

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
Abstract .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	7
สมมติฐานของการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>11</b>
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับบทบาท-หน้าที่ และความรับผิดชอบ .....	17
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพของตำรวจ .....	17
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	19
โครงสร้างของตำรวจ การแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 .....	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	42

หัวข้อ	หน้า
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	46
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>47</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51
การจัดกระทำข้อมูล .....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	52
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>53</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>69</b>
สรุปผลการวิจัย .....	70
อภิปรายผล .....	72
ข้อเสนอแนะ .....	73
<b>บรรณานุกรม .....</b>	<b>75</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>81</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	82
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการวิจัย .....	90
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>97</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ .....	50
2	จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	55
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยรวมและ จำแนกเป็นรายด้าน .....	56
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการบริการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายข้อ .....	57
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	58
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	59
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	60
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ .....	61
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน .....	62

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน .....	63
11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน .....	64
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน .....	65
13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน .....	66
14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย .....	67

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ .....	27
2	โครงสร้างตำรวจภูธรภาค 4 .....	28
3	โครงสร้างตำรวจภูธรจังหวัดหนองคาย .....	29
4	โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรอำเภอท่าบ่อจังหวัดหนองคาย .....	30
5	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ชั้น ของ มาสโลว์ .....	39
6	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	46



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY