

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

### แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ ไฟ ของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1 คำชี้แจง

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง เครื่องหมายถูก  ลงในช่องว่าง  ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

1  ชาย

2  หญิง

2. อายุ

1  น้อยกว่า 25 ปี

2  26 - 30 ปี

3  31 - 40 ปี

4  41 - 50 ปี

5  51 - 60 ปี

6  61 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

1  ระดับประถมศึกษา

2  ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.

3  ระดับปวส./อนุปริญญา

4  ระดับปริญญาตรี

5  ระดับสูงกว่าปริญญา

6  อื่นๆ ระบุ.....

4. รายได้ต่อเดือน

1  ไม่เกิน 10,000 บาท

2  10,001 - 20,000 บาท

3  20,001 - 30,000 บาท

4  มากกว่า 30,001 บาท

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการของผู้เข้ารับและต่อใบอนุญาต****5. ประเภทใบอนุญาต**

- |  |  |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> สุราในประเทศ  | 2 <input type="checkbox"/> สุราต่างประเทศ  |
| 3 <input type="checkbox"/> ยาสูบในประเทศ | 4 <input type="checkbox"/> ยาสูบต่างประเทศ |
| 5 <input type="checkbox"/> ยาเส้น        | 6 <input type="checkbox"/> ไฟ              |

**6. รูปแบบการขอรับใบอนุญาต**

- 1  เดินทางมาขอรับใบอนุญาตด้วยตัวเอง
- 2  มอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการขอรับใบอนุญาต
- 3  ผ่ากบุคคลอื่น/ญาติ มาดำเนินการขอรับใบอนุญาตแทน

**7. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับใบอนุญาต**

- 1  ก่อนช่วงเวลาที่กำหนด
- 2  ตามเวลาที่กำหนด (1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม ของทุกปี)
- 3  หลังช่วงเวลาที่กำหนด

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการขอรับใบอนุญาต/การต่อใบอนุญาตของสำนักงาน  
สรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

คำชี้แจง เครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าการขอรับใบอนุญาตสุราระชาชาติของ  
ท่านมีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใด

5 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u>					
1. ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่					
2. อธิบาย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
3. ความสามารถในการตอบปัญหาและการให้ คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
4. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
6. การให้บริการรับใบอนุญาตเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
<u>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต</u>					
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
2. ขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก					
3. ระยะเวลาในการตรวจสอบแบบคำขอพร้อม เอกสารหลักฐาน ก่อนยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่					
4. ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต					
5. มีการแจ้งรายการเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต อย่าง ชัดเจน					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
<u>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม					
2. การจัดบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์					
3. สถานที่จอดรถเพียงพอ					
4. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ					
5. มีที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งคอย					
<u>ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต</u>					
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาตของผู้รับบริการ					
2. ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ					
3. มีการแจ้งสาเหตุในการรอนานเป็นระยะๆ					
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน					
5. มีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต					

**ตอนที่ 4** ความเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1  
 ความเห็น

.....  
 .....

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

ภาคผนวก ข  
ผลการหาค่า IOC

**คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (IOC)**  
**ความพึงพอใจในการขอรับใบอนุญาตและต่อใบอนุญาตจำหน่าย สุรา ยาสูบ ไฟ ของ**  
**สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1**

ข้อที่	ความพึงพอใจ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>				
1	ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+1
2	อัธยาศัย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+1
3	ความสามารถในการตอบปัญหาและการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+1
4	ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ	+1	+1	+1	+1
5	ความเสมอภาคในการให้บริการ				
6	การให้บริการรับใบอนุญาตเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขอใบอนุญาต</b>				
7	มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1
8	ขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก	+1	+1	+1	+1
9	ระยะเวลาในการตรวจสอบแบบคำขอพร้อมเอกสารหลักฐาน	+1	+1	+1	+1
10	ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออกใบอนุญาต	+1	+1	+1	+1
11	มีรายการเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	+1	+1	+1	+1



ข้อที่	ความพึงพอใจ	ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		1	2	3	
	<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
12	อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	+1	+1	+1	+1
13	การจัดบริการน้ำดื่ม โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1
14	สถานที่จอดรถเพียงพอ	+1	+1	+1	+1
15	ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1
16	มีที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งคอย	+1	+1	+1	+1
	<b>ด้านการติดต่อสื่อสารของผู้มาขอรับใบอนุญาต</b>				
17	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลาการต่อใบอนุญาต	+1	+1	+1	+1
18	ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1
19	มีการแจ้งสาเหตุในการรอนานเป็นระยะๆ	+1	+1	+1	+1
20	การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน	+1	+1	+1	+1
21	มีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลาการต่อใบอนุญาต	+1	+1	+1	+1

ค่า IOC ของแบบสอบถามทั้งหมด เฉลี่ยเท่ากับ 1

ภาคผนวก ค

ผลการหาค่า ความเชื่อมั่น (reliability)

ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดย  
คำนวณจากโปรแกรม SPSS

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.846	21

**Item-Total Statistics**

	Scale		Cronbach's Alpha if Item Deleted
	Scale Mean if Item Deleted	Variance if Item Deleted	
1. ความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่	79.2000	71.545	.273
2. อีซยาศัย ความสุภาพของเจ้าหน้าที่	79.3000	71.597	.185
3. ความสามารถในการตอบปัญหาและการ ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	80.1333	66.878	.319
4. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการบริการ	80.2000	66.097	.495
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	79.2333	63.426	.715
6. การให้บริการรับใบอนุญาตเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง	79.4667	61.430	.834
1. มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	79.3000	65.803	.737
2. ขั้นตอนในการยื่นคำขอใบอนุญาตไม่ยุ่งยาก	79.3333	65.954	.722

## Item-Total Statistics (ต่อ)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
3. ระยะเวลาในการรอตรวจสอบแบบคำขอ พร้อมเอกสารหลักฐาน ก่อนยื่นคำขอต่อ เจ้าหน้าที่	79.4000	65.766	.744	.781
4. ระยะเวลาในการรอเจ้าหน้าที่ออก ใบอนุญาต	79.4333	65.702	.698	.782
5. มีรายการเก็บค่าธรรมเนียมใบอนุญาต อย่าง ชัดเจน	79.4667	65.775	.650	.783
1. อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม	79.5667	66.737	.551	.788
2. การจัดบริการน้ำดื่ม โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์	81.2333	71.978	.060	.817
3. สถานที่จอดรถเพียงพอ	80.3667	70.309	.115	.816
4. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการ	79.8333	72.006	.074	.814
5. มีที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งคอย	80.0667	68.823	.389	.795
1. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงระยะเวลา การต่อใบอนุญาต	80.0667	66.892	.484	.790
2. ความสะดวกในการเดินทางของผู้รับบริการ	79.9667	69.413	.238	.804
3. มีการแจ้งสาเหตุในการรอนานเป็นระยะๆ	79.6333	70.585	.219	.804
4. การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสำนักงาน	80.3667	71.895	.096	.811
5. มีป้ายโฆษณากลางแจ้ง กำหนดระยะเวลา การต่อใบอนุญาต	81.1000	72.783	.006	.823

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวรังสิยาณี โสภณ โภไคย
วัน เดือน ปีเกิด	24 ตุลาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	199/32 (หมู่บ้านสินธนา โสมเพลส) หมู่ 3 ต.บ้านกรด อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา 15160

### ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2550 - 2551	บ.ไทยฟู้ดส์ คอนแทค ฟาร์มมิ่ง จำกัด
พ.ศ.2551 - 2552	บ. อีซีเอฟ พรินซ์ตัน (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ. 2552 - 2553	บ. ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ.2553 - ปัจจุบัน	สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่พระนครศรีอยุธยา 1

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2542	ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนกำจรวิทย์ จ. ลพบุรี
พ.ศ.2544	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวินิตศึกษา ในพระบรมราชูปถัมภ์ จ. ลพบุรี
พ.ศ.2546	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ) โรงเรียนบริหารธุรกิจ ละโว้ จ.ลพบุรี
พ.ศ.2550	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาการบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี จ. พระนครศรีอยุธยา
พ.ศ.2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จ. พระนครศรีอยุธยา