

ช

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	5
โครงสร้างสถานีตำรวจภูธร	9
บทบาทหน้าที่ของงานบริการบนสถานีตำรวจ	11
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่	14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	17
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	18
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ผล	19
การกำหนดเกณฑ์การแปลความ	19

ณ

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
สรุป	61
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	69
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตใช้สถานที่	76
ภาคผนวก ค หนังสือขออนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ	77
ภาคผนวก ง แผนผังการจัดสถานีเพื่อบริการประชาชน	78
ประวัติผู้เขียน	79

ญ

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามเพศ	21
2	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามอายุ	21
3	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา	22
4	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามอาชีพ	23
5	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามสถานะภาพของผู้ติดต่อ	24
6	จำนวนผู้มาติดต่องานธุรการ จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	25
7	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านกิจกรรมบริการ	26
8	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านพฤติกกรมบริการ	27
9	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานธุรการต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพบริการ	28
10	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามเพศ	29
11	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามอายุ	30
12	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามระดับการศึกษา	30
13	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามอาชีพ	31
14	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามสถานะภาพของผู้ติดต่อ	31
15	จำนวนผู้มาติดต่องานสอบสวนจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	32
16	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านกิจกรรมบริการ	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านพฤติกรรมบริการ	34
18	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสอบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพบริการ	35
19	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามเพศ	36
20	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามอายุ	37
21	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามระดับการศึกษา	37
22	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามอาชีพ	38
23	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามสถานภาพของผู้ติดต่อ	38
24	จำนวนผู้มาติดต่องานสืบสวน จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	39
25	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านกิจกรรมบริการ	40
26	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านพฤติกรรมบริการ	41
27	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานสืบสวนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพบริการ	42
28	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามเพศ	43
29	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามอายุ	44
30	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามระดับการศึกษา	44
31	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามอาชีพ	45
32	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามสถานภาพของผู้ติดต่อ	45
33	จำนวนผู้มาติดต่องานจราจร จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านกิจกรรมบริการ	47
35	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านพฤติกรรมบริการ	48
36	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานจราจรต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพบริการ	49
37	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามเพศ	50
38	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามอายุ	51
39	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามระดับการศึกษา	
40	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามอาชีพ	51
41	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามสถานภาพของผู้มาติดต่อ	52
42	จำนวนผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปราม จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	52
43	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านกิจกรรมบริการ	54
44	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านพฤติกรรมบริการ	55
45	ความคิดเห็นของผู้มาติดต่องานป้องกันปราบปรามต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ด้านคุณภาพบริการ	56