

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ - สกุล

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสดลมาร์ค
ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

2. ดร.สายรุ้ง ดินโคกสูง

อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสดลมาร์ค
ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

3. นางสาวศุภกัญญา จันทรุกษา

อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถนนสดลมาร์ค
ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก ข

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ค่าความตรงเชิงเนื้อหา

แบบประเมินผลสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence) เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป						
นิยามศัพท์เฉพาะ						
ข้อมูลทั่วไป หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย และความถี่ในการเข้ารับบริการ						
ข้อ 1 เพศ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 2 อายุ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 3 สถานภาพสมรส	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 5 อาชีพ	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
ข้อ 6 รายได้เฉลี่ย/เดือน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ข้อ 7 จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ						
นิยามศัพท์เฉพาะ						
2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อลักษณะทางกายภาพของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ เช่น อุปกรณ์ เอกสาร และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมในการบริการ						
2.1.1 ระบบแสงสว่างภายในสำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีความสว่าง มองเห็นได้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.2 สำนักงานพาณิชย์ฯ มีการตกแต่งสถานที่ และดูแลความสะอาดภายในพื้นที่การให้บริการอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
2.1.3 สำนักงานพาณิชย์ฯ มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น จัดให้มีที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.4 มีการติดตั้งป้ายประกาศเพื่ออธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคำแนะนำในการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.1.5 มีการติดตั้งป้ายบอกทิศทางเพื่อมาที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้เห็นอย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ						
2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อความสามารถในการให้บริการของผู้ให้บริการ การได้รับบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ตรงกับความต้องการ มีความสม่ำเสมอ และสามารถเก็บข้อมูลของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี						
2.2.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาด้านกฎระเบียบต่าง ๆ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ สามารถให้บริการแก่ท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำในทุกครั้งที่ท่านเข้ารับบริการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2.2.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ ให้บริการตามระเบียบที่กำหนดไว้	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2.2.4 เอกสารของทางราชการมีเครื่องหมายสัญลักษณ์ที่บ่งบอกความเป็นราชการ เช่น มีตราครุฑ หรือลายเซ็นที่ลงนามของหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.2.5 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีการแต่งกายที่บ่งบอกว่า เป็นเจ้าหน้าที่ของภาครัฐ หรือมีป้ายชื่อกำกับให้เห็นชัดเจน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
นิยามศัพท์เฉพาะ 2.3 ความเชื่อมั่นในการบริการ (Assurance) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบริการนั้น ๆ รวมไปถึงการแสดงออกที่สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน กิริยามารยาทดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการว่าบริการที่ได้รับมีประสิทธิภาพ						
2.3.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อคำถามได้อย่างชัดเจน รวดเร็วตามประเด็นที่ท่านต้องการ	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
2.3.2. มีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้มองเห็นอย่างชัดเจน และจัดเก็บตามอัตราที่แสดงไว้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.4. ก่อนและหลังรับบริการ เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.3.5 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ไม่นำข้อมูลของท่านไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ 2.4 การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย ขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคน						
2.4.1 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์ฯ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.2 ทุกครั้งที่เข้าไปติดต่อที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ จะมีเจ้าหน้าที่ ประจำพร้อมให้บริการอยู่เสมอ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.3 สำนักงานพาณิชย์ฯ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2.4.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

รายการข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ					แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ค่า ER	IOC	
2.4.5 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ขณะปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
นิยามศัพท์เฉพาะ						
2.5 ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับ การเอาใจใส่ การเข้าถึงความต้องการ การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมไปถึงการให้บริการด้วยความสุภาพและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันของผู้ให้บริการ ความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ						
2.5.1 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่อยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.5.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีความพยายามในการทำความเข้าใจกับความต้องการของท่าน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.5.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท่านเป็นสำคัญ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.5.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ รู้จักและสามารถจดจำท่านได้เมื่อท่านเข้ารับบริการอีกในครั้งถัดมา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2.5.5 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนอยู่เสมอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

2. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	Cronbach' s alpha
1. ความคาดหวัง		
1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5	.80
1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	5	.85
1.3 ความเชื่อมั่นในการบริการ	5	.90
1.4 การตอบสนองความต้องการ	5	.95
1.5 การเอาใจใส่ในบริการ	5	.89
ภาพรวม	25	0.95
2. การรับรู้		
2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	5	.66
2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้	5	.84
2.3 ความเชื่อมั่นในการบริการ	5	.70
2.4 การตอบสนองความต้องการ	5	.84
5.5 การเอาใจใส่ในบริการ	5	.79
ภาพรวม	25	0.81

ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

คำชี้แจง:

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงหรือตามความรู้สึกอันแท้จริงของท่าน คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำวิจัยเท่านั้น โดยผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 26 ปี 2. 26 - 41 ปี 3. 42 - 57 ปี
 4. 58 - 76 ปี 5. 77 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า
4. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท
 4. สูงกว่าปริญญาโท
5. อาชีพ 1. ธุรกิจส่วนตัว 2. เกษตรกรรม
 3. ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ 4. พนักงานบริษัทเอกชน
 5. อื่น ๆ
6. รายได้เฉลี่ย/เดือน 1. น้อยกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท
 3. 20,001 - 30,000 บาท 4. 30,000 บาท ขึ้นไป
7. จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการเฉลี่ยต่อปี 1. 1 - 5 ครั้ง 2. 6 - 10 ครั้ง
 3. 11 - 15 ครั้ง 4. 16 ครั้ง ขึ้นไป

ข้อคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4.3 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีกล่องแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ได้										
2.4.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ให้บริการด้วยความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด										
2.4.5 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ไม่ทำกิจกรรมอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการขณะปฏิบัติงาน										
2.5 การเอาใจใส่ในบริการ (Empathy)										
2.5.1 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการ และนอกสถานที่อยู่เสมอ										
2.5.2 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีความพยายามในการทำความเข้าใจกับความต้องการของท่าน										
2.5.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของท่านเป็นสำคัญ										
2.5.4 เจ้าหน้าที่สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ รู้จักและสามารถจดจำท่านได้เมื่อท่านเข้ารับบริการอีกครั้งถัดมา										
2.5.5 สำนักงานพาณิชย์จังหวัดฯ มีการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชนอยู่เสมอ										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดอำนาจเจริญ

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวศิริินภา ล้ำเลิศ