

ชื่อผู้ทำภาพนิพนธ์ : นางสาวเสาวภา เสาวภาพ
ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด
ชื่ออาจารย์ควบคุมภาคนิพนธ์ : ดร. วิรัช ตันศิริ
ผศ.ดร. ปริณภา จิตราภรณ์
ชื่อปริญญา : ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการจัดการ
คำสำคัญ : ความพึงพอใจ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรม

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบางพลัด แขวงบางพลัด จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/FW สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การทดสอบสมมุติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัด โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านอาคารสถานที่ ตามลำดับ ประชาชนที่มารับบริการที่มีความแตกต่างกัน ทางด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ การอยู่อาศัย ช่วงเวลาที่มารับบริการ ประเภทของคดีที่มาขอรับบริการ และการเคยมาขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนครบาลบางพลัดไม่แตกต่างกัน

Student's Name: Miss Saovapa Saovaphap
Independent Study Title: The Satisfaction of People with the Services of Bang Plad Police Station
Advisors: Dr. Vichai Tansiri
Assistant Professor Dr. Parinapha Jitrapan
Degree: Master of Public Administration (Public Management)
Key Words: Satisfaction / Bang Plad Police Station

The purposes of this research were to study the satisfaction of people with the services of Bang Plad Police Station, and to compare the levels of satisfaction of people with the services of Bang Plad Police Station as classified by personal factors and experiences concerning criminal problems. The research sample consisted of 400 people drawn from those residing in Bang Plad Sub-District, Bang Plad District. A questionnaire was employed as the data collecting instrument. The research data were processed by the SPSS/FW Program and statistically analyzed by using the percentage, mean, standard deviation, and t-test. The .05 level of statistical significance was predetermined for hypothesis testing.

Research findings revealed that the majority of people in the sample were satisfied with the services of Bang Plad Police Station with their topmost satisfaction being with the public relations aspect, followed by the general service aspect, justice facilitation aspect, and buildings and facilities aspect respectively. The people with different genders, ages, educational levels, residence durations, service using periods, types of cases requiring services, and service receiving experiences in the past did not differ significantly in their levels of satisfaction with the services of Bang Plad Police Station.