ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และตอบคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน หรือหน่วยงานแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับผู้วิจัยจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาส นี้

นางสาวเนตรนุช อายากิจ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. มหาวิทยาลัยที่ท่านศึกษา

☐ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ☐ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

☐ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ☐ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

☐ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

2. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

3. อายุ

☐ 1. 21-30 ปี ☐ 2. 31 – 40 ปี

☐ 3. 41- 50 ปี ☐ 4. 51 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาที่กำลังศึกษา

☐ 1. ประกาศนียบัตรบัณฑิต ☐ 2. ปริญญาโท ☐ 3. ปริญญาเอก

5. หลักสูตรที่ศึกษา

☐ 1. ครุศาสตรมหาบัณฑิต ☐ 2. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

☐ 3. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ☐ 4. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

☐ 5. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ☐ 6. อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น

ความหมายของระดับความคิดเห็นมี ดังนี้

5=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3=ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยการบริหารจัดการ					
ด้านการบริหารงานบุคคล					
1. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. บัณฑิตวิทยาลัยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน					
3. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
5. บัณฑิตวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดีมาให้บริการ					
ด้านการบริหารงานทั่วไป					
6. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ					
7. บัณฑิตวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ดี					
8. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ชัดเจนและง่ายต่อการค้นหา เช่น ปฏิทินวิชาการ ตารางเรียน เป็นต้น					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9. บัณฑิตวิทยาลัยมีการแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
10. บัณฑิตวิทยาลัยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์					
11. สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยมีอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัยต่อการให้บริการ					
12. บัณฑิตวิทยาลัยมีห้องเรียน อุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน เช่น ไมโครโฟน ลำโพง คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน					
13. ห้องเรียนมีจำนวนโต๊ะ-เก้าอี้ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา					
14. บัณฑิตวิทยาลัยมีระบบบริการอินเตอร์เน็ต wifi					
ด้านการวัดผลหรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
15. บัณฑิตวิทยาลัยมีการประเมินคุณภาพการให้บริการ					
16. บัณฑิตวิทยาลัยมีการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ					
17. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
18. บัณฑิตวิทยาลัยมีการนำผลการประเมินคุณภาพการให้บริการมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ					
19. บัณฑิตวิทยาลัยมีการปรับปรุงข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ					
ปัจจัยการมีส่วนร่วมของนักศึกษา					
การมีส่วนร่วมในการประชุมวางแผน/โครงการ/กิจกรรม					
20. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดประชุมวางแผนกำหนดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
21. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผน โครงการ/กิจกรรม					
22. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลแผน/โครงการ/กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
23. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผน/โครงการ/กิจกรรมต่างๆของบัณฑิตวิทยาลัย					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. นักศึกษาสามารถเสนอแนะมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการของบัณฑิตวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
25. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
26. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อมูลจากนักศึกษามาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณประจำปี					
27. นักศึกษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในด้านต่างๆ					
28. บัณฑิตวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะของนักศึกษามาปรับปรุงการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมการปฏิบัติ					
29. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมดำเนินงานโครงการจัดกิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัย					
30. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างของบัณฑิตวิทยาลัย เช่น กิจกรรมไหว้ครู กิจกรรมกีฬาบัณฑิต เป็นต้น					
31. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมวิชาการ เช่น ประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิชาการ อบรมการเขียนบทความวิจัย เป็นต้น					
32. บัณฑิตวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนองบประมาณในการจัดกิจกรรมได้					
33. นักศึกษามีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามแผนโครงการ/กิจกรรมที่บัณฑิตวิทยาลัยวางแผนไว้					
การร่วมติดตามและประเมินผล					
34. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35. นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลความสอดคล้องของโครงการกับความต้องการของนักศึกษา					
36. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามประเมินผลความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรม					
37. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินผลการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
38. บัณฑิตวิทยาลัยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมเสมอ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงตัวเลือกเดียวเท่านั้น

ความหมายของระดับความคิดเห็นมี ดังนี้

5=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4=ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3=ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

1=ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ					
39.บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอด เช่น ตอนพักเที่ยง นอกเวลาราชการ					
40. นักศึกษาได้รับการแนะนำที่ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่					
41. นักศึกษาได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น					
42. นักศึกษาได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
43. นักศึกษาได้รับการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่					
ด้านคุณภาพของการให้บริการ					
44. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบัณฑิตวิทยาลัย					
45. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง					
46. การเข้าถึงบริการได้ทันทีและถูกต้องตามความต้องการ					
47. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งในการให้บริการที่สะดวก					
48. เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยให้บริการด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ					
49. บัณฑิตวิทยาลัยมีการใช้งบประมาณในการให้บริการที่เหมาะสม					
50 บัณฑิตวิทยาลัยสามารถให้บริการได้สำเร็จตามกำหนดเวลา					

ประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51. บัณฑิตวิทยาลัยนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ เช่น แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เว็บไซต์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น					
52. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถนำทรัพยากรมาใช้ในการให้บริการอย่างคุ้มค่า					
53. บัณฑิตวิทยาลัยสามารถแก้ปัญหาการบริการได้อย่างรวดเร็ว					
ด้านการพัฒนาองค์การ					
54. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการอยู่เสมอ					
55. บัณฑิตวิทยาลัยมีการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการเสมอ					
56. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการให้บริการ					
57. บัณฑิตวิทยาลัยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างดี					
58. บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการ

1. ประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ

.....

.....

2. คุณภาพของการให้บริการ

.....

.....

3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

.....

.....

4. การพัฒนาองค์การ

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้บริหารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยายาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

2. แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ข้อมูลที่ท่านได้ตอบในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลที่ได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

นางสาวเนตรนุช อายากิจ
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2. 31 – 40 ปี

☐ 3. 41- 50 ปี ☐ 4. 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโท ☐ 4. ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์การบริหารบัณฑิตวิทยาลัย

☐ 1. 1 วาระ ☐ 2. 2 วาระ

☐ 3. 3 วาระ ☐ 4. มากกว่า 3 วาระ

5. มหาวิทยาลัยที่บริหาร

☐ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ☐ 2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

☐ 3. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ☐ 4. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

☐ 5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. แนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพของการให้บริการ ให้บริการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการอย่างไรบ้าง

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

1.4 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาด้านการพัฒนาองค์การอย่างไรบ้าง

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามนี้