

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 ความสำคัญของปัญหา	5
1.3 สาเหตุของปัญหา	6
1.4 จุดมุ่งหมายที่ต้องการให้บรรลุ	9
1.5 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	9
1.6 ขอบเขตในการวิจัย	9
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการกิจตำรวจ	12
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของการบริการ	14
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ	15
2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะของการบริการ	18
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบการบริการ	20
2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี	22
2.7 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	25
2.8 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพในภาพรวม	27
2.9 แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการ	28
2.10 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.11 หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ	33
2.12 กรอบแนวคิดของการวิจัย	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 การวิเคราะห์สภาพปัญหาการให้บริการของสถานีดำรวจ	42
3.2 การกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา	42
3.2.1 ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	42
3.2.2 กิจกรรมแทรกแซง	44
3.2.3 ตัวชี้วัดความสำเร็จของการวิจัย	45
3.3 การทดสอบผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	47
3.3.1 การออกแบบงานวิจัย	47
3.3.2 แหล่งข้อมูล	49
3.3.3 ประชากรและตัวอย่าง	49
3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49
3.3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการ	51
4.2 ผลจากการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินการ	52
4.3 ผลงานจากการดำเนินการ	54
4.4 ผลลัพธ์จากการดำเนินการ	55
4.4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มศึกษา	55
4.4.2 ผลการศึกษาการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	58
ส่วนที่ 1 ด้านอาคารสถานที่ของสถานี	58
ส่วนที่ 2 ด้านงานบริการ	63
ส่วนที่ 3 ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	66
ส่วนที่ 4 ด้านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	69
4.5 ผลกระทบของการดำเนินการ	72

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสภาพพื้นฐานทางสังคม ของกลุ่มตัวอย่าง	55
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ ของกลุ่มตัวอย่าง	57
ตารางที่ 3	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความพึงพอใจในความสะดวกในด้านอาคารสถานที่เปรียบ เทียบก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	59
ตารางที่ 4	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบก่อน และหลังกิจกรรมแทรกแซง	61
ตารางที่ 5	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความพึงพอใจในด้านความสะอาดเปรียบเทียบก่อน และหลัง กิจกรรมแทรกแซง	62
ตารางที่ 6	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความพึงพอใจในด้านแสง สี เสียง และอากาศเปรียบเทียบก่อน และหลังกิจกรรมแทรกแซง	63
ตารางที่ 7	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความรู้สึกทำให้บริการรวดเร็วเปรียบ เทียบ ก่อนและหลัง กิจกรรมแทรกแซง	64
ตารางที่ 8	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลง และยืดหยุ่นต่อกฎ ระเบียบ บางประการเปรียบเทียบก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	65
ตารางที่ 9	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความรู้สึกว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ และการบริการ เสร็จสิ้น ณ จุดเดียวเปรียบเทียบก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.6 จุดมุ่งหมายที่ต้องการบรรลุ	72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	73
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 10	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย มีความประทับใจในบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจเปรียบเทียบ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	67
ตารางที่ 11	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ตำรวจเปรียบเทียบ เทียบก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	68
ตารางที่ 12	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่มีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเปรียบเทียบ เทียบก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง	69
ตารางที่ 13	ร้อยละของผู้มาติดต่อราชการที่สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเลย ที่ได้รับความรู้ และคำแนะนำด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบก่อน และหลังกิจกรรมแทรกแซง	70
ตารางที่ 14	แสดงการเปรียบเทียบคะแนนตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยใช้สถิติ t-test	72

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่ 1	แผนภูมิแก้งปลาแสดงสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหา	8
แผนภูมิที่ 2	ภาพโครงสร้างของระบบบริการ	21
แผนภูมิที่ 3	โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดเลย	37
แผนภูมิที่ 4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	41