

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

คำชี้แจง

1. สาขาวิชาการตลาด ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากงบประมาณรายได้ประจำปี 2554 ของมหาวิทยาลัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของกองบริหารงานบุคคล ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล
สำนักงานอธิการบดี

3. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้น จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์เต็มที่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ถูก ในข้อที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

เฉพาะเจ้าหน้าที่

- | | | |
|---------|----------------------|-------------------|
| 1. เพศ | () 1. ชาย | () 2. หญิง |
| 2. อายุ | () 1. ต่ำกว่า 25 ปี | () 2. 25 - 29 ปี |
| | () 3. 30 - 34 ปี | () 4. 35 - 39 ปี |
| | () 5. 40 - 44 ปี | () 6. 45 - 49 ปี |
| | () 7. 50 ปี ขึ้นไป | |

3. สถานภาพสมรส () 1. โสด () 2. สมรส
4. วุฒิทางการศึกษา () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอก
5. รายได้ต่อเดือน () 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. 30,001-40,000 บาท
() 5. มากกว่า40,000บาท ขึ้นไป
6. สายงาน () 1. วิชาการ () 2. สนับสนุน
7. ประเภทของบุคลากร () 1. ข้าราชการ () 2. พนักงานมหาวิทยาลัย
() 3. พนักงานราชการ () 4. ลูกจ้างประจำ
() 5. ลูกจ้างชั่วคราว
8. อายุราชการ(การทำงาน) () 1. ต่ำกว่า 1 ปี () 2. 1 - 5 ปี
() 3. 6 - 10 ปี () 4. 11 - 15 ปี
() 5. 16 - 20 ปี () 6. 21 - 25 ปี
() 7. 26 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

1.วันที่ท่านใช้บริการ

- () 1. วันจันทร์ () 2. วันอังคาร () 3. วันพุธ () 4. วันพฤหัสบดี
() 5. วันศุกร์

2. ความถี่ของการใช้บริการ

- () 1. ปีละ 1-5 ครั้ง () 2. ปีละ 6-10 ครั้ง () 3. ปีละ 11-15 ครั้ง
() 4. ปีละ 16-20 ครั้ง

3. ช่วงเวลาที่ใช้บริการ

- () 1. 8.30-10.30 น. () 2. 10.31-12.00 น. () 3. 13.00-14.30 น. () 4. 14.31-17.0 น.

4. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง () 2. งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
() 3. งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ () 4. บริการของงานพัฒนาบุคคล
() 5. งานวินัยและนิติการ () 6. งานสวัสดิการ
() 7. งานบริหารทั่วไป

5. ท่านติดต่อเพื่อใช้บริการกองบริหารงานบุคคลอย่างไร

- () 1. ติดต่อโดยตัวท่านเอง () 2. ติดต่อโดยส่งเอกสารผ่านหน่วยงานของท่านเอง

- () 3. ติดต่อบริการโดยใช้โทรศัพท์ () 4 ติดต่อโดยทางอีเมลล์แอดเดรส
- 6.ทำไมท่านจึงใช้บริการกองบริหารงานบุคคล (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)
- () 1. สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาส่วนตัว () 2.สอบถามเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานของตน
- 7.รูปแบบกิจกรรมของกองบริหารงานบุคคลที่ท่านเข้าร่วมกิจกรรมด้วย
- () 1.การประชุม () 2.การสัมมนา
- () 3.การทัศนศึกษา () 4.การดูงาน
- 8.ระยะเวลาในการเข้าร่วมในข้อ 7
- () 1. 1 วัน () 2. 2 วัน () 3. 3 วัน () 4. 4 วัน () 5. 5 วัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง ขอให้ท่านโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับของท่านที่มีต่อข้อความนั้นโดยทำเครื่องหมาย ถูก ในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับของท่าน ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับ มาก
- 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับ น้อย
- 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ ระดับ น้อยที่สุด

1. ด้านความสะดวก (Access)

ข้อที่	ด้านความสะดวก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.1	เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ					
1.2	กองบริหารบุคคลจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น					

ข้อที่	ด้านความสะดวก	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.3	มีระบบในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว					
1.4	มีขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยาก					
1.5	มีการจัดทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม					
1.6	ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม					

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)

ข้อที่	ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
2.1	มีการติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ					
2.2	มีการอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
2.3	มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ					
2.4	มีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับผู้ใช้บริการ					
2.5	มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ					

3. ด้านความสามารถ (Competence)

ข้อที่	ด้านความสามารถ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.1	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี					
3.2	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี					
3.3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ					
3.4	เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ/ทักษะในด้านวิชาการที่จะให้บริการ					
3.5	มีการพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ					
3.6	มีกระบวนการการสรรหา/คัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้					

4. ด้านความสุภาพ (Courtesy)

ข้อที่	ด้านความสุภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4.1	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ					
4.2	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ					
4.3	เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					

ข้อที่	ด้านความสุภาพ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4.4	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ					
4.5	เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการ					
4.6	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี/เรียบร้อยและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่					

5.ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability)

ข้อที่	ด้านประสิทธิภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
5.1	กองบริหารงานบุคคลเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือ					
5.2	มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ					
5.3	มีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
5.4	มีธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี					
5.5	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
5.6	ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์					

6.ด้านความเชื่อถือได้(Reliability)

ข้อที่	ด้านความเชื่อถือได้	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
6.1	เจ้าหน้าที่มีนำความเชื่อถือได้ในการให้บริการ					
6.2	มีการจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน					
6.3	เจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษาผู้ใช้บริการได้ตามแนวทาง/มาตรฐานที่กำหนดไว้					
6.4	เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
6.5	เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้บริการ					
6.6	เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการอย่างถูกต้องและมีผลสำเร็จในงานบริหาร					

7.ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว(Responsiveness)

ข้อที่	ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7.1	เจ้าหน้าที่มีการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
7.2	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ					

ข้อที่	ด้านตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
7.3	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ/เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
7.4	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
7.5	เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหา/ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
7.6	เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					

8. ด้านความปลอดภัย(security)

ข้อที่	ด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
8.1	มีโครงสร้างกายภาพ/สิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าเอกสาร/สิ่งของของผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยังพอใจ					
8.2	มีระบบการสื่อสารและขนส่ง เช่น ระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบขนส่งระหว่างชั้น					
8.3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย					

ข้อที่	ด้านความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8.4	มีระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่เป็นอันตรายต่อผู้ใช้บริการ					
8.5	มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/ดำเนินงานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากการทำงาน					
8.6	มีระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่					

9. การบริการที่สัมผัสได้ (Tangibles)

ข้อที่	การบริการที่สัมผัสได้	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.1	ลักษณะของอาคาร/สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
9.2	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัยมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
9.3	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าหน่วยงานประเภทเดียวกัน					
9.4	มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงและพร้อมให้บริการได้อย่างเต็มที่และทันทั่วทั้งที่					

ข้อที่	การบริการที่สัมผัสได้	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
9.5	มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
9.6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดี					

10.ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ(Understanding)

ข้อที่	ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
10.1	เจ้าหน้าที่ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา					
10.2	เจ้าหน้าที่พยายามรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการด้านต่างๆของผู้ใช้บริการ					
10.3	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
10.4	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการมาเป็นอันดับแรก					
10.5	มีการตอบสนอง/เพื่อการบริการด้านต่างๆตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ					
10.6	มีการนำข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ/คำติชม มาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ตอบแบบสอบถามฉบับนี้