



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถาม

3 ส่วนงานบริการวิชาการและโครงการในพระราชดำริฯ เช่น การให้บริการวิชาการ การฝึกอบรม ฯลฯ

4 บริการอื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านในปัจจุบัน

| ข้อที่ | ประเด็น | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ | | | | | | |
| 1.1 | มีความเข้าใจ เต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง | | | | | |
| 1.2 | มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | | | | | |
| 1.3 | มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 1.4 | มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | | | | | |
| 1.5 | มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | | | | | |
| 1.6 | บุคลากรแต่งกายสุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม | | | | | |
| 2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| 2.1 | ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 2.2 | ให้บริการด้วยความเสมอภาค โปร่งใส ยุติธรรม | | | | | |
| 2.3 | ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | | | | | |
| 2.4 | มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ | | | | | |
| 2.5 | มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา | | | | | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| 3.1 | จุด / ช่อง การให้บริการมีความชัดเจน เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | | | | | |
| 3.2 | ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | | | | | |
| 3.3 | ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 3.4 | ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ | | | | | |
| 3.5 | ความเพียงพอของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ | | | | | |
| 3.6 | การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ | | | | | |
| 3.7 | บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ลิฟท์ ห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน | | | | | |
| 4. ด้านคุณภาพการให้บริการ | | | | | | |
| 4.1 | ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | | | | | |
| 4.2 | ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน | | | | | |
| 4.3 | ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | | | | | |
| 4.4 | หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ | | | | | |
| 4.5 | สถานที่ของหน่วยงานมีความเหมาะสมกับกิจกรรมของผู้รับบริการ | | | | | |
| 4.6 | หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ | | | | | |
| 4.7 | โดยภาพรวมทั้งหมดท่านมีความพึงพอใจในระดับใด | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางที่ต้องการให้สถาบันวิจัยและพัฒนาพัฒนารูปแบบการให้บริการ

3.1 จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของสถาบันวิจัยและพัฒนา

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ _____

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก _____

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ _____

3.2 จุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันวิจัยและพัฒนา

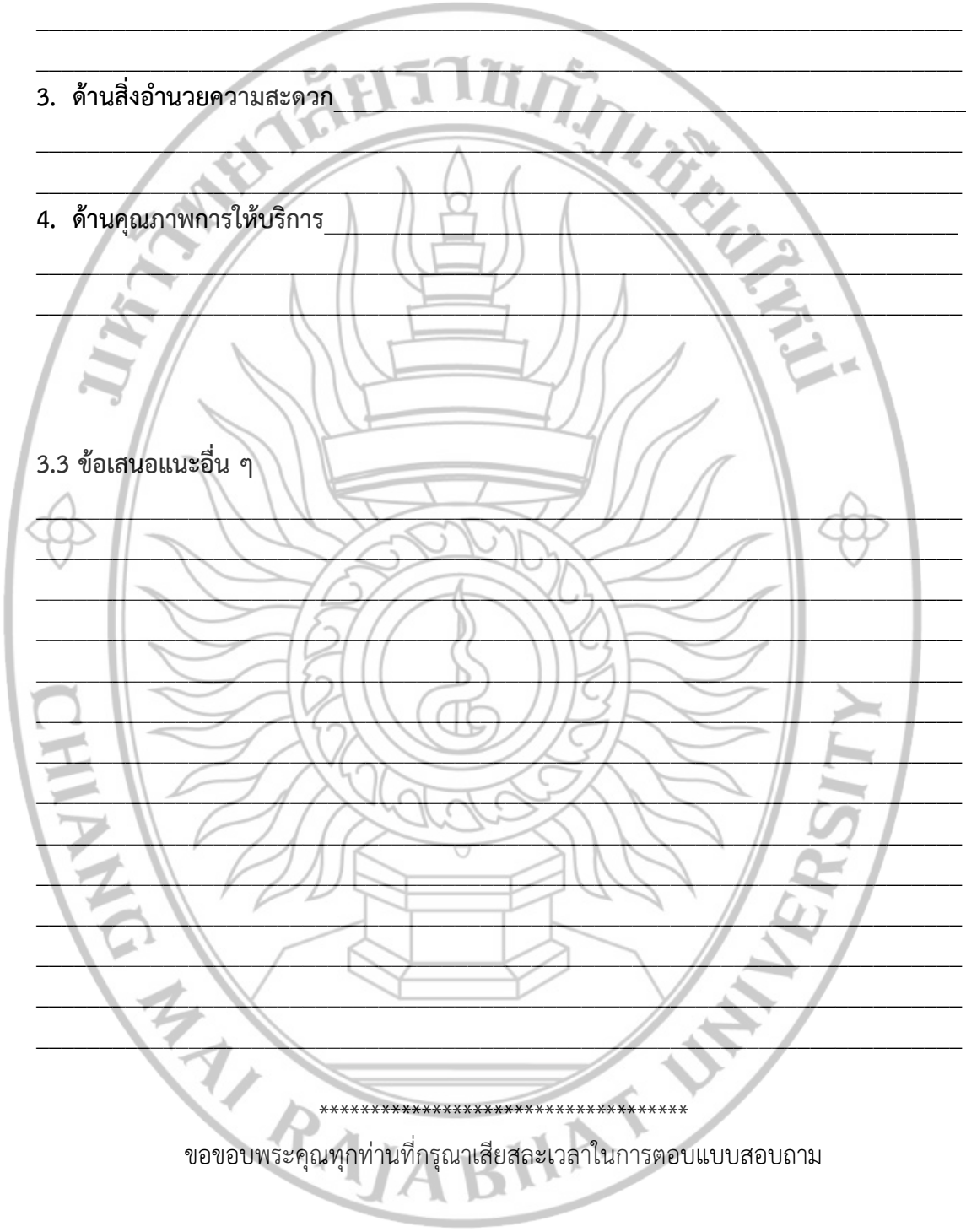
1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ _____

2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ _____

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก _____

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ _____

3.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ _____



ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

| <p style="text-align: center;">มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่</p> <p style="text-align: center;">ภาคผนวก ข</p> <p style="text-align: center;">การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา</p> | | | | | | |
|--|--|-------------------|-----|-----|---------|--------|
| ประเด็น | ข้อความ | ผู้เชี่ยวชาญคนที่ | | | ค่า IOC | แปลผล |
| | | (1) | (2) | (3) | | |
| 1. ความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ ให้บริการ | 1.1 มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่าง สุภาพอ่อนน้อม และเป็นกันเอง | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 1.2 มีความรวดเร็วในการให้บริการและเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด | 1 | -1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 1.3 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ และความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้ เป็นต้น | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 1.4 มีความมุ่งมั่น เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 1.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 1.6 มีการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | 1 | -1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 1.7 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 1.8 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| 2. ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ และขั้นตอนการ ให้บริการ | 2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ | 1 | 0 | 1 | 2 | ใช้ได้ |
| | 2.2 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอก จุดบริการ | 1 | 0 | 1 | 2 | ใช้ได้ |
| | 2.3 ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |

| | | | | | | |
|--|--|---|----|---|---|-----------|
| | 2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง | 0 | 1 | 1 | 2 | ใช้ได้ |
| | 2.5 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา | 0 | 1 | 1 | 2 | ใช้ได้ |
| | 2.6 บริเวณรอบสำนักงานดูปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เช่น ลิฟท์ ห้องน้ำสะอาดไม่มีกลิ่นรบกวน | 0 | -1 | 1 | 0 | ใช้ไม่ได้ |
| 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.1 จุด / ช่อง สำหรับให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 3.3 ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 3.4 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 3.5 ความเพียงพอของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ | 0 | 0 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| 4. ความพึงพอใจบริการด้านคุณภาพการให้บริการ | 4.1 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 4.2 ได้รับบริการที่ถูกต้องครบถ้วน | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 4.3 ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ | 1 | -1 | 1 | 1 | ใช้ได้ |
| | 4.4 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |
| | 4.5 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | 1 | 1 | 1 | 3 | ใช้ได้ |

ภาคผนวก ค

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

| ข้อ | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------------|--------------------------------------|---|--|
| 1.1 | 101.85 | 177.397 | .549 | .961 |
| 1.2 | 101.90 | 179.568 | .378 | .962 |
| 1.3 | 102.05 | 172.050 | .626 | .960 |
| 1.4 | 101.70 | 178.537 | .528 | .961 |
| 1.5 | 102.00 | 171.579 | .646 | .960 |
| 1.6 | 101.80 | 176.905 | .603 | .961 |
| 2.1 | 102.35 | 166.134 | .898 | .958 |
| 2.2 | 102.10 | 171.253 | .757 | .959 |
| 2.3 | 102.40 | 161.937 | .822 | .959 |
| 2.4 | 102.35 | 161.082 | .837 | .958 |
| 2.5 | 102.35 | 169.187 | .591 | .961 |
| 3.1 | 102.35 | 169.503 | .725 | .959 |
| 3.2 | 102.30 | 172.326 | .619 | .960 |
| 3.3 | 102.15 | 170.871 | .709 | .960 |
| 3.4 | 102.15 | 173.818 | .620 | .960 |
| 3.5 | 102.15 | 171.397 | .681 | .960 |
| 3.6 | 102.80 | 168.379 | .610 | .961 |
| 3.7 | 102.35 | 170.345 | .682 | .960 |
| 4.1 | 102.05 | 167.629 | .861 | .958 |
| 4.2 | 102.15 | 170.661 | .721 | .959 |
| 4.3 | 102.20 | 169.747 | .789 | .959 |
| 4.4 | 102.25 | 169.671 | .819 | .959 |
| 4.5 | 102.30 | 172.958 | .657 | .960 |
| 4.6 | 102.35 | 164.450 | .907 | .957 |
| 4.7 | 102.40 | 171.832 | .807 | .959 |

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล นางสาวกรรณิกา ซาซง

วัน เดือน ปีเกิด 15 ตุลาคม 2524

ที่อยู่ปัจจุบัน 393/175 หมู่ 10 ตำบลสันทรายน้อย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2542 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการเลขานุการ
วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ จังหวัดอุตรดิตถ์
- พ.ศ. 2544 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการเลขานุการ
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการสำนักงาน
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2556 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ประสบการณ์การทำงาน

- พ.ศ. 2547 – 2551 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2551 – 2553 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2553 – 2559 พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ตำแหน่งนักวิชาการการเงินและบัญชี
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- พ.ศ. 2559 – ปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่