

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะเตงนอก 2) เพื่อศึกษาสาเหตุความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสะเตงนอก 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการ ปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกครัวเรือนผู้มีอำนาจในการ ตัดสินใจ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามพื้นที่ของแต่ละเขตพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลสะเตงนอก จำนวน 281 ครัวเรือน

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลสะเตงนอกมากที่สุดในด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมและทางน้ำในระดับค่อนข้างมาก(เฉลี่ย ร้อยละ 73.9) รองลงมาด้านการป้องกันอุทกภัย(เฉลี่ยร้อยละ 69.8) ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย(เฉลี่ย ร้อยละ 66.2) และด้านการป้องกันอัคคีภัย(เฉลี่ยร้อยละ 61.9) ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง(เฉลี่ยร้อยละ 52.3) และด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภค บริโภค(เฉลี่ยร้อยละ 47.9) ตามลำดับ

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยในภาพรวมของแต่ละด้านและราย กิจกรรม พบว่าส่วนใหญ่มาจากสาเหตุการมีบุคลิกท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ จากผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก ควรจะได้นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภค บริโภคที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่ สุด ตลอดจนปัจจัยของสาเหตุการมีบุคลิกท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีผลทำให้มี ความพึงพอใจน้อยนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกจะต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยการยิ้มแย้ม พุดจา สุภาพอ่อนโยน และเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละด้านแก่ประชาชนทุกระดับ

ABSTRACT

Title of Research Paper : People's Satisfaction with the Service System and Procedures of Tambon Administration Organizations:
A Case Study of the Tambon Satengnok Administration Organization in Muang District, Yala Province

Author : Mr. Ubdukkareem Yeedum

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The three major purposes of the study were : 1) to find out people's satisfaction with the service system and procedures of the Tambon Satengnok Administration Organization, 2) to identify the factors affecting their satisfaction, and 3) to use the research results to make recommendations on policy and implementation to improve the service of the Tambon Satengnok Administration Organization.

This survey research used a questionnaire to collect the data from 281 household heads or household members who had decision making power. The data were gathered from people living in different areas under the Tambon Setengnok Administration Organization.

It was found that the subjects were most satisfied with road and waterways maintenance (73.9%), followed by flood prevention (69.8%), garbage disposal (66.2%) and fire prevention (61.9%), respectively. All these were satisfying at a rather high level. Next, They were moderately satisfied with cleanliness and tidiness of the community (53.2%) and clean water for consumption (47.9%), respectively. One major cause that made people feel little satisfied with the overall service was the service officers' manners and personality.

Recommendations The Tambon Satengnok Administration Organization should use the research results to improve its service efficiency. Especially, people were the least satisfied with clean water for consumption. Also, service officers' manners and personality caused them to feel little satisfied with the service. So, the Tambon Administration Organization should change the service officers' behavior. They should be trained to serve all sorts of people with a smile, friendliness and gentleness.