

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภาพ	ญ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฎ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ปัญหาการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๕
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๑
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๗
๒.๔ หลักสังคหวัตถุธรรม	๒๑
๒.๕ ประวัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๒๔
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรลี จังหวัดลำพูน	๓๑
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๒
๒.๘ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๔๘
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๕๐
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๕๐
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย	๕๑
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๕๔
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๕

บทที่ ๔ ผลการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๗
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน	๖๑
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	๖๖
๔.๔ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถธรรมของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน	๗๘
๔.๕ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน	๘๒
๔.๖ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน	๘๕
๔.๗ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๘๘

บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๐
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๙๕
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	
- เจริญนโยบาย	๙๙
- เจริญปฏิบัติการ	๑๐๐
- เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๐๐

บรรณานุกรม

๑๐๑

ภาคผนวก

ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๐๘
ผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อการวิจัย	๑๑๔
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง	๑๑๗
ผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๒๐
ผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๒๓
ผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๒๕
ผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๓๒
ผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๑
ผนวก ฌ รูปสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๕

ประวัติผู้วิจัย

๑๔๕

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	๘
๒.๒ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	๑๑
๒.๓ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการ	๑๓
๒.๔ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้แนวคิดและทฤษฎีของการให้บริการ	๑๖
๒.๕ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ	๑๘
๒.๖ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของความพึงพอใจ	๒๐
๒.๗ แนวคิดหลักที่นักวิชาการได้ให้เกี่ยวกับหลักสังคหวัตถุธรรม	๒๓
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน	๔๒
๔.๑ จำนวน และคำร้อยละของประชาชนผู้มารับบริการ	๕๘
๔.๒ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม	๖๑
๔.๓ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน ด้านทาน	๖๒
๔.๔ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน ด้านปียาจา	๖๓
๔.๕ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน ด้านอถจกรียา	๖๔
๔.๖ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน ด้านสมานัตตดา	๖๕
๔.๗ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน จำแนกตามเพศ	๖๖
๔.๘ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน จำแนกตามอายุ	๖๗
๔.๙ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอายุของประชาชนผู้มารับบริการ	๖๘
๔.๑๐ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรม ของสถานีตำรวจภูธรลี่ จังหวัดลำพูน จำแนกตามสถานภาพ	๖๙

๔.๑๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามสถานภาพ	๗๐
๔.๑๒ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๑
๔.๑๓ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามระดับการศึกษา	๗๒
๔.๑๔ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน จำแนกตามอาชีพ	๗๓
๔.๑๕ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามอาชีพ	๗๔
๔.๑๖ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน จำแนกตามรายได้	๗๕
๔.๑๗ การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญที่น้อยที่สุด (LSD) จำแนกตามรายได้	๗๖
๔.๑๘ สรุปสมมติฐานการวิจัย	๗๗
๔.๑๙ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๗๘
๔.๒๐ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านทาน	๗๘
๔.๒๑ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา	๗๙
๔.๒๒ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านปิยวาจา	๗๙
๔.๒๓ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา	๘๐
๔.๒๔ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านอัตถจริยา	๘๐
๔.๒๕ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๘๑
๔.๒๖ ความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับข้อเสนอแนะคุณภาพในการให้บริการ ตามหลักสังคหัตถุธรรม ของสถานีดารวจภูธรลี จังหวัดลำพูน ในด้านสมานัตตตา	๘๑

แผนภาพที่	สารบัญแผนภาพ	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย		๔๙
๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย		๘๘

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์และคำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์นี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกฉบับภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ โดยได้กล่าวถึงแหล่งที่มา/เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น ขุ.ธ. (ไทย) ๒๕/๑/๒๓. หมายถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ภาษาไทย เล่ม ๒๕ ข้อ ๑ หน้า ๒๓

พระสุตตันตปิฎก

ที.ปา.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค
องจตุกก.	(ไทย) =	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต
อง. ปญจก.	(ไทย)=	สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ปญจกนิบาต
ม.อุ.	(ไทย)=	สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย อุปริปัณณาสก์
ขุ.ม.	(ไทย)=	สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย มหานิทเทส