

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	20
บทบาทหน้าที่ตำรวจ.....	34
การพัฒนาสถานีตำรวจและลักษณะการบริหารงาน.....	44
บริบทสถานีตำรวจภูธรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
สรุปผล.....	89
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะ.....	95
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	102
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	103
ภาคผนวก ข คุณภาพของแบบสอบถาม.....	109
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	112
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	115
ประวัติผู้ศึกษา	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัด มหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน.....	72
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัด มหาสารคามด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	73
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับ บริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านระบบการให้บริการ.....	75
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลข่าวสาร.....	76
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	77
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	78
8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรบุรี อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศต่างกัน.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9 ผลการเปรียบเทียบรายคู่การมีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศแตกต่างกัน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม.....	80
10 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอายุต่างกัน.....	81
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	82
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	83
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพต่างกัน.....	84
14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุมจังหวัดมหาสารคาม ด้านการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีอาชีพแตกต่างกัน	85
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีงานที่ใช้บริการต่างกัน.....	86
16 จำนวนความถี่ของข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรวชิรวาปีปทุม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม.....	87

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ ของการศึกษาโดยวิธีหาค่า IOC.....	110
2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	113



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
2 แสดงแบบจำลองความพึงพอใจของลูกค้า.....	16
3 แสดงระดับของความพึงพอใจในการบริการ.....	18



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY