

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของ  
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่อยู่หน้าข้อความที่ท่านต้องการ  
เลือกตอบ

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
  
2. ชั้นปีที่
 

<input type="checkbox"/> ปีที่ 1	<input type="checkbox"/> ปีที่ 2
<input type="checkbox"/> ปีที่ 3	<input type="checkbox"/> ปีที่ 4
  
3. คณะวิชา
 

<input type="checkbox"/> คุรุศาสตร์	<input type="checkbox"/> วิทยาการจัดการ
<input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีอุตสาหกรรม
<input type="checkbox"/> เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร	<input type="checkbox"/> มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  
4. นักศึกษาเคยใช้บริการของกองพัฒนานักศึกษาด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 

**งานธุรการ**

<input type="checkbox"/> งานสารบรรณ	<input type="checkbox"/> งานประชาสัมพันธ์
-------------------------------------	---

**งานกิจกรรมนักศึกษา**

<input type="checkbox"/> งานส่งเสริมกิจกรรม	<input type="checkbox"/> งานวินัย	<input type="checkbox"/> งานกีฬา	<input type="checkbox"/> งานวิชาทหาร
---	-----------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------

**งานบริการและงานสวัสดิการ**

<input type="checkbox"/> งานทุนการศึกษา	<input type="checkbox"/> งานแนะแนว	<input type="checkbox"/> งานอนามัย	<input type="checkbox"/> งานอุบัติเหตุ
---	------------------------------------	------------------------------------	--

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 46 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ตามความคิดเห็นของท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. การให้บริการอย่างเดียวกัน และเท่าเทียมกัน					
3. หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการตามลำดับชั้นตอนชัดเจน					
4. สิทธิในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน					
5. การให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการรับบริการอย่างทั่วถึง					
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>					
6. ขั้นตอนการให้บริการความสะดวก รวดเร็ว					
7. ลดขั้นตอนการให้บริการ					
8. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ					
9. การปฏิบัติงาน/การให้บริการตามเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด					
10. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)					
11. ระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ					
12. ความคล่องตัวในการให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
13. การให้บริการตรงความต้องการที่แท้จริง					
14. การให้บริการด้วยความครบถ้วน และถูกต้อง					
15. การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์					
16. การให้บริการทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ					
17. ความเพียงพอของคู่มือแนะนำ/อธิบาย เพื่อแสดงขั้นตอนการดำเนินงาน					
18. ความทั่วถึงของข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
19. การสรุป ประเมินผล และติดตามงานที่ให้บริการ					
20. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน					
21. การตัดสินใจแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
22. มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
23. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
24. การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงระบบการให้บริการที่ทันสมัย					
25. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการ					
26. กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ					
27. รูปแบบของการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น					
28. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ติดต่อเจ้าหน้าที่					
29. ความถูกต้อง ชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล					
30. การสรุป/เผยแพร่การดำเนินงานอย่างเปิดเผยและตรวจสอบได้					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ</b>					
31. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/อภัยด้วยดี					
32. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
33. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
34. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
35. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
36. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี					
37. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
38. การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน และเป็นระบบ					
39. มีแผนภูมิชี้แจง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจน					
40. การสนับสนุนความรู้ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
41. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว					
42. ความชัดเจนของป้ายบอกทางหรือจุดบริการ					
43. สถานที่ตั้ง อาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม					
44. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น เป็นต้น					
45. ความพร้อมการให้บริการ/ป้ายแสดงหน้าที่แต่ละจุดที่ให้ บริการชัดเจน					
46. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม					

ภาคผนวก ข

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ภาคผนวก ข ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อของผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อของผู้เชี่ยวชาญ

เพื่อหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ (IOC)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรายข้อของผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและจุดประสงค์ของแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ความพึงพอใจ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>							
1. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	1	1	1	1	1	5	1.00
2. การให้บริการอย่างเดียวกัน และเท่าเทียมกัน	0	1	1	1	1	4	0.80
3. หลักเกณฑ์/เงื่อนไขการให้บริการตามลำดับ ขั้นตอนชัดเจน	1	1	1	1	1	5	1.00
4. สิทธิในการเข้ารับบริการต่าง ๆ เท่าเทียมกัน	1	1	1	1	1	5	1.00
5. การให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกใน การรับบริการอย่างทั่วถึง	1	1	1	1	1	5	1.00
<b>ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา</b>							
6. ขั้นตอนการให้บริการความสะดวก รวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1.00
7. ลดขั้นตอนการให้บริการ	0	1	1	1	1	4	0.80
8. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตั้งใจ	0	1	1	1	1	4	0.80
9. การปฏิบัติงาน/การให้บริการตามเวลาและ เงื่อนไขที่กำหนด	1	1	1	1	1	5	1.00
10. การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE)	1	1	1	1	1	5	1.00
11. ระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
12. ความคล่องตัวในการให้บริการ	0	1	1	1	1	4	0.80
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>							
13. การให้บริการตรงความต้องการที่แท้จริง	0	1	1	1	1	4	0.80
14. การให้บริการด้วยความครบถ้วน และถูกต้อง	1	1	1	1	1	5	1.00



ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
15. การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	0	1	1	1	1	4	0.80
16. การให้บริการทั่วถึง และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ	1	1	1	1	1	5	1.00
17. ความเพียงพอของคู่มือแนะนำ/อธิบาย เพื่อ แสดงขั้นตอนการดำเนินงาน	1	1	1	1	1	5	1.00
18. ความทั่วถึงของข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เป็น ประโยชน์ต่อการให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>							
19. การสรุป ประเมินผล และติดตามงานที่ให้บริการ	0	1	1	1	1	4	0.80
20. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติถูกต้อง ครบถ้วน	1	1	1	1	1	5	1.00
21. การตัดสินใจแก้ปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์	0	1	1	1	1	4	0.80
22. มีการพัฒนาระบบการให้บริการงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	0	1	1	1	1	4	0.80
23. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ มีความคล่องตัว	1	1	1	1	1	5	1.00
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>							
24. การนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงระบบการให้บริการ ที่ทันสมัย	1	1	1	1	1	5	1.00
25. การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการ ให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
26. กระบวนการสนับสนุนการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	5	1.00
27. รูปแบบของการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น	1	1	1	1	1	5	1.00
28. มีความสะดวกในการขอใช้บริการ/ติดต่อเจ้าหน้าที่	1	1	1	1	1	5	1.00
29. ความถูกต้อง ชัดเจน และความทันสมัยของข้อมูล	1	1	1	1	1	5	1.00
30. การสรุป/เผยแพร่การดำเนินงานอย่างเปิดเผย และตรวจสอบได้	1	1	1	1	1	5	1.00

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ค่า IOC
	1	2	3	4	5		
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ</b>							
31. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร/อภัยาศัยดี	1	1	1	1	1	5	1.00
32. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
33. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	1	1	1	1	1	5	1.00
34. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
35. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.00
36. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.00
37. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	-1	1	1	1	1	3	0.60
<b>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
38. การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นระบบ	0	1	1	1	1	4	0.80
39. มีแผนภูมิชี้แจง ทำความเข้าใจอย่างชัดเจน	-1	1	1	1	1	3	0.60
40. การสนับสนุนความรู้ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	-1	1	1	1	1	3	0.60
41. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว	0	1	1	1	0	3	0.60
42. ความชัดเจนของป้ายบอกทางหรือจุดบริการ	1	1	1	1	1	5	1.00
43. สถานที่ตั้ง อาคารและสถานที่ มีความเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1.00
44. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น เป็นต้น	1	1	1	1	1	5	1.00
45. ความพร้อมการให้บริการ/ป้ายแสดงหน้าที่แต่ละจุดที่ให้บริการชัดเจน	0	1	1	1	1	4	0.80
46. สถานที่จอดรถมีความสะดวกและเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1.00
<b>รวม</b>	<b>26</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>41</b>	<b>205</b>	<b>0.90</b>

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ – ชื่อสกุล	ประสงค์ ไทยสง่า
วัน เดือน ปี เกิด	2 เมษายน 2503
ที่อยู่ปัจจุบัน	54 ซอยดาร์พัฒนา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้างานกีฬา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จังหวัดพิษณุโลก
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	กศ.ม. (การบริหารจัดการกีฬา) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2527	คบ. (พลศึกษา) จากวิทยาลัยครูพิบูลสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ – ชื่อสกุล	ว่าที่ร้อยตรีพลลากร ชาญณรงค์
วัน เดือน ปี เกิด	24 กันยายน 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน	8/1 หมู่ 10 ตำบลบ้านโตก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ที่ทำงานปัจจุบัน	กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	กศ.ม. (การบริหารจัดการกีฬา) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2546	กศ.บ. (พลศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2543	ป.กศ.สูง (พลศึกษา) จากวิทยาลัยพลศึกษาเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

## ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ – ชื่อสกุล	สามารถ เขียวบั้น
วัน เดือน ปี เกิด	16 มกราคม 2503
ที่อยู่ปัจจุบัน	26/2 หมู่ที่ 4 ตำบลปลักแรด อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก
ที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนบ้านหนองแวม อำเภอบางระกำ เขตพื้นที่การศึกษา พิษณุโลก เขต 1
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	ครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	กศ.ม. (การบริหารจัดการกีฬา) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2528	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.) มหาวิทยาลัยศรีนรินทรวิโรฒ พิษณุโลก