

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัยหรือประเด็นการวิจัย	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.	8
กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและหลักในการให้บริการ	18
แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว	28
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	31
ความสามารถที่พึงประสงค์.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	50
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
การนำเสนอผลการวิจัย.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ ตำรวจท่องเที่ยว	54
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก.....	74
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย.....	77
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	83
ภาคผนวก ง ตารางประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ	88
ประวัติย่อผู้วิจัย	94

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล.....	53
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความสามารถในการติดต่อสื่อสาร.....	55
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านกระบวนการให้บริการ	56
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ	57
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความกระตือรือร้นในการให้บริการ	58
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรมในการให้บริการ.....	59
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในภาพรวมโดยค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน	60
8	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของตำรวจท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวไทย กรณีศึกษาตำรวจท่องเที่ยว 1 กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว	61

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5