ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนผู้มีปัญหาทางคดีของข้าราชการ สำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อหวังว่าจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการและเสนอแนะต่อสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง รวมทั้งเป็นข้อมูลทางวิชาการไว้สำหรับศึกษาค้นคว้าต่อไป ผลของการศึกษาในครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ฉะนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้และขอได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อตามความเห็นของท่าน เพื่อที่จะได้นำผลไปใช้ประโยชน์ดังกล่าว ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบให้ทั้งหมดจะถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวม ๆ เท่านั้น

แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชน

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสมใจ โหดระการศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 18 ปี ☐ 18 – 40 ปี

☐ 41 - 60 ปี ☐ 60 ปี ขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา (ป.1 – ป.6) ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 – ม.3)

☐ ม.4 – ม.6/ปวช. ☐ ปวส./อนุปริญญา

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ เกษตรกร ☐ รับจ้าง

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ว่างงาน

5. รายได้

☐ ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท

☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 30,000 บาท

☐ 30,001 บาทขึ้นไป

6. เคยได้รับคำปรึกษากับพนักงานอัยการ

☐ 1 ครั้ง ☐ 2 ครั้ง

☐ มากกว่า 2 ครั้ง

7. ประเภทของคดีความ

☐ คดีอาญา ☐ คดีแพ่ง

☐ ปรึกษาด้านกฎหมาย ☐ สอบสวนคดีเด็ก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการของข้าราชการสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง

ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร/อัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเองและมีความกระตือรือร้น					
3. ได้รับคำแนะนำ และชี้แจง ทุกครั้งที่มีการนัด					
4. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการทันทีด้วยความรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
6. เจ้าหน้าที่จะกล่าวคำทักทายท่านก่อนทุกครั้ง					
7. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
8. ท่านมีความไว้วางใจ และมีความเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่และพนักงานอัยการ					
9. เมื่อท่านไม่สามารถเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง ท่านสามารถสอบถามทางโทรศัพท์ได้อย่างสะดวก					
ด้านความเข้าใจ					
1. มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
2.ท่านได้รับบริการตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. มีผังป้ายบอกห้องที่มาขอรับบริการ					
4. มีป้ายบอกลักษณะงานที่ต้องการติดต่อ					
5. ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจในการเตรียมเอกสารในการมาติดต่อขอรับบริการ					
6. เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้ท่านในขณะที่มาติดต่อ ท่านได้รับคำชี้แจงให้ทราบถึงสาเหตุขัดข้องดังกล่าว					
7. มีเอกสารชี้แจงข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทางกฎหมาย					
8. ความเข้าใจคำปรึกษาทางกฎหมายที่ได้รับบริการ					
9. ท่านสามารถนำความรู้และคำปรึกษาที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง					
10. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
11. ท่านได้รับบริการถูกต้องตามความต้องการ					
12. มีระบบการต้อนรับที่ไม่ซับซ้อนและรวดเร็ว					
ด้านความร่วมมือ 1. ท่านมาติดต่อที่สำนักงานตามกำหนดนัดทุกครั้ง					
2. ท่านเคยได้รับความรู้ด้านกฎหมายตามโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายจากสำนักงานอัยการ					
3. มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสำหรับผู้มาขอรับบริการ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่านด้วยความเต็มใจ					
5.ท่านเคยกรอกแบบสอบถามหรือคำแนะนำที่จัดเตรียมไว้ให้					
6. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง					
7. ท่านมีความเต็มใจที่จะมาพบเจ้าหน้าที่ตามกำหนดนัดทุกครั้ง					
ด้านการขจัดความขัดแย้ง 1. เมื่อไม่ได้รับความสะดวกหรือข้อขัดข้องในการบริการ ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้าพนักงานอัยการและหัวหน้าพนักงานอัยการสามารถแก้ปัญหาได้					
2. เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถช่วยเหลือท่านได้					
3. เมื่อได้รับคำปรึกษาและความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่ท่านมารับบริการแล้วท่านสามารถนำไปใช้ได้จริง					
4. เจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลาการให้บริการและขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ เรียบร้อย					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนเสร็จเรียบร้อยไม่ปล่อยให้คั่งค้าง					
7. เมื่อท่านไม่พบเจ้าหน้าที่คนเดิม เจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถให้บริการได้					
8. เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในข้อมูลที่ให้บริการอย่างแท้จริง					

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	5	4	3	2	1
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการขจัดความไม่เป็นธรรม					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ					
3. ท่านได้รับเอกสารหลักฐานทุกครั้งที่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์					
5. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความเต็มใจ					
6. ท่านได้รับบริการด้วยความรวดเร็วตรงกำหนดเวลา					
7. ท่านมีความมั่นใจว่าพนักงานอัยการสามารถช่วยเหลือท่านได้					
8. มีตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ					
9. มีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่มาใช้					
10. จำนวนที่นั่งรอมีอย่างเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					
11. สถานที่จอดรถมีเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					
12. มีบริการน้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, ทีวี และห้องน้ำไว้บริการ					
13. พื้นที่รอบสำนักงานมีการดูแล รักษาความสะอาดและดูสวยงาม					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโภคาภิรมย์
   คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวัชร์ ยิ้มพงษ์
   อดีตคณบดีคณะวิทยาการจัดการ
3. นายจิรพล วชิรไพศาล
   อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 8
4. นายวุฒิชัย นาถนิธิภูมิ
   อัยการจังหวัดประจำกรม สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 8
5. นายหิรัญ สกุลแก้ว
   อัยการประจำกรม สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา 8

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค
หนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายจิรพล วชิรไพศาล
อัยการพิเศษฝ่ายคดีอาญา ๘

ด้วย นางสมใจ โหตระการศรี รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสมใจ โหตระการศรี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓
โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘
Email : thepsatri@tru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายหิรัญ สกุลแก้ว
อัยการประจำกรม

ด้วย นางสมใจ โหดระการศรี รหัส ๔๗๖๒๐๔๒๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสมใจ โหดระการศรี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓
โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘
Email : thepsatri@tru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๘๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายวุฒิชัย นาถนิธิภูมิ
อัยการจังหวัดประจำกรม

ด้วย นางสมใจ โหตระการศรี รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสมใจ โหตระการศรี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓
โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘
Email : thepsatri@tru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๙๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์

ด้วย นางสมใจ โหตระการศรี รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสมใจ โหตระการศรี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓
โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘
Email : thepsatri@tru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๗๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ชวัชร์ ยิ้มพงษ์

ด้วย นางสมใจ โหตระการศรี รหัส ๔๗๖๒๐๔๒๑๘ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้มีปัญหาทางคดีของสำนักงานอัยการจังหวัดนางรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าว เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของนางสมใจ โหตระการศรี ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ
โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓
โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘
Email : thepsatri@tru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี