

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะ ของสำนักงานจัดตั้งองค์กรจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ/ประชาชน/สำนักงานจัดตั้งองค์กรจังหวัดชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	ร.ศ.อ.โสฬส เอี่ยมสอาด
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.คุณวุฒิ คนฉลาด
ระดับการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการบริหารงานบุคคล
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2545

### บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจจังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้ที่มารับบริการบนสถานีตำรวจ สังกัดตำรวจจังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 370 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และกาวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

Thesis Title : Public Satisfaction towards the Police's Public Services in the Office of  
Chonburi Provincial Police

Keyword : Public Satisfaction/Public Services/Chonburi Provincial Police

Student : Pol.Capt. Solos Iemsa-ard

Thesis Advisor : Assoc.Prof.Dr.Kunawudh Konchalard

Level of Study : Master of Public Administration  
(Public Policy and Personnel Administration)

Faculty : Graduate School, Sripatum University, Chonburi Campus

Academic Year : 2002

#### ABSTRACT

The purposes of this research were to investigate the public satisfaction towards the police's public services in the Office of Chonburi Provincial Police and to compare the public satisfaction classified by sex, age, occupations, educational qualification, and frequencies of responsive services.

The sample comprised of 370 citizens who accepted services from police stations in Chon buri by means of accidental sampling. A rating scale questionnaire was used for collecting the data. The statistical devices for analyzing the data were mean, standard deviation, t-test, and one way ANOVA.

The results of this research were as follows :

1. The public satisfaction towards the police in public services was rated at the moderate level.
2. Public satisfaction classified by sex, occupations, educational qualification, and frequencies of responsive services were found nonsignificant difference.
3. Public satisfaction classified by age was found significant difference.