

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
1. แนวคิดของความพึงพอใจ	9
1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	16
3. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของตำรวจ	18
4. หลักการสอบสวนคดีอาญา	21
5. อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่งานสอบสวน	28
5.1 พนักงานสอบสวน	30
5.2 เสมียนประจำวัน	33

หัวข้อ	หน้า
5.3 เสมียนเปรียบเทียบ	35
5.4 พนักงานประนอมข้อพิพาท	35
5.4 ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน	36
5.5 เจ้าหน้าที่ธุรการทางคดี	37
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
6.1 งานวิจัยภายในประเทศ	38
6.2 งานวิจัยต่างประเทศ	39
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	43
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	48
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์	51
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	67
2. สมมติฐานของการวิจัย	67
3. วิธีดำเนินการวิจัย	68
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	69
5. สรุปผลการวิจัย	70
6. อภิปรายผล	72
7. ข้อเสนอแนะ	76

หัวข้อ	หน้า
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	82
ประวัติผู้วิจัย	91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 45
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างประชาชน 53
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี โดยรวมและรายด้าน 54
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ 55
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ 56
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ 57
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ 58
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ 59
9	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 60

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน	60
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่(Post hoc test) ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง อุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอายุแตกต่างกัน	61
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน	62
13 ข้อเสนอแนะทั่วไป ของประชาชนต่อการให้บริการของงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	63

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิด Maslow	12
2 แสดงโครงสร้างของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี	29
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY