



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	23
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานยุติธรรม.....	27
แนวคิดการสอบสวนคดีอาญา	29
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	34
ทฤษฎีเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก	36
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน	37
ประวัติความเป็นมาในการพัฒนาสถานีตำรวจ	37



สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ข้อมูลของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	39
	การบริหารจัดการของสถานีตำรวจ.....	40
	นโยบายการบริหารของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน.....	45
	วัตถุประสงค์ของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน	50
	โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน	55
	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ	56
	การปฏิบัติและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสอบสวน และผู้ปฏิบัติสอบสวน	62
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	70
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	74
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	75
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	78
	การวิเคราะห์ข้อมูล	78
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
	ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้รับบริการ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	81
	ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะการมารับบริการของประชาชนต่อ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	84
	ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	86



สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	93
ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน ของสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	95
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย.....	99
อภิปรายผล	100
ข้อเสนอแนะ	101
 บรรณานุกรม	 103
 ภาคผนวก	 111
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92
12	สรุปความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านงาน สอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	94
13	แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ให้บริการ	95
14	แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา	96
15	แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	97
16	แนวทางพัฒนาการให้บริการประชาชนด้านงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก.....	98



สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2 โครงสร้างการบังคับบัญชาของตำรวจภูธรภาค 1	39
3 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรบางปะอิน	55
4 Police's House การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ.....	58
5 ช่องว่าง (Gap) ที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่มีคุณภาพ.....	59