

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค  
ในกรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นายธชนัน วงศ์ปิ่น **รหัสนักศึกษา** 2523005961 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า  
**ปีการศึกษา** 2554

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการด้านการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้งผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.95 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการหรือร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,265 คน ได้มาจากการใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร่ ยามาเน่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.72 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครไม่มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ (2) แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครควรกำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์เป็นประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และ (3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยความรวดเร็ว รวมทั้งมีการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอด้วย

**คำสำคัญ** การบริหารจัดการ การประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคใน  
กรุงเทพมหานคร

**Thesis title:** Management Administration Regarding Public Relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis

**Researcher:** Mr. Thachanan Wongpan; **ID:** 2523005961;

**Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum;

**Academic year:** 2011

### Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems of the management administration regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, (2) development guidelines of the management administration regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, and (3) strategies of management administration development regarding public relations of the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-test including validity check and reliability check at 0.95 level. The sampling were 1,265 people obtained services or complained to the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis, calculated by Taro Yamane's formula at the confidence level 95%. The 1,135 sets of questionnaire or 89.72 % of the total samples were collected. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, and t-test. Moreover, in-dept interview of experts was also employed.

The study results showed that the samples agreed that (1) the major problem was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' lack of monitoring and performance evaluating with regard to the public relations; (2) the major development guideline of the management administration was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' should establish monitoring and performance evaluating with regard to the public relations at least twice a year; and (3) the major strategy of management administration development was the Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis' establishment of strategy for quick performance responding with regard to the public relations including regularly performance evaluating.

**Keywords:** Management administration, Public relations, The Office of Consumer Protection Board in Bangkok Metropolis