

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ง
Abstract	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฐ
สารบัญแผนภูมิ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
1. โครงการโรงพักเพื่อประชาชน	9
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	14
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	21

หัวข้อเรื่อง	หน้า
2.5 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ	22
2.6 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ	36
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	40
3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	40
3.2 ทฤษฎีสองปัจจัย	42
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
4.1 งานวิจัยในประเทศ	44
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ	51
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	55
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
1.1 ประชากร	55
1.2 กลุ่มตัวอย่าง	55
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	58
2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
2.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป	62
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจนครบาลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	65

หัวข้อเรื่อง	หน้า
ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตามเพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ	80
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	82
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	85
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	85
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	85
การวิเคราะห์ข้อมูล	87
สรุปผลการวิจัย	87
อภิปรายผลการวิจัย	89
ข้อเสนอแนะ	92
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	98
ประวัติผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ	57
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	62
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	62
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	63
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	63
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้	64
7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมที่มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ	64
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน โดยรวมและรายด้าน	65
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการบริการทั่วไป	67
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา	69
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	71

ตารางที่	หน้า
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการควบคุมและจัดการจราจร	73
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน	75
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ด้านสถานที่ทำงานและสิ่งแวดล้อม	77
15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ตัวแปรเพศ โดยรวมและรายด้าน ..	79
16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระหว่างระดับการศึกษา	80
17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระหว่างระดับการศึกษา ด้วยวิธี Scheffe	81

ตารางที่	หน้า
18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระหว่างอาชีพ	82
19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ภายใต้โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระหว่างอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe	83



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์	41
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	54



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University