

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(ค)
กิตติกรรมประกาศ	(จ)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ญ)
สารบัญแผนภูมิ	(ฎ)

บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒	วัตถุประสงค์การวิจัย	๕
๑.๓	ปัญหาที่ต้องการทราบ	๕
๑.๔	ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕	สมมติฐานการวิจัย	๗
๑.๖	นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗	ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	๘

บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	๑๐
๒.๑.๑	ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	๑๐
๒.๑.๒	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	๑๓
๒.๑.๓	หลักการให้บริการ	๑๖
๒.๑.๔	ลักษณะของการให้บริการ	๒๓
๒.๑.๕	คุณภาพของการบริการ	๓๔
๒.๒	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๔๐
๒.๒.๑	ความหมายของการให้บริการสาธารณะ	๔๐
๒.๒.๒	ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	๔๓
๒.๓	นโยบายการให้บริการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	๔๙
๒.๔	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการบริการของสถานีตำรวจ	๕๓

เรื่อง

หน้า

๒.๕	แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของตำรวจ	๖๐
๒.๖	ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์	๖๘
๒.๗	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๑
๒.๗.๑	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ	๗๑
๒.๗.๒	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ	๗๖
๒.๗.๓	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานีตำรวจ	๘๗
๒.๘	กรอบแนวคิดการวิจัย	๙๑

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑	รูปแบบการวิจัย	๙๔
๓.๒	ประชากร และกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๙๔
๓.๒.๑	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๙๔
๓.๒.๒	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๙๕
๓.๓	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๙๕
๓.๓.๑	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	๙๕
๓.๓.๒	ลักษณะของเครื่องมือวิจัย	๙๖
๓.๓.๓	การตรวจสอบและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	๙๗
๓.๓.๔	แบบสัมภาษณ์	๙๘
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๙๙
๓.๔.๑	การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม	๙๙
๓.๔.๒	การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์	๙๙
๓.๕	การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๐๐
๓.๕.๑	การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม	๑๐๐
๓.๕.๒	การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์	๑๐๑

บทที่ ๔ ผลการวิจัย

๔.๑	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๒
๔.๒	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรตะคร้อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์	๑๐๔

เรื่อง	หน้า
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๑๑๑
๔.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ	๑๑๖
๔.๕ ผลจากการสัมภาษณ์	๑๒๓
๔.๖ สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๒๗
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๓๑
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๓๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๔๔
๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	๑๔๔
๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ	๑๔๔
๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	๑๔๕
บรรณานุกรม	๑๔๖
ภาคผนวก	๑๕๔
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์	๑๕๕
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ	๑๖๑
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลตัวอย่าง (Try out)	๑๖๘
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try out)	๑๗๐
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๗๓
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๗๕
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก	๑๘๓
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๘๕
ประวัติผู้วิจัย	๑๙๒