

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
Abstract	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	12
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ	23
สถานีตำรวจภูธร โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
กรอบแนวคิดในการวิจัย	41

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล	72
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	87
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ.....	93
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	97
ประวัติผู้วิจัย	104



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 49
2	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 51
3	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับจำแนกเป็นรายข้อ 52
4	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกเป็นรายข้อ 53
5	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายข้อ 54
6	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา จำแนกเป็นรายข้อ 55
7	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อ 56
8	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจ ค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t และค่านัยสำคัญทางสถิติการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 57

9	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกรายด้าน	58
10	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	59
11	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานี ตำรวจโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	61
12	ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันใน และจำแนกเป็นรายด้าน	63
13	ค่าเฉลี่ยและนัยสำคัญทางสถิติเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและด้านข้อมูลทั่วไป	65
14	ค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ มีอาชีพแตกต่างกันในการให้บริการของสถานีตำรวจโกสุมพิสัย จังหวัด มหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	67
15	จำนวนข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีตำรวจ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน	69
16	แสดงการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ การวิจัย โดยการค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence)	91

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 โครงสร้างและการบริหารงานของสถานีตำรวจ โกศุมพิสัย	32
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	41



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY