

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)
กิตติกรรมประกาศ	(๕)
สารบัญ	(๖)
สารบัญตาราง	(๘)
สารบัญแผนภาพ	(๙)
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๐)
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๕
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับ	๖
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๓๓
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการประชาชน	๕๔
๒.๔ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกของข้าราชการ	๕๙
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ	๖๓
๒.๖ การให้บริการของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๖๙
๒.๗ แนวคิดเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔	๗๒
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๘๘
๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	๑๐๐

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๑๐๑
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๑๐๑
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐๑
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๐๒
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๐๕
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๕
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	๑๐๗
๔.๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๘
๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๑๑๐
๔.๓ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามสถานภาพ ของบุคคล	๑๑๕
๔.๔ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขต่อการให้บริการตามหลักสังคห วัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๗
๔.๕ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๑๒๘
บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	๑๓๑
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๓๒
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๓๗
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๔๓
บรรณานุกรม	๑๔๕
ภาคผนวก	๑๕๕
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	๑๕๖
ภาคผนวก ข ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)	๑๕๘
ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าความเชื่อมั่น(Reliability)ของแบบสอบถาม	๑๖๑
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๖๓
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ	๑๗๒
ประวัติผู้วิจัย	๑๘๐

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๘
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม	๑๑๐
๔.๓ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๑๑๑
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปิยวาจา	๑๑๒
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอรรถจริยา	๑๑๓
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตา	๑๑๔
๔.๗ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ	๑๑๕
๔.๘ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ	๑๑๖
๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามอายุ	๑๑๗
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามการศึกษา	๑๒๐
๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่จำแนกตามการศึกษา	๑๒๑
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ	๑๒๖
๕.๑ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๑๓๖

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๑ แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า	๒๙
๒ แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ	๓๑
๓ สามเหลี่ยมแห่งบริการ	.๔๑
๔ แสดงการแบ่งงานในสถานีตำรวจภูธรหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์	๗๒
๕ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๐๐
๖ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๑๒๙