


ข้อการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ใน  
สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง

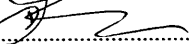
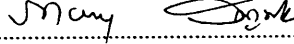
ผู้วิจัย คบตำรวจ พงษ์ เหลือแดง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร. จันทวิทย์ สุนสวัสดิ์ 2) รศ. ภาสณา สรเพชญ์พิสัย  
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 103 หน้า คำสำคัญ ประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ตำรวจ การปฏิบัติหน้าที่ การ  
ให้บริการประชาชน สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้าน  
การให้บริการประชาชน ในสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจใน  
การปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง  
คือ ผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม  
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ  
และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติ  
หน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่/  
สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร  
ที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของ  
เจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า 1) ผู้มาใช้  
บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่  
ด้านการให้บริการประชาชน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่  
ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

**Independent study title** : The Efficiency of the Police Officers in Public Service Performance at Nang-Lerng Police Station.

**Researcher** : Police Senior Sergeant Major. Poj Luadeang. Degree : Master of Business Administration ( General Management ). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors :  
 1) Dr. Chanthwan Soonsawad 2) Assoc. Prof. Bhasana Soraphetphisai Academic year :  
 2009. 103 pp. Keywords : efficiency, police, performance, public service, Nang-Lerng-  
 Police Station.

**Abstract**

The purpose of this research were to study the efficiency of the police officers in public service performance at Nang-Lerng Police Station, Bangkok and to compare the efficiency of the police officers in public service performance according to people's opinions classified by demographic characteristics. The samples in this study were drawn 285 samples from service users at Nang-Lerng Police Station. The questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, t-test, F-test, standard deviation.

The findings revealed that service users had opinions about the efficiency of the police officers in public service performance overall at high level. Considered item by item, the aspects of place, facilities, procedure of service are considered in high level. The aspects of persons who give services are considered in middle level. The comparison results by mean of grade of the efficiency of the police officers in public service performance classified by demographic characteristics were that :  
 1) Customer who had difference in education level had different opinions about the efficiency of the police officers in public service performance, procedure of service and in the aspect of persons who give services in significant difference level at 0.05. 2) Customer who had different careers had different opinions about the efficiency of the police officers in public service performance, persons who give services in significant difference level at 0.05.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1. .... 2. ....