

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง ขอความกรุณาตอบทุกข้อเพื่อช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสมบูรณ์ โดยมีต้อง
ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกา / ลงใน () ช่องว่างที่เว้นไว้และตอบคำถามตามความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 18 ปี () 18-25 ปี
() 26-45 ปี () 46-60 ปี
() 61 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

() ชั้นประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
() อนุปริญญา () ปริญญาตรี
() ปริญญาโทขึ้นไป

4. อาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> ทำงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร | <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ |

5. ท่านมาสถานีตำรวจในฐานใด

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้เสียหาย/ผู้ร้องทุกข์ | <input type="checkbox"/> พยาน |
| <input type="checkbox"/> เยี่ยมผู้ต้องหา | <input type="checkbox"/> แจ้งความไว้เป็นหลักฐาน |
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตต่าง ๆ | <input type="checkbox"/> เปรียบเทียบปรับ/จราจร |
| <input type="checkbox"/> ผู้ต้องหา | <input type="checkbox"/> แจ้งข่าวอาชญากรรม/ยานศพติด |

6. ท่านใช้เวลานานเท่าใดในการรับบริการจนเสร็จสิ้นธุระที่สถานีตำรวจฯ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1 – 15 นาที | <input type="checkbox"/> ครึ่งวัน |
| <input type="checkbox"/> 15 – 30 นาที | <input type="checkbox"/> หนึ่งวัน |
| <input type="checkbox"/> 30 นาที – 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 1 วัน |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ในการที่ท่านมาติดต่อบนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ท่านมี
ความคิดเห็นอย่างไรในการบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจดังต่อไปนี้
กรุณาคำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านกิจกรรมบริการ</u> 1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว 2. การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลัง 3. เอกสารที่ใช้ในการติดต่อรัดกุม และชัดเจน 4. เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ในการติดต่อ 5. การบริการข้อมูลข่าวสารอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน 6. ความพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก บนสถานีตำรวจฯ ขณะรอดำเนินการ ดังต่อไปนี้ - น้ำดื่ม - เก้าอี้นั่งพัก - ที่อ่านหนังสือพิมพ์ - ที่จอดรถ - ห้องสุขา - อื่น ๆ ระบุ.....					

การบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ความสะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อยของสถานีตำรวจฯ					
8. การจัดผังสถานีทำให้เกิดความ สะดวกและสามารถติดต่องาน ได้เป็นระบบ					
<u>ด้านพฤติกรรมการบริการ</u>					
9. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
10. เจ้าหน้าที่ใช้กริยาวาจาที่สุภาพ					
11. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย อัธยาศัยอันดี					
12. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ให้ความสนใจในเรื่องที่ท่านมา ติดต่อ					
13. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการ ให้บริการประชาชน					
14. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ โต๊ะทำงาน					
15. การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็น ระบบพร้อมให้บริการ					
<u>ด้านคุณภาพบริการ</u>					
16. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายวิธี การตามข้อกฎหมายได้อย่างชัดเจน					

การบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ฯสามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการ					
18. เจ้าหน้าที่ฯสามารถแก้ไขปัญหาของท่านได้เป็นที่น่าพอใจ					
19. เจ้าหน้าที่ฯสามารถให้คำแนะนำได้ตรงกับเรื่องที่มาขอรับบริการ					
20. เจ้าหน้าที่ฯสามารถแก้ไขปัญห เฉพาะหน้าให้แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี					
21. เจ้าหน้าที่ฯสามารถไกล่เกลี่ยในกรณีที่ประชาชนเกิดข้อขัดแย้งกันขึ้นบนสถานีตำรวจฯ					
22. เจ้าหน้าที่ฯสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ บนสถานีตำรวจฯได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ด้านบริการ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

1. ปัญหาและข้อขัดข้องอื่น ๆ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีฯ

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

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจบนสถานีฯ

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

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว อ.เมือง จ.เชียงใหม่

10 กรกฎาคม พ.ศ. 2543

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จ.เชียงใหม่

ด้วยนางสาวทัศนีย์ อารมย์เกลี้ยง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับการอนุมัติให้ทำการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร ในหัวข้อเรื่อง แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ โดยมี อาจารย์ ดร.แสนย์ สายศุภลักษณ์ และ ผศ.เสาวนิตย์ เจริญชัย เป็นคณะอาจารย์ที่ปรึกษา

นักศึกษามีความประสงค์จะขอเรียนเชิญ ท่าน พ.ต.อ. ธนะสาร พลายโธ ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

คณะอาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาเห็นว่า ท่าน พ.ต.อ. ธนะสาร พลายโธ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถมีประสบการณ์ที่เหมาะสมที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเพื่อโปรดพิจารณาให้ท่าน พ.ต.อ. ธนะสาร พลายโธ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.แสนย์ สายศุภลักษณ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก ก

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

239 ถ.ห้วยแก้ว อ.เมือง จ.เชียงใหม่

15 กรกฎาคม พ.ศ. 2543

เรื่อง ขออนุญาตใช้สถานที่เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบนสภ.อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่
เรียน ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่

ด้วยข้าพเจ้านางสาวทัศนีย์ อารมย์เกลี้ยง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับการอนุมัติให้ทำการศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตร ในหัวข้อเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงการดำเนินการด้านบริการประชาชน บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่”

ข้าพเจ้ามีความจำเป็นที่จะต้องขอความร่วมมือจากประชาชนที่มาติดต่อราชการบนสถานี ตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามสำหรับการ ศึกษาในครั้งนี้และเพื่อให้การศึกษาสำเร็จไปด้วยดี จึงใคร่ขออนุญาตในการใช้สถานที่เพื่อเก็บ ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบน สถานีตำรวจภูธร อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวทัศนีย์ อารมย์เกลี้ยง)

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวทัศนีย์ อารมย์เกลี้ยง รหัส 4140106
วัน เดือน ปีเกิด	1 มีนาคม 2518
ที่อยู่ปัจจุบัน	345 หมู่ 9 ตำบลเชียงดาว อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ 50170
ประวัติการศึกษา	2535 สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนเชียงดาววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ 2539 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ 2541 สำเร็จการศึกษาปริญญา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
ประวัติการทำงาน	2542 บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด มหาชน จังหวัดเชียงใหม่ 2543 สถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่