



ภาคผนวก ง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัด
สุราษฎร์ธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เพียงช่องเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 21 ปี

2. 21 - 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. 41 - 50 ปี

5. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา

2. มัธยมศึกษา-อนุปริญญา

3. ปริญญาตรี

4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

5. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานเอกชน/รับจ้าง

4. ลูกจ้างของรัฐ

5. นักเรียน นักศึกษา

6. ธุรกิจส่วนตัว

7. พ่อบ้าน/แม่บ้าน

8. อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 2 การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรเขานิพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ และด้านกระบวนการให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านบุคลากร พนักงาน					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น					
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราว ร้องทุกข์และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการ เป็นอย่างดี					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม					
6. เจ้าหน้าที่มีแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและสม่ำเสมอ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
2. มีที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
3. มีป้ายแนะนำจุดบริการที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน					
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ					
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ					
1. มีการชี้แจงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ อย่างต่อเนื่อง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว					
3. มีคู่มือด้านกฎหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางช่วยแก้ปัญหา แก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง					
4. เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นและ ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ					
5. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติ หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านสื่อต่าง ๆ					
6. ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของ หน่วยงาน					
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม					
1. ทำเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและมีความปลอดภัยในการ เดินทางมาใช้บริการ					
2. ห้องน้ำมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
3. อาคาร สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารและนอกอาคาร อย่างเป็นสัดส่วน					
5. ภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร มีความสะอาด ร่มรื่น สวยงาม					
6. แสงสว่างภายในและภายนอกอาคารมีเพียงพอ					

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการให้บริการ					
1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
2. มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน					
3. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
4. การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน					
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
6. มีการติดตาม ดูแล หลังการให้บริการ					



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ด้านบุคลากร พนักงาน

.....

.....

.....

.....

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

3. ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม

.....

.....

.....

.....

5. ด้านกระบวนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved