**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถาม**

**เรื่อง กระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**

**………………………………………………**

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพ การบริการ ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ
3. ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จึงไม่กระทบต่อความคิดเห็นของปัจเจกบุคคล โดยการรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ ตามจรรยาบรรณของการวิจัยอย่างเคร่งครัด

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือที่ได้รับจากการแสดงความคิดเห็นของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

 ด้วยความขอบคุณอย่างยิ่ง

 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวิทย์ จินดาพล

 อาจารย์อัญชัญ จงเจริญ

ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

1. เพศ □ ชาย □ หญิง
2. อายุ □ ต่ำกว่า 25 ปี □ 26 – 30 ปี

□ 31 – 35 ปี □ 36 – 40 ปี

□ 41 – 45 ปี □ 46 ปีขึ้นไป

1. ระดับหลักสูตรที่ศึกษา

□ ต่ำกว่าปริญญาตรี □ ปริญญาตรี

□ ปริญญาโท □ ปริญญาเอก

1. ภูมิลำเนาเดิม

□ ภาคใต้ □ ภาคกลาง

□ ภาคเหนือ □ ภาคตะวันออก

□ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ □ กรุงเทพมหานคร

□ อื่น ๆ โปรดระบุ...........................................................

1. หน่วยงานที่เข้ารับบริการในศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองอย่างสม่ำเสมอ

□ หน่วยงานบริหารทั่วไป

□ หน่วยงานอาคารสถานที่

□ หน่วยงานห้องสมุด

□ หน่วยงานหอพักในศูนย์

□ อื่น ๆ โปรดระบุ...........................................................

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ในด้านความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์การที่มีสมรรถนะสูง**

**ข้อชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ หน้าข้อความที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่ตนได้รับ

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา****ต่อคุณภาพการให้บริการ** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| **มากที่สุด****(5)** | **มาก****(4)** | **ปานกลาง****(3)** | **น้อย****(2)** | **น้อยที่สุด****(1)** |
| 1. สามารถเข้าถึงกระบวนการบริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน
 |  |  |  |  |  |
| 1. ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีแผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จของกิจกรรมแต่ละขั้นตอนตามที่ประกาศให้ทราบ
 |  |  |  |  |  |
| 1. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ
 |  |  |  |  |  |
| 1. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น
 |  |  |  |  |  |
| 1. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายเหมาะสม และรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการ
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
 |  |  |  |  |  |
| 1. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเหมาะสม เสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ เช่น เว็บบอร์ด โดยเทคโนโลยีเหมาะสม
 |  |  |  |  |  |
| 1. ผู้รับบริการมีโอกาสประเมินผลการให้บริการของผู้ให้บริการในทันที ด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม
 |  |  |  |  |  |
| **ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| **มากที่สุด****(5)** | **มาก****(4)** | **ปานกลาง****(3)** | **น้อย****(2)** | **น้อยที่สุด****(1)** |
| 1. การประชาสัมพันธ์ด้านการเรียนการสอน ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลปฏิทินกิจกรรมวิชาการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง
 |  |  |  |  |  |
| 1. การจัดบริการด้านอาคาร สถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างเหมาะสม
 |  |  |  |  |  |
| 1. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความเหมาะสมกับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีกิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีกิจกรรมการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละปีการศึกษามากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีกิจกรรมทางวิชาการ ด้านการวิจัย และการนำเสนอบทความทางวิชาการ ให้แก่นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. มีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และของศูนย์ให้การศึกษาฯ ต่อสาธารณะอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. ท่านคาดหวังว่าในอนาคตศูนย์ให้การศึกษาระนอง จะสามารถสร้างความศรัทธา เลื่อมใส แก่สาธารณะ ประชาชน ผู้ปกครอง นักศึกษา ได้ในระดับใด
 |  |  |  |  |  |
| **ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| **มากที่สุด****(5)** | **มาก****(4)** | **ปานกลาง****(3)** | **น้อย****(2)** | **น้อยที่สุด****(1)** |
| 1. การบริหารงบประมาณ เกิดความโปร่งใส และซื่อสัตย์ สุจริต ในระดับใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. การบริหารงานและการปฏิบัติงานมีการเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตแก่กันและกัน มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง และพวกพ้องมากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. บุคลากรของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับบริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบการ โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตคอรับชั่นในหน่วยงาน ถูกนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. การสรรหาบุคคลเข้าสู่องค์การในหน่วยงานของท่าน มีการเชื่อมโยงกับระบบอุปภัมถ์ เส้นสาย ผลประโยชน์แอบแฝง มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| **ด้านการมุ่งสู่องค์การ****ที่มีสมรรถนะสูง** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| **มากที่สุด****(5)** | **มาก****(4)** | **ปานกลาง****(3)** | **น้อย****(2)** | **น้อยที่สุด****(1)** |
| 1. หน่วยงานของท่าน มีระบบการธำรงรักษา คนดี คนเก่ง และการเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการพัฒนาบุคลากร การคัดเลือกบุคคลเข้าสู่การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษา หรือฝึกอบรม อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ การรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างถูกต้อง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านมีระบบการป้องกัน และปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงบประมาณให้เกิดประโยชน์ คุ้มค่า และประหยัด มากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญและเพิ่มคุณค่าให้กับบุคลากรประจำการหลักอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการอธิบายวิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และสื่อสารกับบุคลากรในองค์การอย่างชัดเจน และทั่วถึงเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเพียงใด
 |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ด้านการมุ่งสู่องค์การ****ที่มีสมรรถนะสูง** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| **มากที่สุด****(5)** | **มาก****(4)** | **ปานกลาง****(3)** | **น้อย****(2)** | **น้อยที่สุด****(1)** |
| 1. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร อธิบายภาระงาน กำหนดเป้าหมาย ติดตามผล และร่วมแก้ปัญหาอย่างชัดเจน เป็นระบบมากน้อยเพียงใด
 |  |  |  |  |  |
| 1. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงจริงหรือไม่ หรือควรอยู่ในสมรรถนะระดับใด
 |  |  |  |  |  |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพ การบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามทัศนะของท่าน

1. นักศึกษาศูนย์ให้การศึกษาระนอง มีความพึงพอใจต่อการบริหารคุณภาพการบริการในลักษณะเพิ่มเติมอย่างไร

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

1. บทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาที่มีต่อนักศึกษา ควรเพิ่มเติมหรือเสริมสร้าง อำนวยความสะดวกในด้านใด

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

1. การสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ควรเพิ่มเติมในลักษณะใด

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

1. ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ควรปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การบริหารคุณภาพให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมและนักศึกษา เพิ่มขึ้นจากเดิมได้อย่างไร

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………

(ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือทางวิชาการ)