

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า
อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย สิบเอกปรัชญา ศรีเสนพิลา **ปริญญา** ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วาสนา บรรลือหาญ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประการที่สอง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานที่ตั้งหมู่บ้านและการศึกษา และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในเขตพื้นที่ตำบลเจ้าท่า จำนวน 377 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95 แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการบริหารจัดการเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านศิลปวัฒนธรรมและ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการปกครองส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานที่ตั้งหมู่บ้าน และการศึกษา พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีสถานที่ตั้งหมู่บ้านแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการปกครองส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการปกครองส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชนตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารองการปกครองส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ คือควรเพิ่มงบประมาณในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพในแต่หมู่บ้าน ควรมีการสำรวจและซ่อมแซมถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ที่ชำรุดเสียหายอย่างทั่วถึง ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงและอันตรายในเวลากลางคืน ควรมีการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบริการอินเทอร์เน็ตแก่ประชาชนให้มากขึ้น ควรเพิ่มจำนวนสมาชิก อปพร. ในการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยในช่วงเวลากลางคืน ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ในการจัดทำบัญชีแก่กลุ่มวิสาหกิจชุมชนต่างๆ ควรจัดงานประเพณีบุญบั้งไฟให้ยิ่งใหญ่เพื่อให้เป็นเอกลักษณ์ของตำบล ควรส่งเสริมให้ทุกคนเห็นคุณค่าและความสำคัญของผู้สูงอายุในประเพณีรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุ ควรก่อสร้างสถานที่พักผ่อนภายในเขตตำบลให้ได้มาตรฐานและไม่ก่อให้เกิดมลพิษ และควรสนับสนุนงบประมาณในการดูแลสุขภาพ หนอง คลอง บึง ให้ปราศจากวัชพืช

Title : Public satisfaction toward Chao Tha Public Administrative Office, Kamalasai District, Kalasin Province

Author : Sergeant Pratchaya Srisenpila **Degree :** M.Pol.Sc. (Political Sciences)

Advisors : Miss Wasana Bunlouham

Rajabhat Maha Sarakham University 2009

Abstract

The purposes of the research to study the public satisfaction, compare the public satisfactions and to study of public' suggestion toward the Strategies Plan Service

Chao Tha Public Administrative Office, Kamalasai District, Kalasin Province in divided by villages's locations. The sample of this study consisted of 377 people by Stratified Random Sampling, Yamane's method. The statistic used frequency, percentage, mean and standard deviation, One- way ANOVA and LSD method for analysis.

The results of the research were as follows :

1. The public satisfaction toward Strategies Plan Service of Chao Tha Public Administrative Office, Kamalasai District, Kalasin Province was high in overall sectors but if we consider individual sector, it contained Communities Economic Management and Tourism, Basic Structure and Information Technology, Health Promotion, Art, Culture and Folk Wisdom, Communities and Safety Management as order. Nature Resource and environment was moderated.

2. The comparing of public satisfaction were as follows:

2.1 The people who lived in different villages had different satisfaction level as .05 significant.

2.2 The people who had different education levels had equal satisfaction level as .05 significant.

3. The public suggestions were: the budget should be enough to promote and support the communities small business, the concrete roads should be observed and repaired, the lamps should be supply for the risk and wild area in the villages at the night time, computers and internet connections should be increased, the security guard should be increased, esp. the night guards, Accounting staffs should be speaker for the SMCE, the Rocket Festival should be promoted to the local antique festival. The seniors should be promoted for respecting in Songkran Festival, The standard and organic trash can should be provided in the villages and digging and eradicating water plants from the ponds, channels, steams, and lakes should be supported by enough budget.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY