

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ทฤษฎีและแนวคิด	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	11
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจใน เขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการให้บริการ	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	57
สรุปผลการศึกษา	57
อภิปรายผลการศึกษา	68
ข้อค้นพบ	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	75
แบบสอบถาม	76
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	16
4	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อราชการที่ สถานีตำรวจนครบาล	18
8	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อที่ สถานีตำรวจในระยะเวลา 1 ปี	19
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านรูปลักษณะ (Tangible)	20
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	21
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance)	22
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนอง (Responsiveness)	24
14	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ การรับบริการในสถานีตำรวจ ในเขตพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 9	25
15	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณะ (Tangible) จำแนกตามสถานีตำรวจ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ(Reliability) จำแนกตามสถานีตำรวจ	31
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความมั่นใจ(Assurance) จำแนกตามสถานีตำรวจ	35
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดูแลเอาใจใส่(Empathy) จำแนกตามสถานีตำรวจ	39
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนอง(Responsiveness) จำแนกตามสถานีตำรวจ	43
20	แสดงค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการรับบริการ จำแนกตามสถานีตำรวจ	47
21	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในการรับบริการ จำแนกตามสถานีตำรวจ	50
22	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการ	52
23	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามสถานภาพ	54
24	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัญหา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	55
25	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด ต่ำสุด และปัญหาที่พบสูงสุดของประชาชน 5 ด้าน	60
26	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน. หนองค้างพูล	61
27	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.หลักสอง	62
28	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.ภาษีเจริญ	62
29	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน. หนองแขม	63
30	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.เพชรเกษม	63
31	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.บางขุนเทียน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.บางบอน	64
33	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.ท่าข้าม	65
34	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.แสมดำ	65
35	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจสูงสุด และต่ำสุด ของประชาชนต่อ สน.เทียนทะเล	66

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved