให้บริการที่รวดเร็ว	0.90
4. ท่านได้รับการบริการจากพนักงานด้วยความกระตือรือร้น/เอาใจใส่/เต็มใจบริการ	0.86
5. ท่านได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนด	0.89
6. ท่านได้รับบริการด้วยความเสมอภาค	0.89
7. ท่านได้รับบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ	0.81
8. ท่านพอใจในบริการที่พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย	0.75
<b>ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน</b>	
9. ทำเลที่ตั้งของอาคารมีความสะดวกในการมาติดต่องาน	0.21
10. ความทันสมัยและความมั่นคงของอาคาร	0.22
11. ความสะดวกในการเดินทางมายังอาคาร	0.27
12. ความเพียงพอของสถานที่จัดรถภายในบริเวณอาคารที่ติดต่องาน	0.23
12. ความรู้สึกลดคึกคัก เมื่อเข้ามาติดต่อราชการ	0.21
14. การรักษาความปลอดภัยของ รปภ.เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรรอบๆ บริเวณอาคาร	0.21
<b>ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน</b>	
15. ความเป็นระเบียบ ความสะอาด และความสวยงามภายในอาคาร	0.27
16. สภาพแวดล้อมภายในอาคาร เช่น อากาศถ่ายเท แสงสว่าง และบรรยากาศ	0.23
17. ทำเลที่ตั้งของจุดบริการสอบถาม มีความสะดวกแก่การติดต่อราชการ	0.20
18. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น เก้าอี้ หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	0.22
19. การจัดสำนักงานมีความเป็นระเบียบและคล่องตัวในการติดต่อ	0.21
20. ความสะอาด และสุขอนามัยของห้องน้ำ	0.20

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้าน	ค่าอำนาจจำแนก
<b>ด้านการประชาสัมพันธ์</b>	
21. ความชัดเจนของป้ายชื่ออาคาร บริเวณหน้าอาคาร	0.20
22. การให้ข้อมูลข่าวสาร ความเคลื่อนไหวของหน่วยงานผ่านไปยังสื่อต่างๆ เช่น การให้ข่าวสารในการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียมการออกใบอนุญาต ขายสุรา ยาสูบ ไฟ	0.22
23. ความชัดเจน ป้ายประกาศ ป้ายแนะนำ การให้บริการภายในบริเวณอาคาร	0.22
24. การตอบข้อซักถาม/ความชัดเจนของเจ้าหน้าที่	0.20
25. ท่านได้รับข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านสรรพสามิต	0.21
26. สนง.สรรพสามิตฯ มีการแจ้งข่าวสารให้ท่านทราบล่วงหน้าเพื่อให้ท่าน นำไปใช้ในการประกอบการเสียดภาษี	0.21
27. สำนักงานสรรพสามิตจัดช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น วิทยุ โทรทัศน์	0.65
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>	
28. ความรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัยของระบบการให้บริการในการค้นหา ข้อมูล	0.54
29. จัดให้มีระบบคิว เพื่อความสะดวกและความเป็นระเบียบแก่ผู้นำ ขอรับบริการ	0.90
30. ระยะเวลาในการออกใบเสร็จ	0.90
31. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาปกติ	0.90
32. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการในเวลาที่พักกลางวัน ตั้งแต่เวลา 12.00 – 13.00 น.	0.67

ตาราง 17 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
1. ด้านการบริการ	0.67
2. ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน	0.92
3. ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน	0.20
4. ด้านการประชาสัมพันธ์	0.21
5. ด้านระบบสารสนเทศ	0.85
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด	0.85