

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ก
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	4
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>7</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8
พระราชกฤษฎีกาการ แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ .....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของตำรวจ .....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ .....	23
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการและมาตรฐานคุณภาพบริการ .....	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	43
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	51

หัวข้อ	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>52</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ .....	57
สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	58
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>59</b>
ขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ .....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	60
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>73</b>
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	73
สมมติฐานการวิจัย .....	73
วิธีการดำเนินการวิจัย .....	74
สรุปผลการวิจัย .....	75
อภิปรายผล .....	77
ข้อเสนอแนะ .....	80
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>82</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>87</b>
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	87
<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>93</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ .....	53
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ .....	60
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา .....	60
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	61
5 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านการดำเนินงาน .....	61
6 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ .....	62
7 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ .....	63
8 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ.....	64
9 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ .....	65
10 ค่าเฉลี่ยรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำแนกเป็นรายด้าน และรายข้อ .....	66
11 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ตัวแปรเพศ โดยรวมและรายด้าน .....	68

ตารางที่	หน้า
12 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคายระหว่างระดับการศึกษา.....	69
13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอ ท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างระดับการศึกษาด้วยวิธี Scheffe' .....	69
14 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตาม โครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างอาชีพ .....	70
15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการตามโครงการสถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ระหว่างอาชีพ ด้วยวิธี Scheffe' .....	71

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ .....	17
2 โครงสร้างตำรวจภูธรภาค 4 .....	18
3 โครงสร้างตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย .....	19
4 โครงสร้างตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ .....	20
5 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของมาสโลว์ .....	40
6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	51



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY