

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
หน้าอนุมัติ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมุติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	10
1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	13
1.3 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท-หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำรวจ	21
1.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ	25
1.5 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	27
1.6 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการ	29

หัวข้อ	หน้า
1.7 การพัฒนาคุณภาพบริการภาครัฐในต่างประเทศ	37
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	40
2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	40
2.2 มาสโลว์	41
2.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	43
3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	44
3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ	44
3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี	47
3.3 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน	48
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	59
4.1 งานวิจัยในประเทศ	59
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ	64
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	67
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	68
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
3. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	69
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	70
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	70
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	71
7. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72

หัวเรื่อง	หน้า
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	72
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	101
1. วัตถุประสงค์การวิจัย	101
2. สมมติฐานในการวิจัย	101
3. ขอบเขตการวิจัย	101
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	102
5. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	103
6. การวิเคราะห์ข้อมูล	103
7. สรุปผลการวิจัย	103
8. อภิปรายผลการวิจัย	105
9. ข้อเสนอแนะ	108
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	119
ประวัติผู้วิจัย	128

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	73
2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	73
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	74
4 จำนวนร้อยละและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	74
5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกิจกรรมที่ใช้บริการที่สถานีตำรวจ อำเภอเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด	75
6 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	76
7 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการบริการทั่วไปโดยรวมและจำแนก เป็นรายชื่อ	77
8 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการอำนวยความสะดวกทางอาญา โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ	78
9 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรวมและจำแนก เป็นรายชื่อ	80
10 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการควบคุมและจัดการจราจร โดยรวมและจำแนก เป็นรายชื่อ	81

ตารางที่	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการประชาสัมพันธ์และแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนโดยรวม และจำแนกเป็นรายชื่อ	83
12 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ	85
13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตัวแปรเพศ โดยรวมและรายด้าน	87
14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอายุของระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	88
15 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างอายุ	89
16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างระดับการศึกษาของระดับความพึง พอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	92
17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างระดับ การศึกษา	93
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างอาชีพของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	95
19 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด	96

20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างอาชีพ	98
--	----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	42
2 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดพ.ศ. 2545	46
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	66



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY