

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคานิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล สะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

ชื่อผู้เขียน : นายอัปดุลการิม ยีดำ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล สะเตงนอก 2) เพื่อศึกษาสาเหตุความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก 3) เพื่อนำผลการศึกษาไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้าครัวเรือนหรือสมาชิกครัวเรือนผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามพื้นที่ของแต่ละเขตพื้นที่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก จำนวน 281 ครัวเรือน

การศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกมากที่สุดในด้านการบำรุงเส้นทางคมนาคมและทางน้ำในระดับค่อนข้างมาก(เฉลี่ยร้อยละ 73.9) รองลงมาด้านการป้องกันอุทกภัย(เฉลี่ยร้อยละ 69.8) ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย(เฉลี่ยร้อยละ 66.2) และด้านการป้องกันอัคคีภัย(เฉลี่ยร้อยละ 61.9) ตามลำดับ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง(เฉลี่ยร้อยละ 52.3) และด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภค บริโภค(เฉลี่ยร้อยละ 47.9) ตามลำดับ

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยในภาพรวมของแต่ละด้านและรายการกิจกรรม พบว่าส่วนใหญ่มาจากสาเหตุการมีบุคลากรที่ มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ จากผลของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอก ควรจะได้นำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยเฉพาะในด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภค บริโภคที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตลอดจนปัจจัยของสาเหตุการมีบุคลิกท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีผลทำให้มีความพึงพอใจน้อยนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตงนอกจะต้องให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วยการยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพอ่อนโยน และเต็มใจที่จะให้บริการในแต่ละด้านแก่ประชาชนทุกระดับ