

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ณ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๖
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๗
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๘
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๙
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๔
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ	๔๐
๒.๔ หลักสังคหวัตถุ ๔	๔๒
๒.๕ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๔๕
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๔๗
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๔

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	๗๐
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๗๒

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์

๔.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๔
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการตาม หลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๗๗
๔.๓ ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๘๒
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๙๐
๔.๕ แนวทางการให้บริการตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	๙๔
๔.๖ ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ตามหลักสังกัดวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน	๑๐๑
๔.๗ สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย	๑๐๖

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๑๑
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๑๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	
- เจริญนโยบาย	๑๒๒
- เจริญปฏิบัติการ	๑๒๓
- สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	๑๒๓

บรรณานุกรม	๑๒๔
ภาคผนวก	
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๓๑
ผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๓๗
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง	๑๔๐
ผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๔๒
ผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๔๔
ผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๔๗
ผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๕๔
ผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๖๗
ประวัติผู้วิจัย	๑๗๐

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ	๑๑
๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	๑๒
๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของความพึงพอใจ	๑๓
๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	๑๖
๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการและนักวิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ	๑๙
๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	๒๐
๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการบริการ	๒๖
๒.๘ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริการ	๒๗
๒.๙ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๒๘
๒.๑๐ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๓๐
๒.๑๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักการให้บริการ	๓๕
๒.๑๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการบริการ	๓๘
๒.๑๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตำรวจ	๔๒
๒.๑๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการทำการศึกษาเกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุ ๔	๔๔
๒.๑๕ สรุปรงานการสังเคราะห์การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสถานีตำรวจภูธรทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน	๕๗
๓.๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	๖๖
๔.๑ จำนวน และคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๔
๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวม	๗๗
๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๗๘
๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านปียวาจา	๗๘

๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านอัตถจริยา	๘๐
๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านสมานัตตตา	๘๑
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามเพศ	๘๒
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอายุ	๘๓
๔.๙ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๔
๔.๑๐ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา	๘๕
๔.๑๑ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามอาชีพ	๘๖
๔.๑๒ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด(LSD) จำแนกตามอาชีพ	๘๗
๔.๑๓ การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	๘๘
๔.๑๔ ตารางสรุปสมมติฐานการวิจัย	๘๙
๔.๑๕ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๐
๔.๑๖ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๑
๔.๑๗ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๑
๔.๑๘ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๒
๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๒
๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๙๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๔๓
๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ การให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ด้านทาน	๔๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	๑๕
๒.๒ แสดงโครงสร้างการบริหารงาน	๔๖
๒.๓ แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	๖๕
๔.๗ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๐๖

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์และคำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์นี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยได้กล่าวถึงแหล่งที่มา/เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๔๐/๒๙๕ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค ภาษาไทย เล่ม ๑๑ ข้อ ๔๐ หน้า ๒๙๕

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	ทีฆนิกาย	ปาฎิกวรรค
อง. ปญจก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังคุตตรนิกาย	ปัญจวรรค
ม.อุ. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	มัชฌิมนิกาย	อุปัฏฐนาสก์
ขุ.ม. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	ขุททกนิกาย	มหาวรรค