

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความคิดเห็น
ของเจ้าพนักงานตำรวจ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ทำการศึกษาจะถือเป็นความลับ
 3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
 4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ
 - ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด
 5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อนำเสนอเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพต่อไป
- ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ปรางทิพย์ ขามชู

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าพนักงานตำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. ระดับชั้นยศ

- ชั้นสัญญาบัตร
- ชั้นประทวน

2. อายุงาน

- ไม่เกิน 10 ปี
- 11 – 15 ปี
- มากกว่า 15 ปี

3. ขนาดสถานีตำรวจ

- สถานีตำรวจที่มีขนาดใหญ่ (มีผู้กำกับการเป็นผู้บังคับบัญชา)
- สถานีตำรวจที่มีขนาดกลาง (มีสารวัตรใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา)
- สถานีตำรวจที่มีขนาดเล็ก (มีสารวัตรเป็นผู้บังคับบัญชา)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง คำถามในแต่ละข้อของส่วนนี้จะป็นข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของเจ้าพนักงานตำรวจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ด ตามความเป็นจริงที่สุดเพียงหนึ่งช่อง

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพมากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพมาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพน้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่ามีคุณภาพน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

ตัวอย่าง

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0. ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม	✓				

คำอธิบาย : เมื่อท่านอ่านคำถามในข้อที่ 0 ว่า “ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสม” แล้วท่านพิจารณาว่า ท่านมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพประทับใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดกับคำถามดังกล่าว จึงทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ มากที่สุด

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ สะดวก รวดเร็ว					
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน					
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็น ขั้นตอนทุกครั้งที่ได้รับบริการ					
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน					
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้อง กรณีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอธยาศัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาค และ เท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้านโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ					
10. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี					
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ วิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน					

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อ สงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
13. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพดี					
15. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ที่เพียงพอ และสะอาด					
16. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทิว และ ห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้ บริการ					
17. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย					
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคน พิการ					
19. ความเหมาะสมของการรักษาความ ปลอดภัย					
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ					
20. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่ แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการยื่น คำร้องต่างๆ					
21. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการ ดำเนินคดี					

การให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
22. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัว ผู้ต้องหาเพื่อยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความ เหมาะสม					
23. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับ บริการด้านงานคดีอื่น ๆ					
24. ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความ ต้องการ คุ่มค่า และคุ้มประโยชน์					
25. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการงานคดี					
26. คุณภาพการให้บริการ โดยรวม					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
27. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่องแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					
28. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย					
29. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก					
30. ได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้าน คดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะที่ท่านใช้บริการด้านงานคดีของสำนักงานอัยการ
จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ปัญหาในการใช้บริการ

1.1 ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....
.....
.....

1.2 ปัญหาด้านเจ้าหน้าที่

.....
.....
.....

1.3 ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....

1.4 ปัญหาด้านช่องทางการให้บริการ

.....
.....
.....

2. จากการติดต่อประสานงานด้านงานคดี ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพ
การให้บริการของสำนักงานอัยการจังหวัดร้อยเอ็ดอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม