



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี
อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

หมายเลขแบบสอบถาม

คำชี้แจง

--	--	--

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
 2. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด ผู้ศึกษาจะรักษาไว้เป็นความลับ กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 35 ข้อ
 - ตอนที่ 2 สภาพปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
- ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ดาบตำรวจจิระวัฒน์ วันโพนทอง

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครองมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร
 ราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
แผนกธุรการคดี						
1	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ					
2	ติดประกาศขึ้นตอนระยะเวลาการให้บริการ ภายในสถานี เพื่อให้ผู้มาติดต่อ					
3	การติดต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อต้องการความ ช่วยเหลือในคดี					
4	เจ้าหน้าที่ตำรวจชี้แจงข้อมูล ให้คำปรึกษาชัดเจน ความรู้					
5	มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการบริการ ประชาชน					
แผนกเสมียนประจำวัน						
6	ระยะเวลาในการแจ้งเอกสารหาย รวดเร็ว ขอ สำเนาเอกสารประจำวัน					
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ พร้อมในการทำงาน เมื่อมา ติดต่อราชการ					
8	สถานที่ให้บริการประชาชน ความสะดวก มีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม					
9	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความ เชื่อมั่น					

ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
10	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					
แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ						
11	ระยะเวลาในการเปรียบเทียบปรับ รวดเร็ว					
12	ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					
13	สถานที่ให้บริการ ความสะอาดมีน้ำดื่ม แอร์หรือ พัดลม					
14	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น					
15	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					
แผนกพลขับ						
16	ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์					
17	ขั้นตอนความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ เข้าช่วยเหลือตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					
18	รถยนต์ น้ำมันเชื้อเพลิง อุปกรณ์สื่อสาร มีความ พร้อมที่จะทำงาน					
19	เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร ความเป็นกันเองความ เอื้ออารี มีความเชื่อมั่น					

ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
20	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					
21	ระยะเวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ให้ความช่วยเหลือ					
22	ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ มีเทคโนโลยีใช้ ในแผนกงาน ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง					
23	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม ที่จอดรถ					
24	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความรู้ มีความ เชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ					
25	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียง การช่วยติดต่อ กับพนักงานสอบสวน					
แผนกเดินรายงาน						
26	ระยะเวลาในการส่งเอกสาร สำนวน รวดเร็ว ตรงตามกำหนดเวลา					
27	ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงาน มีรถยนต์ นำส่งผู้ต้องหาบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
28	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม					
29	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทร มีความ เชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ					

ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธร ราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
30	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					
	แผนกวิทยากรพิมพ์มือ					
31	ระยะเวลาในการสอบถาม พิมพ์มือ รวดเร็ว					
32	ขั้นตอน ความพร้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีใช้ในแผนกงาน					
33	สถานที่ให้บริการ ความสะอาด มีน้ำดื่ม แอร์ หรือพัดลม					
34	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นมิตร ความเอื้ออารี มีความเชื่อมั่น ให้คำปรึกษา ชี้แนะ					
35	การแสดงกิริยา การพูดจา น้ำเสียงของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ					

ตอนที่ 2 สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
สอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

2.1 สภาพปัญหา อุปสรรค

1. แผนกธุรการคดี

.....

2. แผนกเสมียนประจำวัน

.....

3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ

.....
.....

4. แผนกพลขับ

.....
.....

5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

.....
.....

6. แผนกเดินรายงาน

.....
.....

7. แผนกวิทยากรพิมพ์มือ

.....
.....

2.2 ข้อเสนอแนะ

1. แผนกธุรการคดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. แผนกเสมียนประจำวัน

.....
.....

3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ

.....
.....

4. แผนกพลขับ

.....
.....

5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน

.....
.....

6. แผนกเดินรายงาน

.....
.....

7. แผนกวิทยากรพิมพ์มือ

.....
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาตอบแบบคำถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})	ค่าความเชื่อมั่น (α)
1. แผนกธุรการคดี		0.94
ข้อ 1	0.43	
ข้อ 2	0.47	
ข้อ 3	0.46	
ข้อ 4	0.45	
ข้อ 5	0.44	
2. แผนกเสมียนประจำวัน		0.95
ข้อ 6	0.63	
ข้อ 7	0.66	
ข้อ 8	0.67	
ข้อ 9	0.64	
ข้อ 10	0.65	
3. แผนกเสมียนเปรียบเทียบปรับ		0.95
ข้อ 11	0.48	
ข้อ 12	0.49	
ข้อ 13	0.51	
ข้อ 14	0.50	
ข้อ 15	0.52	
4. แผนกพลขับ		0.95
ข้อ 16	0.59	
ข้อ 17	0.62	
ข้อ 18	0.61	
ข้อ 19	0.60	
ข้อ 20	0.58	

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r_{xy})	ค่าความเชื่อมั่น (α)
5. แผนกผู้ช่วยพนักงานสอบสวน		0.95
ข้อ 21	0.56	
ข้อ 22	0.54	
ข้อ 23	0.55	
ข้อ 24	0.53	
ข้อ 25	0.57	
6. แผนกเดินรายงาน		0.96
ข้อ 26	0.69	
ข้อ 27	0.70	
ข้อ 28	0.68	
ข้อ 29	0.71	
ข้อ 30	0.72	
7. แผนกวิทยาการพิมพ์มือ		0.97
ข้อ 31	0.74	
ข้อ 32	0.75	
ข้อ 33	0.73	
ข้อ 34	0.77	
ข้อ 35	0.76	
รวมทั้งฉบับ	0.43 - 0.77	0.95

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	1	2	3			
ข้อ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 7	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 9	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 12	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 13	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 14	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 16	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 19	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 20	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 21	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 22	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 23	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปรผล
	1	2	3			
ข้อ 26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 31	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 32	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 33	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 34	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 35	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม	0.80	0.94	0.91	2.66	0.88	

ตารางภาคผนวกที่ 3 การประมาณค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
 สอบสวนสถานีตำรวจภูธรราชบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการให้บริการงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรราชบุรี	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
1.ด้านแผนกธุรการคดี	385	2.9148	.83467	.04254	2.8312	2.9984
2.ด้านแผนกเสมียนประจำวัน	385	3.0992	.80598	.04108	3.0185	3.1800
3.ด้านแผนกเสมียนเปรียบเทียบ	385	2.9283	.93400	.04760	2.8347	3.0219
4.ด้านแผนกพลจับ	385	3.0810	.69857	.03560	3.0110	3.1510
5.ด้านแผนกผู้ช่วยพนักงาน	385	3.0774	.73295	.03735	3.0040	3.1508
6.แผนกเดินรายงาน	385	3.1662	.68313	.03482	3.0978	3.2347
7.แผนกวิทยาการพิมพ์มือ	385	3.1891	.74273	.03785	3.1147	3.2635
รวมทุกด้าน	385	3.0652	.55825	.02845	3.0092	3.1211

ตารางภาคผนวกที่ 4 การหาค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น

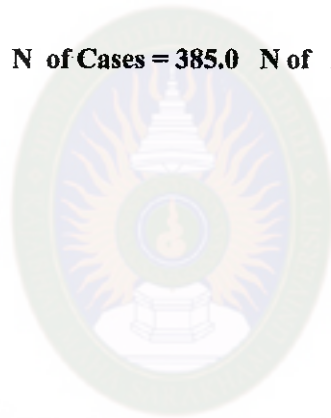
RELIABILITY ANALYSIS – SCALE(ALPHA)

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Crrrelatio	Alpha if Item Deleted
Q1	104.4675	353.7131	.4379	.9425
Q2	104.2831	362.5056	.4708	.9443
Q3	104.3091	358.6047	.4695	.9437
Q4	104.3558	358.4225	.4525	.9440
Q5	104.4130	358.3837	.4443	.9435
Q6	104.4675	358.8590	.6357	.9542
Q7	104.1039	357.9996	.6693	.9532
Q8	104.0260	363.3795	.6758	.9536
Q9	104.1844	363.4633	.6436	.9524
Q10	104.1247	350.4792	.6518	.9526
Q11	104.5013	354.0996	.4845	.9532
Q12	104.2649	355.0859	.4910	.9529
Q13	104.3325	359.0819	.5100	.9534
Q14	104.3506	348.2700	.5046	.9517
Q15	104.3117	348.6526	.5275	.9522
Q16	104.3013	357.1642	.5987	.9528
Q17	104.1065	362.2464	.6273	.9533
Q18	104.1169	366.9212	.6110	.9550
Q19	104.1532	363.1093	.6033	.9550
Q20	104.3195	359.0617	.5808	.9543
Q21	104.1636	363.2647	.5645	.9546
Q22	104.2831	364.5108	.5408	.9544
Q23	104.1948	359.6729	.5349	.9540
Q24	104.3013	358.7840	.5740	.9539
Q25	104.0727	363.5937	.6908	.9537
Q26	104.1948	360.9750	.7071	.9636
Q27	104.0857	371.4536	.6842	.9663
Q28	104.2597	370.0938	.7160	.9662
Q29	104.0390	368.9073	.7243	.9658
Q30	103.9922	368.3046	.7405	.9652

RELIABILITY ANALYSIS = SCALE(ALPHA)

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Crrrelatio	AIpha if Item Deleted
Q31	104.1584	364.1754	.7482	.9747
Q32	104.1117	364.6828	.7550	.9752
Q33	104.2052	370.8041	.7356	.9762
Q34	104.8961	366.4892	.7704	.9747
Q35	104.0857	367.7244	.7629	.9758

Reliability Coefficients N of Cases = 385.0 N of Items = 35 Alpha = .9558



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY