



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

ผลการพิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)
เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานินพันธ์ อำเภอเวียงสระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาการโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเขานินพันธ์ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 5 ด้าน ผลปรากฏ ดังนี้

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านบุคลากร พนักงาน						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการเป็นอย่างดี	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเท่าเทียม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่มีแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. มีที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. มีป้ายแนะนำจุดบริการที่ผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. ช่องทางการติดต่อขอรับบริการมีความเพียงพอ	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
5. มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านส่งเสริมแนะนำบริการ						
1. มีการชี้แจงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	+1	+1	-1	1	0.3	ใช้ไม่ได้
2. มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้รับบริการได้อย่างชัดเจนและรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. มีคู่มือด้านกฎหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้มารับบริการอย่างถูกต้อง	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
4. เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	0	-1	0	0	0	ใช้ไม่ได้
5. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจผ่านสื่อต่าง ๆ	+1	0	+1	2	0.6	ใช้ได้
6. ผู้มารับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

รายการ	ค่าความสอดคล้อง			รวม	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม						
1. ท่าเลที่ตั้งมีความเหมาะสมและมีความปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ห้องน้ำมีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้มารับบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. มีการจัดสรรพื้นที่ภายในอาคารและนอกอาคารอย่างเป็นสัดส่วน	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
5. ภูมิทัศน์ภายในและภายนอกอาคาร มีความสะอาด ร่มรื่น สวยงาม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6. แสงสว่างภายในและภายนอกอาคาร มีเพียงพอ	+1	+1	+1	1	1	ใช้ได้
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1. มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. มีการจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำให้กับผู้มาใช้บริการอย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
4. การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
5. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
6. มีการติดตาม ดูแล หลังการให้บริการ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้