



# รายงานผล

## การสำรวจความพึงพอใจ

### ของผู้รับบริการที่มีต่อ

### องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้  
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่ 1 ความเป็นมา ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ วัตถุประสงค์การสำรวจ ขอบเขตการสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ เกณฑ์และการแปลผล ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการสำรวจ หลังการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยลารักษ์ถิ่น 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 การดำเนินการครั้งนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลและดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งคาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ปีงบประมาณ 2567 จำนวน 4 โครงการ ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจร้อยละเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 4.75 หรือ ร้อยละ 90.20 – 95.00) ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 90.20
- 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 95.00
- 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.80
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 93.00

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 92.60 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.80 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.20 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 94.20 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 97.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.80 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น โดยคิดเป็นร้อยละ 94.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมใน 4 โครงการ/งาน พบว่า งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนเยลาร์กซ์ถิ่น ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 และงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.20 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

**สารบัญ**

		หน้า
<b>ส่วนที่ 1</b>	<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ	5
	วัตถุประสงค์การสำรวจ	7
	ขอบเขตการสำรวจ	7
	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	8
	เกณฑ์และการแปลผล	9
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
	วิธีการเก็บข้อมูล	11
	การวิเคราะห์ข้อมูล	11
<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>13</b>
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ”	13
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านการศึกษา”	18
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข”	22
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านศาสนา”	28
	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	33
<b>ภาคผนวก</b>	<b>ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล</b>	<b>40</b>
	ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน	53
	ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	56

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล	10
2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง	13
2.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง	15
2.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลา รักษ์ถิ่น	18
2.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลา รักษ์ถิ่น	19
2.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	22
2.6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	25
2.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน	28
2.8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน	30

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	33
2	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกระบวนการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	34
3	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ	35
4	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางในการให้บริการ	36
5	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	37
6	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	38

## ส่วนที่ 1 บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนวงเวียน 2 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “องค์กรธรรมาภิบาล เศรษฐกิจมั่นคง คุณภาพชีวิตที่ดี” โดยได้นำประเด็นการพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัด ซึ่งคำนึงถึงการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติมาวางกลยุทธ์ใหม่ ตลอดจนมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สร้างองค์กรให้มีคุณภาพ ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง เสริมสร้างรายได้ให้กับภาคเกษตรกรรม กระตุ้น เศรษฐกิจ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณี อันดีงามของท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมที่ดี ภายใต้พันธกิจ 11 ประการ ดังนี้

- 1) ส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการท้องถิ่น
- 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลระหว่างกันได้
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการและเน้นการสร้างเครือข่าย
- 4) พัฒนาการศึกษากาภาคการเกษตร และการท่องเที่ยว เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 5) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม ให้รองรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเพื่อชุมชน การจรรยา และการขนส่งให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย
- 6) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- 7) เสริมสร้างโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และความเท่าเทียมทางสังคม
- 8) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการกีฬา
- 9) เสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี และปลอดภัยจากโรคระบาด
- 10) ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้เสียโอกาส คนไร้ที่พึ่ง และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 11) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน

โดยในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น จะเป็นไปตาม พระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน จังหวัด ไว้ดังนี้

- ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
- จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนา จังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
- สนับสนุนสภาพตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น



- ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
- แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
- อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล
- คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำตามที่กำหนดในกฎกระทรวง
- จัดทำกิจการอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด อาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้ อบจ. ปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ โดยการอนุมัติข้อบัญญัติต่าง ๆ เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

ดังนั้นภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 รวมทั้งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามแผนปฏิบัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ จากการวิเคราะห์ภารกิจที่สมควรสนับสนุนและขยายการพัฒนาในลำดับความสำคัญแรก มีดังนี้

- การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเน้นหนักในเรื่องการสร้างทางสาธารณะ ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การก่อสร้างและปรับปรุงทางระบายน้ำ การจัดทำให้มีและบำรุงการไฟฟ้า การจัดระบบการประปาหมู่บ้าน และประปาขนาดใหญ่
- การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่การท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยเน้นในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และการบริหารจัดการที่ดี
- การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเน้นความร่วมมือของท้องถิ่นในการจัดระบบกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การพัฒนาสวนสาธารณะ และภูมิทัศน์ต่าง ๆ รวมทั้งการสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมในชุมชน โดยเน้นหนักให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา การเรียนรู้หลักศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีอันดีงาม

ของท้องถิ่นเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมที่มีความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม

- การพัฒนาการเมืองและการบริหาร โดยเน้นหนักด้านการจัดโครงสร้างส่วนราชการ เพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งภารกิจ งบประมาณและบุคลากรที่จะได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาลตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ การพัฒนาระบบราชการไปสู่ธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การพัฒนาประชาชนให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอแนะ ตัดสินใจ
- การศึกษานอกระบบการศึกษาทางเลือก โดยเน้นเรื่องการจัดให้มีห้องสมุดประชาชนการฝึกอบรมทักษะวิชาชีพ และภารกิจด้านการศึกษาอบรม ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดจะต้องปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สำหรับภารกิจรอง ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถเลือกทำได้โดยอิสระ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- การส่งเสริมพัฒนาอาชีพและรายได้โดยเน้นอุตสาหกรรมในครัวเรือนและการรวมกลุ่มอาชีพขนาดเล็ก จนถึงขนาดกลาง
- การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเน้นหนักด้านการสร้างระบบป้องกันภัยที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี หรือเกิดบ่อย เช่น อุทกภัย วาตภัย ปัญหาความขัดแย้ง และการก่อเหตุวุ่นวายในชุมชน เป็นต้น
- การสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการประชาชน โดยเน้นเฉพาะกิจกรรมเสริมจากภารกิจหลัก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และภาคเอกชน

จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดยะลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา อันจะนำมาซึ่งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) เป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “เป็นศูนย์กลางทางด้านวิจัย บริการวิชาการที่ทันสมัย เชื่อมโยงการพัฒนาคลังปัญญาพหุวัฒนธรรมสู่การใช้ประโยชน์และขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในภูมิภาคชายแดนใต้” และมีเป้าหมายในการดำเนินงานในการมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย เกิดการบูรณาการข้ามศาสตร์ระหว่างอาจารย์ในมหาวิทยาลัย สร้างความร่วมมือกับภาคี

เครือข่ายเพื่อการวิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชายแดนภาคใต้อย่างเป็นรูปธรรม

ในการสำรวจผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี พ.ศ. 2567 สถาบันวิจัยฯ ได้รับการพิจารณาให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยการดำเนินงานครั้งนี้ สถาบันวิจัยฯ ใช้หลักการหรือหลักระเบียบวิธีวิจัยในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่มีความเที่ยงตรง มีความเป็นเหตุเป็นผล นำไปสู่การวิเคราะห์แปลผลให้เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือได้ ผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการที่ตอบสนองและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดยะลาต่อไป

## 2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ

### 2.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

สถานที่ท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเบตง หมู่ที่ ๒ ตำบลตาเนาะแมเราะ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เป็นแหล่งน้ำแร่จากธรรมชาติที่ผุดจากใต้ดิน อุดมด้วยแร่ธาตุนานาชนิด มีตาน้ำอยู่ในสระใหญ่ ซึ่งน้ำไหลหมุนเวียนตลอดเวลา มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จัดทำเป็นสระน้ำร้อนสาธารณะขนาดกลางสำหรับแช่เท้า หรือต้มน้ำอาบ การอาบน้ำแร่ แช่น้ำร้อน จะช่วยบรรเทาความปวดเมื่อยล้า บำรุงผิวพรรณ และรักษาโรคผิวหนัง โรคปวดเมื่อย โรคเหน็บชา โดยบ่อน้ำพุร้อนเบตง เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่เปิดให้บริการโดยไม่คิดค่าเข้าชม และมีการดูแลความสะอาด ภูมิทัศน์บริเวณสถานที่เพื่อให้พร้อมในการต้อนรับนักท่องเที่ยว จากสถิติเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา พบว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๖ จำนวน ๑๔๘,๕๑๕ คน และเดือนมกราคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗ จำนวน ๘๙,๔๒๕ คน

ทั้งนี้งานฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยวได้ดำเนินการจ้างเหมาบริการ ทำความสะอาดแหล่งท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเบตง และทำสัญญาจ้างเหมาบริการฯ ทุกๆ ปี โดยต้องจัดหาคนงานทำความสะอาดสถานที่ท่องเที่ยวบ่อน้ำร้อนเบตง จำนวน ๖ คน เป็นประจำทุกวัน โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๗.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.

### 2.2 งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักษ์ถิ่น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา ได้มีการวางกรอบทิศทางการพัฒนาทางด้านการศึกษา ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น 5 ปี ยุทธศาสตร์: ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม การกีฬา และภูมิปัญญาท้องถิ่น กลยุทธ์ : การลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา เพิ่มโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง อันเป็นการพัฒนาคนและสังคมในภาพรวมที่ยั่งยืน และตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยรายจ่ายเกี่ยวกับทุนการศึกษาสำหรับการนักศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษา ซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือด้อยโอกาส และการให้ความช่วยเหลือนักเรียนที่อยู่ในการครอบครัวยากจน ประสบปัญหาความเดือดร้อน กำพร้า อนาคต หรือผู้ด้อยโอกาส

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จึงได้จัดและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการศึกษา โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือด้อยโอกาสในจังหวัดยะลา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 เป็นต้นมา และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้กำหนดจัดโครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักษ์ถิ่น เพื่อสนับสนุนทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่องให้กับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือด้อยโอกาสในจังหวัดยะลา และดำเนินการให้ความ

ช่วยเหลือนักเรียนซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดยะลา เพื่อเป็นการให้โอกาสทางการศึกษา และสามารถนำความรู้ที่รับไปพัฒนาตนเองเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป ทั้งนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้จัดทำโครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักรัษณ์ ประจำปี 2567 (โครงการต่อเนื่อง) โดยเบิกจ่ายจากข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือด้อยโอกาสในพื้นที่จังหวัดยะลาได้เข้าศึกษาต่อระดับสูงกว่าการศึกษาขั้นพื้นฐาน สนับสนุนทุนการศึกษา (ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2565 - 2567) ให้กับนักศึกษาซึ่งเป็นผู้ยากจนหรือด้อยโอกาสในจังหวัดยะลา ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้รับทุนการศึกษาต่อเนื่อง (เดิม) จำนวนทั้งหมด 78 ทุน

### 2.3 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ ซึ่งกำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด เสนอต่อคณะกรรมการบริหารแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านการถ่ายโอนภารกิจ และคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีมติให้ความเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2564

ปัจจุบัน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดยะลา ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีจำนวน 38 แห่ง จากทั้งหมด 78 แห่งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดยะลา

### 2.4 งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของอัลกุรอานเป็นอย่างมาก เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ ร้อยละ 81.46 นับถือศาสนาอิสลามและความสำคัญกับอัลกุรอานมีการศึกษาอย่างจริงจังในทุกบริบทของอัลกุรอาน ซึ่งเป็นรากฐานแห่งสันติภาพ ความรู้และอิสลามนั้นเป็นสิ่งเดียวที่ไม่สามารถแยกออกจากกัน ถือเป็นสัจธรรมของศาสตร์แห่งการดำเนินชีวิตที่มีมานับแต่ปฐมคำสอนจนถึงคำสอนสุดท้ายของอิสลาม

ตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง พ.ศ.2540 (ข้อ 11) กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนา และบำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น จึงได้จัดโครงการทดสอบอัลกุรอาน 14 จังหวัดภาคใต้ เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 28 กรกฎาคม 2567 โดยการนำมิติทางศาสนาในการถ่ายทอดวัฒนธรรมวิถีชีวิตที่แสดงถึงอัตลักษณ์ วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี

ท้องถิ่น ผ่านเวทีการประกวดทดสอบการอ่าน 14 จังหวัดภาคใต้ เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนรักการอ่านอัลกุรอาน สามารถอ่านอัลกุรอานได้ถูกต้องชัดเจนตามหลักการอ่าน (ตัจญูวิด) มีความไพเราะ และให้ผู้ที่มีความสามารถด้านอ่านอัลกุรอาน ได้แสดงศักยภาพผ่านเวทีการประกวดแข่งขันเป็นตัวแทนเข้าร่วมประกวดในระดับประเทศ โดยบูรณาการร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ในงานเมาลิดกลางจังหวัดยะลา ฮ.ศ. 1445 สมาคมกอรีแห่งประเทศไทย ในอุปถัมภ์จุฬาราชมนตรี วัฒนธรรมจังหวัดยะลา ตลอดจนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในจังหวัดยะลา

ทั้งนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ได้จัดทำโครงการทดสอบอัลกุรอาน 14 จังหวัดภาคใต้ เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 18 กรกฎาคม 2567 โดยเบิกจ่ายจากข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แผนงาน การศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ งานศาสนาวัฒนธรรมท้องถิ่นงบประมาณ หอมวดค่าใช้จ่าย ประเภทรายจ่ายเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่าย งบรายจ่ายอื่น

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 28 กรกฎาคม 2567 เพื่อส่งเสริมให้เด็ก เยาวชนและประชาชนมีนิสัยรักการอ่านอัลกุรอาน สามารถอ่านได้ถูกต้องชัดเจนตามหลักการอ่าน (ตัจญูวิด) และเป็นเวทีให้เยาวชน และประชาชนที่มีความสามารถด้านการอ่านอัลกุรอานและการท่องจำอัลกุรอาน ได้แสดงศักยภาพและความสามารถของตนเอง กำหนดจัดกิจกรรม ระหว่างวันที่ 11 – 13 พฤษภาคม 2567 ณ หอประชุมสิริสวัสดิธร สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา ตำบลท่าสาป อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายกิจกรรมทดสอบการอ่านอัลกุรอาน จำนวน 56 คน และกิจกรรมท่องจำอัลกุรอาน จำนวน 42 คน รวมทั้งสิ้น 98 คน

### 3. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

### 4. ขอบเขตการสำรวจ

#### 4.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินในระยะเวลา 120 วัน ระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน – 16 กันยายน 2567

#### 4.2 ประเด็นในการสำรวจ

คณะทำงานดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรืองาน 4 งาน คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษา และการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักถิ่น 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการ

งานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และ 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน โดยประเด็นในการประเมินของแต่ละงาน จะประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

#### 4.3 พื้นที่ในการสำรวจ

พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จำนวน 8 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา รามัน กรงปินัง บันนังสตา ยะหา กาบัง ธารโต และ เบตง

#### 5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้พัฒนาแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด โดยมีรายละเอียดดังภาคผนวกที่ 1 เพื่อใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานดังนี้

1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง จังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารักถิ่น” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ประจำปีงบประมาณ 2567

4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านศาสนา โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

โดยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องให้เลือกตอบ และ/หรือเติมข้อมูลในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบมาตราส่วน 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องที่มีระดับคะแนนตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความหมายของแต่ละระดับดังนี้

- 5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด  
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อิสระตามความต้องการ

## 6. เกณฑ์และการแปลผล

จากผลการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จะนำมาแปลผลความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการหรืองานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยลารักษาถิ่น

3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

โดยเป็นผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในปีงบประมาณ 2567 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 กันยายน 2567

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม มี 2 แนวทาง ได้แก่

**แบบที่ 1** ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนดและบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น หรือโทรศัพท์สอบถาม โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น การสุ่มตัวอย่างวิธีนี้ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานโครงสร้างพื้นฐาน: การซ่อมแซมถนน และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานให้บริการเรือ



**แบบที่ 2** ทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง  
N คือ จำนวนประชากร  
e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลาไร้สัญชาติ และ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกรุอาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ปีงบประมาณ 2567 ทั้ง 4 งาน จำนวน 701 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

**ตารางที่ 1.1** จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานจ้างเหมาทำความสะอาดสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง	ปี 2566 จำนวน 148,515 คน ปี 2567 จำนวน 89,425 คน	-	200
2) งานด้านการศึกษา	โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลาไร้สัญชาติ	78 คน	66	68
3) งานด้านสาธารณสุข	งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	ประชากรในพื้นที่ตั้ง รพ.สต. 38 ตำบล	-	380
4) งานด้านศาสนา	โครงการทดสอบการอ่านอัลกรุอาน	98 คน	79	53
<b>รวม</b>				<b>701</b>

## 8. วิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนห้วยดยะลา ประจำปี พ.ศ.2567 ใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูล และการโทรศัพท์สอบถาม

**8.1 การลงพื้นที่เก็บข้อมูล** ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนห้วยดยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กระจายอยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ โดยก่อนการลงเก็บข้อมูลมีการประชุมปฐมนิเทศผู้ออกเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในรายละเอียดของงาน รวมถึงจรรยาบรรณในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

**8.2 การโทรศัพท์สอบถาม** เป็นการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ที่มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกันได้ โดยทางเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จะโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลตามแบบสอบถามทุกคำถาม และจะสอบถามกับผู้ที่ยินดีหรือเต็มใจให้ข้อมูล ณ เวลานั้นเท่านั้น เมื่อได้รับคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบคำถามแต่ละชุดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นคำตอบที่ครบถ้วนถูกต้อง สามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ ในลำดับต่อไป

**8.3 การสำรวจออนไลน์** ในการประเมินความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่ได้เดินทางมายังบ่อน้ำร้อนเบตง ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยอาจเป็นบุคคลนอกพื้นที่ ที่มาใช้บริการสถานที่ดังกล่าว

## 9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในครั้งนี้ ผู้ประเมิน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณ และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณทางสถิติ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาสร้างตัวแปรและคีย์ข้อมูลลงระบบโปรแกรมคำนวณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์สถิติหาค่าความถี่ (Range) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
- ข้อมูลระดับความพึงพอใจวิเคราะห์หาค่า
  - ค่าร้อยละ (Percentage)
  - ค่าเฉลี่ย (Mean)
  - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

2) แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนห้วยดยะลา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ  
มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ  
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ  
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจ  
น้อยที่สุด

3) นำเสนอผลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบการบรรยาย

## ส่วนที่ 2

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นผลของความพึงพอใจต่อ 4 งาน และผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง
- 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารักษากัน
- 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	61	30.50
หญิง	139	69.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	26	13.00
26 – 35 ปี	61	30.50
36 – 45 ปี	49	24.50
46 – 55 ปี	34	17.00
56 – 65 ปี	22	11.00
มากกว่า 65 ปี	8	4.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	6	3.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	52	26.00
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	40	20.00
ปริญญาตรี	85	42.50
สูงกว่าปริญญาตรี	17	8.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภทการใช้บริการ</b>		
ประชาชนในพื้นที่	84	42.00
นักท่องเที่ยว	116	58.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>สถานภาพ</b>		
เกษตรกร	6	3.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	33	16.50
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	-	-
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	63	31.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	41.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	8	4.00
นักเรียน	8	4.00
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)</b>		
กรุงเทพมหานคร	26	13.00
จังหวัดสุราษฎร์ธานี	4	2.00
จังหวัดตรัง	1	0.50
จังหวัดสงขลา	15	7.50
จังหวัดปัตตานี	24	12.00
จังหวัดยะลา	125	62.50
จังหวัดนราธิวาส	3	1.50
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา</b>		
บุคคลในครอบครัว	13	4.96
ญาติ	12	4.58

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (ต่อ)</b>		
เพื่อน/คนรู้จัก	85	32.44
โทรทัศน์	15	5.73
หนังสือพิมพ์	-	-
เว็บไซต์อบจ.	55	20.99
เฟซบุ๊ก	71	27.10
ป้ายประชาสัมพันธ์	10	3.82
วิทยุ	1	0.38
<b>รวม</b>	<b>262</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 69.50 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30.50 กลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 42.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 26.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะนักท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 58.00 และประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่บริเวณบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง ร้อยละ 42.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาได้แก่ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ คิดเป็นร้อยละ 31.50 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 13.00 และส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านทางเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 27.10

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>91.80</b>	<b>4.59</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ	96.40	4.82	0.55	มากที่สุด

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการตามขั้นตอน	87.80	4.39	0.70	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	91.20	4.56	0.62	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>89.40</b>	<b>4.47</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
4. ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการที่มีให้เลือกใช้	88.40	4.42	0.65	มากที่สุด
5. ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ	90.60	4.53	0.60	มากที่สุด
6. ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	89.20	4.46	0.66	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>89.80</b>	<b>4.49</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90.60	4.53	0.62	มากที่สุด
8. ความเชี่ยวชาญและความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำความสะอาด	89.80	4.49	0.65	มากที่สุด
9. การให้บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	90.00	4.50	0.60	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า	88.40	4.42	0.66	มากที่สุด
<b>4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>89.60</b>	<b>4.48</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>
11. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	95.20	4.76	0.55	มากที่สุด
12. การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน	92.20	4.61	0.58	มากที่สุด
13. เครื่องมือ และอุปกรณ์ได้รับการดูแลให้มีความพร้อมในการใช้งาน	91.20	4.56	0.60	มากที่สุด
14. ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ่อน้ำร้อน	79.40	3.97	0.80	มาก
<b>เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>90.20</b>	<b>4.51</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.63$ ) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.62$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.63$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ) และ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.64$ ) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อช่องทางการให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 ( $\bar{X} = 4.82$ ,  $SD = 0.55$ ) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.47$ ,  $SD = 0.64$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุดในประเด็นความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ( $\bar{X} = 4.53$ ,  $SD = 0.62$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

**ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง**

1. อยากให้แยกระหว่างบ่อแช่ตัว บ่อแช่ขา
2. ไม่ควรให้คนในพื้นที่มาอาบน้ำในบ่อแช่ขา



2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนนยะลารัษฎ์ถิ่น

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนนยะลารัษฎ์ถิ่น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	22	32.35
หญิง	46	67.65
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18 - 21 ปี	28	41.18
22 ปี ขึ้นไป	40	58.82
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ชั้นปีที่ 1 / ปวส.1 หรือเทียบเท่า	4	5.88
ชั้นปีที่ 2 / ปวส.2 หรือเทียบเท่า	1	1.47
ชั้นปีที่ 3	27	39.71
ชั้นปีที่ 4	19	27.94
ชั้นปีที่ 5	1	1.47
สำเร็จการศึกษา	16	23.53
<b>รวม</b>	<b>68</b>	<b>75.00</b>
<b>ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา</b>		
บุคคลในครอบครัว	11	10.89
ญาติ	7	6.93
เพื่อน/คนรู้จัก	18	17.82
โทรทัศน์	-	-
หนังสือพิมพ์	-	-
เว็บไซต์ต่อจ.	30	29.70
เฟซบุ๊ก	34	33.66
ป้ายประชาสัมพันธ์	-	-
วิทยุ	1	0.99
<b>รวม</b>	<b>208</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนนยะลารัษฎ์ถิ่น พบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.65 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.35 กลุ่มช่วงอายุที่

ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 22 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.82 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 18 - 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.18 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 39.71 กำลังการศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 รองลงมากำลังศึกษาอยู่ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 27.94 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาจากเฟซบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 33.66 รองลงมา คือ เว็บไซต์ อบจ. คิดเป็นร้อยละ 29.70

**ตารางที่ 2.4** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักรักษ์ถิ่น

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>94.80</b>	<b>4.74</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความชัดเจนของขั้นตอนการสมัครขอรับทุนการศึกษา	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	94.40	4.72	0.64	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	94.20	4.71	0.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>92.80</b>	<b>4.64</b>	<b>0.70</b>	<b>มากที่สุด</b>
4. การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	91.20	4.56	0.62	มากที่สุด
5. การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการมีความสะดวก	92.60	4.63	0.70	มากที่สุด
6. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	93.20	4.66	0.75	มากที่สุด
7. ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษา	93.80	4.69	0.72	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>97.60</b>	<b>4.88</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>
8. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเรื่องทุนการศึกษา	98.20	4.91	0.30	มากที่สุด
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเรื่องทุนการศึกษา	97.40	4.87	0.50	มากที่สุด
10. ความเต็มใจในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	98.20	4.91	0.53	มากที่สุด
11. การให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า	96.40	4.82	0.30	มากที่สุด

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษา และการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารักรัษณ์

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	94.80	4.74	0.64	มากที่สุด
12. ความสะดวกในการใช้งานระบบหรือแพลตฟอร์มสำหรับสมัครขอรับทุนการศึกษา	94.40	4.72	0.45	มากที่สุด
13. ความพร้อมของอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการด้านการศึกษา	94.80	4.74	0.60	มากที่สุด
14. ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทุนการศึกษา	94.20	4.71	0.55	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมของสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการ	95.80	4.79	0.55	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>95.00</b>	<b>4.75</b>	<b>0.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: งานให้บริการเรือ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X} = 4.75$ ,  $SD = 0.66$ ) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD = 0.41$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.60$ ) และ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.60$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ( $\bar{X} = 4.64$ ,  $SD = 0.70$ ) ยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการสมัครขอรับทุนการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.60$ ) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD = 0.72$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการและให้ความช่วยเหลือมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ( $\bar{X} = 4.91$ ,  $SD = 0.53$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ความเหมาะสมของสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ( $\bar{X} = 4.79$ ,  $SD = 0.55$ ) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักษ์ถิ่น

1. ควรเพิ่มทุนให้ครอบคลุม อาทิเช่น ค่าเทอม ค่าครองชีพเบื้องต้น และอุปกรณ์ในการเรียนให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับทุนอย่างครบถ้วน
2. ควรเพิ่มระยะเวลาส่งเอกสารการสมัครรับทุน

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	108	28.42
หญิง	272	71.58
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	57	15.00
26 – 35 ปี	100	26.32
36 – 45 ปี	96	25.26
46 – 55 ปี	74	19.47
56 – 65 ปี	44	11.58
มากกว่า 65 ปี	9	2.37
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	89	23.42
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	143	37.63
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	51	13.42
ปริญญาตรี	93	24.47
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.53
ด้านศาสนา	2	0.53
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
<b>สิทธิการรักษา</b>		
ชำระเงินเอง	10	2.63
สวัสดิการของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เช่น สิทธิบัตรทอง 30 บาท	229	60.26
ประกันสังคม	32	8.42
พรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ	-	-
บัตรประกันสุขภาพ	109	28.68
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 2.5 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้าน  
 สาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
เกษตรกร	103	27.11
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	150	39.47
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	9	2.37
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	26	6.84
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	11.58
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	32	8.42
นักเรียน/นักศึกษา	16	4.21
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
<b>ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)</b>		
ตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา	10	2.63
ตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา	10	2.63
ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา	10	2.63
ตำบลบุคี อำเภอเมืองยะลา	10	2.63
ตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา	10	2.63
ตำบลจะกะวี อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลเก็ระอ อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลท่าธง อำเภอรามัน	20	5.26
ตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลกอตอतीร์ อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลยะต๊ะ อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลวังพญา อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลบาลอ อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลกาลูปัง อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลอาซ่อง อำเภอรามัน	10	2.63
ตำบลกาตอง อำเภอยะหา	20	5.26
ตำบลปะแต อำเภอยะหา	10	2.63
ตำบลตาชี อำเภอยะหา	10	2.63
ตำบลบาโวีระ อำเภอยะหา	10	2.63
ตำบลละแอ อำเภอยะหา	10	2.63

ตารางที่ 2.5 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด) (ต่อ)</b>		
ตำบลยะหา อำเภอยะหา	10	2.63
ตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะหา	10	2.63
ตำบลบาละ อำเภอกาบัง	10	2.63
ตำบลกาบัง อำเภอกาบัง	20	5.26
ตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา	10	2.63
ตำบลธารโต อำเภอธารโต	10	2.63
ตำบลคีรีเขต อำเภอธารโต	10	2.63
ตำบลธารน้ำทิพย์ อำเภอเบตง	10	2.63
ตำบลตานาเยาะแมเราะ อำเภอเบตง	40	10.53
ตำบลยะรม อำเภอเบตง	20	5.26
ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอเบตง	10	2.63
<b>รวม</b>	<b>380</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา</b>		
บุคคลในครอบครัว	167	26.22
ญาติ	117	18.37
เพื่อน/คนรู้จัก	180	28.26
โทรทัศน์	22	3.45
หนังสือพิมพ์	3	0.47
เว็บไซต์อบจ.	32	5.02
เฟซบุ๊ก	65	10.20
ป้ายประชาสัมพันธ์	41	6.44
วิทยุ	10	1.57
<b>รวม</b>	<b>637</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.58 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 28.42 กลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.26 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 37.63 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า รองลงมาเป็นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 24.47 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล คือ สวัสดิการของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ เช่น สิทธิบัตรทอง 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.26 รองลงมาเป็นบัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.68 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 39.47

มีสถานภาพเป็น รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน รองลงมาเป็นเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 27.11 โดยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในตำบลตาเนาะแมเราะ อำเภอเบตง คิดเป็นร้อยละ 10.53 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาจากเพื่อน/คนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 28.26 รองลงมา คือ บุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 26.22

**ตารางที่ 2.6** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>90.40</b>	<b>4.52</b>	<b>0.58</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบริการ	90.80	4.54	0.59	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	90.20	4.51	0.55	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน	90.60	4.53	0.58	มากที่สุด
4. ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	90.20	4.51	0.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>	<b>90.20</b>	<b>4.51</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
5. การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	90.00	4.50	0.55	มากที่สุด
6. การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	89.80	4.49	0.70	มากที่สุด
7. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	90.20	4.51	0.59	มากที่สุด
8. ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ	90.40	4.52	0.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>93.20</b>	<b>4.66</b>	<b>0.60</b>	<b>มากที่สุด</b>
9. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	93.40	4.67	0.58	มากที่สุด
10. การให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค	92.60	4.63	0.67	มากที่สุด
11. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการสาธารณสุข	93.40	4.67	0.55	มากที่สุด
12. ความเต็มใจในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	93.60	4.68	0.60	มากที่สุด



ตารางที่ 2.6 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	93.20	4.66	0.59	มากที่สุด
13. ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	91.40	4.57	0.55	มากที่สุด
14. การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน	92.80	4.64	0.52	มากที่สุด
15. ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล	95.00	4.75	0.67	มากที่สุด
16. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก	93.60	4.68	0.62	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>91.80</b>	<b>4.59</b>	<b>0.86</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.86$ ) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ( $\bar{X} = 4.66$ ,  $SD = 0.60$ ,  $0.59$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.58$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.61$ ) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจของทั้งสองด้านยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ( $\bar{X} = 4.54$ ,  $SD = 0.59$ ) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย

เท่ากันที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.60$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 ( $\bar{X} = 4.68$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X} = 4.75$ ,  $SD = 0.67$ ) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

**ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**

1. อยากให้แพทย์ลงมารักษาประชาชนในตำบลตลอดไป เพราะประชาชนมีความสะดวกในการรับการรักษาและลดค่าใช้จ่ายในการไปรักษาตัวที่โรงพยาบาล
2. ยินดีอย่างยิ่งที่ตอนนี้ได้มีหมอจากโรงพยาบาลมาที่อนามัย คนไข้จะได้รับการตรวจกับหมอ และไม่ต้องเสียเวลาไปโรงพยาบาล
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีแพทย์มาให้บริการประชาชนตำบลเกาะรอกทุกวันพุธ อยากให้มาบริการต่อไปในปี 68 เพราะตำบลเกาะรอกห่างไกลจากโรงพยาบาล 20 กม.
4. ให้บริการดี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
5. อยากให้เจ้าหน้าที่บริการและให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน ตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	43	81.13
หญิง	10	18.87
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 15 ปี	11	20.75
15 – 20 ปี	18	33.96
21 – 25 ปี	12	22.64
26 – 30 ปี	6	11.32
31 – 35 ปี	-	-
36 – 40 ปี	2	3.77
41 – 50 ปี	2	3.77
51 – 55 ปี	1	1.89
55 – 60 ปี	-	-
61 ปีขึ้นไป	1	1.89
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	39	73.58
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	2	3.77
ปริญญาตรี	4	7.55
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.89
ด้านศาสนา เช่น ปอเนาะฮาฟิส	7	13.21
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>ที่อยู่ (อำเภอ/จังหวัด)</b>		
อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่	1	1.89
อำเภอลำทับ จังหวัดกระบี่	1	1.89
อำเภอน้ำคลอง จังหวัดกระบี่	1	1.89
อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต	1	1.89
อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล	1	1.89
อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช	7	13.21
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา	13	13.21

ตารางที่ 2.7 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ที่อยู่ (อำเภอ/จังหวัด) (ต่อ)</b>		
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี	7	5.66
อำเภอยะรัง จังหวัดปัตตานี	3	5.66
อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี	7	13.21
อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี	3	5.66
อำเภอทุ่งยางแดง จังหวัดปัตตานี	1	1.89
อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี	1	1.89
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา	2	3.77
อำเภอยะหา จังหวัดยะลา	1	1.89
อำเภอบงนันทา จังหวัดยะลา	2	3.77
อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส	1	1.89
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>
<b>ช่องทางการทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา</b>		
ญาติ	1	1.85
เพื่อน/คนรู้จัก	3	5.56
โทรทัศน์	0	0.00
หนังสือพิมพ์	0	0.00
เว็บไซต์อบจ.	1	1.85
เฟซบุ๊ก	3	5.56
ป้ายประชาสัมพันธ์	0	0.00
วิทยุ	0	0.00
ครู/ผู้อำนวยการ	29	53.70
ศูนย์กอรီ	17	31.48
<b>รวม</b>	<b>53</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทำงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน พบว่า โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 81.13 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 18.87 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 15 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.96 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.64 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 73.58 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับด้านศาสนา เช่น ปอเนาะฮาฟิส คิดเป็นร้อยละ 13.21 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา คิดเป็นร้อยละ 13.21 รองลงมาได้แก่ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี และอำเภอมายอ จังหวัดปัตตานีมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.21 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาจากครู/ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมา คือ บุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 31.48

**ตารางที่ 2.8** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>93.80</b>	<b>4.69</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมการทดสอบ	93.80	4.69	0.60	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	93.80	4.69	0.62	มากที่สุด
3. ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินการทดสอบ	93.80	4.69	0.71	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ</b>	<b>92.00</b>	<b>4.60</b>	<b>0.61</b>	<b>มากที่สุด</b>
4. การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสมเข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	92.20	4.61	0.58	มากที่สุด
5. การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	91.40	4.57	0.64	มากที่สุด
6. ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	92.60	4.63	0.60	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	<b>96.20</b>	<b>4.81</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในโครงการ	97.00	4.85	0.55	มากที่สุด
8. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการจัดการและให้คำแนะนำ	95.60	4.78	0.55	มากที่สุด
9. ความเต็มใจในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	96.00	4.80	0.53	มากที่สุด
10. การให้บริการได้ทันเวลาที่ไม่ว่างและมี ความเสมอภาค	96.00	4.80	0.55	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>89.60</b>	<b>4.48</b>	<b>0.67</b>	<b>มากที่สุด</b>
11. ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสถานที่ที่ใช้ในการทดสอบ	93.40	4.67	0.51	มากที่สุด
12. ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในโครงการ	92.20	4.61	0.52	มากที่สุด

ตารางที่ 2.8 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)				
13. ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน	88.60	4.43	0.85	มากที่สุด
14. ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพัก	84.40	4.22	0.81	มากที่สุด
<b>เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน</b>	<b>93.00</b>	<b>4.65</b>	<b>0.62</b>	<b>มากที่สุด</b>

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.67$ ) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ ,  $SD = 0.55$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD = 0.64$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.61$ ) และ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.67$ ) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและขั้นตอนการให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมการทดสอบ รวมถึงขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินการทดสอบ ทั้ง 3 ประเด็นมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD = 0.60$ ,  $0.62$ ,  $0.71$ ) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ( $\bar{X} = 4.63$ ,  $SD = 0.60$ ) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุดในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในโครงการ

มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ( $\bar{X} = 4.85$ ,  $SD = 0.55$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสถานที่ที่ใช้ในการทดสอบ ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ( $\bar{X} = 4.67$ ,  $SD = 0.51$ ) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

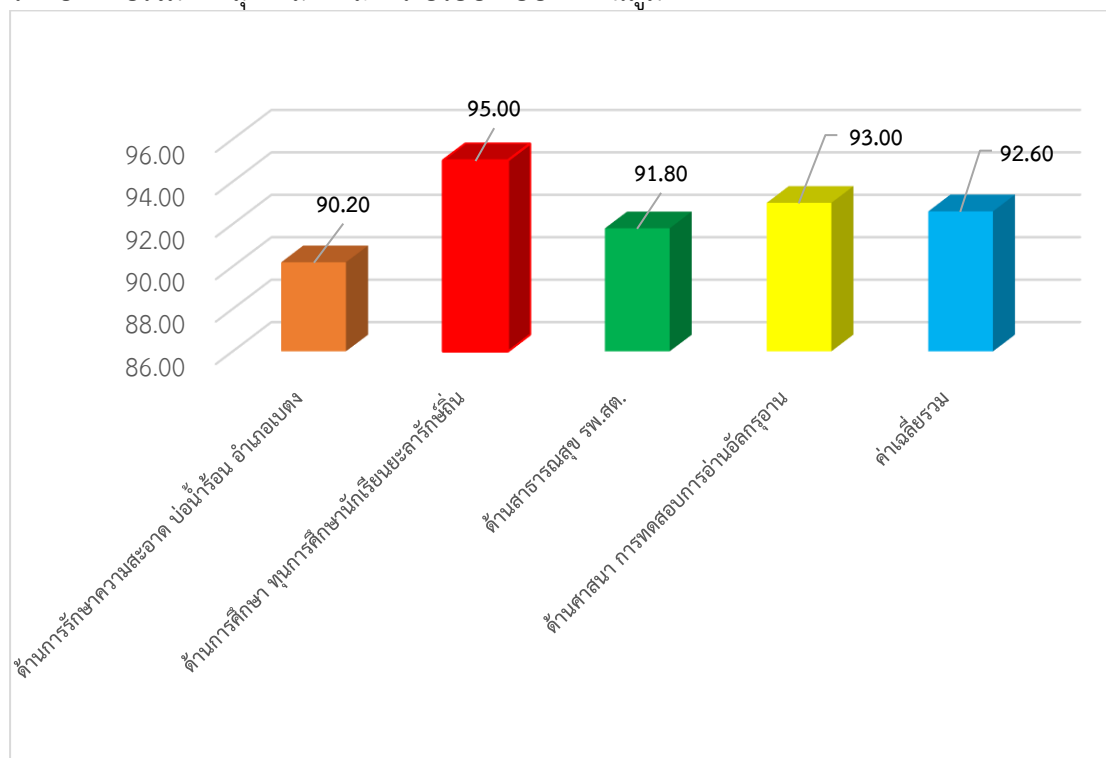
ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

1. กำหนดการไม่ชัดเจนทำให้มีคนที่ต้องสละสิทธิ์
2. ห้องน้ำไม่เพียงพอ ระยะเวลาไกลเกินไป
3. อยากให้แบ่งห้อง สำหรับซ้อมกอรีเพื่อให้เสียงไม่ชนกัน
4. อยากให้เพิ่มระยะเวลาเปิดรับสมัครมีเวลามากกว่านี้

## 5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

### 5.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานในภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน พบว่า งานที่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารักษ์ถิ่น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ( $\bar{X} = 4.75, SD = 0.56$ ) อยู่ในระดับได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00 ( $\bar{X} = 4.65, SD = 0.62$ ) และงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59, SD = 0.60$ ) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด งานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51, SD = 0.63$ ) โดยยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ในภาพรวมเมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ( $\bar{X} = 4.63, SD = 0.61$ ) โดยสามารถแปลผลระดับความพึงพอใจได้ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลการเปรียบเทียบดังแผนภูมิที่ 1



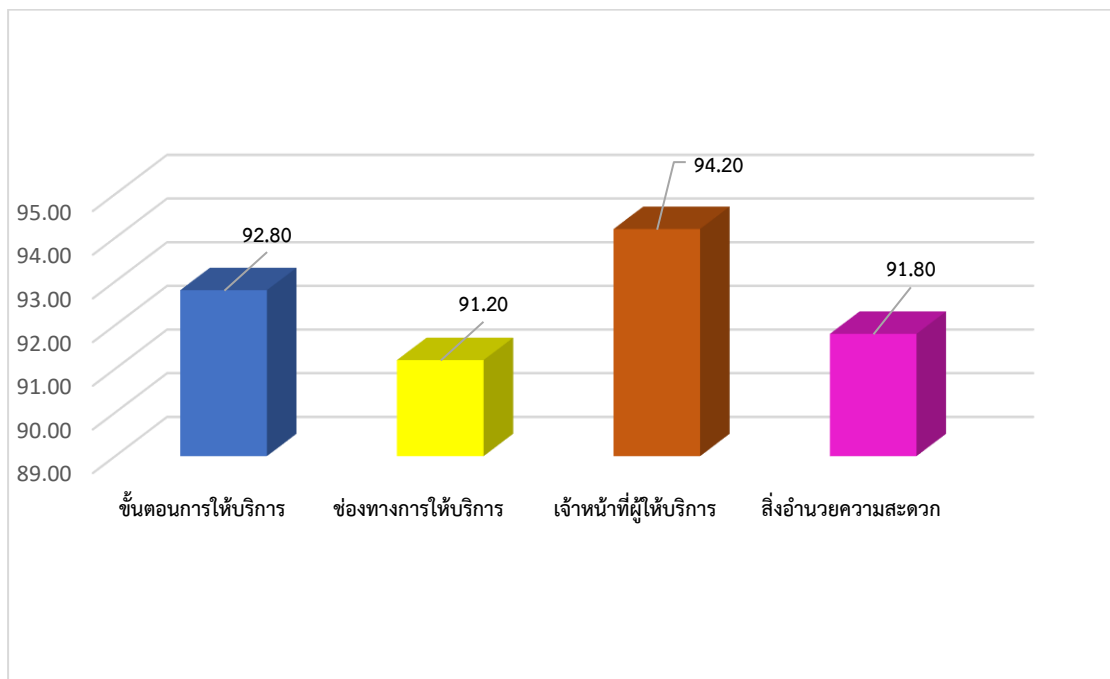
แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



## 5.2 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละกรอบการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ผลการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

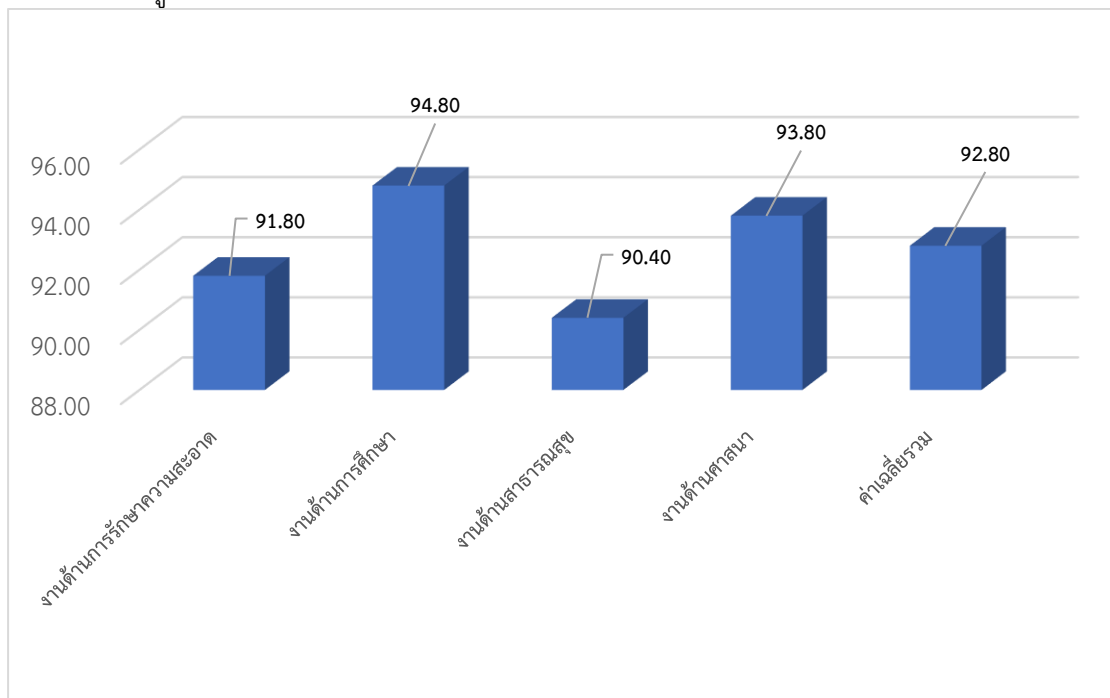
ในภาพรวมของทั้ง 4 งานพบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.80 ( $\bar{X} = 4.64$ ,  $SD = 0.61$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.63$ ) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $SD = 0.64$ ) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เช่นเดียวกับกรอบการประเมินด้านอื่น ๆ ผลการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

เมื่อพิจารณากรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุดได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนนยะลารักษิณ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.60$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา

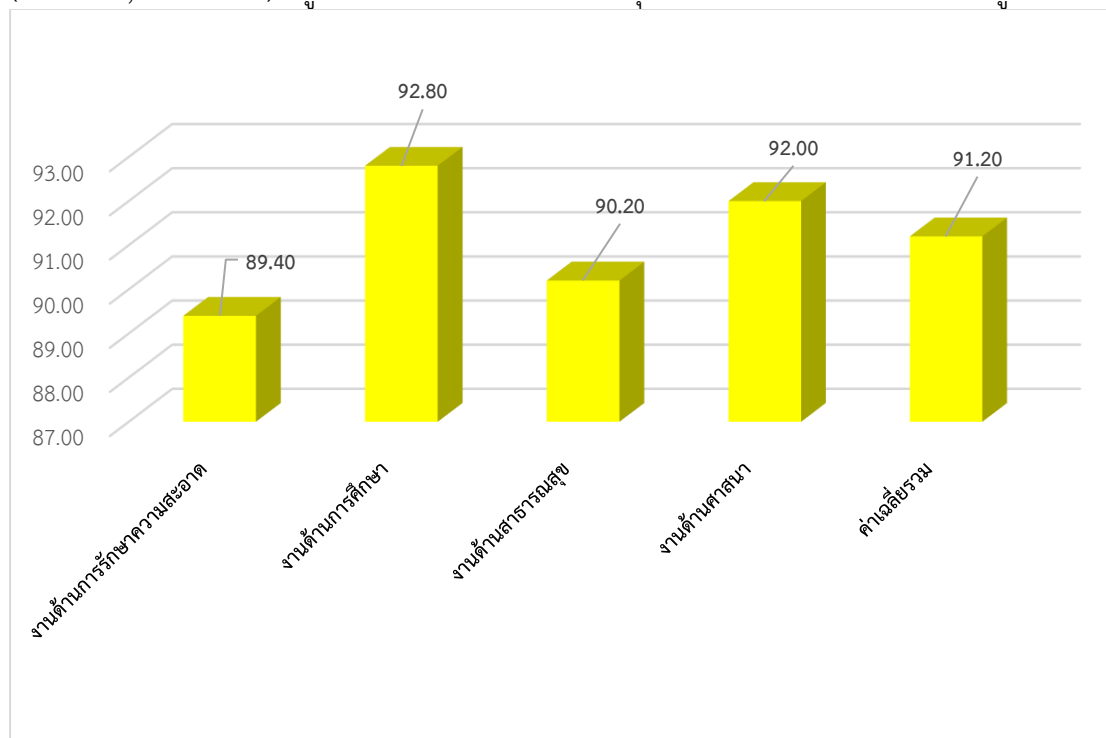
ได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ( $\bar{X} = 4.69$ ,  $SD = 0.64$ ) โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ถัดมาได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.62$ ) และงานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ( $\bar{X} = 4.52$ ,  $SD = 0.58$ ) โดยยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน และค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 ( $\bar{X} = 4.64$ ,  $SD = 0.61$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ

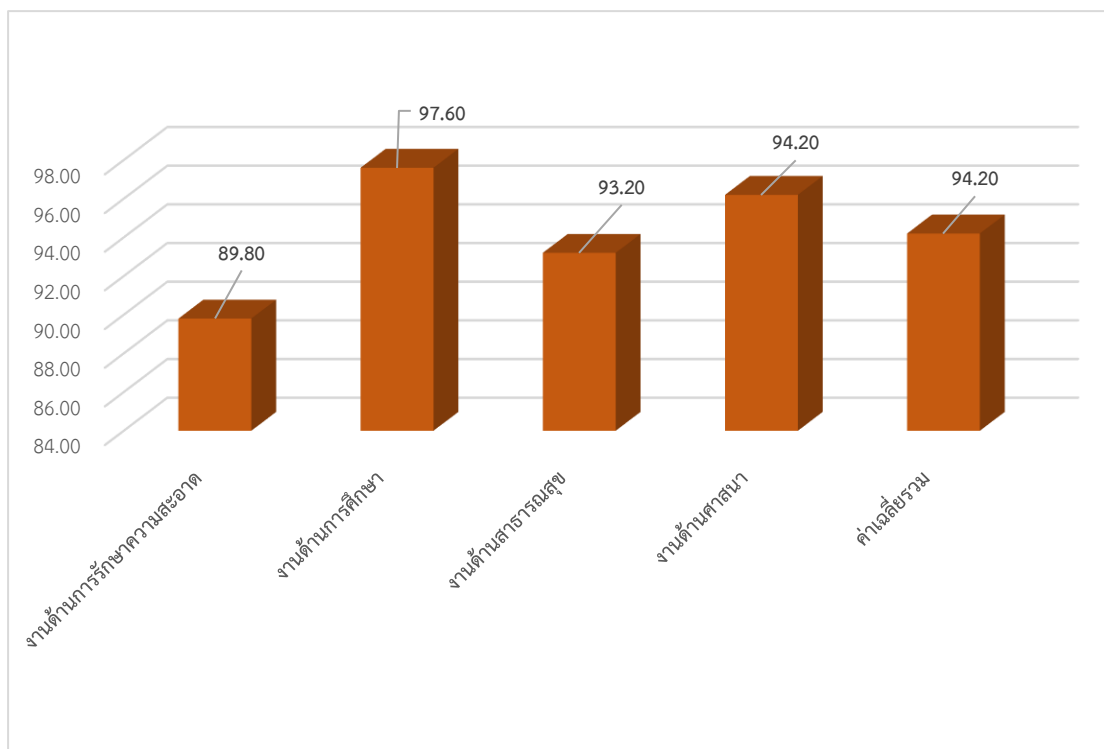
ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลาไร้สัญชาติ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ( $\bar{X} = 4.60$ ,  $SD = 0.61$ ) ถัดมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ( $\bar{X} = 4.51$ ,  $SD = 0.61$ ) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำ

ความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.47 คิดเป็นร้อยละ 89.40 แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $SD = 0.64$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 4



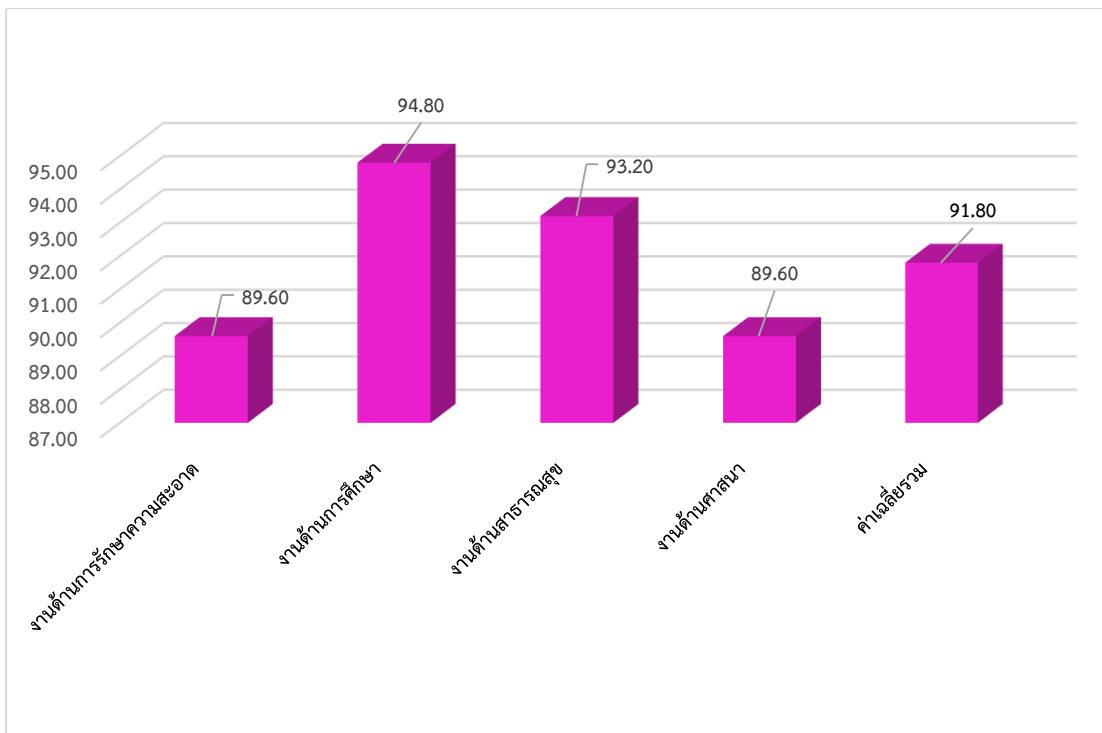
แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางให้บริการ

ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยลารักษ์ถิ่น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.88 คิดเป็นร้อยละ 97.60 ( $\bar{X} = 4.88$ ,  $SD = 0.41$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.20 ( $\bar{X} = 4.81$ ,  $SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ถัดมาได้แก่งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ( $\bar{X} = 4.66$ ,  $SD = 0.60$ ) และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ( $\bar{X} = 4.49$ ,  $SD = 0.63$ ) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับงานด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ( $\bar{X} = 4.71$ ,  $SD = 0.55$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 5



#### แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกับในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุดได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยลารักษ์ถิ่น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ( $\bar{X} = 4.74$ ,  $SD = 0.64$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 ( $\bar{X} = 4.66$ ,  $SD = 0.59$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อ่างเก็บน้ำและงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60 ( $\bar{X} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ,  $0.67$ ) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ( $\bar{X} = 4.59$ ,  $SD = 0.63$ ) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 โครงการ/งาน พบว่าทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51–4.75 หรือ ร้อยละ 90.20–95.00) ดังนี้

- 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 90.20
- 2) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยลารักถิ่น ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 95.00
- 3) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.80
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 93.00

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินเป็นดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.80
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.20
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 94.20

- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.80 โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 92.60 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล



## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง จังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง จังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2567 ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง จังหวัดยะลา”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

##### 2. อายุ

- ต่ำกว่า 26 ปี  26 – 35 ปี  36 – 45 ปี  
 46 – 55 ปี  56 – 65 ปี  มากกว่า 65 ปี

##### 3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
 อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. ประเภทการใช้บริการ

- ประชาชนในพื้นที่  
 นักท่องเที่ยว

##### 4.1 สถานภาพ

- เกษตรกร  รับจ้าง/ ลูกจ้างเอกชน  
 ผู้นำชุมชน/ ผู้นำศาสนา  ข้าราชการ/ ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ  
 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว  แม่บ้าน/ พ่อบ้าน  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



## 4.2 ที่อยู่

4.2.1 อำเภอ.....

4.2.2 จังหวัด.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคคลในครอบครัว     ญาติ     เพื่อน/คนรู้จัก     โทรทัศน์  
 หนังสือพิมพ์     เว็บไซต์อบจ.     เพชบุรี     ป้ายประชาสัมพันธ์  
 วิทยุ     อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อน อำเภอเบตง จังหวัดยะลา”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของขั้นตอนการให้บริการ					
ความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินการตามขั้นตอน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการที่มีให้เลือกใช้					
ความสะดวกในการเข้าถึงช่องทางการให้บริการ					
ความเหมาะสมของช่องทางการให้บริการกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ความเชี่ยวชาญและความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการทำความสะอาด					
การให้บริการอย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่					
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน					
เครื่องมือ และอุปกรณ์ได้รับการดูแลให้มีความพร้อมในการใช้งาน					
ความสะอาดของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในบ่อน้ำร้อน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

---

**\*\*\* ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***  
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารัศมีถิ่น”

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารัศมีถิ่น” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2567 ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารัศมีถิ่น”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี  18 - 21 ปี  22 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ชั้นปีที่ 1 / ปวส.1  ชั้นปีที่ 2 / ปวส.2  ชั้นปีที่ 3  ชั้นปีที่ 4

4. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> บุคคลในครอบครัว | <input type="checkbox"/> ญาติ                   | <input type="checkbox"/> เพื่อน/คนรู้จัก | <input type="checkbox"/> โทรทัศน์          |
| <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์    | <input type="checkbox"/> เว็บไซต์อบจ.           | <input type="checkbox"/> เฟซบุ๊ก         | <input type="checkbox"/> ป้ายประชาสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> วิทยุ           | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |  |  |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนนาระลาภศึกษ์”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
ความชัดเจนของขั้นตอนการสมัครขอรับทุนการศึกษา					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ</b>					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการมีความสะดวก					
ช่องทางติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการเกี่ยวกับทุนการศึกษา					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำเรื่องทุนการศึกษา					
ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเรื่องทุนการศึกษา					
ความเต็มใจในการให้บริการและให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่					
การให้บริการได้ทันที่ที่ไม่ว่าง					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
ความสะดวกในการใช้งานระบบหรือแพลตฟอร์มสำหรับสมัครขอรับทุนการศึกษา					
ความพร้อมของอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการด้านการศึกษา					
ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทุนการศึกษา					
ความเหมาะสมของสถานที่หรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

---

**\*\*\* ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***  
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699



## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงาน สาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2567 ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุป เป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### 1. เพศ

ชาย  หญิง

##### 2. อายุ

ต่ำกว่า 26 ปี  26 – 35 ปี  36 – 45 ปี  
 46 – 55 ปี  56 – 65 ปี  มากกว่า 65 ปี

##### 3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
 อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. สิทธิการรักษา

ชำระเงินเอง สวัสดิการของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 ประกันสังคม  พรบ. ผู้ประสบภัยจากรถ  
 บัตรประกันสุขภาพ  อื่นๆ

##### 4.1 สถานภาพ

เกษตรกร  รับจ้าง/ ลูกจ้างเอกชน

- ผู้นำชุมชน/ ผู้นำศาสนา
- ข้าราชการ/ ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ
- ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
- แม่บ้าน/ พ่อบ้าน
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4.2 ที่อยู่

4.2.1 ตำบล.....

4.2.2 อำเภอ.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่าน

ช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคคลในครอบครัว
- ญาติ
- เพื่อน/คนรู้จัก
- โทรศัพท์
- หนังสือพิมพ์
- เว็บไซต์อบจ.
- เพชบุ๊ก
- ป้ายประชาสัมพันธ์
- วิทยุ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนและรับบริการ					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
ความเหมาะสมของเวลาในการติดต่อและรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
การให้บริการได้ทันทั่วถึงและไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการสาธารณสุข					
ความเต็มใจในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน					
ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล					
ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องพัก					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

\*\*\* ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699





## แบบสอบถาม

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านศาสนา โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2567

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านศาสนา โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2567 ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุป เป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านศาสนา โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### 1. เพศ

ชาย  หญิง

##### 2. อายุ

ต่ำกว่า 15 ปี  15 – 20 ปี  21 – 25 ปี  
 26 – 30 ปี  31 – 35 ปี  36 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 55 ปี  55 – 60 ปี  
 61 ปีขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/เทียบเท่า  
 อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

##### 4. ที่อยู่

5.1 อำเภอ.....

5.2 จังหวัด.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- บุคคลในครอบครัว     ญาติ     เพื่อน/คนรู้จัก     โทรทัศน์  
 หนังสือพิมพ์     เว็บไซต์อบจ.     เฟซบุ๊ก     ป้ายประชาสัมพันธ์  
 วิทยุ     อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านศาสนา โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  
 4 หมายถึง พึงพอใจมาก  
 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>					
ความชัดเจนของขั้นตอนการลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมการทดสอบ					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินการทดสอบ					
<b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
<b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในโครงการ					
ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการจัดการและให้คำแนะนำ					
ความเต็มใจในการให้บริการและการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่					
การให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
<b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
ความสะอาดและความพร้อมในการใช้งานของสถานที่ที่ใช้ในการทดสอบ					
ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในโครงการ					
ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน					
ความเพียงพอและความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ จุดพัก					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

---

**\*\*\* ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***  
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา  
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699

ภาคผนวก ข

ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน

### การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง



งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล





ผลการดำเนินงาน

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดบ่อน้ำร้อนอำเภอเบตง



งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนยะลารักษณิน



งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานการเข้ารับบริการงานสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล



งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน



ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ๕๖๓๑ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา  
และองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีเขต

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗  
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
และหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลคีรีเขต ลงวันที่ ๑๐ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์  
ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคีรีเขต ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๖๗ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา  
๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยฯ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน  
ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรียา สุขจันทร์	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร. อัจฉราพร ยกขุน	รองประธานกรรมการ
๑.๓ รองศาสตราจารย์ ดร. ชินีเพ็ญ มะลิสสุวรรณ	กรรมการ
๑.๔ อาจารย์ ดร. มีสวินี สาและ	กรรมการ
๑.๕ อาจารย์ ดร. คินจันทร์ ณ นคร	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

๒.๑ อาจารย์ ดร. อัจฉราพร ยกขุน	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาวริชมา สาเมื้อ	กรรมการ
๒.๓ นางสาวลักขณาวัตี ชุ่มแก้ว	กรรมการ
๒.๔ นางสาวบาริยะห์ แซ่เซ็ง	กรรมการ
๒.๕ นางสาวนัสรี มะแน	กรรมการ
๒.๖ นางสาววาสนา รินทร์ส	กรรมการ
๒.๗ นางสาวรอฮานา ดาคาเอง	กรรมการ
๒.๘ นางสาวพิตรีนา ดาราแม่	กรรมการ
๒.๙ นางสาววีรดา บินตุซัยด์ เส็มไซ	กรรมการ
๒.๑๐ นางสาวพาดิเมาะ อาแยกาจิ	กรรมการ
๒.๑๑ นายมุฮัมมัดตายุดีน บาฮะคีร์	กรรมการ
๒.๑๒ นายซูโบตี โต๊ะโมะ	กรรมการ
๒.๑๓ นายกันตกาล อูร์เคนทร์	กรรมการ
๒.๑๔ นางสาวซุรียาณี อาบูวะ	กรรมการ

๒.๑๕. นางสาวบุรีชัน...



- ๒ -

๒.๑๕ นางสาวนุรีชัน เปาะนา	กรรมการ
๒.๑๖ นางกาญจนารักษ์ เทพนรงค์	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวฮานูณา มุสะอะรง	กรรมการ
๒.๑๘ นางสาวดารารัตน์ ดำรงฤทธิ์	กรรมการ
๒.๑๙ นายจตุพร แสนบ่อโต	กรรมการ
๒.๒๐ นางสาวรัตนา พงศ์สิงห์	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาวอำพร ท่าตะ	กรรมการ
๒.๒๒ นางสาวนัสรีนา เจ๊ะมะ	กรรมการ
๒.๒๓ นางสาวธิดา โหะดา	กรรมการ
๒.๒๔ นางสาวนุรีย์ยา แจ่มมะชู	กรรมการ
๒.๒๕ นางสาวมุสลิมะห์ หะยีบือซา	กรรมการ
๒.๒๖ นางสาวกานีรา อับดุลละบุตร	กรรมการ
๒.๒๗ นางสาวอาซามี่ ซิบะ	กรรมการ
๒.๒๘ นางสาวรอสีตา สอนดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้บุคคลที่รับการแต่งตั้งตามคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ยุติธรรม และบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่วางไว้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการเป็นที่เสร็จเรียบร้อย

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย นามบุรี)

รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

