



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณะบดี
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ได้กรุณาแสดงความคิดเห็นที่ตรงความเป็นจริงทุกข้อ

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

3. คำตอบของท่านเป็นความคิดเห็นที่มีต่อการบริการในภาพรวม จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด และผู้ศึกษาจะเก็บคำตอบไว้เป็นความลับ

4. เมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาส่งคืนผู้แจกแบบสอบถาม หรือผู้ศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของสำนักงานคณะบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวนันทิดา จิตมาศ

นักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ

ขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องตารางแต่ละข้อ

1. เพศ

 ชาย

 หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี

 20 - 30 ปี

 31 - 40 ปี

 40 ปี ขึ้นไป

3. สถานะ

 นิสิต

 อาจารย์

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

 ต่ำกว่าปริญญาตรี

 ระดับปริญญาตรี

 ระดับปริญญาโท

 ระดับปริญญาเอก

5. รายได้ต่อเดือน

 ต่ำกว่า 4,000 บาท

 4,000 - 6,000 บาท

 6,001 - 8,000 บาท

 8,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความพร้อมในการให้บริการ					
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานคณบดี อยู่ในจุดที่สามารถขอรับบริการได้สะดวก					
2. ขั้นตอนต่าง ๆ ในการรับบริการมีป้ายชี้ทางอย่างชัดเจน / มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ					
3. เวลาของการใช้บริการในสำนักงานฯ เหมาะสม ไม่ปล่อยให้เสียเวลานาน					
4. การจัดเก็บเอกสารในสำนักงานสะดวก ง่ายต่อการหยิบใช้					
5. จัดให้มีอุปกรณ์ เครื่องเขียน คอมพิวเตอร์ไว้บริการอย่างเพียงพอ					
6. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สะอาด และเรียบร้อย					
7. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อย่างเป็นกันเอง					
8. มีท่าทีเต็มใจ การบริการด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
ด้านความมีคุณค่าของการบริการ					
1. ให้ความเคารพ และให้เกิดริตผู้มาใช้บริการประดุจเป็นญาติมิตรคนหนึ่ง					
2. ให้การต้อนรับ และทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
3. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีท่าทีเป็นมิตร อย่างเป็นกันเอง					
4. ผู้ให้บริการทุกคนมีบุคลิกลักษณะการแต่งกายเรียบร้อยเหมาะสม					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการใช้วาจาและถ้อยคำที่สุภาพเรียบร้อยประทับใจต่อผู้มาใช้บริการ					
6. มีความพอเพียงของจำนวนพนักงานที่ให้บริการ					
7. การบริการเอกสารใบปลิวที่เกี่ยวกับข่าวของคณะอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว					
8. ผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็น และข้อซักถามด้วยความตั้งใจ					
ด้านความสนใจ เอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจ					
1. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อการมาใช้บริการ ในสำนักงานของอาจารย์ และนิสิต อย่างเท่าเทียมกัน					
2. ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการทำงานตลอดเวลา					
3. มีผังแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน					
4. การแจ้งระยะเวลาการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน					
5. การให้บริการตรงต่อเวลา					
6. การจัดคิวให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ					
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
8. การให้บริการตอบปัญหาและข้อคำถาม					
9. การติดต่อราชการในเรื่องต่าง ๆ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว					
10. การติดต่อสื่อสารมีช่องทางให้เลือกหลายช่องทาง					
11. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต					
ด้านความมีโมติริจิตในการบริการ					
1. ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี อิมแอมแจ่มใส					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
3. สนใจความต้องการของผู้มาใช้บริการอย่างจริงใจ					
4. กล่าวทักทายผู้มาใช้บริการด้วยโมติริจิต					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การให้บริการด้วยความรวดเร็ว และกระตือรือร้น					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ชัดเจน					
ด้านความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน					
1. มีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind)					
2. มีความรู้ในงานที่ให้บริการ					
3. มีความช่างสังเกตขณะปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น					
5. มีกิริยาจาสุภาพ					
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. สามารถควบคุมอารมณ์ได้					
8. มีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
9. มีทัศนคติต่องานบริการดี					
10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ					

ตอนที่ 3

1. ความพร้อมในการให้บริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านคิดว่าควรมีข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

.....

2. การสร้างคุณค่าในการบริการของสำนักงานคณะบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านคิดว่าควรมีข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

.....

.....

3. การเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างจริงจัง และจริงใจของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านคิดว่าควรมีข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

4. ความมีไมตรีจิตในการบริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านคิดว่าควรมีข้อปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

5. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานในการบริการของสำนักงานคณบดีคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ท่านคิดว่าควรปรับปรุงหรือข้อเสนอแนะในเรื่องใดบ้าง

.....
.....
.....

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคดี คณะ
 สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.72	23	0.75
2	0.77	24	0.83
3	0.63	25	0.88
4	0.47	26	0.76
5	0.88	27	0.73
6	0.57	28	0.39
7	0.54	29	0.31
8	0.55	30	0.29
9	0.57	31	0.46
10	0.72	32	0.73
11	0.39	33	0.52
12	0.57	34	0.88
13	0.88	35	0.43
14	0.57	36	0.88
15	0.28	37	0.61
16	0.83	38	0.34
17	0.88	39	0.56
18	0.76	40	0.50
19	0.63	41	0.83
20	0.69	42	0.88
21	0.50	43	0.76
22	0.53		

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = 0.97



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ปร ๐๕๕๐.๐๕/๒๐๑๖

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน อาจารย์จรรุวรรณ วิโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางสาวนันทิดา จิตมาสรหัสประจำตัว M๕๐๒๕๑๗๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ตามวัตถุประสงค์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๔ - ๒๖๒๑



ที่ดธ ๐๕๕๐.๐๕/วท ๑๑๗

คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งโรจน์ พุ่มรีว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางสาวนันทิกา จิตมาศ รหัสประจำตัว M๕๐๒๕๑๗๑๐๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ ภาคสมทบ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำการคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของสำนักงานคณบดี คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ตามวัตถุประสงค์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านโครงสร้างเนื้อหาตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวุฒิพล ฉัตรจรัสกุล)

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะวิทยาการจัดการ

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๔ - ๒๖๒๑