กนกพันธุ์ ประนอมเชย. (2549). **การบริหารงานด้านบริการของแขวงการทางกาญจนบุรี – สุพรรณบุรี(ที่2) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและผู้มาติดต่อราชการ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. คณะกรรมการควบคุม : ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ, รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารงานด้านบริการของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่2) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรและผู้มาติดต่อราชการ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรและผู้มาติดต่อราชการของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่ 2) 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่ 2) 3) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานของแขวงการทางกาญจนบุรี – สุพรรณบุรี(ที่ 2) 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่ 2) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่ 2) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน แขวงการทางอยุธยา จำนวน 201 คน และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t – test และ ค่า F – test และ LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรของแขวงการทางกาญจนบุรี–สุพรรณบุรี(ที่ 2) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาประถมศึกษาและมัธยมศึกษามีจำนวนเท่ากัน รายได้ต่ำกว่า 4,700 บาท และระดับขั้นลูกจ้างชั่วคราว สำหรับผู้มาติดต่อราชการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 36 - 45 ปี ระดับการศึกษาระดับ ปวช. รายได้ระหว่าง 4,700 – 10,000 บาท และอาชีพค้าขาย

2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของแขวงการทางกาญจนบุรี – สุพรรณบุรี(ที่ 2) โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านบริการของแขวงการทางกาญจนบุรี-สุพรรณบุรี (ที่ 2) แตกต่างกัน ยกเว้นเพศไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนผู้มาติดต่อราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านบริการของแขวงการทางกาญจนบุรี-สุพรรณบุรี (ที่ 2) ไม่แตกต่างกัน

Kanokphan pranomchoey. (2006). **The Service Administration of Kanjanaburi - Suphanburi (2) 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 : Graduate School, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Dr. Pathompong Supalert, Associate Professor Lamyong Plangklang.

ABSTRACT

The research "The Service Administration of Kanjanaburi - Suphanburi (2) 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 Kanjanaburi – Suphanburi (2) 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 201 staff members working at Kanjanaburi – Suphanburi (2) Highway Subdivision, and 320 people in business contact with this organization using statistical methods of percentage, mean, and standard deviation. Differences were compared using t-test, F-test and LSD Findings are as follows :

1. the majority of Kanjanaburi – Suphanburi (2) Highway Subdivision personnel were female, aged between 26 - 35 years old, and educated primary school and high school level. They earned incomes of below 4,700 baht a month, and occupation temporary employee. Most of the people in business contact with Kanjanaburi – Suphanburi (2) Highway Subdivision were male, aged between 36 - 45 years old, and educated profession certificate degree level. They earned incomes of 4,700 – 10,000 baht a month, and occupation to do business.

2. the staff members' and those in business contact overall satisfaction was at the high level in all aspects.

3. the differences of personal factors resulted in different levels of satisfaction towards the administration of Kanjanaburi - Suphanburi (2) Highway Subdivision, with one reception of ages.

4. The differences of those in business contact with the organization resulted in similarity of satisfaction levels towards the service of Kanjanaburi - Suphanburi (2) Highway Subdivision.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและคำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ ประธานที่ปรึกษา และ รองศาสตราจารย์ลำยอง ปลั่งกลาง กรรมการที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบคุณ บุคลากรและผู้มาติดต่อราชการแขวงการทางอยุธยา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทั่วไป ที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

กนกพันธุ์ ประนอมเชย