



รายงานผลการสำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
2565

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) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข อันได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ งานขุดเจาะบ่อน้ำตื้น 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล และ 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา การดำเนินการครั้งนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลและดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งคาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ. ยะลา) ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 โครงการ ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจร้อยละเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54-4.61 หรือ ร้อยละ 90.80-92.15) ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.55
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 90.80
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 92.15
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.80

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 91.58 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 90.40 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ร้อยละ 92.60
- 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.85 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สูงสุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ร้อยละ 93.40
- 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.25 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงสุด ได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีโรงแรม) โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ร้อยละ 98.00
- 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.80 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สูงสุด ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) โดยมีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ร้อยละ 94.00

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมใน 4 โครงการ/งาน พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี อันได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจร้อยละ 92.15 และด้านที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการต่ำสุด ได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทา
สาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 90.80

สารบัญ

		หน้า
ส่วนที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญ	1
	ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ	2
	วัตถุประสงค์การสำรวจ	6
	ขอบเขตการสำรวจ	6
	เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	6
	เกณฑ์และการแปลผล	7
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
	วิธีการเก็บข้อมูล	9
	การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ส่วนที่ 2	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข”	11
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย”	16
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านรายได้หรือภาษี”	21
	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ “งานด้านอื่น ๆ”	25
	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	30
ภาคผนวก	ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	36
	ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน	49
	ภาคผนวก ค คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	53

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล	9
2.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	11
2.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	13
2.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น	16
2.4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น	18
2.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม	21
2.6	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม	22
2.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล	25
2.8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล	27

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	30
2	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	31
3	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ	32
4	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางทางการให้บริการ	33
5	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34
6	เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	35

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) มีวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “พัฒนาองค์กร พัฒนาเศรษฐกิจ เสริมสร้างเครือข่าย คุณภาพชีวิตมั่นคง” โดยได้นำประเด็นการพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด โดยคำนึงถึงการบูรณาการ ยุทธศาสตร์ประเทศ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงของชาติมาวาง กลยุทธ์ใหม่ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน สร้างองค์กรให้มีคุณภาพ ท้องถิ่นมีความ เข้มแข็ง เสริมสร้างรายได้ให้กับภาคเกษตรกรรม กระตุ้นเศรษฐกิจ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับ ประชาชนให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต ขนบธรรมเนียมประเพณี อันติงามของท้องถิ่น และสิ่งแวดล้อมที่ดี

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด มาตรา 45 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจ และหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดย พื้นที่ความรับผิดชอบ

จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่ได้กล่าวมาข้างต้นจึงมีการดำเนิน โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดยะลาเพื่อแสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของความมุ่งมั่นตั้งใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ในการปฏิบัติราชการ การบริการประชาชน และการมีส่วนร่วมกับภาคีเครือข่ายในการพัฒนาท้องถิ่น จังหวัดยะลาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา อันจะนำมาซึ่งการ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) เป็นส่วนราชการเทียบเท่าคณะ ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีวิสัยทัศน์ดังนี้ “เป็นศูนย์กลางทางด้านวิจัย บริการวิชาการที่ทันสมัย เชื่อมโยงการพัฒนาคลัสเตอร์สุขภาพวัฒนธรรมสู่การใช้ประโยชน์และขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคมใน ภูมิภาคชายแดนใต้” และมีเป้าหมายในการดำเนินงานในการมีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย เกิด การบูรณาการข้ามศาสตร์ระหว่างอาจารย์ในมหาวิทยาลัย สร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายเพื่อการ วิจัย บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชายแดน ภาคใต้อย่างเป็นรูปธรรม

ในการสำรวจผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปี 2565 สวพ.ชต. ได้รับการพิจารณาให้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยการดำเนินงานครั้งนี้ สวพ.ชต. ใช้หลักการหรือหลักระเบียบวิธีวิจัยในการดำเนินการ เพื่อให้ได้ผลการสำรวจที่มีความเที่ยงตรง มีความเป็นเหตุเป็นผล นำไปสู่การวิเคราะห์แปลผลให้เป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือได้ ผลการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผน บริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการที่ตอบสนองและสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจังหวัดยะลาต่อไป

2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ

2.1 งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นครั้งแรกของโลก ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2563 และเริ่มแพร่เข้าสู่ประเทศไทยในช่วงเดือนมกราคม 2563 โดยการแพร่ระบาดเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีผู้ป่วยหนักและเสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการคิดค้นวัคซีนสำหรับการป้องกันและบรรเทาความรุนแรงของโรคดังกล่าวทำให้อัตราการป่วยหนักและเสียชีวิตลดลง แต่สถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงส่งผลมาจนถึงปี พ.ศ. 2565 สร้างความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนทั่วประเทศรวมถึงประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลา

อบจ.ยะลา มีนโยบายด้านการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขและแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยมีนโยบายด้านสาธารณสุขดังนี้

- 1) สนับสนุนการสร้างสุขภาพของประชาชน โดยเน้นหลักการบูรณาการกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2) สนับสนุนนโยบายการประกันสุขภาพและคุ้มครองด้านสุขภาพของประชาชนให้ได้มาตรฐาน
- 3) สนับสนุนการควบคุมและป้องกันโรคและสิ่งเสพติด ที่ก่อให้เกิดปัญหากระทบต่อสังคมอย่างจริงจังในเชิงรุก

จากนโยบายด้านสาธารณสุขในการสนับสนุนการควบคุมและป้องกันโรคและสิ่งเสพติดที่ก่อให้เกิดปัญหา อบจ.ยะลาจึงได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้ออกฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่ความรับผิดชอบของอบจ.ยะลา เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนด้านสาธารณสุขจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เรื่อยมา

โดยสถิติในการปฏิบัติงานของปี 2564 นับจากวันที่ 28 มิถุนายน - 29 กันยายน 2564 มีการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 671 ครั้ง ในพื้นที่ 7 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา กรงปินัง บันนังสตา ยะหา รามัน กาบัง และเบตง สำหรับการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปี 2565 ถึงแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดและความรุนแรงของโรคจะลดน้อยลง แต่ยังคงเป็นความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จึงมีคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาที่ 674/2564 ลงวันที่ 30 กันยายน 2564 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เพื่อเป็นบรรเทาความเดือดร้อนของ

ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาอย่างต่อเนื่อง โดยมีสถิติการดำเนินงาน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 148 ครั้ง ในพื้นที่ 2 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลา และรามัน

2.2 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตรนั้นว่าเป็นหนึ่งในหน้าที่ดังกล่าว การจัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี 2565 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาจึงได้พิจารณาจากปัญหาที่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาประสบและต้องการความช่วยเหลือ ได้แก่ ปัญหาเรื่องน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภคและปัญหาภัยแล้ง

ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาได้รับความช่วยเหลือในประเด็นดังกล่าว องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จึงได้มีการมอบหมายงานขุดเจาะบ่อน้ำตื้นให้แก่ฝ่ายสาธารณูปโภค เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความช่วยเหลือในการขุดเจาะบ่อน้ำตื้นเพื่อใช้ในการอุปโภคบริโภค และแก้ไขปัญหาภัยแล้ง โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้ทำการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัด เพื่อให้แจ้งความประสงค์ในการขุดเจาะบ่อน้ำตื้นในพื้นที่ ทั้งนี้ในปี 2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีเป้าหมายในการช่วยเหลือประชาชนในการขุดเจาะบ่อน้ำตื้นทั้งสิ้นจำนวน 100 บ่อ โดยมีพื้นที่เป้าหมายใน 6 อำเภอ ของจังหวัดยะลา ได้แก่ อำเภอเมืองยะลา อำเภอเยหา อำเภอกาบัง อำเภอกรงปินัง อำเภอรามัน และอำเภอธารโต

2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

ด้วยพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 65 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจออกข้อบัญญัติเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม ในอัตราไม่เกินร้อยละสามของค่าเช่าห้องพัก ตามกฎกระทรวงฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2541) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ดังนั้น เพื่อนำรายได้จากค่าธรรมเนียมดังกล่าวไปใช้จ่ายในกิจการตามอำนาจหน้าที่และอำนาจบริการสาธารณะแก่ประชาชน องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาจึงได้กำหนดให้มีบริการรับชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าว โดยกลุ่มผู้ชำระค่าธรรมเนียมดังกล่าวได้แก่ โรงแรมในพื้นที่อำเภอเมืองยะลา และอำเภอเบตง จำนวน 50 แห่ง แต่ทั้งนี้ มีโรงแรมจำนวน 2 แห่งได้แจ้งปิดกิจการชั่วคราว จึงเหลือโรงแรมที่ต้องใช้บริการการจัดเก็บภาษีทั้งสิ้น 48 แห่ง โดยเป็นโรงแรมในอำเภอเบตง จำนวน 25 แห่ง และโรงแรมในอำเภอเมืองยะลา จำนวน 23 แห่ง

2.4 งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีการวางนโยบายที่มีเป้าหมายการดำเนินงานเพื่อลดความยากจน และนำไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายให้แก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย นำไปสู่การพอมีพอกิน และเหลือจากนั้น จึงนำไปสู่การสร้างชีวิตใหม่ ดังนั้น เพื่อให้การบริหารสามารถบรรลุถึงและดำเนินไปด้วยแนวทางที่กล่าวมาแล้ว การกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานจึงเป็นอีกด้านหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาให้ความสำคัญ อันประกอบด้วย

- ส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายคมนาคมขนส่งและสื่อสาร บนพื้นฐานของการเกื้อหนุนการผลิต การสร้างงานและสร้างรายได้ในท้องถิ่น
- พัฒนาระบบสื่อสารโทรคมนาคมให้ทันสมัยและทั่วถึง เพื่อประโยชน์ในการรับส่งข่าวสาร การติดต่อสารสนเทศต่าง ๆ ไปสู่ประชาชน เชื่อมโยงกับต่างประเทศ และรองรับต่อการเปิดเสรีในธุรกิจโทรคมนาคม
- สนับสนุนการสร้างและบำรุงรักษาเส้นทางคมนาคมที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ การสาธารณสุขโรค สาธารณูปการต่าง ๆ ให้ทั่วถึง
- จัดให้มีการบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่าง
- จัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- จัดให้มีการบำรุงทางระบายน้ำ
- จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

เพื่อให้บรรลุการดำเนินงานตามนโยบายข้างต้นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เครื่องจักรกลจึงเป็นส่วนสำคัญที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้จัดให้บริการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมถึงประชาชนทั่วไป โดยสามารถติดต่อขอใช้บริการเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นได้ อาทิเช่น รถขุดดินตบชาบ รถเกลี่ยดิน รถตักดิน รถบดล้อยาง รถฟาร์มแทรกเตอร์ รถบรรทุกเทท้าย 6 ล้อ รถบรรทุกเทรลเลอร์ 18 เป็นต้น นอกจากนี้ยังมียานพาหนะเพื่อการขนส่ง เช่น รถกระบะบรรทุก และรถตู้ให้บริการประชาชนเช่นกัน

ในปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้ให้บริการงานด้านเครื่องจักรกลในการสร้างและปรับปรุงถนนที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบ การให้บริการในพื้นที่ที่เกิดอุทกภัย และบริการให้แก่หน่วยงานราชการที่ร้องขอสนับสนุนเครื่องจักรกลเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ในจังหวัดยะลา

3. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2565

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินในระยะเวลา 120 วัน ระหว่างวันที่ 19 พฤษภาคม – 16 กันยายน 2565

4.2 ประเด็นในการสำรวจ

สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรืองาน 4 งานดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล

โดยประเด็นในการประเมินของแต่ละงาน จะประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

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

4.3 พื้นที่ในการสำรวจ

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

5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สวพ.ชต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้พัฒนาแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด โดยมีรายละเอียดดังภาคผนวกที่ 1 เพื่อใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานดังนี้

- 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประจำปี 2565
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น ประจำปี 2565

3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม ประจำปี 2565

4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล ประจำปี 2565

โดยลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องให้เลือกตอบ และ/หรือเติมข้อมูลในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบบมาตราส่วน 5 ระดับ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายลงในช่องที่มีระดับคะแนนตามความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความหมายของแต่ละระดับดังนี้

5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก

3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง

2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย

1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้อิสระตามความต้องการ

6. เกณฑ์และการแปลผล

จากผลการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จะนำมาแปลผลความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือ ร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่รับบริการหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการหรืองานที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ได้แก่

- 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม
- 4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล

โดยเป็นผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในปีงบประมาณ 2565 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม มี 2 แนวทาง ได้แก่

แบบที่ 1 ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือ ณ วันที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล หากพบบุคคลใดในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนดและบุคคลนั้นยินดีให้ข้อมูล จะสอบถามความพึงพอใจกับบุคคลเหล่านั้น หรือโทรศัพท์สอบถาม โดยผู้ตอบยินดีให้ข้อมูล ณ เวลานั้น การสุ่มตัวอย่างวิธีนี้ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น และงานด้านอื่น ๆ ได้แก่งานด้านเครื่องจักรกล

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

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

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ 1 งาน ได้แก่ 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบจ. ยะลา ปีงบประมาณ 2565 ทั้ง 4 งาน จำนวน 889 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
1)งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	148 จุด	ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน	-	185
2)งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น	100 บ่อ ในพื้นที่ 6 อำเภอ	ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน	-	187
3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้แก่ การจัดเก็บภาษีโรงแรม	48 โรงแรม	48 คน	45	45
4) งานด้านอื่น ๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล	งานปรับพื้นที่ขุดลอก ซ่อมถนน ในพื้นที่ 6 อำเภอ	ไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน	-	472
รวม				889

8. วิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ประจำปี 2565 ใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูล และ การโทรศัพท์สอบถาม

8.1 การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ อบจ.ยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาและนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กระจายอยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ โดยก่อนการลงเก็บข้อมูลมีการประชุมปฐมนิเทศผู้ออกเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในรายละเอียดของงาน

8.2 การโทรศัพท์สอบถาม เป็นการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ที่มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อดี โดยทางเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จะโทรศัพท์ไปสอบถามข้อมูลตามแบบสอบถามทุกคำถาม และจะสอบถามกับผู้ที่ยินดีหรือเต็มใจให้ข้อมูล ณ เวลานั้นเท่านั้น

เมื่อได้รับคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล จะนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบคำถามแต่ละชุดเพื่อให้แน่ใจว่าจะเป็นคำตอบที่ครบถ้วนถูกต้อง สามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ ในลำดับต่อไป

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในครั้งนี้ ผู้ประเมิน ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณ และโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณทางสถิติ ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1) นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาสร้างตัวแปรและคีย์ข้อมูลลงระบบโปรแกรมคำนวณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

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

2) แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ อบจ. ยะลา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) นำเสนอผลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2565 เป็นผลของความพึงพอใจต่อ 4 งาน และผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น
- 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม
- 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล
- 5) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	40.54
หญิง	110	59.46
รวม	185	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	22	11.89
26 – 35 ปี	58	31.35
36 – 45 ปี	60	32.43
46 – 55 ปี	20	10.81
56 – 65 ปี	15	8.11

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
มากกว่า 65 ปี	10	5.41
รวม	185	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	21	11.40
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	62	33.50
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	48	25.90
ปริญญาตรี	44	23.80
สูงกว่าปริญญาตรี	10	5.40
รวม	185	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อขอใช้บริการประชาชนทั่วไป	49	26.49
เกษตรกร	20	10.81
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	48	25.95
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างภาครัฐ	6	3.24
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	1	0.54
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	25	13.51
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	34	18.38
นักเรียน/นักศึกษา	2	1.08
รวม	185	100.00
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลท่าสาป อำเภอเมืองยะลา	10	5.41
ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา	110	59.46
ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา	50	27.03
ตำบลวังพญา อำเภอรามัน	7	3.78
ตำบลท่าธง อำเภอรามัน	8	4.32
รวม	185	100.00
ช่องทางในการรับทราบข่าวสารของ อบจ.ยะลา (ทราบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
เฟซบุ๊ก อบจ.ยะลา	49	26.50
เว็บไซต์ อบจ.ยะลา	24	13.00
เพื่อน/คนรู้จัก	36	19.50

ตารางที่ 2.1 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทางด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคคลในครอบครัว	24	13.00
ป้ายประชาสัมพันธ์	17	9.20
ญาติ	16	8.60
โทรทัศน์	12	6.50
วิทยุ	4	2.20
หนังสือพิมพ์	3	1.60

จากตารางที่ 2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทางด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.46 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40.54 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.43 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.35 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 33.50 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 25.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการบริการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คิดเป็นร้อยละ 73.51 และผู้รับบริการในนามหน่วยงานราชการที่ติดต่อขอรับบริการมายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ร้อยละ 26.49 โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.95 รองลงมาได้แก่ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 18.38 ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 59.46 รองลงมาได้แก่พื้นที่ตำบลสะเตงนอก คิดเป็นร้อยละ 27.03

สำหรับช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางเฟซบุ๊กมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาได้แก่ จากเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 13.00 และ จากเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 19.50 ด้านที่มีผู้รับทราบข่าวสารของอบจ.ยะลา น้อยที่สุดได้แก่ ช่องทางหนังสือพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 1.60

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทางด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	89.00	4.45	0.68	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	88.88	4.44	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 2.2 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	87.89	4.39	0.78	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	90.27	4.51	0.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ	93.40	4.67	0.75	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	95.38	4.77	0.72	มากที่สุด
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	92.37	4.62	0.76	มากที่สุด
ช่องทางติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	93.55	4.68	0.76	มากที่สุด
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง	92.58	4.63	0.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.80	4.49	0.85	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี	91.61	4.58	0.84	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	87.74	4.39	0.86	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	90.86	4.54	0.85	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า	88.60	4.43	0.88	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	94.00	4.70	0.73	มากที่สุด
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	96.45	4.82	0.65	มากที่สุด
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การมีป้ายสัญลักษณ์ การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน	90.97	4.55	0.75	มากที่สุด
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ	94.19	4.71	0.73	มากที่สุด
ผลการดำเนินงานการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเป็นไปตามความต้องการ	94.09	4.70	0.70	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	91.55	4.58	0.73	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 ($\bar{X} = 4.58, SD = 0.73$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่

4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.73$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.75$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.68$) และ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.85$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.27 ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.64$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X} = 4.77$, $SD = 0.72$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.61 ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.84$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ มีป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.45 ($\bar{X} = 4.82$, $SD = 0.65$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังไม่ทราบถึงช่องทางการโทรศัพท์เพื่อประสานหรือติดต่อให้มาฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนาที่บ้านของตนเอง
2. อยากให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้ง่ายมากขึ้นและรวดเร็วขึ้น

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น

ตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	68	36.40
หญิง	119	63.60
รวม	187	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	49	26.20
26 – 35 ปี	62	33.16
36 – 45 ปี	36	19.25
46 – 55 ปี	27	14.44
56 – 65 ปี	8	4.28
มากกว่า 65 ปี	5	2.67
รวม	187	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	31	16.60
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	81	43.30
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	43	23.00
ปริญญาตรี	32	17.10
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
รวม	187	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อขอใช้บริการ	20	10.70
ประชาชนทั่วไป		
เกษตรกร	30	16.04
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	90	48.13
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	4	2.41
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	8.56
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	9.09
นักเรียน/นักศึกษา	10	5.35
รวม	187	100.00

ตารางที่ 2.3 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลตาเนาะปูเต๊ะ อำเภอบันนังสตา	25	13.51
ตำบลกาเยอบอเกาะ อำเภอรามัน	30	16.22
ตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน	10	5.41
ตำบลอาซ่อง อำเภอรามัน	10	5.41
ตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา	50	27.03
ตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา	10	5.41
ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา	10	5.41
ตำบลบ้านแห่อ อำเภอธารโต	10	5.41
ตำบลปูโรง อำเภอกงปริง	10	5.41
ตำบลห้วยกระทิง อำเภอกงปริง	20	10.81
รวม	185	100.00
ช่องทางในการรับทราบข่าวสารของ อบจ.ยะลา (ทราบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
เฟซบุ๊ก อบจ.ยะลา	42	22.46
เว็บไซต์ อบจ.ยะลา	17	9.09
บุคคลในครอบครัว	48	25.67
ญาติ	50	26.74
เพื่อน/คนรู้จัก	83	44.39
โทรทัศน์	22	11.76
วิทยุ	11	5.88
หนังสือพิมพ์	3	1.60
ป้ายประชาสัมพันธ์	16	8.56
วารสาร	1	0.53

จากตารางที่ 2.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้นพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 63.60 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 36.40 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.16 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.20 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 43.30 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 23.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการบริการการขุดเจาะ

บ่อน้ำตื้นคิดเป็นร้อยละ 89.30 และผู้รับบริการในนามหน่วยงานราชการที่ติดต่อขอรับบริการมายัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ร้อยละ 10.70 โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพรับจ้าง หรือลูกจ้างหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 48.13 รองลงมาได้แก่อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 16.04 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 27.03 รองลงมาได้แก่พื้นที่ตำบลกาเยาะมาเต๊ะ อำเภอรามันคิดเป็นร้อยละ 16.22

สำหรับช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้นรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.39 รองลงมา ได้แก่ จากญาติ คิดเป็นร้อยละ 26.74 และ จากบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 25.67 ด้านที่มีผู้รับทราบข่าวสารของอบจ.ยะลา น้อยที่สุดได้แก่ ช่องทางวารสาร คิดเป็นร้อยละ 0.53

ตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	89.00	4.45	0.82	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	88.83	4.44	0.79	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	87.02	4.35	0.84	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	90.85	4.54	0.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	92.40	4.62	0.75	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	91.38	4.57	0.72	มากที่สุด
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวก และรวดเร็ว	90.64	4.53	0.76	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	93.09	4.65	0.76	มากที่สุด
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง	94.15	4.71	0.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.20	4.46	0.80	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี	87.66	4.38	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	87.13	4.36	0.77	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	90.64	4.53	0.81	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า	91.28	4.56	0.87	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	92.60	4.63	0.72	มากที่สุด
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	92.87	4.64	0.72	มากที่สุด

ตารางที่ 2.4 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การมีป้ายสัญลักษณ์ การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน	90.85	4.54	0.79	มากที่สุด
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ	93.30	4.66	0.67	มากที่สุด
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ สามารถใช้การได้ดี	93.62	4.68	0.72	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	90.80	4.54	0.76	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.76$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.72$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.73$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.79$) และ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.80$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.85 ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.80$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.15 ($\bar{X} = 4.71$, $SD = 0.71$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.28 ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.87$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ สามารถใช้การได้ดี ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิด

เป็นร้อยละ 93.62 ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.72$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม

1. โครงการเจาะบ่อน้ำมากตื้นมีประโยชน์ต่อพื้นที่มาก ๆ ช่วยให้ประชาชนในพื้นที่ ได้มีน้ำใช้ที่สมบูรณ์สะอาด และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายให้ประชาชนเป็นอย่างมาก
2. เป็นโครงการที่ดี อยากให้มีการบริการที่เพิ่มจำนวนอีกเนื่องจากยังมีประชาชนในพื้นที่ต้องการ
3. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รอบนอกได้ทราบถึงบริการนี้ให้มากขึ้น
4. เพื่อนบ้านในพื้นที่ยังมีความสนใจต่อโครงการนี้อีกหลายบ้าน อยากให้มีบริการอีกต่อไปเรื่อย ๆ
5. การรอคิวนานสักนิด แต่เข้าใจได้ เพราะ งบประมาณต้องให้บริการทุกตำบล ทุกอำเภอตามลำดับการขอ อยากให้เพิ่มการให้บริการอีก

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

ตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	40.00
หญิง	27	60.00
รวม	45	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	2	4.44
26 – 35 ปี	10	22.22
36 – 45 ปี	14	31.11
46 – 55 ปี	13	28.89
56 – 65 ปี	5	11.11
มากกว่า 65 ปี	1	2.22
รวม	45	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	8	17.78
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	6	13.33
ปริญญาตรี	29	64.44
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.44
รวม	45	100.00
พื้นที่ของผู้รับบริการ		
ตำบลเบตง อำเภอเบตง	23	51.11
ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา	16	35.56
ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมืองยะลา	6	13.33
รวม	45	100.00
ช่องทางในการรับทราบข่าวสารของ อบจ.ยะลา (ทราบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
เฟซบุ๊ก อบจ.ยะลา	30	22.46
เว็บไซต์ อบจ.ยะลา	25	9.09
บุคคลในครอบครัว	10	25.67
ญาติ	9	26.74
เพื่อน/คนรู้จัก	11	44.39

ตารางที่ 2.5 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยุ	5	5.88
ป้ายประชาสัมพันธ์	15	8.56

จากตารางที่ 2.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรมพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.00 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.11 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.89 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 64.44 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 17.78 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ตำบลเบตง อำเภอเบตง คิดเป็นร้อยละ 51.11 รองลงมาได้แก่พื้นที่ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา โดยคิดเป็นร้อยละ 35.56

สำหรับช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรมรับทราบข้อมูลผ่านช่องทางเฟซบุ๊กมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาได้แก่ ทางเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 55.56 และ จากป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 33.33 ด้านที่มีผู้รับทราบข่าวสารของอบจ.ยะลา น้อยที่สุดได้แก่ ช่องทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 11.11

ตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	92.60	4.63	0.59	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	90.56	4.53	0.61	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	93.89	4.69	0.58	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	93.33	4.67	0.59	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	89.20	4.46	0.64	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	84.44	4.22	0.80	มากที่สุด
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	92.78	4.64	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 2.6 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	92.22	4.61	0.55	มากที่สุด
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง	87.22	4.36	0.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี	98.33	4.92	0.28	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	98.89	4.94	0.23	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	96.67	4.83	0.38	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันเวลาที่ไม่ว่าง	97.78	4.89	0.32	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	88.80	4.44	0.73	มากที่สุด
การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร	90.00	4.50	0.61	มากที่สุด
การใช้ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวก	86.11	4.31	0.92	มากที่สุด
ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้ง่าย	90.56	4.53	0.65	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	92.15	4.61	0.55	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.6 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.55$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, $SD = 0.30$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 90.56 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.59$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.88 ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.73$) และ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.64$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจของทั้งสองด้านยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.89 ($\bar{X} = 4.69$, $SD = 0.58$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกและรวดเร็ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.78 ($\bar{X} = 4.64$, $SD = 0.54$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.89 ($\bar{X} = 4.94$, $SD = 0.23$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้ง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 0.56 ($\bar{X} = 4.53$, $SD = 0.65$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม

1. ควรอัปเดตข้อมูลเว็บไซต์โดยเฉพาะเรื่องของหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ติดต่อ ในปัจจุบันใช้เวลานานในการต่อสายไปถึงฝ่ายที่ต้องการติดต่อ
2. บุคลากรผู้ให้บริการควรมีข้อมูลของหน่วยงานอย่างครบถ้วนเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีความเป็นมืออาชีพ
3. ให้บริการดีครบทุกด้าน
4. ควรเพิ่มช่องทางการแจ้งเตือน หรือการประสานงานเป็นช่องทางออนไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สะดวกมากขึ้น
5. อยากให้พัฒนาช่องทางการให้บริการออนไลน์ให้ทันสมัยมากขึ้น
6. ระยะเวลาการให้ยื่นภาษีหลังจากสรุปยอดในแต่ละเดือนน้อยเกินไป อยากให้ขยายเวลามากขึ้น
7. อยากให้พัฒนาระบบ one stop service
8. ให้บริการดี มีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
9. อยากให้มีการปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมที่ต้องนำส่ง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

ตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	247	52.30
หญิง	225	47.70
รวม	472	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	187	39.60
26 – 35 ปี	193	40.89
36 – 45 ปี	48	10.17
46 – 55 ปี	25	5.30
56 – 65 ปี	19	4.03
มากกว่า 65 ปี	0	0.00
รวม	472	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	120	25.42
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	133	28.18
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	110	23.31
ปริญญาตรี	105	22.25
สูงกว่าปริญญาตรี	4	0.85
รวม	472	100.00
ประเภทผู้รับบริการ		
บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ติดต่อขอใช้บริการ	55	11.65
ประชาชนทั่วไป		
เกษตรกร	85	18.01
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	148	31.36
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/ลูกจ้างของรัฐ	23	4.87
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	10	2.12
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	79	16.74
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	32	6.78
นักเรียน/นักศึกษา	40	8.47
รวม	472	100.00

ตารางที่ 2.7 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พื้นที่รับบริการ		
ตำบลกรงปินัง อำเภอกรงปินัง	20	4.24
ตำบลสะเอะ อำเภอกรงปินัง	10	2.12
ตำบลห้วยกระทิง อำเภอกรงปินัง	10	2.12
ตำบลบุโอง อำเภอกรงปินัง	10	2.12
ตำบลคีรีเขต อำเภอธารโต	45	9.53
ตำบลบ้านแห อำเภอธารโต	45	9.53
ตำบลแม่หวาด อำเภอธารโต	10	2.12
ตำบลจะกั๊วะ อำเภอรามัน	48	10.17
ตำบลตาเนาะปุเต๊ะ อำเภอบันนังสตา	10	2.12
ตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา	10	2.12
ตำบลถ้ำทะเล อำเภอบันนังสตา	45	9.53
ตำบลบันนังสตา อำเภอบันนังสตา	10	2.12
ตำบลพร่อน อำเภอเมืองยะลา	49	10.38
ตำบลยะลา อำเภอเมืองยะลา	10	2.12
ตำบลยุโป อำเภอเมืองยะลา	45	9.53
ตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา	65	13.77
ตำบลลำใหม่ อำเภอเมืองยะลา	10	2.12
ตำบลลิติก อำเภอเมืองยะลา	10	2.12
ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา	10	2.12
รวม	472	100.00
ช่องทางในการรับทราบข่าวสารของ อบจ.ยะลา (ทราบได้มากกว่า 1 ช่องทาง)		
เฟซบุ๊ก อบจ.ยะลา	30	6.36
เว็บไซต์ อบจ.ยะลา	28	5.93
บุคคลในครอบครัว	77	16.31
ญาติ	46	9.75
เพื่อน/คนรู้จัก	260	55.08
โทรทัศน์	10	2.12
วิทยุ	5	1.06
หนังสือพิมพ์	9	1.91
ป้ายประชาสัมพันธ์	7	1.48

จากตารางที่ 2.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล พบว่า เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 52.30 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 47.70 โดยกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.89 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุน้อยกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.62 ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 28.18 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า รองลงมาเป็นระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.42 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับบริการที่รับบริการในฐานะประชาชนทั่วไปที่อยู่ในพื้นที่ที่มีการบริการเครื่องจักรกล คิดเป็นร้อยละ 88.35 และผู้รับบริการในนามหน่วยงานราชการที่ติดต่อขอรับบริการมายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ร้อยละ 11.65 โดยอาชีพของประชาชนทั่วไปได้แก่ อาชีพรับจ้างหรือลูกจ้างหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.36 รองลงมาได้แก่อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.01 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ ตำบลลำพะยา อำเภอเมืองยะลา คิดเป็นร้อยละ 13.77 รองลงมาได้แก่พื้นที่ตำบลจะก๊ะ อำเภอรามัน คิดเป็นร้อยละ 10.17

สำหรับช่องทางในการรับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล รับทราบข้อมูลผ่านช่องทางเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.08 รองลงมาได้แก่ จากบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 16.31 และ จากญาติ คิดเป็นร้อยละ 9.75 ด้านที่มีผู้รับทราบข่าวสารของอบจ.ยะลา น้อยที่สุดได้แก่ ช่องทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 1.06

ตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	91.00	4.55	0.68	มากที่สุด
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	93.35	4.67	0.56	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	87.50	4.38	0.78	มากที่สุด
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม	92.20	4.61	0.64	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	92.40	4.62	0.58	มากที่สุด
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน	94.75	4.74	0.45	มากที่สุด
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว	90.34	4.52	0.64	มากที่สุด
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย	92.29	4.61	0.61	มากที่สุด
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง	92.46	4.62	0.59	มากที่สุด

ตารางที่ 2.8 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.00	4.60	0.63	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี	94.49	4.72	0.49	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	86.99	4.35	0.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	93.81	4.69	0.56	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า	92.46	4.62	0.61	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	91.80	4.59	0.59	มากที่สุด
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	93.69	4.68	0.48	มากที่สุด
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การมีป้ายสัญลักษณ์ การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน	89.70	4.49	0.67	มากที่สุด
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ	92.46	4.62	0.58	มากที่สุด
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ สามารถใช้การได้ดี	91.65	4.58	0.61	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	91.80	4.59	0.62	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 2.8 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามงานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้านอยู่ระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.62$) ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.46 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.58$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00 ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.63$) โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน สำหรับด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.68$) และ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.59$) อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการและต่อสิ่งอำนวยความสะดวกยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.35 ($\bar{X} = 4.67, SD = 0.56$) ด้านช่องทางการให้บริการประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.75 ($\bar{X} = 4.74, SD = 0.45$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับสูงสุด ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.49 ($\bar{X} = 4.72, SD = 0.49$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ตอบแบบสอบถามประชาชนพึงพอใจระดับสูงสุด คือ ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.69 ($\bar{X} = 4.68, SD = 0.48$) โดยในทุกประเด็นของการประเมินมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

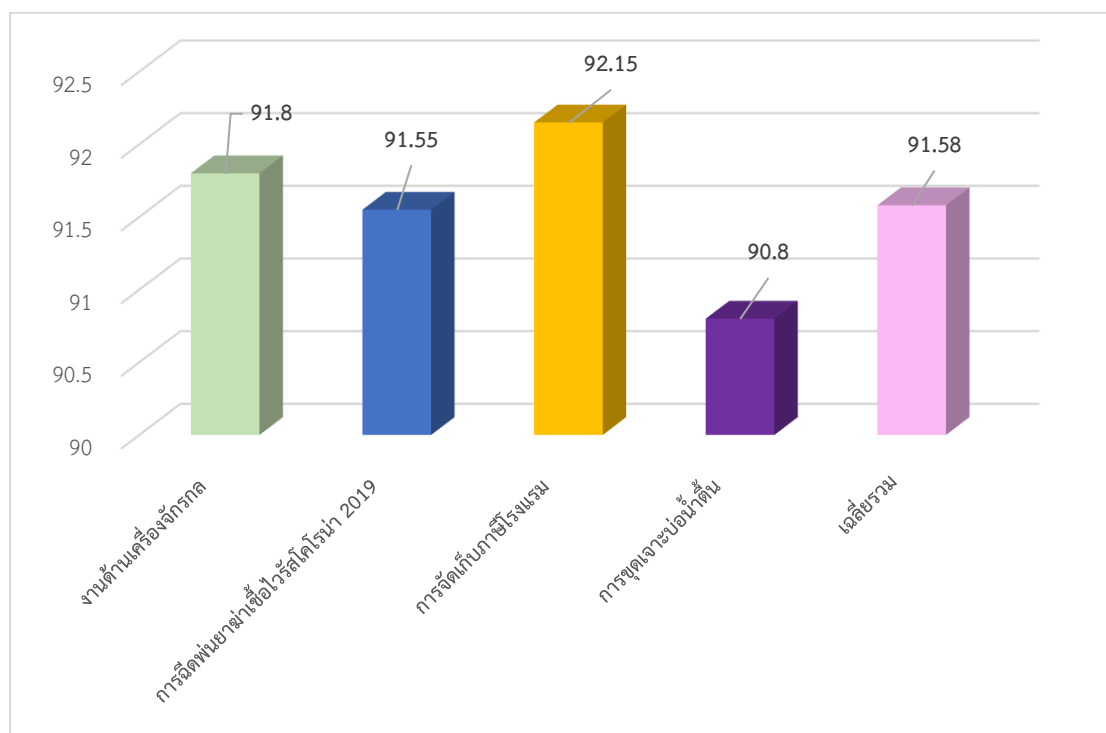
ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล

1. บริการดี มีความรับผิดชอบ รวดเร็ว มีมาตรฐาน
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากขึ้นกว่าเดิม
3. ไม่ค่อยได้รับข่าวประชาสัมพันธ์จาก อบจ. ทำให้หลายคนไม่ทราบว่ามีการเครื่องจักรกล
4. ควรปรับปรุงเนื้อหาในเว็บไซต์ให้ทันสมัย

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานในภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน พบว่า งานที่ได้รับความพึงพอใจในภาพรวมสูงที่สุดได้แก่ งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.15 ($\bar{X} = 4.61, SD = 0.55$) อยู่ในระดับได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59, SD = 0.62$) และงานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.55 ($\bar{X} = 4.58, SD = 0.73$) โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด งานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.80 ($\bar{X} = 4.54, SD = 0.76$) โดยยังคงมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ในภาพรวมเมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทั้ง 4 งาน พบว่า มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.58 ($\bar{X} = 4.58, SD = 0.67$) โดยสามารถแปลผลระดับความพึงพอใจได้ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลการเปรียบเทียบดังแผนภูมิที่ 1

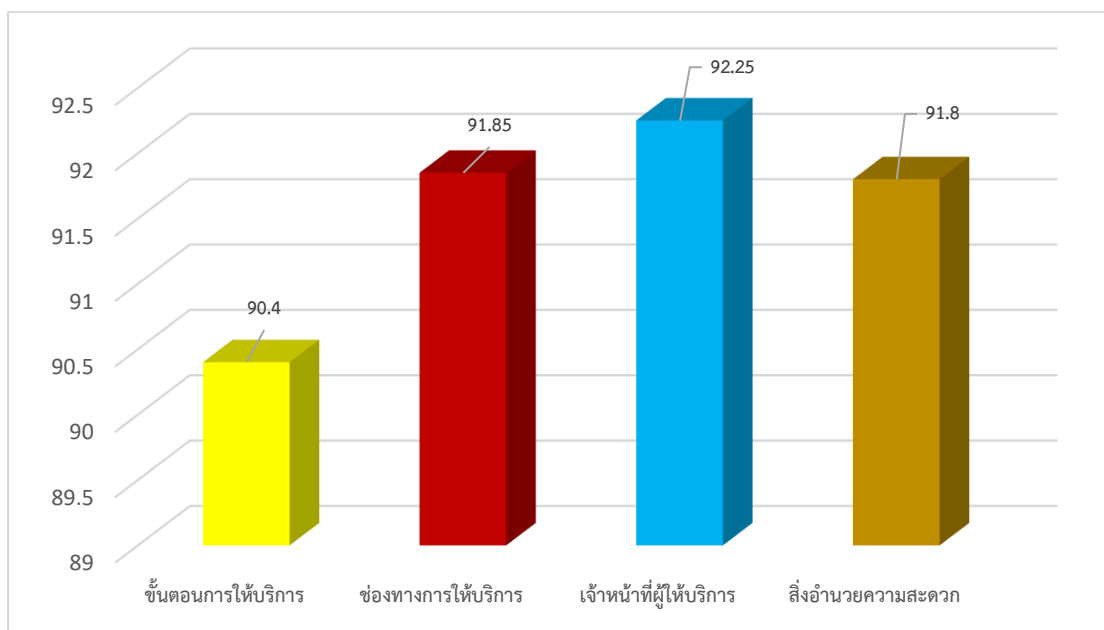


แผนภูมิที่ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.2 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละกรอบการประเมิน

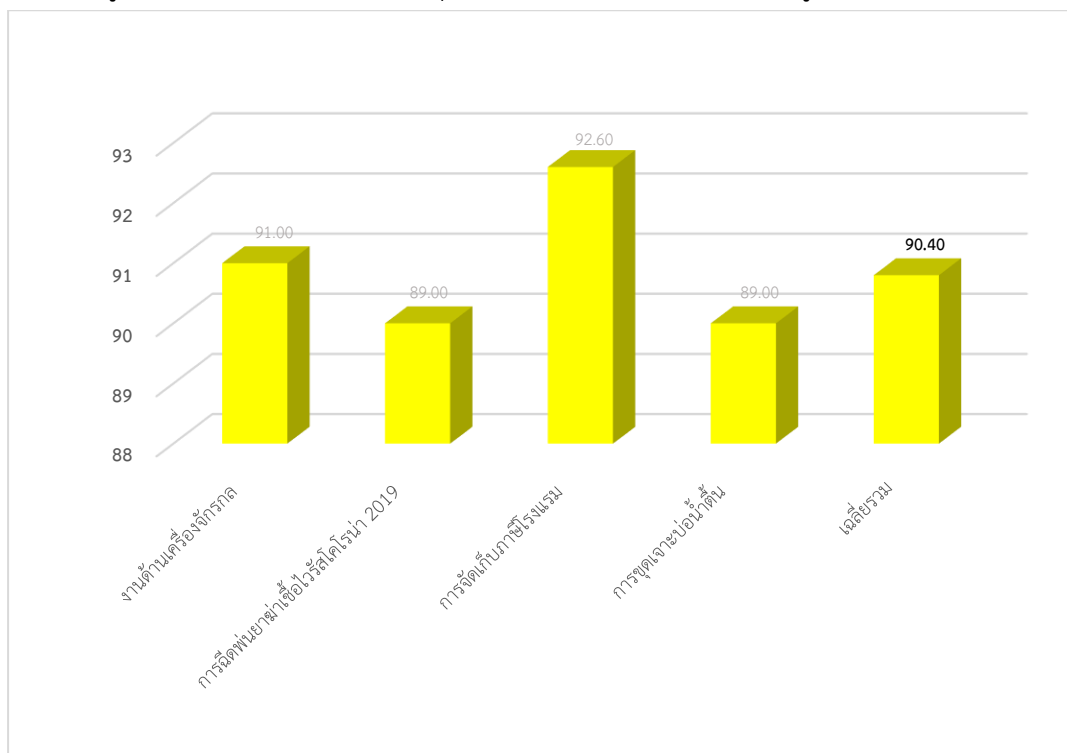
ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ผลการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน อันได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมของทั้ง 4 งานพบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.25 ($\bar{X} = 4.61$, $SD = 0.65$) อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.59 ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.68 และ 0.69 ตามลำดับ โดยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ประเด็นที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย น้อยที่สุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.69$) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับกรอบการประเมินด้านอื่น ๆ ผลการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

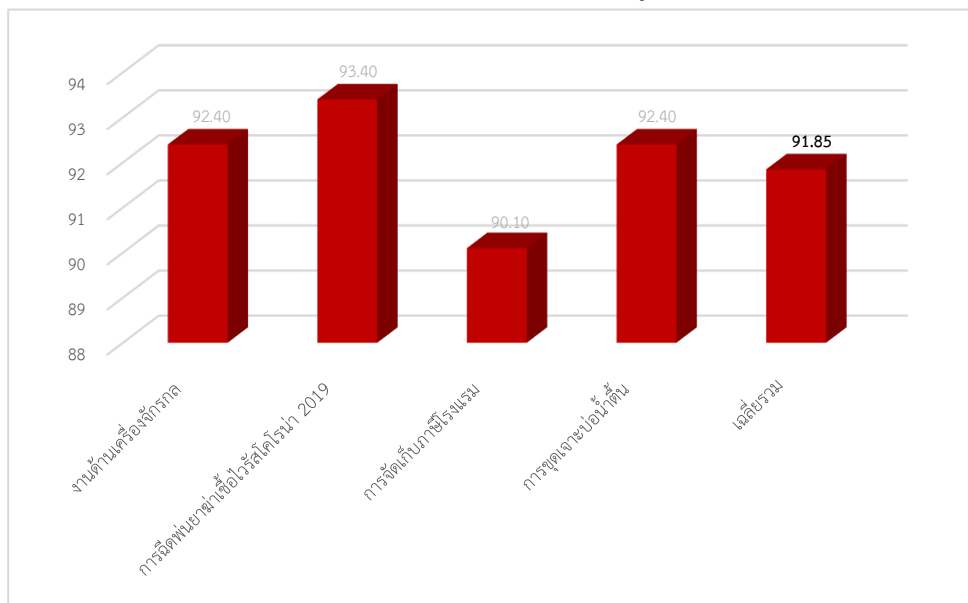
เมื่อพิจารณากรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.59$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.68$) โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อีกสองด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเท่ากันที่ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00 ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และงานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น โดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 3



แผนภูมิที่ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ

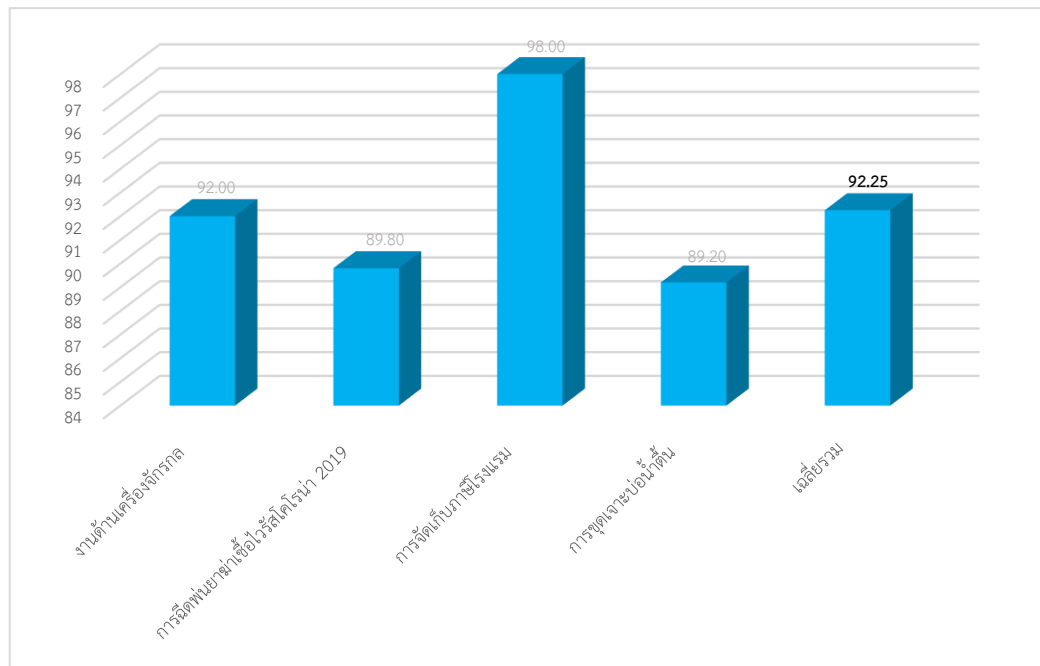
ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการสูงที่สุดได้แก่งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 ($\bar{X} = 4.67$, $SD = 0.75$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.58$) และงานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.75$)

งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.85 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด การเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 4



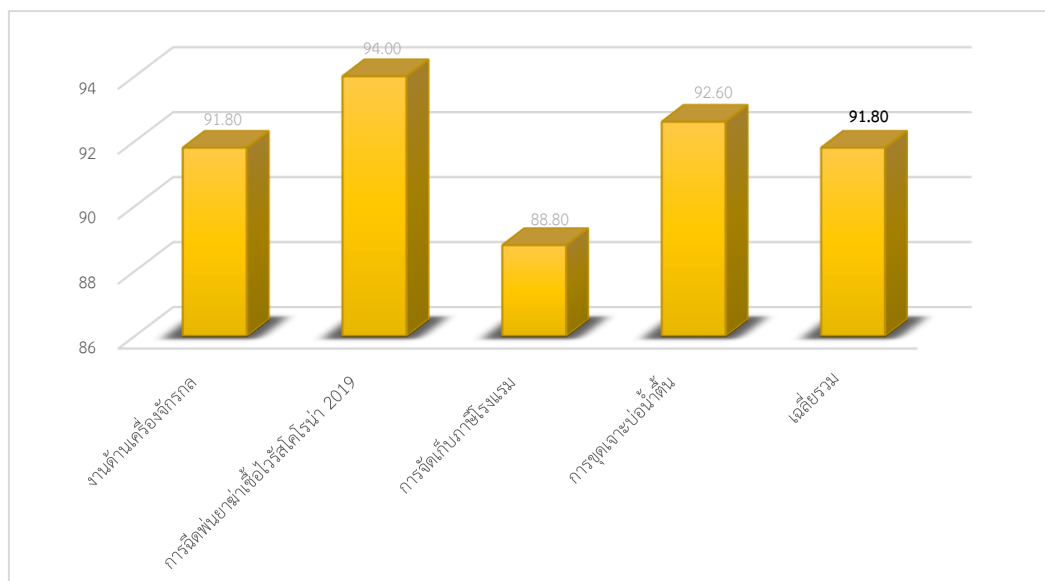
แผนภูมิที่ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ

ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงที่สุดได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ($\bar{X} = 4.90$, $SD = 0.30$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.58$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ถัดมาได้แก่งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.85$) และงานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่มเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดที่ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20 ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.65$) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นเดียวกับงานด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.25 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงที่สุดได้แก่ งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.73$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่งานด้านบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ($\bar{X} = 4.63$, $SD = 0.69$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน ถัดมาได้แก่งานด้านอื่น ๆ: งานเครื่องจักรกล มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.59$) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาชีโรงแรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80 ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.73$) แต่ยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ในภาพรวมของทั้ง 4 งาน มีค่าคะแนนเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 โครงการ/งาน พบว่าทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.54–4.61 หรือ ร้อยละ 90.80–92.15) ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.55
- 2) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การดูแลบ่อน้ำร้อน ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 90.80
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 92.15
- 4) งานด้านอื่น ๆ: งานด้านเครื่องจักรกล ค่าร้อยละความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 91.80

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินเป็นดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 90.40
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.85
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 92.25
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 91.80

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ เท่ากับร้อยละ 91.58 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ประเภทการใช้บริการ

ประชาชนทั่วไป (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.2)
 หน่วยงานส่วนราชการ (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.4)

4.1 สถานภาพ

เกษตรกร รับจ้าง/ ลูกจ้างเอกชน

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

4.2 ที่อยู่

4.2.1 ตำบล.....

4.2.2 อำเภอ.....

4.3 ตำแหน่งในหน่วยงาน

.....

4.4 หน่วยงาน

.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย: การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี					
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน					
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ					
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการ สามารถใช้งานได้					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านสาธารณสุข การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

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

3. ระดับการศึกษา

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

4. ประเภทการให้บริการ

ประชาชนทั่วไป (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.2)
 หน่วยงานส่วนราชการ (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.4)

4.1 สถานภาพ

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

4.2 ที่อยู่

4.2.1 ตำบล.....

4.2.2 อำเภอ.....

4.3 ตำแหน่งในหน่วยงาน

.....

4.4 หน่วยงาน

.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข: การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 2019”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี					
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน					
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ					
ผลการดำเนินงานการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อเป็นไปตามความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านเครื่องจักรกล” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านเครื่องจักรกล” ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุปเป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านเครื่องจักรกล”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 26 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 – 55 ปี

56 – 65 ปี

มากกว่า 65 ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ประเภทการใช้บริการ

ประชาชนทั่วไป (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.2)

หน่วยงานส่วนราชการ (หากตอบข้อนี้ กรุณาตอบข้อ 4.1 – 4.4)

4.1 สถานภาพ

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

4.2 ที่อยู่

4.2.1 ตำบล.....

4.2.2 อำเภอ.....

4.3 ตำแหน่งในหน่วยงาน

.....

4.4 หน่วยงาน

.....

5. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านเครื่องจักรกล”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี					
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
ป้าย ข้อความบอกจุดให้บริการ และป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
มีการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย เช่น การป้องกันอุบัติเหตุในพื้นที่ดำเนินงาน การมีป้ายสัญลักษณ์ การกำหนดพื้นที่ทำงาน					
เครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์มีความพร้อมในการดำเนินการ					
ผลการดำเนินงานบริการด้านเครื่องจักรกล เกิดประโยชน์เป็นไปตามความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2565

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินการดังกล่าว ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำมาสรุป เป็นภาพรวมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

แบบประเมินแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม”

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. หน่วยงาน กิจการ (ผู้รับบริการ).....

2. เพศ

ชาย

หญิง

3. อายุ

ต่ำกว่า 26 ปี

26 – 35 ปี

36 – 45 ปี

46 – 55 ปี

56 – 65 ปี

มากกว่า 65 ปี

4. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ที่อยู่

5.1 ตำบล.....

5.2 อำเภอ.....

6. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านรายได้และภาษี: การจัดเก็บภาษีโรงแรม”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก					
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
ระยะเวลาในการดำเนินงานมีความเหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ					
การประชาสัมพันธ์มีหลายช่องทาง เหมาะสม เข้าใจได้ง่าย เข้าถึงประชาชน					
การติดต่อสื่อสารเพื่อขอทราบข้อมูลการบริการสะดวกและรวดเร็ว					
ช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการสามารถติดต่อได้ง่าย					
มีทางเลือกของการใช้บริการหลายช่องทาง					
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี					
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ					
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้า					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร					
การใช้ระบบออนไลน์ แอปพลิเคชัน ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวก					
ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดให้บริการได้ง่าย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

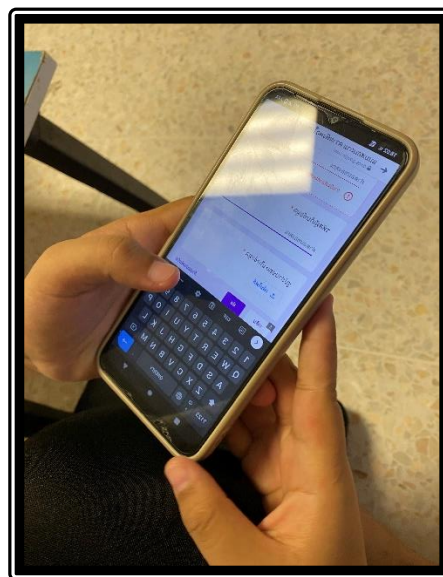
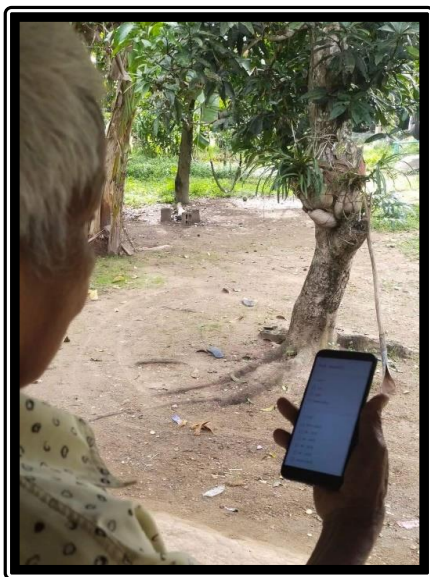
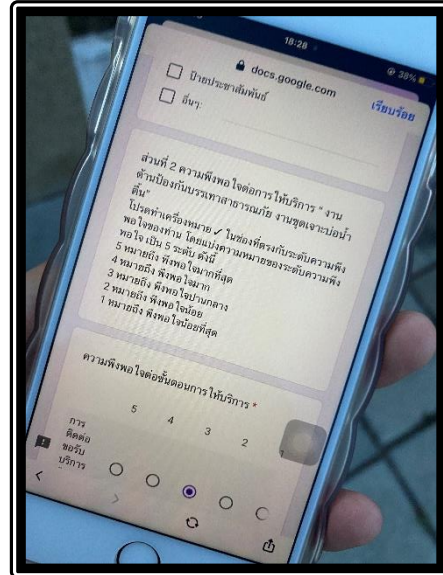
*** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าให้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร 073-299-699

ภาคผนวก ข
ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน

การลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ภาพการดำเนินงานบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา





ภาคผนวก ค
คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ๒๐๐๘ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ตามที่หนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ลงวันที่ ๓๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความโดยละเอียดแนบนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่ง พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|--|---------------------|
| ๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์ | ประธานกรรมการ |
| ๒) อาจารย์ ดร.อังฉราพร ยกขุน | รองประธานกรรมการ |
| ๓) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินีเพ็ญ มะลิสุวรรณ | กรรมการ |
| ๔) อาจารย์ ดร.มัสวีณี สาและ | กรรมการ |
| ๕) อาจารย์ ดร.ศินจันทร์ ณ นคร | กรรมการและเลขานุการ |

๒. คณะกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

- | | |
|---------------------------------|---------------|
| ๑) อาจารย์ ดร.อังฉราพร ยกขุน | ประธานกรรมการ |
| ๒) นางสาววิชมา สาเมื้อ | กรรมการ |
| ๓) นางสาวลาตีพะ อาแว | กรรมการ |
| ๔) นางสาวบาศรียะห์ แซ่เซ็ง | กรรมการ |
| ๕) นางสาวนัสรี มะแน | กรรมการ |
| ๖) นายมงคล ยังกูร์ตัน | กรรมการ |
| ๗) นางสาวรอฮานา คาซาเอง | กรรมการ |
| ๘) นางสาวพิตริษา ตารวม | กรรมการ |
| ๙) นางสาวอามีเนาะ ตีแม | กรรมการ |
| ๑๐) นางสาวคอยรูนีสา มะฮูมู | กรรมการ |
| ๑๑) นางสาวอามานี แสแลแม | กรรมการ |
| ๑๒) นางสาวพาศิมาะ อาแยกาจิ | กรรมการ |
| ๑๓) นายนูฮัหมัดดาอูติน บาอะคีรี | กรรมการ |
| ๑๔) นายซูโบตี โต๊ะโมะ | กรรมการ |
| ๑๕) นายกันตกาล อูร์เคนทร์ | กรรมการ |
| ๑๖) นางสาวซุรียาณี อาบูวะ | กรรมการ |

๑๗) นางกาญจนารัตน์...

- ๒ -

๑๗) นางกาญจนารัตน์ เทพณรงค์	กรรมการ
๑๘) นางสาวฮานูณา มุสอะฮะรง	กรรมการ
๑๙) นางสาวดารารัตน์ คำรงฤทธิ	กรรมการ
๒๐) นางสาวรัตนา พงศ์สิงห์	กรรมการ
๒๑) นางสาวชานัน พะยิยะพา	กรรมการ
๒๒) นางสาวธิดา โทหะดา	กรรมการ
๒๓) นางสาวอำพร ท้ำตะ	กรรมการ
๒๔) นางสาวนัสรีนา เจียมะ	กรรมการ
๒๕) นางสาวรอสีดา สอนดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ยุติธรรม และบรรเทาวิฤตอุปสรรคที่วางไว้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ ปฏิบัติราชการแทน
รักษาราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

