

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภาพ .....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	6
สมมติฐานการวิจัย .....	6
ขอบเขตการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
บริบทสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม .....	10
สภาพทั่วไปอำเภอวาปีปทุม .....	10
ประวัติสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม .....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ .....	51
ความหมายของกระบวนการจัดการ .....	51
ทฤษฎีกระบวนการจัดการ .....	52
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแบบในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ .....	66
ความหมายของกลยุทธ์คุณภาพบริการ .....	67
ทฤษฎีกลยุทธ์คุณภาพบริการ .....	66

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การบริการ โรงพักเพื่อประชาชน .....	81
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	90
งานวิจัยภายในประเทศ .....	90
งานวิจัยต่างประเทศ .....	96
กรอบแนวความคิด .....	97
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>99</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	100
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	103
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	103
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>106</b>
ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ สถานีตำรวจรวาปีปทุม .....	107
ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจรวาปีปทุม .....	109
การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจรวาปีปทุม .....	123
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจรวาปีปทุม .....	147
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>148</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	148
สมมติฐานการวิจัย .....	148
สรุปผลการวิจัย .....	149
อภิปรายผลการวิจัย .....	149
ข้อเสนอแนะ .....	152
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>153</b>

## หัวเรื่อง

## หน้า

ภาคผนวก .....	157
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย .....	158
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	171
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจการจำแนกของเครื่องมือวิจัย.....	176
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	181
ประวัติผู้วิจัย .....	187



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1 การเรียกชื่อ หน้าที่และคำย่อของตำแหน่งในสถานีดำรวจ .....	24
2 ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	107
3 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพ การให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	109
4 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม ด้านการบริการทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ .....	110
5 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนก เป็นรายข้อ .....	113
6 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกเป็นรายข้อ .....	116
7 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ระดับคุณภาพการให้ บริการของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม ด้านการควบคุมและจัดการจราจร จำแนกเป็นรายข้อ .....	120
8 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ .....	123
9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ .....	124
10 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพรวม ของสถานีดำรวจภูธรวราปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	126

11 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการทั่วไป ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	128
12 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการ จำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	130
13 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	132
14 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	134
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการต่อระดับคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ .....	136
16 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านภาพรวม ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	138
17 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการบริการทั่วไป ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .....	140

18 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
 ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี  
 อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม  
 อายุ ที่แตกต่างกัน ..... 142

19 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
 ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี  
 อำเภอวชิรบุรี จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ  
 ที่แตกต่างกัน ..... 144

20 ผลการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
 ด้านการควบคุมและจัดการจราจร ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวชิรบุรี  
 จังหวัดมหาสารคาม ของประชาชนที่มาใช้บริการจำแนกตาม อายุ ที่แตกต่างกัน .. 146

21 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี ..... 147

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 แผนที่ อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์	11
2 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 1	16
3 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 2	18
4 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 3	20
5 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 4	21
6 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 5	22
7 โครงสร้างสถานีตำรวจ รูปแบบที่ 6	23
8 กรอบแนวคิดการวิจัย	98

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม .....	172
2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจการจำแนกด้วยวิธีหา Item Total Correlation เป็นรายข้อ และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) .....	177



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY