



ปิยาภรณ์ พรหมทัต. (2548). การปฏิบัติงานของแขวงการทางอุษยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ของบุคลากรและผู้มาติดต่อราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
คณะกรรมการควบคุม : ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฝ่ายของ ปลั่งกลาง.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานของแขวงการทางอุษยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร
และผู้มาติดต่อราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรและผู้มาติดต่อ
ราชการของแขวงการทางอุษยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงาน
ของแขวงการทางอุษยา 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของแขวงการทางอุษยา 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงาน
ของแขวงการทางอุษยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของ
ผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานของแขวงการทางอุษยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงาน แขวงทางอุษยา จำนวน 205 คน และประชาชนผู้มา
ติดต่อราชการ จำนวน 186 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t -test และ ค่า F -test
ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรของแขวงการทางอุษยาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-45 ปี
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า
5 ปี สำหรับผู้มาติดต่อราชการพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 45 ปี จบการศึกษา
ระดับปริญญาตรี รายได้ต่ำกว่า 5,000 และประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี

2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของแขวงการทางอุษยา
โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจด้านการวางแผน
อยู่ในระดับมาก

3. ระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานของแขวงการทาง
อุษยา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของ
แขวงการทางอุษยาตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และ



ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานของแขวงการทาง
อยุธยาแตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ของแขวงการทางอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของแขวงการทางอยุธยาแตกต่างกัน



Piyaporn Promtat. (2005). **The Work of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision Affecting the Satisfaction of Personnel and Those in Business Contact with the Organization.** Master's Thesis of Business Administration Degree.

(General Management). Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.

Advisory Committee : Dr. Pathompong Supalert and Asst. Prof. Lamyong Plangklang.

ABSTRACT

The research "The Work of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision Affecting the Satisfaction of Personnel and Those in Business Contact with the Organization" aims to 1) study personal factors of personnel and those in business contact with Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision, 2) study levels of satisfaction of the personnel towards its work, 3) study levels of satisfaction of those in business contact with this office, 4) compare levels of personnel satisfaction towards the work at the office classified by personal factors, and 5) compare levels of satisfaction of those in business contact according to personal factors. The data were collected from 205 staff members working at Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision, and 186 people in business contact with this organization. Analysis of the data was done by SPSS/PC using statistical methods of percentage, mean, and standard deviation. Differences were compared using t-test and F-test. Findings are as follows :

1. The majority of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision personnel were female, aged between 31-45 years old, and educated below bachelor's degree level. They earned incomes of below 5,000 baht a month, and had less than 5 years work experience. Most of the people in business contact with Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision were female, aged between 31-45 years old, and held a bachelor's degree level. They earned incomes of below 5,000 baht a month, and had 5-10 years experience.

2. The staff members' overall satisfaction was at the average level. But when each aspect was considered, satisfaction on planning was at the high level.

3. Levels of satisfaction of those in business contact with Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision was at average level in all aspects.



4. Results of comparison on personnel satisfaction in business contact towards the work of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision classified by personal factors indicated that differences in ages, education levels, incomes, and work experience resulted in differences in levels of satisfaction towards the administration of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision.

5. In terms of those in business contact with the organization, differences in ages, education levels, and incomes resulted in differences in levels of satisfaction towards the work of Phranakhon Si Ayutthaya Highway Subdivision.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ประธานที่ปรึกษา และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์लयง ปลั่งกลาง กรรมการที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ บุคลากรและผู้มาติดต่อราชการแขวงการทางอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้และเพื่อน ๆ ปริญญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปิยาภรณ์ พรหมทัต