



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่เกิดผลใดๆ ต่อตัวท่าน คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริการอย่างสูงสุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย \surd ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นหรือข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. ประเภทผู้ให้บริการ

- [] บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (อาจารย์, เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษา)
[] บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (กรุณาข้ามไปตอบข้อ 3)

2. หากท่านเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โปรดระบุตำแหน่งของท่าน

- [] นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรปกติ
[] นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรนานาชาติ
[] นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
[] อาจารย์
[] เจ้าหน้าที่ระดับพนักงานปฏิบัติการ

3. หากท่านเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โปรดระบุ

- ผู้ปกครอง
 ประชาชนทั่วไป
 บุคคลภายนอกผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 โปรดระบุ:

4. เพศ ชาย หญิง

5. อายุ ต่ำกว่า 21 ปี 21-25 ปี
 26 – 30 ปี 31 - 35 ปี
 36 - 40 ปี มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

6. สัญชาติ ไทย จีน
 เมียนมาร์ ชาวตะวันตก
 อื่นๆ: โปรดระบุ

7. ประเภทของบริการของงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ท่านเคยใช้บริการ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

การบริการเกี่ยวกับการศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติระดับปริญญาตรี: การให้คำปรึกษาด้านการเข้าศึกษาต่อ, การรับสมัครเข้าศึกษาต่อ, การตรวจเอกสารเพื่อการเข้าศึกษาต่อ, การประสานงานด้านต่างๆเกี่ยวกับนักศึกษา ฯลฯ

หลักสูตร Pre-College Program: หลักสูตรการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาต่อ

กิจกรรมนักศึกษา: การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่หลักสูตรนานาชาติ, งานกิจกรรมวันนานาชาติ (Inter' Day), การจัดประชุมเผยแพร่ทุนการศึกษาต่างๆ ฯลฯ

งานวิเทศสัมพันธ์: บัตรประจำตัวนักศึกษา (สำหรับนักศึกษาแลกเปลี่ยน), การออกเอกสารเพื่อทำหนังสือเดินทาง ขอวีซ่าและการต่อการตรวจลงตราหนังสือเดินทาง ฯลฯ

อื่นๆ โปรดระบุ:

- ส่วนที่ 2** แบบสอบถามนี้เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการ
เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านหลังของแต่ละข้อเพียงช่องเดียว ตามความ
พึงพอใจของท่านที่มีต่อคุณภาพบริการจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop
Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการประเมิน
เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการบริการที่ได้รับจริงตามแต่ละปัจจัยว่าท่านมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับใด

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability)						
1	ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
2	ความแน่นอนเกี่ยวกับกำหนดการ วัน เวลา สถานที่ต่างๆของกิจกรรมที่ให้บริการ					
3	การแจ้งผลการสอบ/ ประกาศ/ ส่งต่องานตามกำหนดเวลา					
4	การแจ้งให้ทราบถึงกำหนดการที่เปลี่ยนแปลง					
5	ความจริงใจของบุคลากรในการยอมรับข้อบกพร่องของการบริการที่เกิดขึ้น					
6	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวทำการส่งมอบบริการให้ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
การสร้างเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance)						
7	ความสุภาพและอัธยาศัยของบุคลากรผู้ให้บริการ					
8	ความสามารถในการอธิบายตอบข้อสงสัยต่างๆของบุคลากรผู้ให้บริการ					
9	ทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ					

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ (Assurance) (ต่อ)						
10	ความมั่นใจของบุคลากรผู้ให้บริการในการตอบข้อซักถาม					
11	ทักษะด้านภาษาต่างประเทศของบุคลากรผู้ให้บริการ					
12	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีมาตรฐานการให้บริการตามคุณภาพบริการที่ท่านคาดหวังไว้					
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)						
13	ความสะอาดของอาคารสถานที่ในการติดต่อกับสำนักงาน					
14	ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน					
15	การนำอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
16	การแต่งกายของบุคลากรที่มีความสุภาพและเหมาะสม					
17	ป้ายระบุที่ตั้งของสำนักงานงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ชัดเจน					
18	บริการที่ท่านได้รับจากงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ตรงตามที่ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์					
ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)						
19	ความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ					
20	การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก					
21	การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ					
22	การดูแลเอาใจใส่ต่อปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ					
23	การติดตามแก้ไขปัญหามูลนิธิที่มีต่อผู้ใช้บริการ					
24	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ได้ให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในระดับที่น่าพึงพอใจ					

ข้อ	ปัจจัยคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่ คาดหวังและบริการที่ได้รับจริง)				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
การตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ (Responsiveness)						
25	การต้อนรับของบุคลากร ณ จุดบริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
26	ความพร้อมของบุคลากรและสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ					
27	ความรวดเร็วและถูกต้องในการตอบคำถาม/แก้ไขปัญหาของบุคลากรผู้ให้บริการ					
28	การให้บริการด้วยความเต็มใจ					
29	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย					
30	งานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้บริการท่านสำเร็จลุล่วงตามบริการที่ท่านได้คาดหวังเอาไว้					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-Stop Service Center) วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ -

Questionnaires

CUSTOMERS SATISFACTION TOWARDS ONE-STOP SERVICE CENTER OF INTERNATIONAL COLLEGE, CHIANG MAI UNIVERSITY

Instruction: This questionnaire aims to study the customers' satisfaction towards One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University. All of your answers shall be strictly confidential and will not be passed on to any third parties. Answer will ONLY be used towards academic study. Finally, your answers also will help improve the service performance of this center.

Section I Basic information of the respondent.

Instruction: Please choose the suitable answer and tick in the box [] given for each question.

1. Type of respondent:

[] You are presently either an employee or student of Chiang Mai University.

(Please go to question no. 2)

[] You are NOT presently connected with Chiang Mai University

(Please go to question no. 3)

2. If you are from CMU, please kindly choose the status which represents you the best from the list below.

[] Home/ Domestic Undergraduate Degree Student

[] International Undergraduate Degree Student

[] Post-graduate Degree Student

[] Professor/ Lecturer/ Instructor

[] Staff

3. If you are from outside CMU, please kindly choose the status which represents you the best from the list below.

Parents General Public

Private Sector Staff who works closely with Chiang Mai University

Please specify:

4. Gender: Male Female

5. Age: below 21 years 21-25 years

26 – 30 years 31 - 35 years

36 - 40 years 41 years and above

6. Nationality: Thai Chinese

Myanmar Westerner

others (please specify):

7. Which of the following services types offered by One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University have you ever used? (You can tick \surd more than one answer)

Student Admission: e.g. High Level Education Consultancy, Application, Accommodation Service, Airport Picking-up Service, Faculties/ Institutes' Cooperation, etc.

Pre-College Program

Students' Activities: e.g. New students' Orientation, International Day, Laos Day, China Day, etc.

International Relation Affairs: e.g. CMU Exchanged-Student ID Card, Passport & Visa issue, etc.

Others (please specify):

Section II This part will evaluate your satisfaction towards the service that you have received from the One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University.

Instruction: According to your satisfaction towards the service quality as a result of the service delivering from One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University to you by comparing your expected service to your perceived service. Please give us a rating scale from low (1) to high (5) as following.

No	Service Quality Factors	Satisfaction Level (A result from comparing your expected service to your perceived service)				
		Most	Much	Mode rate	Little	Very Little
Reliability						
1	The information which you received from One Stop Service Center					
2	The accuracy of schedule which is given out.					
3	The announcement/ examination result/ passing work as per schedule.					
4	The notification of the changing schedule.					
5	The sincerity of staff to accept the mistakes.					
6	One-Stop Service Center correctly delivers the services to you according to standards.					
Assurance						
7	The manners and courtesy of the staff.					
8	The explanations and answers to your enquiry of the staff.					
9	The skillful in solving a problem of the staff.					

No	Service Quality Factors	Satisfaction Level (A result from comparing your expected service to the service that you perceived)				
		Most	Much	Mode rate	Little	Very Little
Assurance (Cont.)						
10	The confidence of the staff in answering your question.					
11	The foreign languages competency of the staff (e.g. English/ Chinese/ Japanese/ etc.)					
12	One-Stop Service Center has the same service standard to your expectation.					
Tangibility						
13	The convenience of visiting the office and an available parking lot.					
14	The office is clean and tidy.					
15	Hi-technology equipment is used.					
16	The appropriate and professional dress of the staff.					
17	The visibility of the office's a name-plate.					
18	The service that you receive from One-Stop Service Center is exactly the same to what you have heard from media.					
Empathy						
19	The staff's understandings of your problems.					
20	The primary concerning of the staff towards your benefit.					
21	The convenience which is provided by the staff.					
22	The genuine concerns of the staff towards your problems.					
23	The Staff's following up your problem until it is solved.					
24	One-Stop Service Center has services that serve all your needs and reach your satisfaction.					

No	Service Quality Factors	Satisfaction Level (A result from comparing your expected service to the service that you perceived)				
		Most	Much	Mode rate	Little	Very Little
Responsiveness						
25	Staff's acknowledgement and greets once you step into the office.					
26	The ability of staff in giving you a prompt service.					
27	The efficiency in answering your enquiry within a reasonable time limit of the staff.					
28	Staff immediately answer you or within a time limit.					
29	One-Stop Service Center has a various contact channels. E.g. e-mail, phone call or walk-in.					
30	One-Stop Service Center serves all your needs as what you expected it should be.					

Section III Any problems or suggestions of you from using services of One-Stop Service Center of International College, Chiang Mai University.

.....

.....

.....

.....

- Thank you very much for your time and kind co-operation -

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวรุจิเรข บริสุทธิบัณฑิต

วัน เดือน ปี เกิด

1 เมษายน 2525

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (สบ.)
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2547 ผู้แทนฝ่ายขายต่างประเทศ
บริษัทไทยฟู้ดเทอร์รี่ อินดัสตรี จำกัดพ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวางแผนการผลิตและการส่งออก
บริษัทโฮย่าออปติกส์ (ประเทศไทย) จำกัดพ.ศ. 2550 เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่