

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	ง
สารบัญ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภาพ .....	ฉ
สารบัญตารางภาคผนวก .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการศึกษา .....	3
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
ขอบเขตการศึกษา .....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์การศึกษา .....	8
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>9</b>
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการจรรยาจร .....	18
บริบทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร .....	22
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....</b>	<b>47</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา .....	47

หัวเรื่อง	หน้า
เครื่องที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	49
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>55</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>75</b>
สรุปผลการศึกษา .....	75
อภิปรายผล .....	77
ข้อเสนอแนะ .....	79
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>81</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>85</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา .....	86
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	95
ภาคผนวก ค ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	98
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	101
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>107</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..... 56
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน ..... 57
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการอำนวยความสะดวกการจราจร ..... 59
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการกวดขันจับกุมผู้กระทำความผิด และเปรียบเทียบปรับ ..... 61
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการอบรมให้ความรู้และการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์ ..... 63
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ..... 65
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา ..... 66
8	ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน ..... 68
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ..... 69
10	ผลการเปรียบเทียบแหล่งความแปรปรวนการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน ..... 71

ตารางที่

หน้า

- |    |  |    |
|----|--|----|
| 11 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการให้บริการงานจราจรของ<br>สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเขต<br>การให้บริการ โดยรวมและรายด้าน ..... | 72 |
| 12 | ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานจราจรของสถานีตำรวจภูธร<br>เมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....  | 73 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	5
2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม .....	23
3 โครงสร้างการบริการงานจราจร สถานีตำรวจภูธรเมืองมหาสารคาม .....	28
4 แผนที่จังหวัดมหาสารคาม .....	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	96
2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	99



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY