

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

1. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
2. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
3. สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศร 0528.03/ 1230-1234

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.กลางบางแสน ต.แสนสุข

อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

28 มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำร้องขอวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วยคาบสมุท ขอบใจ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.สมุท ชำนาญ ประธานกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัยโทร. 0-9369-4124

(สำเนา)

โทร 0528.03/ 1230-1234

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

170 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

28 มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วยคาบสมุท ขอบใจ นิติระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.สมุท ชำนาญ ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานตำรวจ โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 7-15 ตุลาคม 2548 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(लग्ना)

ประพนธ์ ม่วงมณี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ ม่วงมณี)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขาธิการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัย โทร. 0-9369-4124

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.03/ 1230-1234

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

171 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

28 มิถุนายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วยดาบมกล ขอบใจ นิติตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ในความควบคุมดูแลของ ดร.สมุท ร ชำนาญ ประธานกรรมการ มีความประสงค์ขออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานตำรวจภูธร โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 7-15 ตุลาคม 2548 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ผู้วิจัยโทร. 0-9369-4124

ภาคผนวก ข

คำอ่านจําแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 24 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
การให้บริการอย่างเสมอภาค		การให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1.	.48	1.	.38
2.	.56	2.	.38
3.	.52	3.	.71
4.	.58	4.	.50
5.	.69	5.	.56
6.	.64		
การให้บริการอย่างทันเวลา			
1.	.45		
2.	.56		
3.	.62		
4.	.68		
การให้บริการอย่างเพียงพอ			
1.	.49		
2.	.45		
3.	.38		
4.	.46		
5.	.63		
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง			
1.	.40		
2.	.64		
3.	.44		
4.	.62		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = .91

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจในสถานีตำรวจ
ภูธรจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. เพศ

☐ (1) หญิง

☐ (2) ชาย

2. อายุ.....ปี.....เดือน

3. อาชีพ

☐ (1) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ (2) เกษตรกร

☐ (3) ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ (4) ลูกจ้างบริษัท/ โรงงาน

☐ (5) อื่นๆ

4. อาชีพ

- ☐ (1) งานธุรการ
- ☐ (2) งานป้องกันปราบปราม
- ☐ (3) งานสืบสวน
- ☐ (4) งานสอบสวน
- ☐ (5) งานจราจร

หมายเหตุ ความหมายของกลุ่มงานต่าง ๆ

1. งานธุรการ หมายถึง งานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งคำร้องต่าง ๆ การเปรียบเทียบคดีทุกประเภททั้งคดีอาญา และคดีจราจร การรับแจ้งบทความร้องทุกข์คดีอาญา เป็นต้น
2. งานป้องกันปราบปราม หมายถึง งานที่รับผิดชอบการป้องกันมิให้เหตุร้ายต่าง ๆ เกิดขึ้น และปราบปรามเหตุที่กำลังเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว เป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและชุมชน
3. งานสืบสวน หมายถึง งานที่รับผิดชอบแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจและหน้าที่เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนและเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิด
4. งานสอบสวน หมายถึง งานซึ่งรับผิดชอบการรวบรวมพยานหลักฐานและการดำเนินการทั้งหลายอื่นตามกฎหมาย ซึ่งพนักงานสอบสวนได้ทำไปเกี่ยวกับความผิดที่จะทราบข้อเท็จจริงเมื่อพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาลงโทษ
5. งานจราจร หมายถึง งานที่รับผิดชอบการจัดระเบียบแก้ไขปัญหาอุปสรรคขัดข้องเกี่ยวกับการจราจร การกวดขันจับกุมผู้ขับขี่ที่กระทำความผิดกฎหมาย รวมทั้งการพัฒนาระบบการจราจรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานตำรวจในระดับใด คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงระดับความพึงพอใจ

ข้อ	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	<u>การให้บริการอย่างเสมอภาค</u> ให้การต้อนรับทักทายปราศรัย และเอาใจใส่ต่อประชาชนทุกคนที่มาติดต่อ					
2	มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
3	ประชาชนทุกคนที่มาใช้บริการได้รับการบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่					
4	ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากตำรวจเป็นอย่างดีเท่าเทียมกันทุกคน					
5	ปฏิบัติต่อทุกคนโดยเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
6	ให้บริการโดยไม่มุ่งหวังเงินตอบแทน					
1	<u>การให้บริการอย่างทันเวลา</u> เมื่อมาแจ้งเหตุตำรวจสามารถไปถึงที่เกิดเหตุในเวลาอันรวดเร็ว					
2	ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3	เมื่อไปใช้บริการบนสถานีตำรวจเจ้าหน้าที่ตำรวจให้การต้อนรับเป็นอย่างดี					
4	มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว					

ข้อ	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	<u>การให้บริการอย่างเพียงพอ</u> เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการบนสถานีตำรวจมีเพียงพอกับประชาชนที่มาขอรับบริการ					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีเพียงพอกับท้องที่ที่ออกตรวจ					
3	สถานที่ในการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจมีโต๊ะ เก้าอี้รับแขกเพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ					
4	มีหนังสือพิมพ์และหนังสือนิตยสารสำหรับให้ประชาชนอ่านในขณะที่นั่งรออย่างเพียงพอ					
5	มีบริการน้ำดื่มสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการบนสถานีตำรวจ					
1	<u>การให้บริการอย่างต่อเนื่อง</u> เจ้าหน้าที่ตำรวจออกตรวจพื้นที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
2	เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ออกตรวจพื้นที่ให้ความสำคัญกับทุกครัวเรือนโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3	เจ้าหน้าที่ตำรวจให้คำแนะนำในกรณีที่ประชาชนไม่เข้าใจ					
4	ติดตามคดีที่ผู้เสียหายได้รับอย่างต่อเนื่อง					

ข้อ	การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1	<u>การให้บริการอย่างก้าวหน้า</u> มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน					
2	มีการสร้างเว็บไซต์สำหรับให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น					
3	มีการปรับปรุงสถานีตำรวจให้มีความสวยงาม					
4	จัดให้มีป้ายบอกจุดบริการอย่างเห็นได้ชัดเจน					
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความพร้อมในการให้บริการทุกเรื่อง					

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ดาบตำรวจกมล ขอบใจ

นิติตปริญาโท

มหาวิทยาลัยบูรพา