

ภาคผนวก ค
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r _{xy})
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	.809
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	.755
3. ความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอน รายละเอียดของการส่งสำนวน	.826
4. มีการให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนทุกครั้ง ที่ขอรับบริการ	.500
5. การปฏิบัติงานที่โปร่งใส เปิดเผย และชัดเจน	.856
6. แนะนำแนวทางปฏิบัติในการยื่นคำร้องกรณีต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	.773
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
7. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอ มีอักษาศัย ไมตรี ให้บริการด้วยความสุภาพ	.504
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยเสมอภาค และเท่าเทียมกันในทุก ๆ ด้านโดยไม่เลือกปฏิบัติ	.501
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	.415
10. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง และช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการได้เป็นอย่างดี	.501
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการส่งสำนวนอย่างละเอียด ถูกต้อง และชัดเจน	.774
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ และช่วยแก้ปัญหาได้	.235

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
13. มีป้ายบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	.367
14. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการบริการมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพดี	.298
15. มีสถานที่นั่งระหว่างรอรับบริการ ที่เพียงพอ และสะอาด	.766
16. มีบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ทีวี และห้องน้ำที่ สะอาด และเพียงพอ ต่อการใช้บริการ	.768
17. มีสถานที่จอดรถสะดวก และปลอดภัย	.498
18. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ	.676
19. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย	.794
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	
20. การให้บริการมีมาตรฐานด้านเวลาที่แน่นอน ชัดเจน เช่น ระยะเวลาในการกรณียื่นคำร้องต่างๆ	.698
21. คุณภาพการให้บริการแจ้งผลการดำเนินคดี	.764
22. ระยะเวลาในการรอรับบริการส่งตัวผู้ต้องหาเพื่อ ยื่นฟ้องคดีต่อศาลมีความเหมาะสม	.679
23. ความสะดวกรวดเร็วในการยื่นคำขอรับบริการ ด้านงานคดีอื่น ๆ	.760
24. ได้รับบริการที่ประทับใจ ตรงตามความต้องการ คุ้มค่า และคุ้มค่าประโยชน์	.552
25. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการงานคดี	.821
26. คุณภาพการให้บริการโดยรวม	.866

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})
ด้านช่องทางการให้บริการ	
27. มีการรับข้อร้องเรียนและกล่อมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ	.726
28. มีการใช้เทคโนโลยีในการให้ข้อมูล และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	.798
29. มีช่องทางการติดต่อและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	.733
30. ได้รับข้อมูลการให้บริการแนะนำด้านคดี ผ่านช่องทางโทรศัพท์	.703

1. N of Cases = 30
2. N of Item = 30
3. Alpha = .959
4. ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .959