

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา	3
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
กรอบแนวคิดการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	11
โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน (โรงพักเพื่อประชาชน)	28
ข้อมูลทั่วไปของสถานีตำรวจภูธรเมษวดี จังหวัดร้อยเอ็ด	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	51
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การวิเคราะห์ข้อมูล	54
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผล	73
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา	84
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	89
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ	91
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	94
ประวัติผู้ศึกษา	100

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม	62
3	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คื่อด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	63
4	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คื่อด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	64
5	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คื่อด้านการให้บริการอย่างพอเพียง	65
6	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คื่อด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	66
7	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด คื่อด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	67
8	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ	68
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน	69
10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน	70

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน	71
12	ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด	72



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการศึกษา	6
2 แผนที่อำเภอเมยวดี จังหวัดร้อยเอ็ด	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) 90
- 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 92
- 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 93



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY