



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ
ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเพื่อการศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ เพื่อในการศึกษาต่อไป

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

6. ท่านมาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจนครบาลครั้งนี้ด้วยเรื่องใด

- 1.() มาแจ้งความเอกสารหายหรือแจ้งความเป็นหลักฐาน
- 2.() คดีเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตร่างกายและทรัพย์สิน
- 3.() เสียค่าปรับจราจร
- 4.() คดีอุบัติเหตุ
- 5.() อื่นๆ โปรดระบุ.....

7.จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สถานีตำรวจใน 1 ปี

- 1.() 1-5 ครั้ง
- 2.() 6-10 ครั้ง
- 3.() 11-15 ครั้ง
- 4.() มากกว่า 15 ครั้ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของสถานีตำรวจที่ท่านได้ติดต่อด้วย
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

1. รูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	พอใจ
1.1 สถานที่มีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่					
1.2 สถานที่มีความสะอาด สะดวกสบาย และตกแต่งสวยงาม					
1.3 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อราชการ					
1.4 แผ่นพับเอกสาร ข่าวสาร ประกาศ มีเพียงพอในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน					
1.5 Web site ของสถานีตำรวจ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อท่าน					
1.6 มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มาติดต่อราชการอย่างเหมาะสม					
1.7 มีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อราชการ					
1.8 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับเป็นอย่างดี					
2.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และ ยุติธรรม					
2.3 อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานมีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2.4 สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่ตำรวจพร้อมต่อการให้บริการท่านอยู่ตลอดเวลา					
2.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้บริการ ทำงานรอบคอบ และไม่ผิดพลาด					
2.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance)					
3.1 การมีบุคลิกภาพ ท่าทาง วาจา และมีความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ					
3.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้คำปรึกษา และเป็นທີ່พึ่งของท่านได้					
3.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถบรรเทาความเดือดร้อนของท่านด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรม					
3.4 สถานีตำรวจทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ					
3.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความรู้ ความชำนาญ และไหวพริบในการวิเคราะห์ปัญหา และเหตุการณ์ต่างๆ ได้					
3.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีศักยภาพในการคลี่คลายคดีของท่านได้					
3.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)					
4.1 ท่านได้รับการแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นอย่างดีเต็มใจ					
4.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความกระตือรือร้น เมื่อท่านไปขอรับบริการ					
4.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีการติดตาม ดูแล ท่านอย่างต่อเนื่อง					
4.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านด้วยความเต็มใจ					
4.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจถึงความเดือดร้อนของท่าน					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					
5. การตอบสนอง (Responsiveness)					
5.1 ท่านได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ตำรวจในการมาติดต่อแจ้งความในเรื่องต่างๆ					
5.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถให้บริการ ช่วยเหลือท่านได้อย่างทันท่วงที					
5.3 สถานีตำรวจมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และรวดเร็วต่อท่าน					
5.4 สถานีตำรวจมีระเบียบ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติในการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ชัดเจน รวดเร็ว					
5.5 สถานีตำรวจมีเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงพอในการให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					
5.6 เจ้าหน้าที่ตำรวจเต็มใจตอบข้อสงสัยของท่านเป็นอย่างดี					
5.7 อื่นๆ (โปรดระบุ.....)					

6.ในภาพรวมท่านพึงพอใจ ในการรับบริการในสถานีตำรวจในครั้งนี้

1.()มากที่สุด 2.()มาก 3.()ปานกลาง 4.()น้อย 5.()น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องแสดงระดับปัญหาที่เกิดขึ้นในกรรับบริการที่สถานีตำรวจ

(ทำเครื่องหมายได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ปัญหาที่พบ

- [] 1. ปัญหาจากการไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูล และคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- [] 2. ปัญหาต่อความไม่สุภาพ ความไม่เต็มใจ และความไม่ใส่ใจของเจ้าพนักงาน
- [] 3. ปัญหาจากการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ
- [] 4. ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่ไปใช้บริการ จึงทำให้การให้บริการล่าช้า
- [] 5. ปัญหาระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนทำให้การให้บริการล่าช้า
- [] 6. ปัญหาเอกสาร ข่าวดสาร ประชาสัมพันธ์ของสถานีตำรวจที่มีไม่ทั่วถึงในการให้ข้อมูลกับประชาชน
- [] 7. ปัญหาความไม่สะอาด เรียบร้อยของสถานีตำรวจ
- [] 8. ปัญหาความไม่เพียงพอของสถานที่จอดรถ
- [] 10. ปัญหาอุปกรณ์ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถบริการได้ดี และล่าช้า
- [] 11. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาล

.....

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ร้อยตำรวจโทชินวุฒิ ตั้งวงษ์เลิศ
วัน เดือน ปีเกิด	11 มีนาคม 2523
ประวัติการศึกษา	ปี 2538 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเทพศิรินทร์ ปี 2541 สำเร็จการศึกษาโรงเรียนเตรียมทหาร รุ่นที่ 40 ปี 2545 สำเร็จการศึกษาโรงเรียนนายร้อยตำรวจ รุ่นที่ 56
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2546 – 2549 พนักงานสอบสวน (สบ1) สน.ท่าข้าม กองบัญชาการตำรวจนครบาล ปี 2549 รองสารวัตรสืบสวน กองกำกับการตำรวจสืบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ปัจจุบัน ปฏิบัติหน้าที่นายตำรวจติดตาม รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ