

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม
เรื่อง กระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

.....

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง 2) เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพการบริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง จำแนกตามระดับหลักสูตรที่ศึกษา 3) เพื่อแสวงหาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการจัดการบริหารคุณภาพ 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
3. ระดับหลักสูตรที่ศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
4. ภูมิลำเนาเดิม ภาคใต้ ภาคกลาง
 ภาคเหนือ ภาคตะวันออก
 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรุงเทพมหานคร
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. หน่วยงานที่เข้ารับบริการในศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนองอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานบริหารทั่วไป
 หน่วยงานอาคารสถานที่
 หน่วยงานห้องสมุด
 หน่วยงานหอพักในศูนย์
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ในด้าน
ความพึงพอใจของนักศึกษา ด้านบทบาทหน้าที่ในการให้บริการ ด้านการสร้างระบบการ
กำกับดูแลโดยหลักธรรมาภิบาล และด้านการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการที่ท่านได้รับ

ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. สามารถเข้าถึงกระบวนการ บริการได้ง่าย ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค มี แผนภูมิแสดงระยะเวลาแล้วเสร็จ ของกิจกรรมแต่ละขั้นตอนตามที่ ประกาศให้ทราบ					
3. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็น กันเอง มีความกระตือรือร้นและเต็ม ใจให้บริการ					
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย และให้คำแนะนำที่ตรงประเด็น					
5. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่ง กายเหมาะสม และรับฟังข้อคิดเห็น จากผู้รับบริการ					
6. มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูล หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติงาน ใน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
7. ผู้รับบริการได้รับการตอบสนอง ความต้องการอย่างเหมาะสม เสมอ ภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อขอรับบริการ เช่น เว็บไซต์ โดยเทคโนโลยีเหมาะสม					
9. ผู้รับบริการมีโอกาสประเมินผลการ ให้บริการของผู้ให้บริการในทันที ด้วย รูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม					

ด้านบทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้ การศึกษาจังหวัดระนอง	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10. การประชาสัมพันธ์ด้านการเรียนการสอน ข้อมูลแผนการเรียน ข้อมูลปฏิทินกิจกรรมวิชาการอย่างเป็นระบบ สม่ำเสมอ และต่อเนื่อง					
11. การจัดการด้านอาคาร สถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างเหมาะสม					
12. บรรยากาศและสภาพแวดล้อม มีความเหมาะสมกับการเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นมากน้อยเพียงใด					
13. มีกิจกรรมการบริการทางวิชาการ แก่สังคมและชุมชนท้องถิ่น ในแต่ละปี การศึกษามากน้อยเพียงใด					
14. มีกิจกรรมการทะนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาในแต่ละปี การศึกษามากน้อยเพียงใด					
15. มีกิจกรรมทางวิชาการ ด้านการวิจัย และการนำเสนอบทความทางวิชาการ ให้แก่นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง มากน้อยเพียงใด					
16. มี การ ประชา สัม พัน ธ์ ภาพลักษณ์ เอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และของศูนย์ให้ การศึกษาฯ ต่อสาธารณชนอย่าง สม่ำเสมอต่อเนื่อง มากน้อยเพียงใด					
17. ท่านคาดหวังว่าในอนาคตศูนย์ ให้การศึกษาระนอง จะสามารถ สร้างความศรัทธา เลื่อมใส แก่ สาธารณะ ประชาชน ผู้ปกครอง นักศึกษา ได้ในระดับใด					

ด้านการสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาล	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18. การบริหารงบประมาณ เกิดความโปร่งใส และซื่อสัตย์ สุจริต ในระดับใด					
19. การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด					
20. การบริหารงาน และการปฏิบัติงานมีการเอื้อประโยชน์ต่อบุคคลบางกลุ่ม มากน้อยเพียงใด					
21. บุคลากรของหน่วยงานมีการถ่ายทอดพฤติกรรมการทำงานที่ดี การมีคุณธรรม จริยธรรม และความซื่อสัตย์สุจริตแก่กันและกัน มากน้อยเพียงใด					
22. หน่วยงานมีมาตรการที่เหมาะสมในการจัดการกับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีความรับผิดชอบต่องาน มากน้อยเพียงใด					
23. บุคลากรของหน่วยงานมีการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง และพวกพ้องมากน้อยเพียงใด					
24. บุคลากรของหน่วยงานมีความเกี่ยวข้องกับบริษัท ห้างร้าน หรือผู้ประกอบการ โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน มากน้อยเพียงใด					
25. แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันในหน่วยงาน ถูกนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม มากน้อยเพียงใด					
26. การสรรหาบุคคลเข้าสู่องค์กรในหน่วยงานของท่าน มีการเชื่อมโยงกับระบบอุปถัมภ์ เส้นสาย ผลประโยชน์ แอบแฝง มากน้อยเพียงใด					

ด้านการมุ่งสู่องค์กร ที่มีสมรรถนะสูง	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
27. หน่วยงานของท่าน มีระบบการ ชำระรักษา คนดี คนเก่ง และการ เสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรอย่าง ต่อเนื่องเพียงใด					
28. หน่วยงานของท่านมีระบบการ พัฒนาบุคลากร การคัดเลือกบุคคล เข้าสู่การประชุมสัมมนา การศึกษา ดูงาน การให้ทุนการศึกษา หรือ ฝึกอบรม อย่างโปร่งใส เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มากน้อยเพียงใด					
29. หน่วยงานของท่านมีระบบการ ตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณ การรายงานการใช้จ่ายเงินอย่าง ถูกต้อง โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ มาก น้อยเพียงใด					
30. หน่วยงานของท่านมีระบบการ ป้องกัน และปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร งบประมาณให้เกิดประโยชน์ คุ่มค่า และประหยัด มากน้อยเพียงใด					
31. หน่วยงานของท่านให้ ความสำคัญและเพิ่มคุณค่าให้กับ บุคลากรประจำการหลักอย่าง สม่ำเสมอต่อเนื่อง เพียงใด					
32. หน่วยงานของท่านมีการอธิบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ภารกิจ และ สื่อสารกับบุคลากรในองค์กรอย่าง ชัดเจน และทั่วถึงเพียงใด					
33. หน่วยงานของท่านมีการเตรียม ความพร้อมด้านอาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องเพียงใด					

ด้านการมุ่งสู่องค์กร ที่มีสมรรถนะสูง	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
34. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร อธิบายภาระงาน กำหนดเป้าหมาย ติดตามผล และร่วมแก้ปัญหาอย่าง ชัดเจน เป็นระบบมากน้อยเพียงใด					
35. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่า หน่วยงานของท่านเป็นองค์กรที่มี สมรรถนะสูงจริงหรือไม่ หรือควรอยู่ ในสมรรถนะระดับใด					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อกระบวนการบริหารคุณภาพ การบริการ
ของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ตามทัศนะของท่าน

1. นักศึกษาศูนย์ให้ศึกษาระนอง มีความพึงพอใจต่อการบริหารคุณภาพการบริการใน
ลักษณะเพิ่มเติมอย่างไร

.....

2. บทบาทหน้าที่ของศูนย์ให้การศึกษาที่มีต่อนักศึกษา ควรเพิ่มเติมหรือเสริมสร้าง อำนวยความ
สะดวกในด้านใด

.....

3. การสร้างระบบการกำกับดูแล โดยหลักธรรมาภิบาลของศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ควร
เพิ่มเติมในลักษณะใด

.....

4. ศูนย์ให้การศึกษาจังหวัดระนอง ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารคุณภาพให้เกิด
ประโยชน์แก่ส่วนรวมและนักศึกษา เพิ่มขึ้นจากเดิมได้อย่างไร

.....

(ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือทางวิชาการ)