

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์การศึกษา.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	12
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ.....	20
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรคอนทอนหวาน.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	41
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46

หัวเรื่อง	หน้า
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	62
วิธีดำเนินการศึกษา.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สรุปผลการศึกษา.....	63
อภิปรายผลการศึกษา.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	83
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	87
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	90
ประวัติผู้ศึกษา.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	43
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	49
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการทั่วไป.....	50
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการอำนวยความสะดวกธรรมชาติทางอาญา.....	51
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	52
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการควบคุมและการจัดการการจราจร.....	53
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริหารจัดการสถานีตำรวจ.....	55
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	57
9	ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรดอนหว่าน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	59

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจภูธรคอนทว่น.....	32
2	กรอบแนวคิดการศึกษา.....	40



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY