รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ประจำปีงบประมาณ 2569







สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2569

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) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้จังหวัดยะลา 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกล การดำเนินการครั้งนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลและดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งคาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำ
สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ปีงบประมาณ 2569 จำนวน 4 โครงการ ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจร้อยละเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.59 – 4.95 หรือ ร้อยละ 91.80 – 99.00) ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

4) งานด้านเครื่องจักรกล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.46 คิดเป็นร้อยละ 93.80 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล คะแนนเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล คะแนนเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล คะแนนเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5) ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล คะแนนเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมใน 4 โครงการ/งาน พบว่า งานด้านเครื่องจักรกล ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 และงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สารบัญ

หน้า

คำนำ ..... ก
บทสรุปผู้บริหาร ..... ข
สารบัญ ..... ค
สารบัญตาราง ..... จ
สารบัญแผนภูมิ ..... ฉ
ส่วนที่ 1 บทนำ 1
1. ความเป็นมาและความสำคัญ 1
2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ 8
3. วัตถุประสงค์การสำรวจ 11
4. ขอบเขตการสำรวจ 11
5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ 12
6. เกณฑ์และการแปลผล 12
7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 13
8. วิธีการเก็บข้อมูล 15
9. การวิเคราะห์ข้อมูล 15
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 16
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา 16
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา 22
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา 27
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล 33
5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา 39

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ 44
ภาคผนวก..... 45
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล 46
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน..... 55
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา 60

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล 13
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา 16
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา 18
ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา 22
ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา 23
ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา . 27
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา 29
ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกล 33
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล 34

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา..... 39
แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา 40
แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ 41
แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ 41
แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 42
แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก 43
แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน.... 44

ส่วนที่ 1 บทนำ

---

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก ในปีพ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่ คณะกรรมการจังหวัด ยังมิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย ต่อมาในปี พ.ศ. 2481 ได้มีการตราพระราชบัญญัติ สภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้น โดยมีความประสงค์ที่จะแยกกฎหมายที่เกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของพระราชบัญญัติ ฯ นั้น ยังมิได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและ บทบาทของสภา จังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของ คณะกรรมการจังหวัด เท่านั้น จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบบริหาร ราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ โดยตรง แทน คณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่งพระราชบัญญัติ ฯ นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

แต่เนื่องจากบทบาทการดำเนินงานของสภาจังหวัดในฐานะที่ปรึกษา ซึ่งคอยให้คำแนะนำ และควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของจังหวัด ไม่สู้จะได้ผลสมความมุ่งหมายเท่าใดนัก จึงทำให้เกิด แนวความคิดที่จะปรับปรุงบทบาทของสภาจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ประชาชนได้มามีส่วนใน การปกครองตนเองยิ่งขึ้น ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2498 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการส่วนจังหวัด พ.ศ.2498 อันมีผลให้เกิด “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้น ตามกฎหมายมีฐานะ เป็นนิติบุคคลแยกจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค ต่อมาประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่น รูปหนึ่ง

จนกระทั่งปี พ.ศ. 2540 ได้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การ บริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ขึ้น กำหนดให้ฝ่ายบริหาร (นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด) มาจาก การเลือกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นเพียงผู้กำกับดูแล ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2547 ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีนายอับดุลลาเต๊ะ ยากัด เป็นนายกองค์การบริหารส่วน จังหวัดคนแรกที่มาจากการเลือกของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายอาซิส เบ็ญหาวัน เป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา คนแรกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 ถนนวงเวียน 2 ตำบลสะเตง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “องค์กรธรรมาภิบาล เศรษฐกิจมั่นคง คุณภาพ ชีวิตที่ดี” โดยได้นำประเด็นการพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเขตจังหวัด ซึ่งคำนึงถึงการบูรณาการยุทธศาสตร์ประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติมาวางกลยุทธ์ใหม่ ตลอดจนมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สร้างองค์กรให้มีคุณภาพ ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง เสริมสร้างรายได้ให้กับภาคเกษตรกรรม กระตุ้นเศรษฐกิจ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมที่ดี ภายใต้พันธกิจ 11 ประการ ดังนี้

1) ส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการท้องถิ่น

2) พัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้

3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการและเน้นการสร้างเครือข่าย

4) พัฒนาการศักยภาพภาคการเกษตร และการท่องเที่ยว เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม

5) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม ให้รองรับนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเพื่อชุมชน การจราจร และการขนส่งให้ได้มาตรฐานความปลอดภัย

6) ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัยและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

7) เสริมสร้างโอกาส ลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา และความเท่าเทียมทางสังคม

8) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการกีฬา

9) เสริมสร้างสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี และปลอดภัยจากโรคระบาด

10) ส่งเสริมและพัฒนาเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้เสียโอกาส คนไร้ที่พึ่ง และผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

11) ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้เกิดความยั่งยืน

ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ โดยคำนึงว่าภารกิจที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้น ควรสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารของผู้บริหารท้องถิ่น ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1.1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทางบกทางน้ำ มาตรา 17(13)
- การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มาตรา 17(16)
- การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร มาตรา 17(21)
- การสาธารณูปการ มาตรา 45(6) ประกอบ มาตรา 31 (3)
- การจัดให้มีและบำรุงทางน้ำและทางบก มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(5)
- การจัดให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(9)
- การจัดให้น้ำสะอาดหรือการประปา มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(11)
- การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(11)

- การจัดให้มีและการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(12)

1.2) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- การจัดการศึกษา มาตรา 17(6)
- การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มาตรา 17(19)
- การป้องกันโรค การบำบัดโรค และการจัดตั้งและการบำรุงสถานพยาบาล มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(4)
- การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส
- การรักษาความสะอาดของถนน ทางเดิน และที่สาธารณะ มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(7)
- การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ มาตรา45 (6) ประกอบมาตรา 31(10)
- การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31(13)
- การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สาหรับการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(14)
- การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(15)

1.3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน มาตรา 17 (7)
- การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาตรา 17 (22)
- การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด มาตรา 17 (23)
- การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนในเขตสภาตำบล มาตรา 45(6) ประกอบมาตรา 31(1)

1.4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- การจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด มาตรา 45 (2) และมาตรา 17(1)
- การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง มาตรา 17(17)
- การส่งเสริมการท่องเที่ยว มาตรา 17(4)
- การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ มาตรา 17 (15)

1.5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- การคุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 45(7) และมาตรา 17(5)
- การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม มาตรา 17 (10)
- การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม มาตรา 17 (11)
- การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31(8)
- การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ มาตรา 17 (12)

1.6) ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- การจัดการศึกษา มาตรา 17 (6)
- บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น มาตรา 45(7 ทวิ)
- การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น มาตรา 17(18)
- การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ มาตรา 17(20)
- การศึกษา การทำนุบำรุงศาสนา และการส่งเสริมวัฒนธรรม มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31(2)

1.7) ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น มาตรา 45 (3) และมาตรา 17(2)
- สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น มาตรา 17(25)
- ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 45(4) และมาตรา 17(3)
- การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มาตรา 45(5) และมาตรา 17(4)
- การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มาตรา 17(26)
- การดำเนินการการเลือกตั้ง
- การรักษาความสะอาด และความปลอดภัยสถานที่ราชการ

นับตั้งแต่ปี 2540 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบอำนาจหน้าที่ไปจากเดิมโดยจะมีหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งเน้นการประสานงานการพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับต่ำกว่าภายในจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 45 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาไว้ดังนี้

1) ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย
2) จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3) สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4) ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5) แบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น
6) อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะในเขตสภาตำบล
7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8) จัดทำกิจการ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้ อบจ. จัดทำตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง
9) จัดทำกิจการอื่น ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เช่น พ.ร.บ. กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาอาจจัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่น หรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาอื่นนอกเขตจังหวัดได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากองค์กรนั้น ๆ รวมทั้งอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคที่มอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาปฏิบัติ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง

อำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ฝ่ายบริหารจะเป็นผู้ดำเนินการโดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายนิติบัญญัติ โดยการอนุมัติข้อบัญญัติต่าง ๆ เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี เป็นต้น

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดจะดำเนินการ

ภารกิจหลัก ตามแผนนี้หมายถึง ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 รวมทั้งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามแผนปฏิบัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งบัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ และได้วิเคราะห์ภารกิจตามเทคนิค Swot Analysis แล้ว มีสถานภาพการพัฒนาอยู่ในเกณฑ์ดีถึงดีมาก สมควรสนับสนุนและขยายการพัฒนาในลำดับความสำคัญแรก โดยกำหนดภารกิจหลัก ดังนี้

1) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเน้นหนักในเรื่องการสร้างทางสาธารณะที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การก่อสร้างและปรับปรุงทางระบายน้ำ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้า การจัดระบบการประปาหมู่บ้าน และประปาขนาดใหญ่
2) การส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่การท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเชิงอนุรักษ์ การท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงเกษตร โดยเน้นในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว และการบริหารจัดการที่ดี
3) การพัฒนาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยเน้นความร่วมมือของท้องถิ่นในการจัดระบบกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล การบำบัดน้ำเสีย การพัฒนาสวนสาธารณะ และภูมิทัศน์ต่าง ๆ รวมทั้งการสำรวจ ศึกษา และวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
4) การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรมในชุมชน โดยเน้นหนักให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตามนโยบายปฏิรูปการศึกษา การเรียนรู้หลักศาสนาและวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคมที่มีความแตกต่างทางศาสนาและวัฒนธรรม
5) การพัฒนาการเมืองและการบริหาร โดยเน้นหนักด้านการจัดโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับภารกิจตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งภารกิจ งบประมาณและบุคลากรที่จะได้รับการถ่ายโอนจากรัฐบาลตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องปฏิบัติ การพัฒนาระบบราชการไปสู่ธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ การสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง การพัฒนาประชาชนให้ตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการมีส่วนรวมรับรู้และร่วมเสนอแนะ ตัดสินใจ
6) การศึกษานอกระบบการศึกษาทางเลือก โดยเน้นเรื่องการจัดให้มีห้องสมุดประชาชน การฝึกอบรมทักษะวิชาชีพ และภารกิจด้านการศึกษาอบรม ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะต้องปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจรอง ตามแผนนี้ หมายถึง ภารกิจที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสำคัญเป็นลำดับรอง รวมทั้งภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามแผนปฏิบัติการกำหนด ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด สามารถเลือกทำได้โดยอิสระ โดยกำหนดภารกิจรองด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) การส่งเสริมพัฒนาอาชีพและรายได้โดยเน้นอุตสาหกรรมในครัวเรือนและการรวมกลุ่มอาชีพขนาดเล็ก จนถึงขนาดกลาง

2) การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเน้นหนักด้านการสร้างระบบป้องกันภัยที่มักจะเกิดขึ้นเป็นประจาทุกปี หรือเกิดบ่อย เช่น อุทกภัย วาตภัย ปัญหาความขัดแย้ง และการก่อเหตุวุ่นวายในชุมชน เป็นต้น
3) การสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการประชาชน โดยเน้นเฉพาะกิจกรรมเสริมจากภารกิจหลัก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และภาคเอกชน

2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ

2.1 งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้จังหวัดยะลา

จังหวัดยะลาประสบปัญหานักเรียน นักศึกษาต้องออกจากการศึกษากลางคัน หรือประสบภาวะเสี่ยงหลุดจากระบบการศึกษา รวมถึงไม่ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น สูงเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ ซึ่งเกิดจากหลากหลายสาเหตุ เช่น ความยากจน ปัญหาด้านพฤติกรรม การปรับตัว ปัญหาด้านสุขภาพ ขาดการสนับสนุนจากครอบครัว การย้ายถิ่นตามผู้ปกครอง เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์ลึกลงไปจะพบว่าในเด็กหรือเยาวชนหนึ่งคนที่ต้องหลุดจากระบบการศึกษานั้น จะประสบปัญหาหลายด้านประกอบกัน ซึ่งการแก้ไขเฉพาะปัญหาความยากจนเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะทำให้คงอยู่ในระบบการศึกษาได้ เด็กและเยาวชนเหล่านี้จะไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง หรือใช้วิธีแก้ปัญหาโดยขาดวุฒิภาวะซึ่งอาจไม่สามารถขจัดปัญหาได้ หรือบางกรณีปัญหาอาจบานปลายจนส่งผลเสียร้ายแรงมากขึ้น ดังนั้น การดูแลเอาใจใส่ การเข้าใจ การรับฟัง และการให้คำปรึกษาที่ถูกต้องแก่เด็กหรือเยาวชนที่ประสบปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญก็คือคนในครอบครัวและครูในโรงเรียนซึ่งมีความใกล้ชิดกับเด็กและเยาวชนมากที่สุด

เมื่อปีงบประมาณ 2567 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้จัดทำแบบสำรวจถึงสภาพปัญหานักเรียนในระดับมัธยมศึกษาที่อาจส่งผลให้หลุดจากระบบการศึกษา และประสบการณ์หรือความรู้ในการให้คำปรึกษาของครูแก่นักเรียนที่ประสบปัญหา โดยมีครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษาจากสถานศึกษาสังกัดต่าง ๆ ร่วมตอบแบบสำรวจ พบว่าปัญหาของนักเรียนที่มีผู้ตอบมากที่สุด คือ ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมา คือ ปัญหานักเรียนออกกลางคัน คิดเป็นร้อยละ 52.2 สำหรับความรู้และประสบการณ์ของครูเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนที่ประสบปัญหา พบว่า มีครูที่ตอบว่ามีประสบการณ์แต่ยังขาดความรู้ที่ถูกต้องและครูที่ตอบว่ายังขาดประสบการณ์และความรู้ถึงร้อยละ 52.4 และมีครูอีกร้อยละ 60.9 ที่ตอบว่ายังไม่เคยเรียนหรือเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการให้คำปรึกษาและการเป็นที่ปรึกษา ดังนั้น หากสามารถเสริมองค์ความรู้ในส่วนนี้แก่ครูอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นำความรู้ไปใช้ในการให้คำปรึกษาหรือให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนที่ประสบปัญหาได้ ก็จะสามารถลดอัตราการหลุดจากระบบการศึกษาของนักเรียนที่ประสบปัญหาได้ทางหนึ่ง โดยเฉพาะการพัฒนาเสริมสร้างทักษะองค์ความรู้ให้แก่ครูตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ 9 ตำบลนำร่อง จังหวัดยะลา ที่เข้าร่วมโครงการกับทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ผ่านทางโครงการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เพื่อพัฒนานวัตกรรมและกลไกภาคีเครือข่ายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อพัฒนาให้เป็นตำบลต้นแบบในการลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาอย่างเป็นระบบต่อไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ประกอบกับอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งระบุให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดการศึกษาและการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส จึงได้จัดทำโครงการยกระดับ

คุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา โดยบูรณาการร่วมกับโครงการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เพื่อพัฒนานวัตกรรมและกลไกภาคีเครือข่ายเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

ทั้งนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการ ได้รับองค์ความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแก่นักเรียนที่ประสบปัญหา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการให้คำปรึกษาหรือเป็นที่ปรึกษาแก่นักเรียนที่ประสบปัญหาและสามารถถ่ายทอดส่งต่อความรู้ให้กับผู้อื่นได้ เพื่อแนะแนวการศึกษาและเป็นหน่วยให้บริการคำปรึกษาสำหรับเด็กทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย และเพื่อช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาให้อยู่ในระบบการศึกษาและลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาในจังหวัดยะลา โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 เขต 2 และเขต 3 /ครูสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดยะลา /ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษายะลา /ครูสังกัดอาชีวศึกษา/ครูสังกัดศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอในจังหวัดยะลา/Core Team /Case Manager System (CMS)/Case Manager (CM) ในพื้นที่ 9 ตำบลนำร่อง จังหวัดยะลา จำนวน 1 รุ่น 100 คน 2) แกนนำนักเรียน จำนวน 1 รุ่น ๆ ละ 80 คน 3) วิทยากร เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 รุ่น ๆ ละ 10 คน 4) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่ปรึกษามืออาชีพที่ผ่านการอบรม จำนวน 300 คน

2.2 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

กองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา เป็นหน่วยงานด้านสาธารณสุขภายใต้การดำเนินงานร่วมกันขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เขต 12 สงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับผู้มีสิทธิที่จำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพ เพื่อขับเคลื่อนโครงการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ คนพิการหรือผู้ป่วยที่อยู่ในระยะฟื้นฟู เพื่อสนับสนุนศูนย์ยืม-คืนอุปกรณ์ทางการแพทย์และเครื่องช่วยความพิการในพื้นที่จังหวัดยะลา ซึ่งเป็นการดำเนินงานร่วมกันของ ทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เพื่อดูแลประชาชนให้เข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง

โดยสถิติในการปฏิบัติงานของปีงบประมาณ 2569 มีโดยมีกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 41 ราย ประกอบด้วยพื้นที่ 6 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา บันนังสตา ยะหา รามัน ธารโต และเบตง

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

องค์การสหประชาชาติได้ประกาศให้วันที่ 3 ธันวาคมของทุกปีเป็น “วันคนพิการสากล” เพื่อรำลึกถึงวันที่สมัชชาใหญ่แห่งองค์การสหประชาชาติได้รับรองแผนปฏิบัติการโลกว่าด้วยเรื่องคนพิการ (WPA-World Programme of Action concerning Disabled Persons) พร้อมทั้งสนับสนุนให้ประเทศต่าง ๆ ขับเคลื่อนปฏิบัติการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกของประเทศไทยตาม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ตามประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม การลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับคนทุกช่วงวัย ทุกเพศภาวะ และทุกกลุ่ม โดยเฉพาะคนพิการ

ประชากรที่มีสัญชาติไทย 65,426,149 คน จากยอดประชากรทั้งประเทศ 66,171,439 คน (ที่มา : สำนักทะเบียนกลาง (กรมการปกครอง) เดือนพฤศจิกายน 2564 ข้อมูลสถิติสถานการณ์คนพิการในจังหวัดยะลา โดยสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยะลา ได้ดำเนินการจดทะเบียนคนพิการ ถึงวันที่ 29 กันยายน 2564 จำนวน 14,316 ราย เมื่อจำแนกตามประเภทความพิการ โดยกรณีมีความพิการมากกว่าหนึ่งประเภทนับเป็น ความพิการซ้ำซ้อน (ประเภทที่ 7) พบว่าส่วนใหญ่เป็นความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย จำนวน 6,572 คน รองลงมาเป็นความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย 2,204 คน ความพิการทางจิตใจหรือพฤติกรรม 1,579 คน และความพิการทางสติปัญญา 1,579 คน ขณะที่ความพิการทางการเห็นมีจำนวน 996 คน ทางการเรียนรู้ 212 คน และทางออทิสติก 178 คน โดยมีผู้ที่มีความพิการซ้ำซ้อน จำนวน 871 คน จึงทำให้สภาพจิตใจของคนพิการ และผู้ดูแลคนพิการเกิดความเครียด ไม่สบายใจ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจต่อคนพิการ สนับสนุนให้คนพิการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี สร้างความตื่นตัวของสังคมที่มีต่อคนพิการ เปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมรณรงค์ให้เกิดการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ การคุ้มครองสิทธิคนพิการ การเสริมสร้างศักยภาพคนพิการ โดยอยู่บนฐานของสิทธิอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งคนพิการเป็นกลุ่มประชากรที่มีศักยภาพ สามารถพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในสังคมได้เช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป แต่ยังคงประสบกับข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งโอกาสทางการศึกษา อาชีพ สุขภาพ และการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน การจัดงานมหกรรมคนพิการจึงเป็นกิจกรรมที่สร้างพื้นที่ให้คนพิการได้แสดงออกถึงความสามารถ ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะชีวิตและศักยภาพอย่างเต็มที่ การจัดงานมหกรรมคนพิการจึงเป็นกิจกรรมที่สร้างพื้นที่ให้คนพิการได้แสดงออกถึงความสามารถ ได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะชีวิต เสริมสร้างกำลังใจ สร้างความสุข คลายความเครียด เสริมสร้างกำลังใจ และเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงออกถึงความสามารถ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนพิการ ครอบครัว ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงได้จัดโครงการมหกรรมคนพิการที่มุ่งเน้นกิจกรรมนันทนาการเพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความสุข ความสามัคคี และการมีส่วนร่วมในสังคม

ทั้งนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายสวัสดิการสังคม ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมการยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานภาคีต่างๆ เพื่อเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดโลกทัศน์ เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพความสามารถ และผลงานของตน ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ภายในงาน เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและกำลังใจให้คนพิการและครอบครัว และเพื่อส่งเสริมการสร้างเครือข่ายคนพิการ และหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่มีหน้าที่ดูแลคนพิการ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ คนพิการทุกประเภท ใน 8 อำเภอของจังหวัดยะลา ผู้ดูแล

คนพิการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรคนพิการในพื้นที่จังหวัดยะลา แขกผู้มีเกียรติ และผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1,500 คน

2.4 งานด้านเครื่องจักรกล

การดำเนินการเจาะบ่อน้ำตื้น มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงน้ำสะอาดสำหรับการอุปโภคบริโภคได้อย่างเพียงพอ ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและลดผลกระทบจากปัญหาการขาดแคลนน้ำ พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

อีกทั้งภารกิจในการเจาะบ่อน้ำตื้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาให้ความสำคัญ ตามนโยบายด้านการพัฒนา “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” จึงได้มีการมอบหมายให้กองช่าง ฝ่ายสาธารณูปโภค

โดยสถิติในการปฏิบัติงานของปีงบประมาณ 2569 นับจากวันที่ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะในการออกเจาะบ่อน้ำตื้น รวมทั้งสิ้น 22 คำสั่ง โดยปฏิบัติงานในพื้นที่ 5 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา ยะหา กาบัง บันนังสตา และรามัน

3. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินในระยะเวลา 90 วัน ระหว่างวันที่ 23 มิถุนายน – 21 กันยายน 2569

4.2 ประเด็นในการสำรวจ

คณะทำงานดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรืองาน 4 งาน คือ 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้จังหวัดยะลา 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกล โดยประเด็นในการประเมินของแต่ละงาน จะประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
5) ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน

4.3 พื้นที่ในการสำรวจ

พื้นที่ในความรับผิดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา 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 “งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้จังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านเครื่องจักรกล” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

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 จะนำมาแปลผลความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	หมายถึง
4.50 – 5.00	90.00 – 100.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	70.00 – 89.99	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	50.00 – 69.99	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	30.00 – 49.99	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	20.00 – 29.99	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการหรืองานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ได้แก่

1) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการเรียนรู้จังหวัดยะลา

2) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากล จังหวัดยะลา

4) งานด้านเครื่องจักรกล

โดยเป็นผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในปีงบประมาณ 2569 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2568 ถึง 30 กันยายน 2569

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม มี 2 แนวทาง ได้แก่

แบบที่ 1 ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนดและบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น หรือโทรศัพท์สอบถาม โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น การสุ่มตัวอย่างวิธีนี้ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมโครงการ อบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

แบบที่ 2 ทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ 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 3 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา และงานด้านเครื่องจักรกล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ปีงบประมาณ 2569 ทั้ง 4 งาน จำนวน 651 คน ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
1) งานด้านการศึกษา	โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา	- ผู้บริหารสถานศึกษาใน	172	172

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
		พื้นที่ จำนวน 67 คน - แกนนำนักเรียน จำนวน 107 คน		
2) งานด้านสาธารณสุข	งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา	ประชากรในพื้นที่ที่ได้รับการช่วยเหลือ จำนวน 41 คน	41	39
3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม			1,500	418
4) งานด้านเครื่องจักรกล		หน่วยงานในพื้นที่จังหวัดยะลา จำนวน 22 แหล่ง	22	22
รวม				**651**

8. วิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนหวัดยะลา ประจำปี พ.ศ.2569 ใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูล และ การโทรศัพท์สอบถาม

8.1 การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วงหวัดยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กระจายอยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ โดยก่อนการลงเก็บข้อมูลมีการประชุมปฐมนิเทศผู้ออกเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในรายละเอียดของงาน รวมถึงจรรยาบรรณในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

8.2 การโทรศัพท์สอบถาม เป็นการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วงหวัดยะลา ที่มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อได้ โดยทางเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จะโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลตามแบบสอบถามทุกคำถาม และจะสอบถามกับผู้ที่ยินดีหรือเต็มใจให้ข้อมูล ณ เวลานั้นเท่านั้น เมื่อได้รับคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบคำถามแต่ละชุดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นคำตอบที่ครบถ้วนถูกต้อง สามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ ในลำดับต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วงหวัดยะลาในครั้งนี้ ผู้ประเมิน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณและโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณทางสถิติ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาสร้างตัวแปรและคีย์ข้อมูลลงระบบโปรแกรมคำนวณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

2) แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วงหวัดยะลา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ	หมายถึง
4.50 – 5.00	90.00 – 100.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.50 – 4.49	70.00 – 89.99	ระดับความพึงพอใจมาก
2.50 – 3.49	50.00 – 69.99	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.50 – 2.49	30.00 – 49.99	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 – 1.49	20.00 – 29.99	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) นำเสนอผลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เป็นผลของความพึงพอใจต่อ 4 งาน และผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

1) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

2) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

4) งานด้านเครื่องจักรกล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	33.14
หญิง	115	66.86
รวม	**172**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	100	58.14
20 – 30 ปี	19	11.05
31 – 40 ปี	26	15.12
41 – 50 ปี	22	12.79
51 – 60 ปี	5	2.91
มากกว่า 60 ปี	0	0.00
รวม	**172**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	29	16.86
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	72	41.86
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	65	37.79
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.49
ศึกษานอกระบบ	-	-
ไม่ได้ศึกษา	-	-
รวม	**172**	**100.00**

ตารางที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	36	20.93
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	34	19.77
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	-	-
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นักเรียน/นักศึกษา	102	59.30
รวม	**172**	**100.00**
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
จังหวัดยะลา	172	100.00
รวม	**172**	**100.00**

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศหญิงจำนวน 115 คน (ร้อยละ 66.86) และเพศชายจำนวน 57 คน (ร้อยละ 33.14) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าผู้ชาย กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายของช่วงอายุ โดยกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 58.14) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 31-40 ปี จำนวน 26 คน (ร้อยละ 15.12) และกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 12.79) ส่วนกลุ่มอายุอื่น ๆ เช่น อายุ 20-30 ปี และ51 – 60 ปี มีสัดส่วนค่อนข้างน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 72 คน (ร้อยละ 41.86) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน (ร้อยละ 37.79) ขณะที่ระดับประถมศึกษามีเพียง 29 คน (ร้อยละ 16.86) และสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 6 คน (ร้อยละ 3.49) โดยกลุ่มอาชีพที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 102 คน (ร้อยละ 59.30) รองลงมาคือรับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 36 คน (ร้อยละ 20.93) และข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 34 คน (ร้อยละ 19.77) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 172 คน (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**94.20**	**4.71**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	93.40	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม/การเรียนรู้มีความเหมาะสม	94.80	4.74	0.44	มากที่สุด
3. การดำเนินโครงการเป็นไปตามขั้นตอนและกำหนดเวลาที่วางไว้	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**93.60**	**4.68**	**0.47**	**มากที่สุด**
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
5. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีความทั่วถึงและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ)	93.40	4.67	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**96.00**	**4.80**	**0.40**	**มากที่สุด**
7. ความสุภาพและการให้เกียรติผู้เข้าร่วมกิจกรรมของเจ้าหน้าที่/ผู้ดำเนินงาน	95.00	4.75	0.43	มากที่สุด
8. การอำนวยความสะดวก ดูแล และให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและเสมอภาค	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
9. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของวิทยากร/ครูผู้สอนในโครงการ	97.00	4.85	0.36	มากที่สุด
10. การถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการสอน หรือการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**94.60**	**4.73**	**0.44**	**มากที่สุด**
11. ความพร้อมและคุณภาพของสื่อการเรียนรู้/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	94.00	4.70	0.46	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด

ตารางที่ 3 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
13. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการจัดการเรียนรู้	94.20	4.71	0.45	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	**96.60**	**4.83**	**0.37**	**มากที่สุด**
14. โครงการนี้ตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษาของผู้เรียนและชุมชนได้จริง	96.20	4.81	0.39	มากที่สุด
15. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การสอน หรือการดำเนินชีวิตได้	96.40	4.82	0.38	มากที่สุด
16. โครงการนี้มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ในจังหวัดยะลาให้ดีขึ้น	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	**95.00**	**4.75**	**0.43**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวนจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 3 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้:

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการจัดกิจกรรม/การเรียนรู้มีความเหมาะสม (ร้อยละ 94.80, ค่าเฉลี่ย 4.74, S.D. = 0.44) และรองลงมา คือ การดำเนินโครงการเป็นไปตามขั้นตอนและกำหนดเวลาที่วางไว้(ร้อยละ 94.20, ค่าเฉลี่ย 4.71, S.D. = 0.45) และ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว (ร้อยละ 93.40, ค่าเฉลี่ย 4.67, S.D. = 0.47) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจในการบริหารจัดการเวลาและการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดมี 2 ข้อ คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ และช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.46) และรองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีความทั่วถึงและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ) (ร้อยละ 93.40, ค่าเฉลี่ย 4.67, S.D. = 0.47) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง

ความสำเร็จในการสร้างระบบการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของวิทยากร/ครูผู้สอนในโครงการ (ร้อยละ 97.00, ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 036) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวก ดูแล และให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและเสมอภาค (ร้อยละ 96.40, ค่าเฉลี่ย 4.82, S.D. = 0.38) การถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการสอน หรือการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ (ร้อยละ 95.80, ค่าเฉลี่ย 4.79, S.D. = 0.41) และความสุภาพและการให้เกียรติผู้เข้าร่วมกิจกรรมของเจ้าหน้าที่/ผู้ดำเนินงาน (ร้อยละ 95.00, ค่าเฉลี่ย 4.75, S.D. = 0.43) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ ศักยภาพการถ่ายทอดความรู้ และจิตบริการที่ใส่ใจผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างรอบด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ (ช่วงวัน เวลา ที่ทีมมาเยี่ยม) (ร้อยละ 95.60, ค่าเฉลี่ย 4.78, S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ (ร้อยละ 94.20, ค่าเฉลี่ย 4.71,S.D. = 0.45) และ ความพร้อมและคุณภาพของสื่อการเรียนรู้/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (ร้อยละ 94.00, ค่าเฉลี่ย 4.70,S.D. = 0.46) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมในการบริหารจัดการทรัพยากร ทั้งด้านการจัดสรรเวลา เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ด้านการดำเนินงานผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ โครงการนี้มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ในจังหวัดยะลาให้ดีขึ้น (ร้อยละ 97.40, ค่าเฉลี่ย 4.87, S.D. = 0.34) รองลงมาคือ ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การสอน หรือการดำเนินชีวิตได้ (ร้อยละ 96.40, ค่าเฉลี่ย 4.82, S.D. = 0.38) และโครงการนี้ตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษาของผู้เรียนและชุมชนได้จริง (ร้อยละ 96.20, ค่าเฉลี่ย 4.81, S.D. = 0.39) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าและความสำเร็จของการดำเนินงาน ที่สามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาและตอบโจทย์ความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา ในโครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทุกมิติอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จอย่างงดงามในการบริหารจัดการโครงการที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและชุมชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม

เมื่อพิจารณาในรายรายละเอียด พบว่าด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจโดดเด่นที่สุดคือ ด้านการดำเนินงาน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการมองว่าโครงการนี้มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ในจังหวัดยะลาให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.87, ร้อยละ 97.40, S.D. = 0.34) ซึ่งสอดรับกับศักยภาพของวิทยากรและครูผู้สอนที่มีความรู้ ความสามารถ และความ

เชี่ยวชาญสูง (ค่าเฉลี่ย 4.85, ร้อยละ 97.00, S.D. = 0.36) ตลอดจนมีการถ่ายทอดความรู้ที่เข้าใจง่าย และการอำนวยความสะดวกดูแลผู้เข้าร่วมอย่างทั่วถึงและเสมอภาค

ขณะเดียวกัน ในส่วนของการสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจในระดับสูงมากเช่นกัน จากความเหมาะสมของช่วงเวลาการให้บริการ ความพร้อมของเทคโนโลยี และสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ ประกอบกับขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน นอกจากนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ยังช่วยเสริมสร้างความใกล้ชิดผ่านการติดต่อประสานงานที่สะดวก การเปิดรับฟังความคิดเห็นอย่างรอบด้าน และการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์อย่างทั่วถึง เช่น ไลน์กลุ่ม เฟซบุ๊ก และเว็บไซต์

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา

1) หลีกเลี่ยงการอบรมรอบดึก เนื่องจากกระทบผู้ที่มีลูกเล็กหรือบ้านไกลจนเสียโอกาสได้รับเกียรติบัตร หากจำเป็นต้องมีรอบดึกควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2) เสนอปรับเพิ่มวันอบรม (จาก 2 วัน เป็น 3 วัน หรือจาก 3 วัน เป็น 4 วัน) เพื่อกระจายเนื้อหาโดยไม่ต้องจัดกิจกรรมตอนกลางคืน

3) เสนอจัดทฤษฎี 2 วัน และปฏิบัติ 1 วัน เพื่อลดความแออัดของเนื้อหาในวันเดียว

4) ใส่เกมหรือกิจกรรมสันทนาการแทรกช่วงบรรยาย เพื่อช่วยให้นักเรียนผ่อนคลายและกล้าแสดงออกมากขึ้น

5) นำปัญหาจริงในห้องเรียนมาเป็นโจทย์ในการวางแผน และสร้างนวัตกรรมหรือสื่อการสอนที่ตรงจุด

6) ปรับเนื้อหาให้มีความเข้มข้นและเจาะลึกมากยิ่งขึ้น

7) ขยายโควตาครูให้เข้าร่วมได้มากขึ้น เนื่องจากครูที่มาอบรมไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาทั้งหมดต่อได้ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองและนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรม

8) ต้องการให้มีการประสานงาน มอบหมายบทบาท หรือติดตามผลหลังการอบรม (เช่น กลุ่ม Best Seller ร่วมกับ อบจ.) เพื่อให้เกิดการนำความรู้ไปใช้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

9) เสนอให้มีนโยบาย หรือจัดอบรมเกี่ยวกับแผนรับมือเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัย เช่น เหตุการณ์กราดยิง

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	53.85
หญิง	18	46.15
รวม	**39**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	4	10.26
20 - 30 ปี	-	-
31 - 40 ปี	4	10.26
41 - 50 ปี	5	12.82
51 - 60 ปี	11	28.21
มากกว่า 60 ปี	15	38.46
รวม	**39**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	10	25.64
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	7	17.95
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	1	2.56
ปริญญาตรี	5	12.82
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	16	41.03
รวม	**39**	**100.00**
อาชีพ		
เกษตรกร	1	2.56
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	-	-
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	1	2.56
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	-	-
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	37	94.87
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นักเรียน/ นักศึกษา	-	-
รวม	**39**	**100.00**
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	**39**	**100.00**
รวม	**39**	**100.00**

จากตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศชายจำนวน 21 คน (ร้อยละ 53.85) และเพศหญิงจำนวน 18 คน (ร้อยละ 46.15) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อยในกลุ่มตัวอย่างนี้ กลุ่มอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 38.46) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 11 คน (ร้อยละ 28.21) และกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 5 คน (ร้อยละ 12.82) ส่วนกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 10.26) และกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 10.26) ส่วนใหญ่ไม่ระบุการศึกษา จำนวน 16 คน (ร้อยละ 41.03) รองลงมาคือมีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 25.64) ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 7 คน (ร้อยละ 17.95) และระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 12.82) นอกจากนี้ยังมีผู้ที่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพที่หลากหลาย โดยอาชีพหลักที่พบมากที่สุด ได้แก่ ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน 37 คน (ร้อยละ 94.87) เกษตรกร จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.56) และข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 1 คน (ร้อยละ 2.56) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 39 คน (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย $(\overline{X})$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**86.40**	**4.32**	**0.71**	**มาก**
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ/ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน	90.80	4.54	0.55	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและให้ความช่วยเหลือมีความรวดเร็วและเหมาะสม	78.40	3.92	0.83	มาก
3. การดำเนินงานของกองทุนฯ เป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และกำหนดเวลาที่วางไว้	90.20	4.51	0.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**87.60**	**4.38**	**0.74**	**มาก**
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือ	92.40	4.62	0.66	มากที่สุด
5. ช่องทางในการยื่นเอกสาร/คำร้องมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	82.60	4.13	0.72	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ และหลักเกณฑ์ของกองทุนฯ มีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ)	88.20	4.41	0.74	มาก
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**92.60**	**4.63**	**0.61**	**มากที่สุด**
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำปรึกษา	93.40	4.67	0.61	มากที่สุด
8. การให้ความช่วยเหลือ ดูแล และอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	92.40	4.62	0.62	มากที่สุด
9. ความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบและสิทธิประโยชน์ของกองทุนฯ	93.80	4.69	0.56	มากที่สุด
10. การชี้แจง แนะนำขั้นตอน และการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์	91.20	4.56	0.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**92.20**	**4.61**	**0.71**	**มากที่สุด**
11. คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์ทางการแพทย์/กายอุปกรณ์ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน	93.80	4.69	0.65	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย	91.80	4.59	0.74	มากที่สุด
13. ความครอบคลุมของประเภทความช่วยเหลือที่กองทุนฯ กำหนดไว้	90.80	4.54	0.71	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	**95.20**	**4.76**	**0.66**	**มากที่สุด**
14. ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ตามสภาพปัญหา	95.40	4.77	0.64	มากที่สุด
15. โครงการนี้มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวในการดูแลผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ/คนพิการ ในจังหวัดยะลา	94.80	4.74	0.63	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	**90.60**	**4.53**	**0.66**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวนจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 5 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ขั้นตอนการขอรับบริการ/ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน (ร้อยละ 90.80, ค่าเฉลี่ย 4.54, S.D. = 0.55) รองลงมาคือ การดำเนินงานของกองทุนฯ เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนและกำหนดเวลาที่วางไว้ (ร้อยละ 90.20, ค่าเฉลี่ย 4.51, S.D. = 0.55) และ ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและให้ความช่วยเหลือมีความรวดเร็วและเหมาะสม (ร้อยละ 78.40, ค่าเฉลี่ย 3.92, S.D. = 0.83) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นโครงสร้างขั้นตอนโดยรวมได้รับการยอมรับอย่างดีเยี่ยมจากผู้ใช้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือ (ร้อยละ 92.40, ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ และหลักเกณฑ์ของกองทุนฯ มีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ) (ร้อยละ 88.20, ค่าเฉลี่ย 4.41, S.D. = 0.74) และช่องทางในการยื่นเอกสาร/คำร้องมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 82.60, ค่าเฉลี่ย 4.13, S.D. = 0.72) แสดงให้เห็นว่าโครงการมีระบบการสื่อสารที่ครอบคลุม สะดวก และเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างครบวงจร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบและสิทธิประโยชน์ของกองทุนฯ (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำปรึกษา (ร้อยละ 93.40, ค่าเฉลี่ย 4.67, S.D. = 0.61) การให้ความช่วยเหลือ ดูแล และอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (ร้อยละ 92.40, ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.62) และการชี้แจง แนะนำขั้นตอน และการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์ (ร้อยละ 91.20, ค่าเฉลี่ย 4.56, S.D. = 0.63) สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการที่เปี่ยมด้วยจิตบริการ ความใส่ใจ และความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ในทุกด้าน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์ทางการแพทย์/กายอุปกรณ์ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย (ร้อยละ 91.80, ค่าเฉลี่ย 4.59, S.D. = 0.71) และความครอบคลุมของประเภทความช่วยเหลือที่กองทุนฯ กำหนดไว้ (ร้อยละ 91.80, ค่าเฉลี่ย 4.54, S.D. = 0.67) แสดงให้เห็นว่าการจัดสรรงบประมาณและการช่วยเหลือของกองทุนฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมได้อย่างตรงจุด ครอบคลุม และมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ตามสภาพปัญหา (ร้อยละ 95.40, ค่าเฉลี่ย 4.77, S.D. = 0.53) และโครงการนี้มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวในการดูแลผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ/คนพิการ ในจังหวัดยะลา (ร้อยละ 94.80, ค่าเฉลี่ย 4.74, S.D. = 0.63) ซึ่งบ่งชี้ถึงการดำเนินงานของโครงการไม่เพียงแต่ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนในชีวิตประจำวัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าจุดแข็งที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบเชิงบวกต่อชีวิตของผู้รับบริการอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวในการดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และคนพิการในจังหวัดยะลา (ร้อยละ 94.80, ค่าเฉลี่ย 4.74) ควบคู่ไปกับการบรรเทาความเดือดร้อนและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการให้ดีขึ้นจริง สอดรับกับความพร้อมของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับความไว้วางใจสูงสุดในเรื่องความรู้ความเข้าใจในระเบียบสิทธิประโยชน์ของกองทุนฯ (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69) ร่วมกับจิตบริการ ความสุภาพ และการดูแลอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาค

ในส่วนของความพร้อมด้านทรัพยากรและระบบงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนความพึงพอใจระดับสูงยิ่งในเรื่องคุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์ทางการแพทย์/กายอุปกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุน (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69) ตลอดจนงบประมาณการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยที่ตอบโจทย์ความต้องการจริง

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา

1. ผู้ขอรับบริการได้รับเหล็กพยุงสี่ขาแทนไม้เท้าตามที่ร้องขอ ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้งานได้จริง ส่งผลให้การสนับสนุนไม่ตรงจุดและไม่บรรลุวัตถุประสงค์

2. การดำเนินงานสร้างห้องน้ำใช้เวลารวมเกือบ 2 ปี มีการเข้ามาประเมินสภาพซ้ำหลายครั้ง แต่ขาดการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง แม้ปัจจุบันจะอยู่ระหว่างก่อสร้างแต่ก็ยังไม่เสร็จสมบูรณ์

3. สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับยังไม่เหมาะสมกับการใช้งานจริง เช่น ได้รับการสร้างห้องน้ำแทนการซ่อมแซมบ้านตามที่ขอ มีการเปลี่ยนฝ้าเพดานเพียง 2 แผ่น และติดตั้งฝักบัวขนาดเล็กจนน้ำแทบไม่ไหล

4. บริเวณที่มีการทุบทิ้งเพื่อปรับปรุงห้องน้ำยังไม่ได้รับการเคลียร์หรือทำความสะอาดเศษวัสดุก่อสร้าง ส่งผลกระทบต่อความสะดวกและความปลอดภัยในการอยู่อาศัย

5. ผู้สูงอายุและผู้พิการส่วนใหญ่ไม่ได้ออกนอกบ้าน ทำให้ขาดโอกาสในการรับรู้ข้อมูลโครงการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ (เช่น การขอเก้าอี้วีลแชร์) จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่แจ้งข้อมูลแก่ชาวบ้านโดยตรง

6. ต้องการความชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงินสนับสนุนสำหรับผู้ดูแลผู้พิการ รวมถึงการยื่นขอความช่วยเหลือเพิ่มเติมในส่วนของประตูและหน้าต่างบ้าน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	165	39.47
หญิง	252	60.29
เพศทางเลือก	1	0.24
รวม	**418**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	98	23.44
20 – 30 ปี	175	41.87
31 – 40 ปี	35	8.37
41 – 50 ปี	50	11.96
51 – 60 ปี	48	11.48
มากกว่า 60 ปี	12	2.87
รวม	**418**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	150	35.89
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	238	56.94
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	7	1.67
ปริญญาตรี	13	3.11
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ไม่ระบุ	10	2.39
รวม	**418**	**100.00**

ตารางที่ 6 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	12	2.87
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	173	41.39
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	3	0.72
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	4	0.96
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	135	32.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	21	5.02
นักเรียน/ นักศึกษา	70	16.75
รวม	**418**	**100.00**
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	**402**	96.17
ปัตตานี	12	2.87
สงขลา	2	0.48
กระบี่	2	0.48
รวม	**418**	**100.00**

จากตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน (ร้อยละ 60.29) เพศชาย จำนวน 165 คน (ร้อยละ 39.47) และเพศทางเลือก จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.24) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 41.87) รองลงมาอยู่ในช่วงต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 23.44) อายุ 41 – 50 จำนวน 50 คน (ร้อยละ 11.96) อายุ 51 – 60 จำนวน 48 คน (ร้อยละ 11.48) และอายุ 31 – 40 จำนวน 35 คน (ร้อยละ 8.37) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 238 คน (ร้อยละ 56.94) รองลงมาคือระดับประถมศึกษา จำนวน 150 คน (ร้อยละ 35.89) ตามด้วยระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 3.11) ระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 7 คน (ร้อยละ 1.67) และไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพที่หลากหลาย โดยอาชีพหลักที่พบมากที่สุด ได้แก่ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 173 คน (ร้อยละ 41.39) ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน 135 คน (ร้อยละ 32.30) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 70 คน (ร้อยละ 16.75) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 21 คน (ร้อยละ 5.02) เกษตรกร จำนวน 12 คน (ร้อยละ 2.87) ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 0.96) และข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.72) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 402 คน (ร้อยละ 96.17) รองลงมาคือ

ปัตตานี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 2.87) สงขลา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.48) และกระบี่ จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.48)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**94.80**	**4.74**	**0.45**	**มากที่สุด**
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมมีระบบไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน	93.80	4.69	0.47	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมและกำหนดการมีความเหมาะสม	97.00	4.85	0.40	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและวัตถุประสงค์ที่วางไว้	94.00	4.70	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**96.40**	**4.82**	**0.39**	**มากที่สุด**
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลการเข้าร่วมงาน	97.80	4.89	0.32	มากที่สุด
5. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงาน	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กำหนดการและกิจกรรมในงานมีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ)	97.80	4.89	0.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**95.60**	**4.78**	**0.43**	**มากที่สุด**
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับและให้บริการ	93.00	4.65	0.48	มากที่สุด
8. การให้ความช่วยเหลือ ดูแล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้เข้าร่วมงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม	98.20	4.91	0.30	มากที่สุด
9. ความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย (คนพิการ)	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
10. การชี้แจง แนะนำขั้นตอนการร่วมกิจกรรม และการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน	97.20	4.86	0.38	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**95.20**	**4.76**	**0.43**	**มากที่สุด**
11. ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่จัดงาน (เช่น ทางลาด, ห้องน้ำสำหรับคนพิการ, พื้นที่จอดรถ)	93.60	4.68	0.47	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมและคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม หรือของที่ระลึกที่ได้รับการสนับสนุนในงาน	98.40	4.92	0.28	มากที่สุด
13. ความหลากหลายและประโยชน์ของกิจกรรมนิทรรศการ หรือบริการต่างๆ ที่จัดภายในงาน	93.60	4.68	0.46	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	**96.60**	**4.83**	**0.38**	**มากที่สุด**
14. โครงการนี้เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างแท้จริง	97.80	4.89	0.32	มากที่สุด
15. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความสุข สร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินชีวิต	93.80	4.69	0.46	มากที่สุด
16. โครงการนี้มีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้าใจและเจตคติที่ดีของสังคมต่อคนพิการในจังหวัดยะลา	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	**95.80**	**4.79**	**0.42**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวนจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 7 แสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมและกำหนดการมีความเหมาะสม (ร้อยละ 97.00, ค่าเฉลี่ย 4.85, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (ร้อยละ 97.00, ค่าเฉลี่ย 4.70, S.D. = 0.47) และขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.47) ตามลำดับ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการโครงการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีจุดเด่นสำคัญคือ ระยะเวลาการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ประกอบกับ การดำเนินงานที่ตรงตามแผนและกำหนดเวลา ตลอดจน ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดประกอบด้วย 2 ข้อ คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลการเข้าร่วมงาน (ร้อยละ 97.80, ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D. = 0.32) และ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กำหนดการ และกิจกรรมในงานมีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ) (ร้อยละ 97.80, ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D. = 0.34) รองลงมา คือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงาน (ร้อยละ 93.60, ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D. = 0.46) ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารของโครงการ โดยมีจุดเด่นสำคัญคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ควบคู่ไปกับ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและทั่วถึง ผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงมีการจัดเตรียม ช่องทางสำหรับรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ไว้อย่างเหมาะสม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ การให้ความช่วยเหลือดูแล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้เข้าร่วมงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.30) รองลงมาคือ การชี้แจง แนะนำขั้นตอนการร่วมกิจกรรมและการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน (ร้อยละ 97.20, ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.38) ความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย (คนพิการ) (ร้อยละ 93.60, ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D. = 0.47) และความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับและให้บริการ (ร้อยละ 93.00, ค่าเฉลี่ย 4.65, S.D. = 0.48) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพและหัวใจบริการของทีมงาน โดยมีจุดเด่นสำคัญคือ การดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้เข้าร่วมงานอย่างเสมอภาค ควบคู่ไปกับ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามที่ถูกต้องชัดเจน ตลอดจนมีความรู้ความพร้อมในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย และให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความเหมาะสมและคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม หรือของที่ระลึกที่ได้รับการสนับสนุนในงาน (ร้อยละ 98.40, ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D. = 0.28) รองลงมาคือ ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่จัดงาน (เช่น ทางลาด, ห้องน้ำสำหรับคนพิการ, พื้นที่จอดรถ) (ร้อยละ 93.60, ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D. = 0.47) และความหลากหลายและประโยชน์ของกิจกรรม นิทรรศการ หรือบริการต่างๆ ที่จัดภายในงาน (ร้อยละ 93.60, ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D. = 0.46) โดยทั้ง 2 ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจและคุณภาพในการจัดเตรียมงาน โดยมีจุดเด่นสำคัญคือ คุณภาพและความเหมาะสมของอาหาร เครื่องดื่ม และของที่ระลึก ควบคู่ไปกับ ความพร้อมของสถานที่จัดงานที่เอื้ออำนวยต่อผู้พิการ (เช่น ทางลาด ห้องน้ำเฉพาะ พื้นที่จอดรถ) ตลอดจน ความหลากหลายและประโยชน์ของกิจกรรมหรือนิทรรศการ ที่จัดขึ้นภายในงานได้อย่างครบถ้วน

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด คือ โครงการนี้มีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้าใจและเจตคติที่ดีของสังคมต่อคนพิการในจังหวัดยะลา (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ โครงการนี้เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างแท้จริง (ร้อยละ 97.80,

ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D. = 0.32) และผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความสุข สร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินชีวิต (ร้อยละ 93.80, ค่าเฉลี่ย 4.69, S.D. = 0.46) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของโครงการอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจุดเด่นสำคัญคือ การส่งเสริมความเข้าใจและเจตคติที่ดีของสังคมที่มีต่อคนพิการ ควบคู่ไปกับ การเปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพและมีส่วนร่วมในสังคม ตลอดจนสามารถ สร้างความสุข ขวัญ และกำลังใจ ในการดำเนินชีวิตให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างแท้จริง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าโครงการดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างยิ่งในการจัดบริการที่ครอบคลุม ทั้งในด้านการบริหารจัดการที่รวดเร็ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ ความพร้อมของสถานที่ และการสร้างคุณค่าทางจิตใจและสังคมแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา

ไม่มีเสนอแนะ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	63.64
หญิง	8	36.36
รวม	**22**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 – 30 ปี	6	27.27
31 – 40 ปี	8	36.36
41 – 50 ปี	4	18.18
51 – 60 ปี	4	18.18
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	**22**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	6	27.27
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	-	-
ปริญญาตรี	16	72.73
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
ด้านศาสนา	-	-
ไม่ได้ศึกษา	-	-
รวม	**22**	**100.00**
อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	4	18.18
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	16	72.73
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	-	-
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นักเรียน/ นักศึกษา	-	-
ครู และบุคลากรทางการศึกษา	-	-
ผู้นำศาสนา	2	9.09
รวม	22	**100.00**

ตารางที่ 8 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านเครื่องจักรกล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	**22**	100.00
รวม	**22**	**100.00**

จากตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 14 คน (ร้อยละ 63.64) เพศหญิง จำนวน 8 คน (ร้อยละ 36.36) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 36.36) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 6 คน (ร้อยละ 27.27) อายุ 41 – 50 จำนวน 4 คน (ร้อยละ 18.18) และอายุ 51 – 60 จำนวน 4 คน (ร้อยละ 18.18) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 72.73) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 6 คน (ร้อยละ 27.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพที่หลากหลาย โดยอาชีพหลักที่พบมากที่สุด ได้แก่ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 คน (ร้อยละ 72.73) รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 4 คน (ร้อยละ 18.18) ผู้นำศาสนา จำนวน 2 คน (ร้อยละ 9.09) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 22 คน (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านเครื่องจักรกล ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	**99.40**	**4.97**	**0.17**	**มากที่สุด**
1.ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกลมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
2.ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและการนำเครื่องจักรกลลงพื้นที่ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเหมาะสม	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
3.การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	**100.00**	**5.00**	**0.00**	**มากที่สุด**
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (ต่อ)	**100.00**	**5.00**	**0.00**	**มากที่สุด**
5. ช่องทางในการแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
6. การแจ้งความคืบหน้าของการปฏิบัติงานมีความชัดเจน (เช่น การแจ้งกำหนดการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน)	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**97.20**	**4.86**	**0.17**	**มากที่สุด**
7. ความสุภาพและมารยาทของพนักงานขับเครื่องจักรกลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
8. ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96.40	4.82	0.39	มากที่สุด
9. ความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการควบคุมเครื่องจักรกลของพนักงานขับ	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
10. การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบริเวณหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	**99.40**	**4.97**	**0.17**	**มากที่สุด**
11. ความพร้อมและสภาพการใช้งานของเครื่องจักรกลที่นำมาให้บริการ	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมของประเภทเครื่องจักรกลกับลักษณะงานที่ขอรับการสนับสนุน	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
13. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	**100.00**	**5.00**	**0.00**	**มากที่สุด**
14. การปฏิบัติงานด้วยเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้จริง	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
15. ผลงานที่ได้รับ (เช่น ถนนที่ปรับปรุง แหล่งน้ำที่ขุดลอก) มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
16. การให้บริการด้านเครื่องจักรกลมีส่วนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่	100.00	5.00	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	**99.00**	**4.95**	**0.21**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวนจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 9 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านเครื่องจักรกล โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้:

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ประกอบด้วย 2 ข้อ คือ ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกลมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) และระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและการนำเครื่องจักรกลลงพื้นที่ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเหมาะสม (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) ตามลำดับ ผู้รับบริการประทับใจที่ขั้นตอนการยื่นคำร้องมีความเรียบง่ายไม่ซับซ้อน รวมถึงการพิจารณาอนุมัติและนำเครื่องจักรกลลงพื้นที่ทำงานได้อย่างฉับไว

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดทั้งหมด 3 ข้อ คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) ช่องทางในการแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) และการแจ้งความคืบหน้าของการปฏิบัติงานมีความชัดเจน (เช่น การแจ้งกำหนดการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน) (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) ซึ่งสะท้อนถึงระบบช่องทางการให้บริการมีประสิทธิภาพสมบูรณ์แบบ ตอบโจทย์ทั้ง การเข้าถึงที่ง่ายและหลากหลาย ในฝั่งผู้ขอรับบริการ และการสื่อสารติดตามผลที่ชัดเจนในฝั่งของผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ประกอบด้วย 2 ข้อ คือ ความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการควบคุมเครื่องจักรกลของพนักงานขับ (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) และการให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบริเวณหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) รองลงมาคือ ความสุภาพและมารยาทของพนักงานขับเครื่องจักรกลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 96.40, ค่าเฉลี่ย 4.82, S.D. = 0.39) ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 96.40, ค่าเฉลี่ย 4.82, S.D. = 0.29) ซึ่งสะท้อนให้เห็นผู้รับบริการมีความประทับใจและเชื่อมั่นในทีมเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีทั้งทักษะวิชาชีพที่ชำนาญพึ่งพาได้ และมีใจรักในการให้บริการที่ยอดเยี่ยมควบคู่กันไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด ประกอบด้วย 2 ข้อ คือ ความพร้อมและสภาพการใช้งานของเครื่องจักรกลที่นำมาให้บริการ (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) และความเหมาะสมของประเภทเครื่องจักรกลกับลักษณะงานที่ขอรับการสนับสนุน (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการจัดเตรียม

เครื่องจักรกลเพื่อให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพยอดเยี่ยม สามารถตอบสนองการทำงานได้ตรงตามความต้องการ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุดทั้งหมด 3 ข้อ คือ การปฏิบัติงานด้วยเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้จริง (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) ผลงานที่ได้รับ (เช่น ถนนที่ปรับปรุง แหล่งน้ำที่ขุดลอก) มีคุณภาพและได้มาตรฐาน (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) การให้บริการด้านเครื่องจักรกลมีส่วนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ (ร้อยละ 100.00, ค่าเฉลี่ย 5.00, S.D. = 0.00) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของความสำเร็จได้ 2 มิติหลัก คือ มิติด้านประสิทธิภาพและคุณภาพงาน โดยการปฏิบัติงานด้วยเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้จริง ส่งผลให้เนื้องานที่ได้รับมีคุณภาพและได้มาตรฐาน และมิติด้านคุณค่าต่อสังคม ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น สรุปได้ว่าการดำเนินงานครั้งนี้ประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบ เนื่องจากไม่เพียงแต่จะได้ผลผลิตที่ตรงตามมาตรฐานทางวิศวกรรมเท่านั้น แต่ยังสร้างผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์และสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมแท้จริง

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการสนับสนุนเครื่องจักรกลในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จและประสิทธิภาพการให้บริการที่สมบูรณ์แบบอย่างครบวงจร โดยจุดเริ่มต้นของความประทับใจเกิดจากระบบบริหารจัดการและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย สะดวก และมีการแจ้งความคืบหน้าอย่างชัดเจน นำไปสู่ขั้นตอนการยื่นคำร้องที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ทำให้การพิจารณาอนุมัติและการนำเครื่องจักรกลลงพื้นที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้

เมื่อเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงาน ความสำเร็จดังกล่าวถูกขับเคลื่อนด้วยความพร้อมสูงสุดของปัจจัยด้านเครื่องมือและบุคลากร โดยเครื่องจักรกลที่นำมาให้บริการนั้นมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานเหมาะสมกับลักษณะงาน และได้มาตรฐานความปลอดภัย ทำงานสอดประสานไปกับศักยภาพของทีมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เพียงแต่มีทักษะความเชี่ยวชาญในการควบคุมเครื่องจักรและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างยอดเยี่ยมเท่านั้น แต่ยังมีจิตบริการที่สุภาพและกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ

จากความพร้อมด้านระบบงาน เครื่องมือ และบุคลากรที่บูรณาการเข้าด้วยกันอย่างลงตัว ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ด้านการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขั้นสูงสุด เนื้องานที่ปรากฏมีคุณภาพและได้มาตรฐานทางวิศวกรรม สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้จริง ซึ่งความสำเร็จนี้ไม่เพียงแต่เป็นผลงานทางกายภาพเท่านั้น แต่ยังสร้างคุณค่าทางสังคมในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้ดีขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรมแท้จริง

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านเครื่องจักรกล ดังนี้

1. เสนอให้มีโครงการใหม่ในการจัดสร้าง "สนามเด็กเล่นสำหรับเด็กอนุบาล" เพื่อส่งเสริมพัฒนาการและยกระดับคุณภาพชีวิตของเด็กในชุมชน

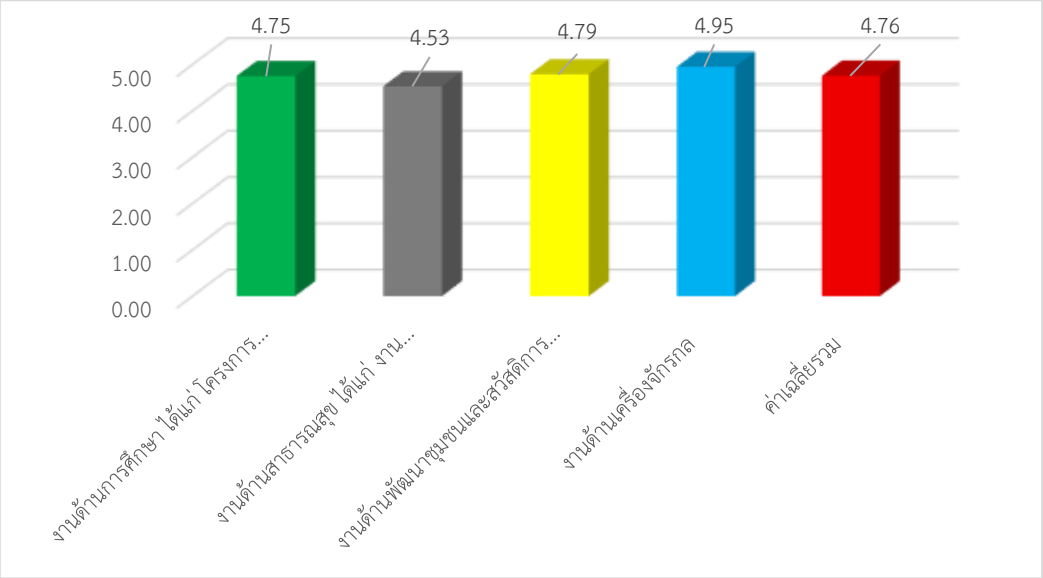
2. เสนอให้หน่วยงานขยายการให้บริการขุดเจาะ (เช่น การขุดบ่อน้ำหรือปรับพื้นที่) ให้ครอบคลุมถึงพื้นที่ "ส่วนบุคคล" ของชาวบ้านแต่ละครัวเรือนด้วย นอกเหนือจากการให้บริการเฉพาะพื้นที่ส่วนกลางหรือพื้นที่สาธารณะเพียงอย่างเดียว

3. ต้องการให้หน่วยงานหรือโครงการพิจารณาสนับสนุน "น้ำมันดีเซล" เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องจักรกลในระหว่างที่ลงพื้นที่ดำเนินการขุดเจาะให้แก่ชาวบ้าน

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานในภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ดังนี้ พบว่า งานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้เช่นกัน งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังคงมีความพึงพอใจน้อยกว่างานด้านอื่น ๆ และภาพรวมได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลการให้บริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุดจากผู้รับบริการในทุกด้าน แสดงผลการเปรียบเทียบดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

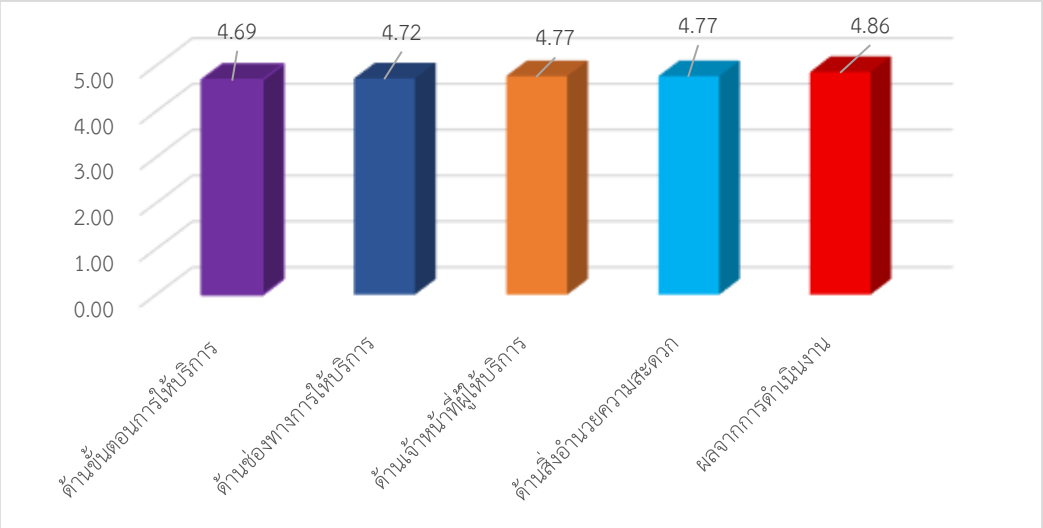
5.2 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละกรอบการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อเปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมิน พบว่า งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้ง 2 ด้าน

ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มีความเชี่ยวชาญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเยี่ยม เช่นเดียวกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการในระดับสูงและสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี

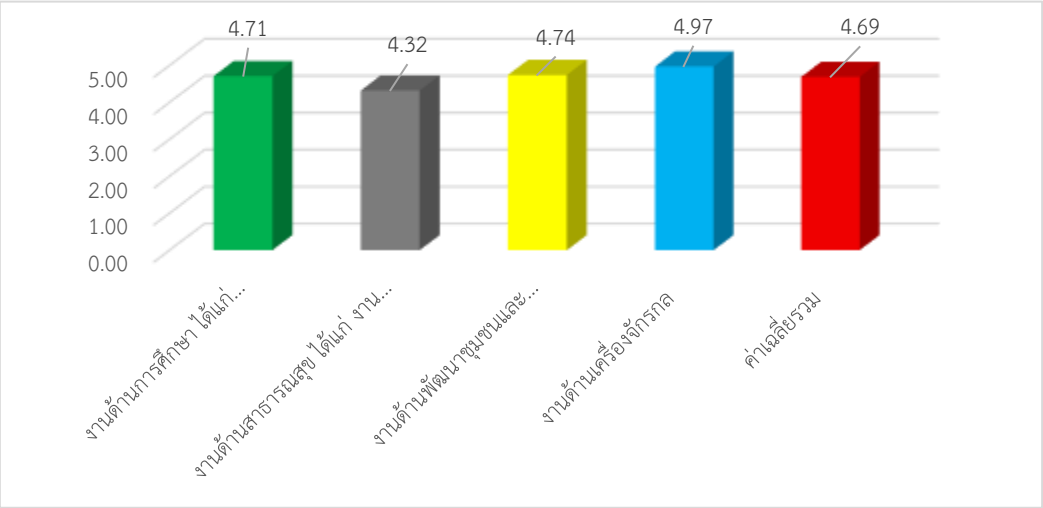
รองลงมาคืองานด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่สะดวกและมีประสิทธิภาพและงานด้านขั้นตอนการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่มีความล่าช้าในการให้บริการ ขณะเดียวกัน ผลจากการดำเนินงานได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

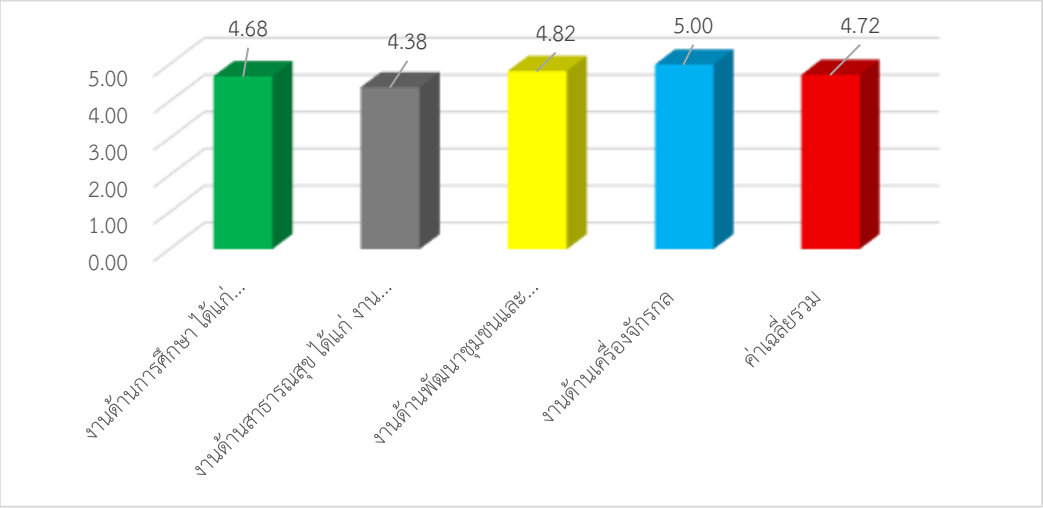
เมื่อพิจารณากรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลาที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจสูงในด้านนี้เช่นกัน งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขแม้จะมีคะแนนน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านขั้นตอน

การให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 3



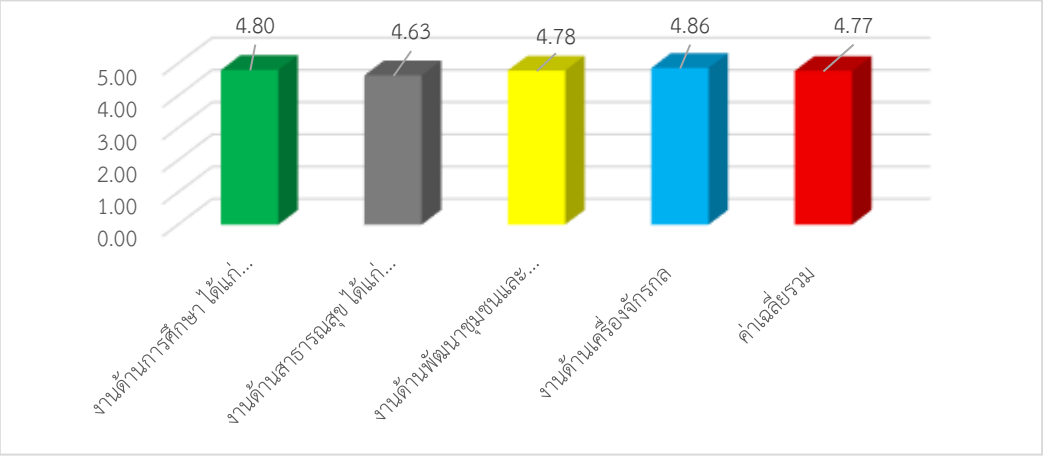
แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.40 งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60 ซึ่งงานงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาแม้จะมีคะแนนน้อยที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40 แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 4



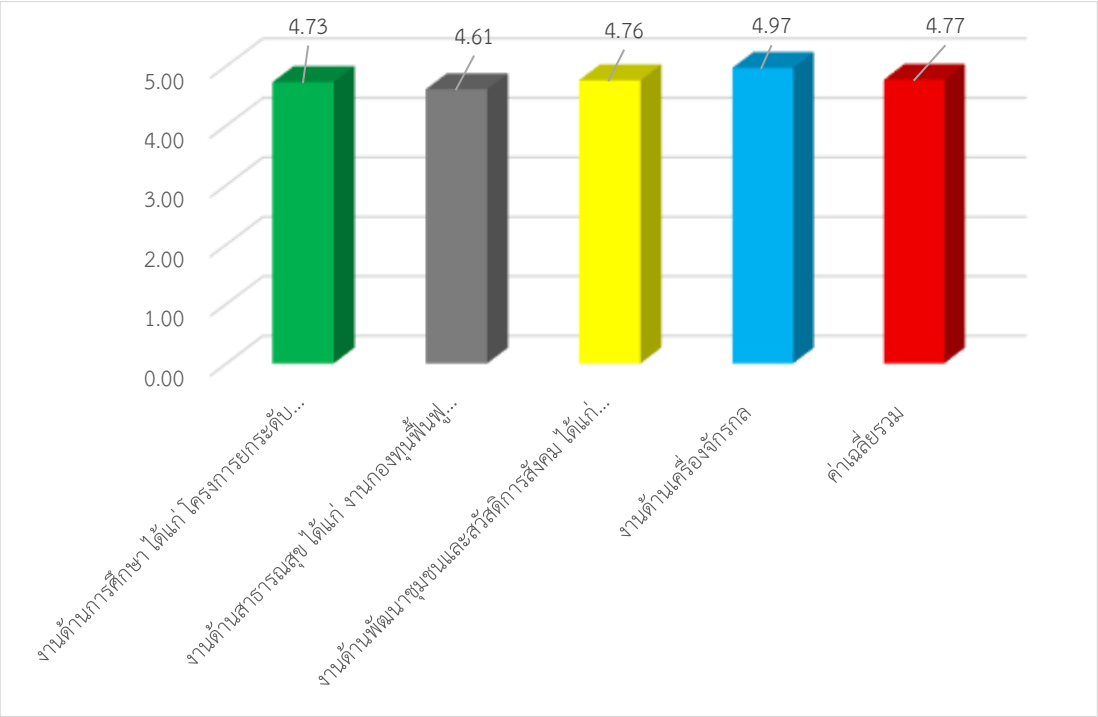
แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ

ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งงานงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาแม้จะมีคะแนนน้อยที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 แสดงผลการเปรียบเทียบได้ดังแผนภูมิที่ 5



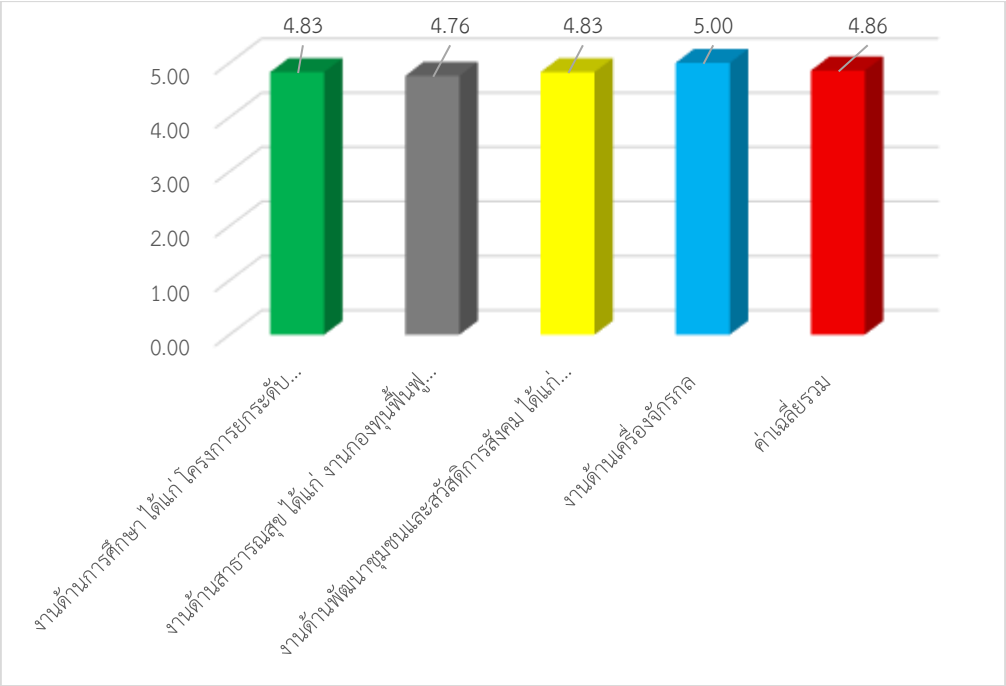
แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.97 คิดเป็นร้อยละ 99.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 ซึ่งงานงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาแม้จะมีคะแนนน้อยที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 แสดงการเปรียบเทียบได้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านเครื่องจักรกลได้รับคะแนนเฉลี่ย 5.00 คิดเป็นร้อยละ 100.00 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรักเนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา และงานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลาทั้ง 2 งานได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 ซึ่งงานงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลาแม้จะมีคะแนนน้อยที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20 ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2569 จำนวน 4 โครงการ/งาน พบว่า**ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51–4.75 หรือ ร้อยละ 90.20–95.00)** ดังนี้

1) งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00

2) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากลจังหวัดยะลา โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

4) งานด้านเครื่องจักรกล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินเป็นดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40
- ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.20

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเฉลี่ย 4 โครงการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล





จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. **เพศ**
❑ ชาย ❑ หญิง ❑ เพศทางเลือก

2. **อายุ**
❑ ต่ำกว่า 20 ปี ❑ 20 – 30 ปี ❑ 31 – 40 ปี
❑ 41 – 50 ปี ❑ 51 – 60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปี

3. **ระดับการศึกษา**
❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
❑ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ❑ ปริญญาตรี
❑ สูงกว่าปริญญาตรี ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

4. **อาชีพ**
❑ เกษตรกร ❑ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน
❑ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ❑ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา
❑ ประชาชนทั่วไป ❑ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
❑ อื่นๆ (ระบุ).....

5. **ที่อยู่** ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา"
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม/การเรียนรู้มีความเหมาะสม					
3. การดำเนินโครงการเป็นไปตามขั้นตอนและกำหนดเวลาที่วางไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้					
5. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม					
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโครงการมีความทั่วถึงและเข้าถึงได้ง่าย (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและการให้เกียรติผู้เข้าร่วมกิจกรรมของเจ้าหน้าที่/ผู้ดำเนินงาน					
8. การอำนวยความสะดวก ดูแล และให้ความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและเสมอภาค					
9. ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญของวิทยากร/ครูผู้สอนในโครงการ					
10. การถ่ายทอดความรู้ เทคนิคการสอน หรือการให้คำแนะนำที่เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความพร้อมและคุณภาพของสื่อการเรียนรู้/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
12. ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ (ช่วงวัน เวลา ที่ทีมมาเยี่ยม)					
13. ความเพียงพอและทันสมัยของอุปกรณ์/เทคโนโลยีที่ใช้สนับสนุนการจัดการเรียนรู้					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. โครงการนี้ตอบสนองต่อความต้องการด้านการศึกษาของผู้เรียนและชุมชนได้จริง					
15. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียน การสอน หรือการดำเนินชีวิตได้					
16. โครงการนี้มีส่วนช่วยยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ในจังหวัดยะลาให้ดีขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล .....
เบอร์โทร .....

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635





จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. **เพศ**
❑ ชาย ❑ หญิง ❑ เพศทางเลือก

2. **อายุ**
❑ ต่ำกว่า 20 ปี ❑ 20 – 30 ปี ❑ 31 – 40 ปี
❑ 41 – 50 ปี ❑ 51 – 60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปี

3. **ระดับการศึกษา**
❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
❑ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ❑ ปริญญาตรี
❑ สูงกว่าปริญญาตรี ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

4. **อาชีพ**
❑ เกษตรกร ❑ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน
❑ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ❑ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา
❑ ประชาชนทั่วไป ❑ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
❑ อื่นๆ (ระบุ).....

5. **ที่อยู่** ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการ/ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนฯ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและให้ความช่วยเหลือมีความรวดเร็วและเหมาะสม					
3. การดำเนินงานของกองทุนฯ เป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอน และกำหนดเวลาที่วางไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือ					
5. ช่องทางในการยื่นเอกสาร/คำร้องมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย					
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร สิทธิประโยชน์ และหลักเกณฑ์ของกองทุนฯ มีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ ฯลฯ)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและให้คำปรึกษา					
8. การให้ความช่วยเหลือ ดูแล และอำนวยความสะดวกอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
9. ความรู้ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับระเบียบและสิทธิประโยชน์ของกองทุนฯ					
10. การชี้แจง แนะนำขั้นตอน และการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเป็นประโยชน์					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. คุณภาพและความเหมาะสมของอุปกรณ์ทางการแพทย์/กายอุปกรณ์ที่ได้รับงบประมาณสนับสนุน					
12. ความเหมาะสมของงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย					
13. ความครอบคลุมของประเภทความช่วยเหลือที่กองทุนฯ กำหนดไว้					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและสามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้ตามสภาพปัญหา					
15. โครงการนี้มีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวในการดูแลผู้ป่วย/ผู้สูงอายุ/คนพิการ ในจังหวัดยะลา					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล .....

เบอร์โทร .....

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635





จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องจากในวันพิการสากลจังหวัดยะลา
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ" งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องจากในวันพิการสากลจังหวัดยะลา " ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องจากในวันพิการสากลจังหวัดยะลา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. **เพศ**
❑ ชาย ❑ หญิง ❑ เพศทางเลือก

2. **อายุ**
❑ ต่ำกว่า 20 ปี ❑ 20 – 30 ปี ❑ 31 – 40 ปี
❑ 41 – 50 ปี ❑ 51 – 60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปี

3. **ระดับการศึกษา**
❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
❑ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ❑ ปริญญาตรี
❑ สูงกว่าปริญญาตรี ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

4. **อาชีพ**
❑ เกษตรกร ❑ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน
❑ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ❑ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา
❑ ประชาชนทั่วไป ❑ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
❑ อื่นๆ (ระบุ).....

5. **ที่อยู่** ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดีการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องจากในวันพิการสากลจังหวัดยะลา"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมและกำหนดการมีความเหมาะสม					
3. การจัดกิจกรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและวัตถุประสงค์ที่วางไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลการเข้าร่วมงาน					
5. ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดงาน					
6. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กำหนดการ และกิจกรรมในงานมีความชัดเจนและทั่วถึง (เช่น ไลน์กลุ่ม, เฟซบุ๊ก, ป้ายประชาสัมพันธ์ ฯลฯ)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการต้อนรับและให้บริการ					
8. การให้ความช่วยเหลือ ดูแล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการและผู้เข้าร่วมงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม					
9. ความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการดูแลกลุ่มเป้าหมาย (คนพิการ)					
10. การชี้แจง แนะนำขั้นตอนการร่วมกิจกรรม และการตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความพร้อมและความเหมาะสมของสถานที่จัดงาน (เช่น ทางลาด, ห้องน้ำสำหรับคนพิการ, พื้นที่จอดรถ)					
12. ความเหมาะสมและคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่ม หรือของที่ระลึกที่ได้รับการสนับสนุนในงาน					
13. ความหลากหลายและประโยชน์ของกิจกรรม นิทรรศการ หรือบริการต่างๆ ที่จัดภายในงาน					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. โครงการนี้เปิดโอกาสให้คนพิการได้แสดงศักยภาพและมีส่วนร่วมในสังคมได้อย่างแท้จริง					
15. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความสุข สร้างขวัญและกำลังใจในการดำเนินชีวิต					
16. โครงการนี้มีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้าใจและเจตคติที่ดีของสังคมต่อคนพิการในจังหวัดยะลา					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล .....

เบอร์โทร.....

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635





จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานด้านเครื่องจักรกล
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2569

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านเครื่องจักรกล" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดีการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน บันรัก เนื่องจากในวันพิการสากลจังหวัดยะลา
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. **เพศ**
❑ ชาย ❑ หญิง ❑ เพศทางเลือก

2. **อายุ**
❑ ต่ำกว่า 20 ปี ❑ 20 – 30 ปี ❑ 31 – 40 ปี
❑ 41 – 50 ปี ❑ 51 – 60 ปี ❑ มากกว่า 60 ปี

3. **ระดับการศึกษา**
❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
❑ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า ❑ ปริญญาตรี
❑ สูงกว่าปริญญาตรี ❑ อื่นๆ (ระบุ).....

4. **อาชีพ**
❑ เกษตรกร ❑ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน
❑ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ❑ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา
❑ ประชาชนทั่วไป ❑ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
❑ อื่นๆ (ระบุ).....

5. **ที่อยู่** ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

2

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านเครื่องจักรกล"

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกลมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติและการนำเครื่องจักรกลลงพื้นที่ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและเหมาะสม					
3. การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและแผนงานที่กำหนดไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อขอรับการสนับสนุนเครื่องจักรกล					
5. ช่องทางในการแจ้งปัญหาหรือขอรับบริการมีความหลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย					
6. การแจ้งความคืบหน้าของการปฏิบัติงานมีความชัดเจน (เช่น การแจ้งกำหนดการลงพื้นที่ปฏิบัติงาน)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของพนักงานขับเครื่องจักรกลและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน					
8. ความพร้อมและความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
9. ความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการควบคุมเครื่องจักรกลของพนักงานขับ					
10. การให้คำแนะนำหรือการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าบริเวณหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความพร้อมและสภาพการใช้งานของเครื่องจักรกลที่นำมาให้บริการ					
12. ความเหมาะสมของประเภทเครื่องจักรกลกับลักษณะงานที่ขอรับการสนับสนุน					
13. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเครื่องจักรกลและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. การปฏิบัติงานด้วยเครื่องจักรกลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพื้นที่ได้จริง					
15. ผลงานที่ได้รับ (เช่น ถนนที่ปรับปรุง แหล่งน้ำที่ขุดลอก) มีคุณภาพและได้มาตรฐาน					
16. การให้บริการด้านเครื่องจักรกลมีส่วนช่วยบรรเทาความเดือดร้อนและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล .....

เบอร์โทร .....

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ *****

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635

ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน

งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้จังหวัดยะลา




งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ งานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดยะลา



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการสานฝัน ปันรัก เนื่องในวันพิการสากล จังหวัดยะลา







งานด้านเครื่องจักรกล







ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ที่ ๔๑๓๖ /๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ยล ๕๑๐๐๘/ว๑๕๐๐ ลงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำงบปีประมาณ ๒๕๖๙ ความโดยละเอียดแจ้ง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงขอแต่งตั้งคณะทำงานฯ ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.๑ รองศาสตราจารย์ ดร.ชินีเพ็ญ มะลิสุวรรณ	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.ภัทรวดี เอียดเต็ม	รองประธานกรรมการ
๑.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณฏฐาระวี พงศ์กระพันธุ์	กรรมการ
๑.๔ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรเดช มัจฉาเวช	กรรมการ
๑.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาวีณา ดุลยเสรี	กรรมการ
๑.๖ อาจารย์ธนวัฒน์ พรหมสุข	กรรมการ
๑.๗ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลทิพย์ กรรไพเราะ	กรรมการ
๑.๘ นางสาวนัสรี มะแน	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

๒.๑ อาจารย์ ดร.ภัทรวดี เอียดเต็ม	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาววิชมา สาเม๊าะ	กรรมการ
๒.๓ นางสาวบาดารียะห์ แซะเซ็ง	กรรมการ
๒.๔ นางสาววาสนา รื่นรส	กรรมการ
๒.๕ นางสาวรอฮานา ดาคาเฮง	กรรมการ
๒.๖ นางสาวฟิตรีนา ดาราแม	กรรมการ
๒.๗ นางสาววัรดา บินดุซัยด์ เส็มไข่	กรรมการ
๒.๘ นางสาวฟาตีเมาะ อาแยกาจิ	กรรมการ
๒.๙ นายมุฮำหมัดดายุดิน บาฮะศีรี	กรรมการ
๒.๑๐ นายซูไบดี โตะโมะ	กรรมการ
๒.๑๑ นายกันตกาล อุรเดนทร์	กรรมการ
๒.๑๒ นางสาวซุรียาณี อาบูวะ	กรรมการ
๒.๑๓ นางสาวนูรีซัน เปาะนา	กรรมการ

๒.๑๔ นางสาวลักษ์ขณาวดี...

๒.๑๔ นางสาวลักษ์ขณาวดี ชุ่มแก้ว	กรรมการ
๒.๑๕ นางกาญจนารัศมิ์ เทพณรงค์	กรรมการ
๒.๑๖ นางสาวฮาบูณา มุสะอะรง	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวดาราวัตน์ เทพณรงค์	กรรมการ
๒.๑๘ นายจตุพร แสนบอโด	กรรมการ
๒.๑๙ นางสาววัตนา พงศ์สิงห์	กรรมการ
๒.๒๐ นางสาธิดา โพหะดา	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาวอำพร ท่าตะ	กรรมการ
๒.๒๒ นางสาวนัสรีนา เจ๊ะมะ	กรรมการ
๒.๒๓ นางสาวบูรัยยา แซมมะซู	กรรมการ
๒.๒๔ นางสาวคอยรุณนิสา มะลุมุ	กรรมการ
๒.๒๕ นางสาวนูรไอนี บาและ	กรรมการ
๒.๒๖ นางสาวอาวาดีฟ กาจิ	กรรมการ
๒.๒๗ นางสาวฮาซานี ซิบะ	กรรมการ
๒.๒๘ นางสาวกูนีรา อับดุลละบุตร	กรรมการ
๒.๒๙ นางสาวรอสิดา สอนดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้บุคคลที่รับการแต่งตั้งตามคำสั่งปฏิบัติหน้าที่ได้รับมอบมหายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องยุติธรรม และบรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย นามบุรี)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา