

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(15)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย	4
ขอบเขตในการวิจัย	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>9</b>
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีความต้องการของของมาสโลว์	13
ทฤษฎีความเสมอภาค	14
ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง	14
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีองค์การ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	24
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	26
แนวคิดเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจกับการบริการประชาชน	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย	<b>35</b>
ระเบียบและวิธีวิจัย	35
วิธีการวิจัย	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การทดสอบแบบสอบถาม	36
กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
ผลการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การวิเคราะห์ข้อมูล	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
แผนปฏิบัติการวิจัย	41
การนำเสนอผลการวิจัย	42
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	<b>43</b>
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมด	50
ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางมด	64
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	6
การทดสอบสมมติฐาน	65
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	<b>85</b>
สรุปผลการวิจัย	85
อภิปรายผลการศึกษา	87
ข้อเสนอแนะ	90

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	93
ภาคผนวก	97
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่ 1 ด้านสายงานสอบสวน	99
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่ 2 ด้านสายงานอำนวยการ	103
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่ 3 ด้านสายงานจราจร	106
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่ 4 ด้านสายงานป้องกันปราบปราม	109
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยชุดที่ 5 ด้านสายงานสืบสวน	112
ประวัติผู้วิจัย	115

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	37
2	ตารางเปรียบเทียบประชาชนที่มติดัดต่อราชการในฝ่ายงานต่างๆ ของ สน.บางมด	38
3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
4	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้	39
5	จำนวนและร้อยละของเพศจำแนกตามสายงานของสถานีตำรวจ	44
6	จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาจำแนกตามสายงานของสถานีตำรวจ	45
7	จำนวนและร้อยละของอาชีพจำแนกตามสายงานของสถานีตำรวจ	46
8	จำนวนและร้อยละของรายได้จำแนกตามสายงานของสถานีตำรวจ	47
9	จำนวนและร้อยละของผู้มติดัดต่อจำแนกตามวัตถุประสงค์ / สายงาน	49
10	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บางมดด้านงานสืบสวน	50
11	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บางมดด้านงานอำนาจการ	53
12	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บางมดด้านงานจราจร	55
13	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บางมดด้านงานป้องกันปราบปราม	57
14	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล บางมดด้านงานสอบสวน	59
15	ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านสืบสวน	65
16	ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านอำนาจการ	66
17	ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านจราจร	66



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	ความแตกต่างระหว่างประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านอำนวยความ	79
32	ความแตกต่างระหว่างประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านจราจร	80
33	ความแตกต่างระหว่างประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานด้านป้องกันปราบปราม	81
34	ความแตกต่างระหว่างประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในงานสอบสวน	82
35	ความแตกต่างระหว่างวัตถุประสงค์ในการมาติดต่อกับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางมดทั้งห้าสายงาน	83

## สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

5