



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## บทสัมภาษณ์

ท่านมีการบริหารจัดการสถานีตำรวจอย่างไรบ้างในด้านต่อไปนี้

1. ท่านมีการวางแผนระบบการทำงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีการจัดรูปแบบของคดีการอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีการจูงใจอย่างไรเพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามคำสั่ง

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีการกำกับดูแลควบคุมการปฏิบัติงานอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบน สถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**คำชี้แจง** แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) ที่เหมาะสมกับความถี่เห็นของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ

1 ( ) ชาย

2 ( ) หญิง

2. อายุ

1 ( ) ต่ำกว่า 20 ปี

2 ( ) 20 ปี - 40 ปี

3 ( ) 41 ปี - 60 ปี

4 ( ) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1 ( ) โสด

2 ( ) แต่งงานแล้ว

3 ( ) น่าย

4 ( ) หย่า/แยกทางกัน

4. ศาสนา

1 ( ) พุทธ

2 ( ) คริสต์

3 ( ) โปรเตสแตนต์.....



## 5. การศึกษา

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| 1 ( ) ประถมศึกษา       | 2 ( ) มัธยมศึกษา           |
| 4 ( ) อนุปริญญา        | 5 ( ) ปริญญาตรี            |
| 6 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี | 7 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

## 6. อาชีพ

- 1 ( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2 ( ) พนักงานรับจ้างทั่วไป
- 3 ( ) เกษตรกร
- 4 ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 5 ( ) นักเรียน, นิสิตและนักศึกษา
- 6 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

## 7. รายได้

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 ( ) ต่ำกว่า 2,500 บาท   | 2 ( ) 2,500 – 5,000 บาท   |
| 3 ( ) 5,001 – 10,000 บาท  | 4 ( ) 10,001 – 15,000 บาท |
| 5 ( ) 15,001 – 20,000 บาท | 6 ( ) 20,001 บาทขึ้นไป    |



## ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการและความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของสถานีตำรวจ

### 1. ท่านมาติดต่อในฐานะใด

- 1 ( ) ผู้เสียหาย                      2 ( ) พยาน  
3 ( ) ผู้ต้องหา                      4 ( ) เชี่ยวผู้ต้องหา  
5 ( ) แจ้งเอกสารหาย      6 ( ) ขออนุญาตต่าง ๆ  
7 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

### 2. ในการติดต่อท่านใช้เวลารอเจ้าหน้าที่นานเท่าใด

- 1 ( ) 1 – 10 นาที                      2 ( ) 11 – 20 นาที  
3 ( ) 21 – 30 นาที                      4 ( ) มากกว่า 30 นาที

### 3. การกิจที่ท่านติดต่อกับเจ้าหน้าที่ทั้งหมดใช้ระยะเวลาดำเนินการนานเท่าใด

- 1 ( ) 1 – 10 นาที                      2 ( ) 11 – 20 นาที  
3 ( ) 21 – 30 นาที                      4 ( ) มากกว่า 30 นาที

### 4. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่ในเวลาใด

- 1 ( ) 08.00 น. – 12.00 น.              2 ( ) 12.00 น. – 16.00 น.  
3 ( ) 16.00 น. – 20.00 น.              4 ( ) 20.00 น. – 24.00 น.  
5 ( ) 00.00 น. – 04.00 น.              6 ( ) 04.00 น. – 08.00 น.

### 5. ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน

- 1 ( ) โทรศัพท์มาติดต่อประสานงาน  
2 ( ) เดินเข้ามาติดต่อ  
3 ( ) นั่งรถประจำทางมาติดต่อ  
4 ( ) ขับรถส่วนตัวมาติดต่อ



6. เจ้าหน้าที่คนแรกที่ท่านได้มาติดต่อเป็นใคร
- |  |                     |
|--|---------------------|
| 1 ( ) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์         | 2 ( ) ร้อยเวร       |
| 3 ( ) เจ้าหน้าที่เปรียบเทียบปรับ       | 4 ( ) สารวัตรสอบสวน |
| 5 ( ) สารวัตรจราจร                     | 6 ( ) สารวัตรธุรการ |
| 7 ( ) ผู้กำกับ (ทำหน้าที่หัวหน้าสถานี) |                     |
| 8 ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....           |                     |
7. ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น ๆ
- |                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| 1 ( ) ไม่เคยเลย     | 2 ( ) เคย 1-2 ครั้ง      |
| 3 ( ) เคย 3-4 ครั้ง | 4 ( ) เคยมากกว่า 4 ครั้ง |



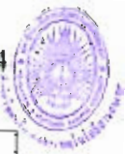
### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

จากการมาติดต่อสถานีตำรวจท่านมีความพึงพอใจในสิ่งที่ท่านได้รับและสัมผัสต่อไปนี้  
เพียงใดระดับความพึงพอใจ

- 5 มากที่สุด หมายถึง พอดีมากที่สุด
- 4 มาก หมายถึง พอดีมาก
- 3 ปานกลาง หมายถึง พอดีปานกลาง
- 2 น้อย หมายถึง พอดีน้อย
- 1 น้อยที่สุด หมายถึง พอดีน้อยที่สุด

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. การบริการทั่วไป					
1.1 การให้บริการอย่างทันเวลา					
1.2 การให้บริการอย่างเสมอหน้า					
1.3 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
1.4 ขณะติดต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง					
1.5 การให้ข้อมูลข่าวสารในการติดต่อขอรับบริการ					
1.6 การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
1.7 จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี					
1.8 แบบตัวอย่างของการเขียนคำร้องต่าง ๆ					
2. การอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา					
2.1 นำวิทยาการตำรวจและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้					
2.2 การปฏิบัติกรสอบสวนสะดวกและรวดเร็ว					





การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.3 เจ้าหน้าที่งานสอบสวนมีความรู้ความสามารถ					
2.4 กู้มครองผู้เสียหายพยานและเหยื่ออาชญากรรม					
<b>3. การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
3.1 พัฒนาระบบสายตรวจให้เหมาะสมกับสภาพและสถานการณ์					
3.2 มีเจ้าหน้าที่สายตรวจออกพบปะประชาชนเสมอ					
3.3 มีเจ้าหน้าที่ตำรวจประจำคุ้มยามและที่พักสายตรวจ					
3.4 การปราบปรามอาชญากรรมในท้องที่					
<b>4. การควบคุมการจราจร</b>					
4.1 มีตำรวจประจำจุดที่มีปัญหาจราจร					
4.2 อำนวยความสะดวกในการปรับคดีจราจร					
4.3 การเผยแพร่ความรู้กฎจราจรกับประชาชน					
4.4 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาจราจร					
<b>5. การประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน</b>					
5.1 มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บนสถานีตำรวจ					
5.2 การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตำรวจ					
5.3 การรับฟังข้อคิดเห็นของประชาชน					
5.4 มีการจัดการอภิปรายเกี่ยวกับกิจกรรมของตำรวจ					



การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>6. การปรับปรุงสถานที่ทำการและสภาพแวดล้อม</b>					
6.1 มีผังแสดงที่ตั้งและเขตของสถานีตำรวจ					
6.2 มีพื้นที่ใช้สอยบนสถานีพอเพียง					
6.3 สถานีมีความสะอาดเรียบร้อย					
6.4 มีบริเวณรอบสถานีให้ใช้สอยเหมาะสม					
<b>7. การบริหารงานและปกครองบังคับบัญชา</b>					
7.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระเบียบวินัยดี					
7.2 การแต่งตั้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานี					

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างให้สถานีตำรวจปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่จะได้ให้ท่านพอใจในการให้บริการและเพื่อให้เกิดความอบอุ่นใจและมีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของท่านในด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านการบริการทั่วไป

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2) ด้านการอำนวยความสะดวกบนสถานีตำรวจ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี      ประธานบริหารหลักสูตร สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. พันตำรวจตรี ตระกูล สิริยะเสถียร      สารวัตรสถานีตำรวจท่องเที่ยว 1  
(จังหวัดพระนครศรีอยุธยา) กองกำกับการ 3  
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี      รองอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาคผนวก ก  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

#### RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev		
1	B1	3.866	12.66091		
2	B2	3.9333	14.124894		
3	B3	3.3666	12.650428		
4	B4	3.4	9.1598825		
5	B5	3.1333	9.3798512		
6	B6	3.1333	8.9548034		
7	B7	2.9333	9.2882325		
8	B8	3.7333	11.700083		
9	C1	3	11.492126		
10	C2	3.6666	15.421286		
11	C3	3.1666	14.04937		
12	C4	3.1666	10.866218		
13	D1	3.5	12.116531		
14	D2	3.8333	18.368044		
15	D3	3.4	12.683412		
16	D4	2.8333	5.5216397		
17	E1	3.8333	12.434887		
18	E2	3	7.8344948		
19	E3	4	12.484472		
20	E4	3.6666	11.628838		
21	F1	3.6666	9.8640179		
22	F2	3.5	12.116531		
23	F3	3.8	11.269121		
24	F4	3.5333	9.7334592		
25	G1	4	12.484472		
26	G2	4.3333	16.954977		
27	G3	3.4666	10.170048		
28	G4	3.8	11.269121		
29	H1	3.3333	10.028694		
30	H2	3.9666	12.3335771		
		3.53219	11.63481404		
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables	Alpha
Scale	3.53219	135.36888	11.63481404	30	0.9641



ภาคผนวก ง

หนังสือขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ MBA./ พิเศษ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
ถนนโรจนะ ตำบลประดูชัย  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย สิบตำรวจโท หลิง นงเยาว์ กิจที่พึ่ง รหัสประจำตัว ๙๔๕๗๑๑๒๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการของสถานีตำรวจที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำนวน ๔๐๐ คน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้บุคคลดังกล่าว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗ หนึ่ง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารหลักสูตรเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการบริหารหลักสูตรจึงขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขข้อความใด ๆ ในแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

อภิรักษ์ จันตะนี

(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๒-๒๘๓๘ ต่อ ๒๗๐๔

โทรสาร. ๐-๓๕๓๒-๒๘๓๘



ที่ พิเศษ

ตำรวจท่องเที่ยวพระนครศรีอยุธยา  
108 ถนนศรีสรรเพชญ์  
ตำบลประตูชัย  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

กุมภาพันธ์ ๒๕๔๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธร

ด้วย สิบตำรวจโท หลุย นงเยาว์ กิจที่พึ่ง ตำแหน่งผู้บังคับหมู่ แผนก 2 กองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กำลังศึกษาปริญญา สาขาวิชาการจัดการทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการของสถานีตำรวจที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการบนสถานีตำรวจภูธรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ต้องการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากสถานีตำรวจของท่าน ตามจำนวนแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

พันตำรวจตรี

(ตระกูล สิริระเสถียร)

สารวัตรแผนก 2 กองกำกับการ 3  
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว

แผนก 2 กองกำกับการ 3

โทร. ๐-๓๕๒๔-๑๔๔๖



ประวัติย่อผู้วิจัย



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	สืบตำรวจเอก หญิง นงเยาว์ กิจที่หึ่ง
วัน เดือน ปี เกิด	20 มีนาคม 2511
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 25 หมู่ที่ 5 ตำบลกบเจา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่ทำงาน	สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2539	รับราชการตำรวจสังกัดกองแผนงาน 1 สำนักงานแผนงานและงบประมาณ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
พ.ศ. 2545-2546	ปฏิบัติราชการสำนักงานผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและ สำนักงานที่ปรึกษานายกรัฐมนตรี
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้บังคับหมู่ สถานีตำรวจท่องเที่ยว 2 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2538	มัธยมศึกษา โรงเรียนจอมสุรางค์อุปถัมภ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ 2539	อนุปริญญา สาขาการตลาด สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวาสุกรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ 2543	ปริญญาตรี การจัดการทั่วไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2547	ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา