



นภากรณ์ สุขสุมิตร. (2548). การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม :  
รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะณี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา เวชมี.

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของ  
บุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความ  
พึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล 4) เพื่อเปรียบเทียบ  
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล การวิจัย  
ครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากบุคลากรจำนวน 281 คน และประชาชนจำนวน 400 คน ประมวลผลด้วย  
โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way  
ANOVA) ด้วยค่า F-test

ผลการวิจัย พบว่า

บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 45 ปี และระหว่าง 36 – 45 ปี เท่ากัน  
ทั้ง 2 จำนวน การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพรับราชการ ระดับความพึงพอใจของบุคลากร  
ต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ใน  
ระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ  
บุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา  
ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการไม่แตกต่างกัน สำหรับอาชีพที่ต่างกันมีระดับ  
ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้าน  
การสั่งการ และด้านการบริการ

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 36-45 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีและมี  
อาชีพรับจ้าง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง



เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน



Napaporn Suksumit. (2005). **The Management of Subdistrict Administrative Organizations in Phranakhon Si Ayutthaya Province that Affects People's Satisfaction.** Master's Thesis of Business Administration Degree. (General Management). Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Assoc. Prof. Dr. Aphinan Chantanee, Asst. Prof. Chintana Vejmee.

## ABSTRACT

The research "The Management of Subdistrict Administrative Organizations in Phranakhon Si Ayutthaya Province that Affects People's Satisfaction" aimed to 1) study levels of the satisfaction of the personnel in the management of the Subdistrict Administrative Organizations, 2) study levels of the satisfaction of people in the management of the Subdistrict Administrative Organizations, 3) compare the personnel's satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations, and 4) compare people's satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations. Data was gathered from 281 personnel working for the Subdistrict Administrative Organizations, and 400 people consulting with the organizations. The data was analyzed using SPSS. Statistical methods employed were percentage, mean, and standard deviation. The differences were compared using t-test and one-way ANOVA analysis with F-test.

Findings were summarized as follows :

Most of the Subdistrict Administrative Organization personnel were female, which the age band of 26-45 years represented 50 percent, while the age band of 36-45 years represented the other 50 percent. They acquired bachelor's degrees and were government officials. Regarding levels of the personnel's satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations, it was found that the satisfaction of the majority of the personnel was at a moderate level. When comparing personal factors with the levels of satisfaction in the management of the personnel that affects the people's satisfaction, it was discovered that differences in the personnel's gender, ages, and education levels did not affect the satisfaction in the management. The difference in occupation, however, resulted in the difference of the



satisfaction in the management at the significance score of 0.05, in the aspects of giving orders and the service.

Most people consulting the organizations were male, aged between 36-45 years. They acquired bachelor's degrees and worked as employees. Regarding the people's satisfaction in the performance and management of the Subdistrict Administrative Organizations, the satisfaction of most of the people in the overall management was at a moderate level.

The comparison between the personal factors and levels of the people's satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations showed that the difference in education levels resulted in the difference in the satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations. The differences in gender, ages, and occupations did not affect the satisfaction in the management of the Subdistrict Administrative Organizations.





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี ประธานที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินตนา เวชมี กรรมการที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรและประชาชนทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คุณพ่อ คุณแม่และเพื่อน ๆ ปริญาโทสาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

นภภรณ์ สุขสุมิตร