

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	15
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ	31
ประวัติความเป็นมาของสถานีตำรวจนครบาลท่าพระ	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	59
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ	61
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	117
วิธีดำเนินการวิจัย	117
สรุปผลการวิจัย	118
อภิปรายผล	122
ข้อเสนอแนะ	125
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	131
ประวัติผู้วิจัย	135

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	59
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามเพศ	61
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามอายุ	64
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามสถานภาพสมรส	68
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามระดับการศึกษา	72
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามระยะเวลา ในการรับราชการ (อายุราชการ)	76
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามระดับชั้นยศ	80
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะงาน	84
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามเพศ	89
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามอายุ	92
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามสถานภาพสมรส	96
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามระดับการศึกษา	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตาม ระยะเวลาในการรับราชการ (อายุราชการ)	102
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามระดับชั้นยศ	107
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการให้บริการประชาชน ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ จำแนกตามลักษณะงาน	110

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์	14

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี