

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามด้วยคำถามปลายปิด โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ และการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการคาดหวังจากการได้รับการบริการสารสนเทศ จากหน่วยงานสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ เก็บข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจจากการได้รับการบริการสารสนเทศ จากหน่วยงาน สารสนเทศของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 22 ข้อ เก็บข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีการจัดกลุ่มข้อมูลและหลักการจัดอันดับ 7 ระดับ

ส่วนที่ 4 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้เรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยการบริการสารสนเทศทั้งห้าปัจจัย พร้อมทั้งให้คะแนนแต่ละอันดับ โดยคะแนนรวมทั้งหมดของทั้งห้าปัจจัย คือ 100 คะแนน

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทำแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น



แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการสารสนเทศภายใน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

คำชี้แจง แบบสำรวจความคิดเห็นนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ข้อมูลแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้ความลับ การนำเสนอข้อมูล จะจัดทำในรูปแบบบทสรุปของ
ภาพรวม โดยไม่มีการแสดงข้อมูลรายบุคคลแต่ประการใด รวมถึงผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อ
ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น จึงเรียนเพื่อขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบตาม
ความเป็นจริง เพื่อข้อมูลนั้นสามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางการศึกษา

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจในบริการ
สารสนเทศ ของนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ทำพระจันทร์และศุภณัฏฐ์
เพื่อประกอบการวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพงานบริการสารสนเทศ

คำจำกัดความ

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทัน่วงที
3. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความสุภาพ ให้เกียรติผู้ให้บริการ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับผู้รับใช้
4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจผู้รับใช้แต่ละคน ความใกล้ชิดสนิทสนม ความรู้สึกที่สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้รับใช้ รวมทั้งความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ ข้อจำกัดและปัญหาของผู้รับใช้
5. ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง คือสิ่งอำนวยความสะดวกที่มองเห็นเป็นรูปธรรม เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ 20-25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 30-35 ปี

☐ มากกว่า 35 ปี

3. สถานภาพ

☐ นักศึกษาปริญญาตรี

☐ นักศึกษาปริญญาโท

☐ อาจารย์

☐ นักวิชาการ

☐ เจ้าหน้าที่ทั่วไป

☐ เจ้าหน้าที่ให้บริการสารสนเทศ

4. รูปแบบการเชื่อมต่อเครือข่ายสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ บริการไร้สาย (Wireless)

☐ บริการเครือข่ายท้องถิ่น (LAN)

5. บริการสารสนเทศที่ใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ บริการเว็บเมล์นักศึกษา

☐ บริการอีเมล

☐ ห้องสมุดดิจิทัล

☐ Class Web/e-learning

☐ บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

☐ บริการสำนักทะเบียนและวัดผล

☐ บริการฐานข้อมูล

☐ บริการเครือข่ายภายในหน่วยงาน /
คณะ

สถาบันการศึกษา

☐ บริการฐานข้อมูลภายใน

หน่วยงาน / คณะ

6. ความถี่ในการใช้บริการ

☐ ทุกวัน

☐ สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง

☐ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

☐ น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง

7. สถานที่ที่ท่านใช้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (เลือกเฉพาะที่ใช้บริการบ่อยที่สุด)

☐ ท่าพระจันทร์

☐ ศูนย์รังสิต

ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากบริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โปรดทำเครื่องหมายตามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในประเด็นดังต่อไปนี้ โดยเรียงลำดับความสำคัญของความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจจากคะแนน 1 - 7 ดังนี้

ความคาดหวังของท่านต่อบริการสารสนเทศ							บริการสารสนเทศ	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการสารสนเทศ						
สำคัญน้อยที่สุด < ปานกลาง > สำคัญมากที่สุด								พอใจน้อยที่สุด < ปานกลาง > พอใจมากที่สุด						
1	2	3	4	5	6	7	1. ความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	6	7
							1.1 เจ้าหน้าที่คำสัญญาว่าจะสามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่ได้รับแจ้งภายในระยะเวลาที่กำหนดและทำได้จริง							
							1.2 เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจอย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาให้ท่าน							
							1.3 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ							
							1.4 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้							
							1.5 เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นที่จะรักษาเสถียรภาพของบริการสารสนเทศโดยหลีกเลี่ยงการเกิดข้อผิดพลาดภายในระบบบริการ							
1	2	3	4	5	6	7	2. ลักษณะที่จับต้องได้	1	2	3	4	5	6	7
							2.1 ปรับปรุงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ							
							2.2 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน และสภาพแวดล้อมที่ได้รับการดูแลอย่างดี							
							2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย							
							2.4 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ (ไม่ต้องคอยเดินหา หรือว่าไม่รู้ว่าจะไปติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ไหน)							
1	2	3	4	5	6	7	3. ความมั่นใจ	1	2	3	4	5	6	7
							3.1 พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจให้ท่านได้							
							3.2 ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องทำธุรกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ (เช่นการกำหนดรหัสผ่านหรือการตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคล)							
							3.3 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมีขั้นตอนการให้บริการสอดคล้องกันทุกคน							
							3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี							

ความคาดหวังของท่านต่อบริการสารสนเทศ							บริการสารสนเทศ	ความพึงพอใจของท่านต่อบริการสารสนเทศ						
สำคัญน้อยที่สุด< ปานกลาง > สำคัญมากที่สุด								พอใจน้อยที่สุด< ปานกลาง > พอใจมากที่สุด						
1	2	3	4	5	6	7	4. ความเข้าใจ	1	2	3	4	5	6	7
							4.1 เจ้าหน้าที่ให้ดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นรายบุคคล							
							4.2 เจ้าหน้าที่มีชั่วโมงการทำงานที่สะดวก พร้อมให้บริการผู้ใช้ทุกคน							
							4.3 มีเจ้าหน้าที่พร้อมรับฟังปัญหาการใช้งานของท่านเป็นการส่วนตัว							
							4.4 เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจปัญหาของท่านจากใจจริง							
							4.5 เจ้าหน้าที่เข้าใจ และรับรู้ปัญหาของท่าน แบบเฉพาะเจาะจง							
1	2	3	4	5	6	7	5. การตอบสนอง	1	2	3	4	5	6	7
							5.1 เจ้าหน้าที่แจ้งกำหนดเวลาที่แน่นอนในการแก้ไขปัญหา							
							5.2 เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการในทันทีทันใด							
							5.3 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือท่าน							
							5.4 เจ้าหน้าที่ไม่เคยแสดงให้เห็นว่ายุ่งมากจนไม่สามารถให้แก้ไขหรือช่วยเหลือในสิ่งที่ท่านร้องขอ							

ส่วนที่ 3 ให้ท่านเรียงลำดับความสำคัญของการบริการสารสนเทศทั้งห้าปัจจัยคือ ความน่าเชื่อถือ ลักษณะที่จับต้องได้ ความมั่นใจ ความเข้าใจ และการตอบสนอง โดยคะแนนรวมของทั้งห้าปัจจัยเท่ากับ 100 คะแนน

ปัจจัยการบริการ

คะแนน

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

ส่วนที่ 4 สิ่งที่ท่านต้องการให้ส่วนงานบริการสารสนเทศทบทวนแลปรับปรุงการให้บริการใน
อนาคต
