

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน.....	7
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ.....	7
โครงสร้าง อำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจ.....	11
การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ.....	16
ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานีตำรวจ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสำหรับการให้บริการ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของของประชาชนที่มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง.....	42
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนที่สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอ่างทอง.....	44
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอ่างทอง.....	48
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของประชาชน.....	55
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามพฤติกรรม การใช้บริการของประชาชน	78
ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง.....	99

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	102
สรุปผลการวิจัย.....	102
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	114
บรรณานุกรม.....	106
ภาคผนวก.....	111
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	116

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ เมืองอ่างทอง.....	42
2	จำนวนและร้อยละของลักษณะการมาติดต่อของประชาชน.....	44
3	จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	45
4	จำนวนและร้อยละ ของการไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	46
5	จำนวนและร้อยละ ของประเภทการให้บริการ.....	47
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการบริการทั่วไป.....	48
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา.....	49
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	50
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการควบคุมการจราจร....	51
10	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการประชาสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน.....	52
11	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม.....	53
12	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง โดยรวมทุกด้าน.....	54
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ.....	55
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอายุ.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน จำแนกตามอายุ.....	57
16	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตามอายุ.....	58
17	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตามอายุ.....	59
18	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม จำแนกตามอายุ.....	60
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	61
20	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	62
21	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	62
22	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	63
23	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการควบคุมการจราจร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	63
24	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	64
25	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
27	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
28	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
29	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามอาชีพ...	68
31	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามอาชีพ.....	69
32	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา จำแนกตามอาชีพ.....	70
33	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามอาชีพ.....	71
34	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการควบคุมการจราจร จำแนกตามอาชีพ.....	72
35	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน จำแนกตามอาชีพ.....	73
36	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านบุคลากร สถานที่ และสภาพแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ.....	74
37	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	76
39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	77
40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน.....	79
41 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อ ของประชาชน.....	80
42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตาม ลักษณะการมาติดต่อของประชาชน.....	81
43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อของประชาชน.....	82
44 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการควบคุมการจราจร จำแนกตามลักษณะ การมาติดต่อของประชาชน.....	83
45 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตามลักษณะการมาติดต่อของประชาชน.....	84
46 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	85
47 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	86

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
48	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	86
49	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้บริการสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอ่างทอง ด้านการควบคุมการจราจร จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	87
50	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ.....	87
51	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม การไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	88
52	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามการไปใช้บริการ จากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	89
53	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติธรรมทางอาญา จำแนกตาม การไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	90
54	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามการไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	91
55	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตามการไปใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีอื่น.....	92
56	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตาม ประเภทการให้บริการ.....	93
57	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการบริการทั่วไป จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	95
59 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	96
60 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการควบคุมการจราจร จำแนกตามประเภทการให้บริการ...	97
61 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน จำแนกตามประเภทการให้บริการ.....	98
62 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองอ่างทอง.....	99

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	9
3 โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1.....	10
4 สถานีตำรวจพื้นที่ความรับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรจังหวัดอ่างทอง.....	11
5 โครงสร้างสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีมีระดับผู้กำกับการ.....	14