

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภาพ	ฐ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากงานวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพทางการบริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและ สัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ	19
หลักการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ	27
บริบทของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนม จังหวัดนครพนม	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
กรอบแนวคิดของการวิจัย	61
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	65

หัวเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	104
อภิปรายผล	106
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	133
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	136
ประวัติผู้วิจัย	142

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล ของงานภาครัฐ	21
2 ปัจจัยที่ชี้วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจธร	33
3 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (ด้านบริการทั่วไป)	41
4 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การอำนวยความสะดวก ยุติธรรมทางอาญา)	42
5 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การรักษาความ ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน)	44
6 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การควบคุม และ การจัดการจราจร)	46
7 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การปรับปรุงสถานที่ ทำการและสภาพแวดล้อม)	47
8 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (การบริหารงานและ ปกครองบังคับบัญชา)	48
9 ฟังกิจกรรมและรายละเอียดการดำเนินการบริการประชาชน (ด้านการส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมและแสวงหาความร่วมมือ)	49
10 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ ระดับคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคฤพนม จังหวัดนครพนม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	73

ตารางที่	หน้า
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ	74
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านคุณภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ	75
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความทั่วถึง จำแนกเป็นรายชื่อ	76
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ	77
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความเป็นธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ	78
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความต้องการ จำแนกเป็นรายชื่อ	79
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านสนองตอบความพึงพอใจ จำแนกเป็นรายชื่อ	80
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ	81
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรราชคูพนม จังหวัดนครพนม ด้านความสะอาดสบาย จำแนกเป็นรายชื่อ	82

ตารางที่	หน้า
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม ด้านความพร้อมในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ 83
23	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามเพศ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 84
24	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 85
25	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามอายุ ด้านประสิทธิภาพ 87
26	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 88
27	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านประสิทธิภาพ 90
28	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความต้องการ 91
29	ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสนองตอบความพึงพอใจ 92
30	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรธาดูปนอม จังหวัดนครพนม 93

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	61
------------------------------	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 การหาผลรวมและค่า IOCคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนคร
ธาตุนวม จังหวัดนครพนม 131
- 2 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 134



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY