

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์กรบริหาร
ส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
ผู้ศึกษา กฤณณะ วัฒนาพูนผล **ปริญญา** ร.ม. (รัฐศาสตร์)
อาจารย์ที่ปรึกษาอาจารย์อาชีวศึกษา พลุงเดช

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการบริหารกิจการประจำขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เขตบริการนี้ประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 หมู่บ้าน จำนวน 305 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับที่ระดับ 0.95 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า

- ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.30, \sigma=.55$) โดยเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจดหน่วยเพียงใบเสร็จและเก็บเงินค่าธรรมเนียม ($\mu=3.15, \sigma=.61$) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\mu=3.10, \sigma=.55$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพน้ำประปา ($\mu=3.08, \sigma=.70$) รองลงมาคือ ด้านการบริการของพนักงาน ($\mu=3.07, \sigma=.68$) และด้านการประชาสัมพันธ์ ($\mu=2.73, \sigma=.83$) น้อยที่สุดตามลำดับ

2. ผลการเบรี่ยงเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ อำเภอโภสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จากการศึกษา พบว่าโดยรวมจำแนกตามเพศ ชาย ระดับการศึกษา อารชิพและหมู่บ้าน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน คืออยู่ในระดับปานกลางเท่ากันแต่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้น้ำประปา ที่มีต่อการบริหารกิจการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์ เวลาเปิด – ปิดน้ำ ให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านการบริการด้านซ่อมท่อประปาแตก ร้าว ปรับปรุงคุณภาพของน้ำที่มีน้ำซุ่มน้ำงาใสบ้าง ปรับปรุงด้านราคาน้ำประปาต่อหน่วยและปรับปรุงด้านการบริการให้มีความรวดเร็วอีกขั้นตามคำบัญชี

จากการศึกษาระดับนี้ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ได้ข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอด การบริการของพนักงานให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านคุณภาพน้ำควรปรับปรุงให้มีความใสสะอาด กระบวนการให้บริการต้องบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงพร้อมบริการแก่บุคคล และการเขียนใบเสร็จเก็บเงินค่าธรรมเนียมให้เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์จริงใจ เพื่อให้การบริหารกิจการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกุงสวารรค์มีประสิทธิภาพในการบริการเพิ่มขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title The Satisfaction of People with the Water Supply Management of Nong Kungsawan Sub-District Administrative Organization in Kosumphisai District, Maha Sarakham Province

Author Krisana Wathanachumpol **Degree** M. Pol. Sc. (Political Science)

Advisor Mr. Arthit Phadungdetch

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

ABSTRACT

The objectives of the research were to survey the satisfaction of people with the water supply management of the Nong Kungsawan Sub-District Administrative Organization in Kosumphisai District, Maha Sarakham Province, to compare the level of the satisfaction with the management regarding gender, age, educational background, occupation and village and to find some useful suggestions for the water supply management. The target population was 305 people from four villages in the Nong Kungsawan Sub-District Administrative Organization in Kosumphisai District, Maha Sarakham Province. The instrument was a questionnaire with .95 reliability index. The statistics used were percentage, mean and standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. The finding showed that the average level of the satisfaction of people with the water supply management was moderate ($X = 3.15$, $S.D. = .61$). Five moderate levels of the satisfaction with the water supply management were getting a water supply bill ($X = 3.10$, $S.D. = .55$), service step ($X = 3.03$, $S.D. = .55$), water quality ($X = 3.08$, $S.D. = .70$), service workers ($X = 3.07$, $S.D. = .68$), and public relations ($X = 2.73$, $S.D. = .83$).

2. The finding indicated that the average level of the satisfaction with the water supply management regarding the different genders, ages, educational backgrounds, occupations and villages was not different. The average level of the satisfaction with the management was moderate.

3. Regarding the suggestion, it is concluded that the time of water supply service should be fixed and publicized widely to the public. There should be sufficient plumbers for the services in the villages of Nong Kungsawan Sub-District Administrative Organization. The water quality and water supply service should be improved, and the water supply fee should be reasonable.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY