

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
Abstract.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ค
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>10</b>
1. แนวคิดของความพึงพอใจ.....	10
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ.....	12
1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	13
1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	15
1.5 การวัดความพึงพอใจต่อบริการ.....	16

หัวเรื่อง	หน้า
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	17
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์.....	17
2.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์.....	19
2.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	20
3. การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ.....	21
3.1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ.....	21
3.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานีตำรวจ.....	23
3.3 โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน.....	24
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
4.1 งานวิจัยภายในประเทศ.....	33
4.2 งานวิจัยต่างประเทศ.....	35
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>39</b>
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	44
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย.....	45
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>46</b>
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
2. ลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

หัวเรื่อง	หน้า
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การบริการ.....	50
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง.....	98
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	<b>106</b>
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	106
2. สมมติฐานของการวิจัย.....	106
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	107
4. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	108
5. สรุปผลการวิจัย.....	108
6. อภิปรายผลการวิจัย.....	110
7. ข้อเสนอแนะ.....	116
<b>บรรณานุกรม</b> .....	<b>119</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
-ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและหนังสือขอความร่วมมือใน การทำวิจัย.....	123
-ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม.....	138
<b>ประวัติผู้วิจัย</b> .....	<b>141</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. สถิติคดีอาญาของทุกสถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดกาฬสินธุ์ ประจำปี พ.ศ. 2544.....	4
2. จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศ และ ทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน.....	50
4. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศ และ ทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	51
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศ และ ทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการ ประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	53
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศ และ ทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	55
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนทุกกลุ่มเพศ และ ทุกกลุ่มอาชีพ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	56
8. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน.....	58

9. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ..... 59
10. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ..... 61
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ..... 63
12. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
รับราชการ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่  
จำแนกเป็นรายชื่อ..... 64
13. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
ค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธร  
อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน..... 66
14. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
ค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ..... 67
15. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ  
ค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ  
ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ..... 69

16. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ ค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	71
17. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ ค้าขาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	72
18. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ เกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน .....	74
19. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ เกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	75
20. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ เกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	77
21. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ เกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	79
22. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอาชีพ เกษตรกร ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	80

ตารางที่	หน้า
23. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน.....	82
24. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	83
25. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายข้อ.....	85
26. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	87
27. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศชาย ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายข้อ.....	88
28. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน.....	90
29. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	91

30. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลิกภาพและการให้บริการประชาชนของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	93
31. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	95
32. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่ม เพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจ ภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	96
33. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ.....	98
34. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มอาชีพ.....	99
35. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นรายคู่ตามกลุ่มอาชีพ.....	100
36. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามกลุ่มเพศ.....	101
37. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์.....	102



## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ มาสโลว์.....	18
2. โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจนครอำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ปี พ.ศ. 2545.....	22
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

1. ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 138
2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย รายด้านและรวมทั้งฉบับ..... 140



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University