

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย ดนัย สินธุพันธุ์ประทุม ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อ. ศิรภัทร์ ลอยวิรัตน์ ประธานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน และจำแนกตามหมู่บ้าน รวมถึงข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปและอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้ง 16 หมู่บ้าน จำนวน 337 คน โดยได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตร ของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.94 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

- ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านคมนาคม และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านไฟฟ้าส่องสว่างและด้านแหล่งน้ำ ตามลำดับ
- ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน เมื่อจำแนกตามหมู่บ้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกหมู่บ้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมาก

ไปหาน้อย คือ หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 15 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 6 หมู่ที่ 16 หมู่ที่ 12 หมู่ที่ 11 หมู่ที่ 9 หมู่ที่ 10 หมู่ที่ 8 หมู่ที่ 14 หมู่ที่ 13 และหมู่ที่ 7 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงค่าความถี่จาก มากไปหาน้อย คือ ด้านแหล่งน้ำ (ความถี่ = 60) ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง (ความถี่ = 49) ด้านคมนาคม (ความถี่ = 27)



TITLE : Public Satisfaction with Infrastructure Services of Pang Sub-district
Administrative Organization, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province.

ANTHOR : Danai Sintupunpratoom. **DEGREE :** M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISORS : Mr. Thiraphat Loiwirat. Chairman

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

This study aimed to investigate public satisfaction, both overall and specific aspects, regarding public infrastructure services of Pang Sub-district Administrative Organization, Kosum District, Maha Sarakham Province, as analyzed by village; and to seek public suggestions on implementation and management of infrastructure by Pang Sub-district Administrative Organization. The sample population for this study consisted of 337 residents, aged 18 years and above, from 16 villages of Pang Sub-district, acquired by using the Yamane Sampling Method. The instrument used in this study was a rating-scale questionnaire of 0.94 reliability. The collected data were analyzed by using a computer software; and the statistics used in analyzing the data were percentage, frequency, mean and standard deviation.

Findings of the study reveal the following:

1. The overall public satisfaction with infrastructure services of Pang Sub-district Administrative Organization was found in a moderate level. When analyzed in terms of specific aspects it was found that only the transportation infrastructure service was rated in a high level; while two aspects of infrastructure were found in a moderate level: electricity for light and water resources, respectively arranged in a descending order.

2. When analyzed by village, the study revealed that public satisfaction with infrastructure services of every village in Pang Sub-district Administrative Organization was also found in a moderate level. Arranged in a descending order of the satisfaction mean

scores, these villages were Moo 5, Moo 2, Moo 1, Moo 3, Moo 15, Moo 4, Moo 6, Moo 16, Moo 12, Moo 11, Moo 9, Moo 10, Moo 8, Moo 14, Moo 13, and Moo 7, respectively.

3. Suggestions of the public regarding the infrastructure services of Pang Sub-district Administrative Organization were analyzed in frequency with the following results in a descending order: water resources(frequency= 60), electricity for light(frequency =49), and transportation (frequency= 27).



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY