

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ  
ความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงานสุลการภาคที่ 3

โดย

นางสาววรรณา แ่งเจอร์

มิถุนายน 2546

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.บรรยง สิริชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการใน  
สังกัด สำนักงานสุลการภาคที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงานสุลการภาคที่ 3 (2) เพื่อ  
ศึกษาถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงาน  
สุลการภาคที่ 3

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานสุลการ  
ภาคที่ 3 จำนวน 200 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก และทำการ  
เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป  
ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Program for the Social Sciences: SPSS) ผลการ  
วิจัยสรุปได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชายมี  
อายุระหว่าง 30 - 50 ปี จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีอายุราชการ มากกว่า 20 ปี และ  
ดำรงตำแหน่ง สุลการักษ์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัด สำนักงานสุลการภาคที่ 3  
ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน  
ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านเงินเดือน เงินล่วงเวลาและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าราชการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสถานที่ทำงานส่วนใหญ่พบว่าสถานที่ทำงานคับแคบ ควรขยายอาคารสำนักงาน อุปกรณ์สำนักงานไม่พอเพียง รวมทั้งสำนักงานไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านงานที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีความยุติธรรมในการปกครองการโยกย้าย และการพิจารณาผลงาน ควรส่งเสริมความสามัคคีปรองดอง การมอบหมายงานควรให้เหมาะสมและตรงกับตำแหน่งของงาน การทำงานควรทำทดแทนกันได้ และควรมีการแบ่งงานให้ชัดเจน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานและผู้ประกอบการที่มาติดต่อราชการ

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

**SATISFACTION WITH WORKING OF OFFICERS IN CUSTOMS REGIONAL BUREAU 3**

By

WARRANYA PANGJER

JUNE 2003

Chairman: Professor Dr. Yanyong Sitdhichai

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and Marketing,  
Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to find out the level of satisfaction with working of officers in Customs Regional Bureau 3 and to obtain their opinions on the working as well as recommendations to improve their work.

The data was collected by means of questionnaires from all the 200 officers in the Customs Regional Bureau 3 and analyzed by using the SPSS (Statistic Program for the Social Sciences).

It was found that the majority of the officers were men, 30-50 years old, had completed a graduate level of study and have been working as customs officials for more than 20 years.

The respondents had a high level of satisfaction with working conditions, job responsibility, policy and management, administration, recognition, and relationship among staff and a moderate level of satisfaction with salary and overtime pay as well as job security and promotion.

Most of the respondents were not satisfied with small, untidy offices, inadequate office materials and equipment, and unfairness in administration, transfer of officers and job promotion. To improve working, they recommended widening the offices, promoting unity in the work place, putting the right man to the right job, job flexibility, clear job descriptions and provision of training to officers and those dealing with the office.