

ภาคผนวก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงาน
สอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มี 5 ข้อ
- 2) การให้บริการอย่างทันเวลา มี 5 ข้อ
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ มี 5 ข้อ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 5 ข้อ
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป มี 1 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นข้อมูลนำไป
ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัด
อุดรธานี ผู้วิจัยจึงถือเป็นความลับอย่างยิ่ง การตอบแบบสอบถามของท่าน จะไม่กระทบกระเทือน
ต่อท่านแต่ประการใด

3. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถาม
ให้ครบทุกข้อ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ร้อยตำรวจเอก ประเสริฐ ธรรมชัย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด
ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> A1
2. อายุ <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 25 ปี <input type="checkbox"/> 26 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 55 ปี <input type="checkbox"/> 56 ปีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> A2
3. อาชีพ <input type="checkbox"/> รับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> เกษตรกรหรือรับจ้าง	<input type="checkbox"/> A3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจ
อำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ สอบถามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ซึ่งในแต่ละด้านจะมีคำถามย่อยๆ จำนวน 5 ข้อ โปรดอ่านและพิจารณาความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจอำเภอเมืองอุตรธานี จังหวัดอุตรธานี และตอบตามความคิดเห็นและทัศนคติของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนมากที่สุด
 มาก หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนมาก
 ปานกลาง หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนปานกลาง
 น้อย หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนน้อย
 น้อยที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสอบสวนน้อยที่สุด

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อ	การให้บริการของงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทุกเพศทุกอาชีพ และทุกฐานะ โดย เท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/> B1
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับการ มารับบริการก่อน - หลัง						<input type="checkbox"/> B2
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่กีดกัน ผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/> B3
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เห็นแก่ ผลประโยชน์ส่วนตัวและพวกพ้อง						<input type="checkbox"/> B4
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการระงับข้อพิพาท อย่างเป็นธรรม						<input type="checkbox"/> B5

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ข้อ	การให้บริการของงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติหน้าที่ให้บริการอย่างตรงเวลา						<input type="checkbox"/> C1
2	เจ้าหน้าที่นัดหมายมาให้บริการแล้วมาตามกำหนดนัด						<input type="checkbox"/> C2
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยทันทีและกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/> C3
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จสิ้นทันเวลาตามความจำเป็น เร่งด่วนของผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/> C4
5	เจ้าหน้าที่มีคำวินิจฉัยหรือออกคำสั่งต่อ คำร้องขอต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทันเวลา						<input type="checkbox"/> C5

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ข้อ	การให้บริการของงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	งานสอบสวนมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ กับปริมาณงาน						<input type="checkbox"/> D1
2	งานสอบสวนมีโต๊ะ เก้าอี้และที่ พักผ่อนสำหรับผู้มารับบริการไว้ อย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/> D2
3	งานสอบสวนมีสิ่งอำนวยความสะดวก ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ตู้โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต อย่าง เพียงพอ						<input type="checkbox"/> D3
4	งานสอบสวนมีน้ำดื่มสะอาด สำหรับผู้มารับบริการดื่มอย่าง เพียงพอ						<input type="checkbox"/> D4
5	งานสอบสวนมีห้องน้ำที่สะอาด ไว้บริการอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/> D5

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	การให้บริการของงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดทั้งวัน เวลาราชการและในวันหยุด						<input type="checkbox"/> E1
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการคนใหม่ สามารถบริการต่อเนื่องกับ เจ้าหน้าที่คนเดิมได้						<input type="checkbox"/> E2
3	การให้บริการเสร็จสิ้นเพียง จุดเดียว						<input type="checkbox"/> E3
4	เจ้าหน้าที่ระดับสูงมอบอำนาจให้ เจ้าหน้าที่ระดับล่างลงไปมีอำนาจ ดำเนินการแทนเพื่อบริการได้ อย่างต่อเนื่อง						<input type="checkbox"/> E4
5	เจ้าหน้าที่แจ้งผลความคืบหน้า หรือผลการดำเนินการในเรื่องที่ รับไว้ดำเนินการ						<input type="checkbox"/> E5

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อ	การให้บริการของงานสอบสวน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยและได้นำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้						<input type="checkbox"/> F1
2	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีไว้ให้บริการ						<input type="checkbox"/> F2
3	มีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารคำร้องขอต่าง ๆ ที่มีข้อความชัดเจน อ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ						<input type="checkbox"/> F3
4	มีการเก็บเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการสืบค้น						<input type="checkbox"/> F4
5	มีกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> F5

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการให้บริการของงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง

.....

.....

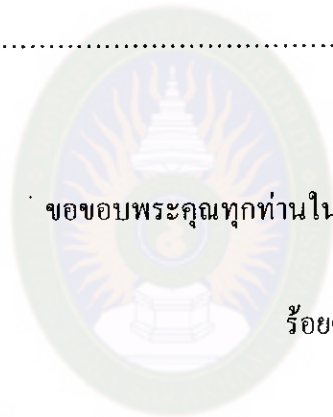
.....

.....

.....

.....

.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ร้อยตำรวจเอกประเสริฐ ธรรมชัย
ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY