



รายงานผล การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568



สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

รายงานผล
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ 2568

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) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน 3) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการอบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ 4) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี การดำเนินการครั้งนี้สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.ชต.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แต่งตั้งคณะทำงานการประเมินผลและดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งคาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทสรุปผู้บริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา (อบจ. ยะลา) ปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 โครงการ ทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจ ร้อยละเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.59 – 4.94 หรือ ร้อยละ 91.80 – 98.80) ดังนี้

1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80

2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน คะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ คะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00

4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละด้านเป็นดังนี้

1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี คะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุด ได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี คะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 โดยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด จำนวน 2 งาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ และงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี โดยทั้ง 2 งานมีคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด ได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี คะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

5) ความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงาน คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อผลจากการดำเนินงานสูงสุด ได้แก่ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี คะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมใน 4 โครงการ/งาน พบว่างานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 และงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษานน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
ส่วนที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญ	1
2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ	8
3. วัตถุประสงค์การสำรวจ	11
4. ขอบเขตการสำรวจ	11
5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	12
6. เกณฑ์และการแปลผล.....	13
7. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
8. วิธีการเก็บข้อมูล	15
9. การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน.....	16
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแล.....	21
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้	25
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี	30
5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา.....	35
6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ	39

ภาคผนวก.....	41
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล	42
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน	51
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	58

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล.....	14
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	16
ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติด เตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	18
ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแล.....	21
ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแล.....	22
ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้	25
ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้	27
ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี.....	30
ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพ ผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี.....	31

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	35
แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละ กรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา.....	36
แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ	37
แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ	37
แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	38
แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	38
แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน ...	39

ส่วนที่ 1 บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ โดยจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรก ในปีพ.ศ. 2476 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ฐานะของสภาจังหวัด ขณะนั้นมีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือแนะนำแก่ คณะกรรมการจังหวัด ยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาค 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 โดยให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมใน 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 รูปแบบหนึ่ง

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 อำเภอมือ จังหวัดยะลา วิสัยทัศน์ขององค์กร คือ “องค์กรธรรมาภิบาล เศรษฐกิจมั่นคง คุณภาพ ชีวิตที่ดี” โดยได้นำประเด็นการพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

- 1) ส่งเสริมการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการท้องถิ่น
- 2) พัฒนาศักยภาพบุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันได้
- 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการและเน้นการสร้างเครือข่าย
- 4) พัฒนาศักยภาพภาคการเกษตร 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 และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- 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)
 - การสาธารณสุขการ 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) ประกอบ มาตรา 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) ประกอบ มาตรา 31(7)
- การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์ มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31(10)
- การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน มาตรา 45 (6) ประกอบมาตรา 31(13)
- การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ สวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่ประชุมอบรมราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบ มาตรา 31(14)
- การบำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร มาตรา 45(6) ประกอบ มาตรา 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 และประสานการจัดทำแผนพัฒนา จังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด มาตรา 45 (2) และมาตรา 17(1)
- การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง มาตรา 17(17)
- การส่งเสริมการท่องเที่ยว มาตรา 17(4)
- การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือ ร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ 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 ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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)
- การดำเนินการเลือกตั้ง
- การรักษาความสะอาด และความปลอดภัยสถานที่ราชการ

นับตั้งแต่ปี 2540 อบจ. ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบอำนาจหน้าที่ไปจากเดิมโดยจะมีหน้าที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจังหวัด ซึ่งเน้นการประสานงานการพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับต่ำกว่าภายในจังหวัด

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 รวมถึงการมีส่วนร่วมรับรู้และร่วมเสนอแนะ 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 โดยเน้นหนักด้านการสร้างระบบป้องกันภัยที่มักจะเกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี หรือเกิดบ่อย เช่น อุทกภัย วาตภัย ปัญหาความขัดแย้ง และการก่อเหตุวุ่นวายในชุมชน เป็นต้น
3. การสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการประชาชน โดยเน้นเฉพาะกิจกรรมเสริมจากภารกิจหลัก ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และสนับสนุนภารกิจของส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และภาคเอกชน

2. ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการที่สำรวจ

2.1 งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

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

ปัจจุบัน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดยะลา ภายใต้การดูแลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีจำนวน 38 แห่ง จากทั้งหมด 78 แห่งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดยะลา กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน มีผู้ป่วยติดเตียง จำนวน 210 ราย และผู้สูงอายุติดบ้าน จำนวน 358 ราย รวมทั้งสิ้น 596 ราย

2.2 งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้รับการร้องทุกข์จากประชาชนในพื้นที่ผ่านการประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เกี่ยวกับความไม่สะดวกในการสัญจร อาทิเช่น ถนนสัญจรเป็นหลุมเป็นบ่อ ไหล่ทางทรุดเป็นหลุม ดินถล่มปิดทับเส้นทางซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ และปัญหาวัชพืชในร่องระบายน้ำปิดกั้นการระบายน้ำ คอท่อลอดเหลี่ยมคอนกรีตเสริมเหล็กเสียหาย เนื่องจากน้ำป่าไหลหลาก หากไม่มีการปรับปรุงซ่อมแซมอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินและเป็นอันตรายต่อชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาได้รับความช่วยเหลือในประเด็นดังกล่าว

อีกทั้งภารกิจในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานโดยเน้นหนักในเรื่องการสร้างทางสาธารณะที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การก่อสร้างและปรับปรุงทางระบายน้ำ การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าการจากระบบการประปาหมู่บ้าน และประปาขนาดใหญ่เป็นภารกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาให้ความสำคัญ ตามนโยบายด้านการพัฒนา “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” จึงได้มีการมอบหมายให้กองช่าง ฝ่ายก่อสร้าง แก้ไขปัญหาของประชาชนในงานโครงสร้างพื้นฐาน: งานซ่อมแซมถนน ดังกล่าว

โดยสถิติในการปฏิบัติงานของปีงบประมาณ 2568 นับจากวันที่ 4 ตุลาคม 2567 – 30 มิถุนายน 2568 มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่พร้อมเครื่องจักรกลและยานพาหนะในการออกซ่อมแซมถนนและเส้นทางสัญจร รวมทั้งสิ้น 23 คำสั่ง โดยปฏิบัติงานในพื้นที่ 7 อำเภอ ได้แก่ เมืองยะลากรงปินังบันนังสตา ยะหา รามัน ธารโต และเบตง

2.3 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

เด็กและเยาวชนในประเทศไทยส่วนใหญ่เกิดและเติบโตในครอบครัวฐานะยากจน ครอบครัวประสบปัญหาด้านรายได้ หัวหน้าครอบครัวต้องรับภาระเลี้ยงดูบุตรหลานหลายคน

ขาดแคลนทุนทรัพย์ที่จะส่งบุตรหลานเข้าศึกษาในระบบได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาของเด็กและเยาวชนอย่างมาก จากฐานข้อมูลเด็กและเยาวชนในจังหวัดยะลาที่ได้รับการช่วยเหลือเงินสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจนจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดยะลามีจำนวนมาก ซึ่งสภาพปัญหาของเด็กและเยาวชนดังกล่าว ส่งผลให้เด็กและเยาวชนเสี่ยงที่จะหลุดออกจากระบบการศึกษา ไม่ได้รับการศึกษา และอาจก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมอื่นตามมา เช่น การเข้าสู่ตลาดแรงงานก่อนวัย มีรายได้จากแรงงานไม่มาก และในอีกแง่มุมหนึ่งอาจนำไปสู่พฤติกรรมมั่วสุมต่อการยุ่งเกี่ยวกับอบายมุขและยาเสพติด ตลอดจนพฤติกรรมเสี่ยงต่อการก่อเกิดอาชญากรรมความรุนแรงในสังคม และอื่นๆ ล้วนเป็นปัญหาทางสังคมต่อการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชนที่จะเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่ได้อย่างมีคุณภาพ

จากหลักการและเหตุผลข้างต้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีนโยบายในการจัดระเบียบสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานดังกล่าว โดยการขอความร่วมมือพิจารณาจัดให้มีโครงการ กิจกรรมจ้างนักเรียน นักศึกษาทำงานในบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาศักยภาพในด้านการพัฒนาตนเอง สนับสนุนการสร้างรายได้ช่วยเหลือผู้ปกครอง และตระหนักถึงการปฏิบัติตนให้เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ของตนเอง ครอบครัว เพื่อช่วยเหลือและแบ่งเบาภาระของผู้ปกครอง และเพื่อลดการรวมตัวของเด็กและเยาวชนอันก่อให้เกิดแหล่งมั่วสุมนำมาซึ่งปัญหายาเสพติด ตลอดจนปัญหาอื่นๆ ของสังคม ประกอบกับจังหวัดยะลาเป็น ๑ ใน ๒๐ จังหวัดจากทั่วประเทศ ที่ได้รับการคัดเลือกข้อเสนอโครงการจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ให้ได้รับทุนสนับสนุนเพื่อดำเนินโครงการจัดการศึกษาเชิงพื้นที่เพื่อความเสมอภาคทางการศึกษาจังหวัดยะลา โดยมีองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินโครงการ และมีภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมมาร่วมกันขับเคลื่อนโครงการจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของกลไกการสร้างเสมอภาคทางการศึกษาระดับจังหวัดในการดูแลช่วยเหลือเด็กและเยาวชนที่วิกฤตทางการศึกษา จากการดำเนินโครงการฯ ที่ผ่านมา พบว่าการหลุดออกจากระบบการศึกษาหรือไม่ได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นของเด็กและเยาวชนในจังหวัดยะลา ยังมีอัตราส่วนที่สูง โดยปัญหาหลักที่ส่งผลให้เด็กและเยาวชนหลุดจากระบบการศึกษาหรือไม่ได้ศึกษาต่อ คือ ความยากจนและอาศัยอยู่ในครอบครัวยากจน จึงมีความเสี่ยงที่จะหลุดจากระบบการศึกษาหรือไม่ได้ศึกษาต่อเพิ่มมากขึ้น และอาจนำไปสู่ปัญหาทางสังคมของเด็กและเยาวชนอื่น ๆ ตามมา

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว และการดูแลให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนในจังหวัดยะลา โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชนที่วิกฤตทางการศึกษาให้สามารถดำรงชีวิตของตนเองอย่างมีคุณภาพ และเพื่อให้เด็กและเยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ระหว่างช่วงปิดภาคเรียนในการเรียนรู้ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานขององค์กรที่แท้จริง นำไปสู่การเตรียมความพร้อมและมีประสบการณ์ในการทำงานในภายหน้า ตลอดจนการสร้างรายได้ ช่วยแบ่งเบาภาระของครอบครัวอีกทางหนึ่ง ประกอบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ยะลา มีภารกิจด้านการช่วยเหลือ ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลา ภายใต้อำนาจหน้าที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา ๑๗ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๖ (๒๗) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส จึงจัดทำโครงการ อบจ.ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

ทั้งนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด ฝ่ายสวัสดิการสังคม ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมเด็กและเยาวชนด้อยโอกาสที่อยู่ในภาวะวิกฤตทางการศึกษาอาศัยอยู่ในครอบครัวฐานะยากจนได้มีงานทำ สร้างรายได้ ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้ปกครองในช่วงปิดภาคเรียน เพื่อส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนโดยใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม ลดการยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด และอบายมุขต่าง ๆ และเพื่อพัฒนาศักยภาพเสริมสร้างความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานเมื่อสำเร็จการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น ๒ รุ่น ได้แก่ รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๓ – ๒๒ เมษายน ๒๕๖๘ จำนวน ๕๐ คน รุ่นที่ ๒ ระหว่างวันที่ ๒๓ เมษายน – ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘ จำนวน ๗๑ คน

2.4 งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

จังหวัดยะลาประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลาม มีวิถีและแนวทางการดำเนินชีวิตโดยยึดหลักปฏิบัติตามคัมภีร์อัลกุรอาน ซึ่งมุสลิมทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้ เข้าใจในหลักการทั้งการอ่าน การแปลความหมาย และการศึกษาหลักปฏิบัติที่กำหนดในคัมภีร์อัลกุรอานอย่างเคร่งครัด ปัจจุบันพบว่าปัญหาในการเรียน อัลกุรอาน ส่วนใหญ่เกิดจากครูหรืออาสาสมัครสอนอัลกุรอานที่ยังไม่ผ่านหลักสูตรการสอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี เน้นสอนผู้เรียนในรูปแบบท่องจำ และการสะกดคำตามแบบดั้งเดิม (บัศดาดียะห์) ทำให้ผู้เรียนมักจะเรียนแล้วสับสน จนล้มพญฺญชนะ ส่งผลให้การเรียนรู้นั้นเป็นไปได้อย่างเชื่องช้าในการพัฒนา ประกอบกับจำนวนครู หรืออาสาสมัครสอนอัลกุรอานที่ผ่านหลักสูตรยังไม่เพียงพอสำหรับการสอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี เนื่องจากครูที่จะสอนระบบกีรออาตี จะต้องเรียนรู้เทคนิค กระบวนการในการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นหลักตัดญวีด และต้องผ่านการอบรมจากผู้ดูแลหลักสูตรเท่านั้นจึงจะเปิดสอนได้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา จึงได้จัดอบรมการสอนอัลกุรอานระบบกีรออาตีขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน เพื่อผลิตครู หรืออาสาสมัครสอนอัลกุรอานที่มีคุณภาพให้เพียงพอแก่ประชากรที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ที่ผ่านมามีได้ดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนครูผู้สอนระบบกีรออาตี ประมาณ 3,000 คน โดยมูลนิธิการกุศลเพื่อการศึกษาอัลกุรอาน ได้ออกหนังสือรับรองให้แก่ผู้ที่สอบผ่านตามหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 40 ของจำนวนครูและอาสาสมัครสอน อัลกุรอาน ที่เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น ซึ่งผู้ที่ผ่านการทดสอบได้กลับไปถ่ายทอดการสอนอ่านอัลกุรอานระบบกีรออาตีให้แก่ผู้เรียนได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ทั้งนี้ในแต่ละปีมีครูและอาสาสมัครสอนอัลกุรอานในพื้นที่เพิ่มขึ้นและให้ความสนใจเข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่อง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจหน้าที่ด้านการจัดการศึกษา ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (ข้อ 6) การจัดการศึกษา และกฎกระทรวง (พ.ศ. 2541) ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (ข้อ 11) จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนาและบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น หรือวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มีครูและอาสาสมัครสอนอัลกุรอานให้มีทักษะการอ่านตามแบบฉบับกีรออาตี และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถการสอนอัลกุรอานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการพัฒนาครูและอาสาสมัครสอนอัลกุรอานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในจังหวัดยะลา จึงได้จัดโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยบูรณาการร่วมกับมูลนิธิการกุศลเพื่อการศึกษาอัลกุรอาน

ทั้งนี้ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ดำเนินกิจกรรมภายใต้โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนครู และอาสาสมัครสอนให้มีทักษะการสอนอัลกุรอานตามแบบฉบับกีรออาตี รวมทั้งพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการสอนอัลกุรอานได้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ มีความรวดเร็ว แม่นยำ และปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณที่พึงตามหลักและแนวทางอิสลามให้แก่ผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนการสอนอัลกุรอาน ตามหลักการและวิธีปฏิบัติที่ครูผู้สอนได้สอดแทรกระหว่างการเรียน การสอนอัลกุรอานและเพื่อให้เด็ก เยาวชน รู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ไม่ไปมั่วสุมกับยาเสพติด และป้องกันเด็กติดเกมส์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมอบรมส่งเสริมการอ่านอัลกุรอานระบบกีรออาตี ระหว่างวันที่ 16 - 19 พฤศจิกายน 2567 ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา (หลังเก่า) อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 120 คน และกิจกรรมอบรมพัฒนาเพิ่มศักยภาพการเรียนการสอนอ่านอัลกุรอาน ระหว่างวันที่ 23 - 26 พฤศจิกายน 2567 ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา (หลังเก่า) อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา จำนวน 120 คน

3. วัตถุประสงค์การสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

4. ขอบเขตการสำรวจ

4.1 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการสำรวจและสรุปผลการประเมินในระยะเวลา 120 วัน ระหว่างวันที่ 16 มิถุนายน – 22 กันยายน 2568

4.2 ประเด็นในการสำรวจ

คณะทำงานดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรืองาน 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ และ 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี โดยประเด็นในการประเมินของแต่ละงาน จะประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

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

4.3 พื้นที่ในการสำรวจ

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

5. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้พัฒนาแบบสอบถามจำนวน 4 ชุด โดยมีรายละเอียดดังภาคผนวกที่ 1 เพื่อใช้สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละงานดังนี้

- 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2568
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2568
- 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2568
- 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ “งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ 2568

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) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน
- 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

โดยเป็นผู้รับบริการหรือมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการในปีงบประมาณ 2568 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม มี 2 แนวทาง ได้แก่

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

แบบที่ 2 ทราบจำนวนประชากร ใช้วิธีคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

โดยที่ n คือ จำนวนตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สูตรของ Taro Yamane ใช้กับการเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการทุนการศึกษาและการให้ความช่วยเหลือนักเรียนยะลารักษ์ถิ่น และ งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการทดสอบการอ่านอัลกุรอาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ปีงบประมาณ 2568 ทั้ง 4 งาน จำนวน 630 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละโครงการที่ทำการเก็บข้อมูล

งาน/โครงการ	ลักษณะงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ความ คลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ ข้อมูล (คน)
1) งานด้านสาธารณสุข	กิจกรรมการเยี่ยม ผู้ป่วยติดเตียงและ ผู้สูงอายุติดบ้าน	- ผู้ป่วยติดเตียง จำนวน 224 คน - ผู้สูงอายุติดบ้าน จำนวน 353 คน	-	130
2) งานด้านโยธา	งานซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน	ประชากร ในพื้นที่ในงาน ซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน	-	300
3) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ	โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้าง รายได้	161 คน	-	100
4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพ ผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี	โครงการพัฒนาศักยภาพ ผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี	240 คน	-	100
รวม				630

8. วิธีการเก็บข้อมูล

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนห้วยยะลา ประจำปี พ.ศ.2568 ใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธีคือ การลงพื้นที่เก็บข้อมูล และการโทรศัพท์สอบถาม

8.1 การลงพื้นที่เก็บข้อมูล ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนห้วยยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่กระจายอยู่ในพื้นที่ตำบลต่าง ๆ โดยก่อนการลงเก็บข้อมูลมีการประชุมปฐมนิเทศผู้ออกเก็บข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกันในรายละเอียดของงาน รวมถึงจรรยาบรรณในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

8.2 การโทรศัพท์สอบถาม เป็นการดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการของ อบจ.ยะลา ที่มีหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกันได้ 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: S.D. =)

2) แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนห้วยยะลา 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. 2568 เป็นผลของความพึงพอใจต่อ 4 งาน และผลการเปรียบเทียบการดำเนินงานในภาพรวมดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน
- 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	35.38
หญิง	84	64.62
รวม	130	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	7	5.38
20 – 30 ปี	5	3.85
31 – 40 ปี	18	13.85
41 – 50 ปี	27	20.77
51 – 60 ปี	23	17.69
มากกว่า 60 ปี	50	38.46
รวม	130	100.00

ตารางที่ 2 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้าน
สาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	61	46.92
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	30	23.08
อนุปริญาตรี/เทียบเท่า	6	4.62
ปริญาตรี	13	10.00
สูงกว่าปริญาตรี	-	-
ศึกษานอกระบบ	1	0.77
ไม่ได้ศึกษา	19	14.62
รวม	130	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	46	35.38
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	10	7.69
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	5	3.85
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	1	0.77
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	59	45.38
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	9	6.92
รวม	130	100.00
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
จังหวัดยะลา	130	100.00
รวม	130	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยเพศหญิงจำนวน 84 คน (ร้อยละ 64.62) และเพศชายจำนวน 46 คน (ร้อยละ 35.38) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศหญิงมีสัดส่วนมากกว่าผู้ชาย กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายของช่วงอายุ โดยกลุ่มอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 38.46) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 20.77) และกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 17.69) ส่วนกลุ่มอายุอื่น ๆ เช่น อายุ 20-30 ปี และต่ำกว่า 20 ปี มีสัดส่วนค่อนข้างน้อย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 61 คน (ร้อยละ 46.92) รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 30 คน (ร้อยละ 23.08) ขณะที่ผู้ที่ศึกษานอกระบบเพียง 1 คน (ร้อยละ 0.77) และผู้ที่ไม่ได้ศึกษามีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 14.62) โดยกลุ่มอาชีพที่มีสัดส่วนสูงที่สุดคือประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน 59 คน (ร้อยละ 45.38) รองลงมาคือเกษตรกร จำนวน 46 คน (ร้อยละ 35.38) และกลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 9 คน (ร้อยละ 6.92) ขณะที่กลุ่มอาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างภาครัฐมีเพียง 5 คน (ร้อยละ 3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 130 คน (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	95.40	4.77	0.44	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	95.00	4.75	0.48	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	95.80	4.79	0.41	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	95.20	4.76	0.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	94.20	4.71	0.50	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อนัดหมายการเยี่ยมบ้าน	95.60	4.78	0.41	มากที่สุด
5. ช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	91.20	4.56	0.59	มากที่สุด
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายหรือแจ้งเหตุฉุกเฉิน (เช่น เบอร์สายตรง แอปพลิเคชัน LINE กลุ่ม ฯลฯ)	95.80	4.79	0.42	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.60	4.83	0.38	มากที่สุด
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
8. การให้บริการได้ทันทั่วถึงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค	95.60	4.78	0.43	มากที่สุด
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการดูแลผู้ป่วยติดเตียงหรือผู้สูงอายุ	96.60	4.83	0.37	มากที่สุด
10. การให้คำแนะนำด้านสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องได้อย่างเข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์	96.60	4.83	0.39	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	93.60	4.68	0.51	มากที่สุด
11. ความพร้อมและความสะอาดของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	93.60	4.68	0.50	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ (ช่วงวัน เวลา ที่ทีมมาเยี่ยม)	94.00	4.70	0.46	มากที่สุด

ตารางที่ 3 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
13. ความครบถ้วนของเวชภัณฑ์และยาในขณะออกเยี่ยม	93.20	4.66	0.58	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	93.20	4.66	0.56	มากที่สุด
14. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน	92.80	4.64	0.61	มากที่สุด
15. อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา	92.00	4.60	0.60	มากที่สุด
16. ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดตามตรวจเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน	95.00	4.75	0.45	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	94.80	4.74	0.48	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 3 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุขในกิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้:

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน (ร้อยละ 95.80, ค่าเฉลี่ย 4.79, S.D. = 0.41) และรองลงมา คือ การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 95.20, ค่าเฉลี่ย 4.76, S.D. = 0.43) ซึ่งแสดงถึงความคล่องตัวและความเป็นระเบียบในกระบวนการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านการประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายหรือแจ้งเหตุฉุกเฉิน (เช่น เบอร์สายตรง แอปพลิเคชัน LINE กลุ่ม ฯลฯ) (ร้อยละ 95.80, ค่าเฉลี่ย 4.79, S.D. = 0.42) และรองลงมาคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อนัดหมายการเยี่ยมบ้าน (ร้อยละ 95.60, ค่าเฉลี่ย 4.78, S.D. = 0.41) แสดงถึงการมีช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วทำให้การติดต่อประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยรายการในด้านความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 97.80, ค่าเฉลี่ย 4.89, S.D. = 0.31) และรองลงมาคือ ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการดูแลผู้ป่วยติดเตียงหรือผู้สูงอายุ และการให้คำแนะนำด้านสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องได้อย่างเข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ ทั้ง 2 รายการมีคะแนนเท่ากัน (ร้อยละ 96.60,

ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.37) ซึ่งบ่งชี้ว่าเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการที่ดีเยี่ยม และเป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ (ช่วงวัน เวลา ที่ที่มาเยี่ยม) (ร้อยละ 94.00, ค่าเฉลี่ย 4.70, S.D. = 0.46) และความพร้อมและความสะอาดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน (ร้อยละ 93.60, ค่าเฉลี่ย 4.68, S.D. = 0.50) ซึ่งแสดงถึงการเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและสะอาด

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ด้านการดำเนินงานผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของความสะดวกในการติดตามตรวจเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน (ร้อยละ 95.00, ค่าเฉลี่ย 4.75, S.D. = 0.45) และการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน (ร้อยละ 92.80, ค่าเฉลี่ย 4.64, S.D. = 0.61) ซึ่งแสดงถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุขในกิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุโดยรวมของความพึงพอใจในทุกด้านของการให้บริการและการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 94.80) ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจที่สูงและมีความสม่ำเสมอในทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 4.74 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.48 ซึ่งบ่งชี้ถึงการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดีเยี่ยมโดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่มีระบบ การให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมกับช่องทางการติดต่อที่สะดวกและการจัดเตรียมสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่เหมาะสม ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพและเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

1. ต้องการแพมเพิร์สสำหรับการดูแลผู้ป่วยติดเตียง
2. ต้องการรถเข็น (วิลแชร์) เพื่อใช้ในการเปลี่ยนอริยาบทและให้เหมาะสมกับการนั่ง
3. ต้องการให้ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ลงมาดำเนินการเยี่ยมเพื่อเสริมกำลังใจ และมอบสิ่งของช่วยบรรเทาความเดือดร้อน

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาดน

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาดน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	154	51.33
หญิง	146	48.67
รวม	300	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20 - 30 ปี	36	12.00
31 - 40 ปี	112	37.33
41 - 50 ปี	95	31.67
51 - 60 ปี	37	12.33
มากกว่า 60 ปี	20	6.67
รวม	300	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	16.67
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	146	48.67
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	36	12.00
ปริญญาตรี	67	22.33
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.33
รวม	300	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	75	25.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	60	20.00
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	76	25.33
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	13	4.33
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	23	7.67
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	48	16.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.33
พระลูกวัด	1	0.33
ว่างงาน	-	-
รวม	300	100.00
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	300	100.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศชายจำนวน 154 คน (ร้อยละ 51.33) และเพศหญิงจำนวน 146 คน (ร้อยละ 48.67) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิงเล็กน้อยในกลุ่มตัวอย่างนี้ กลุ่มอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 112 คน (ร้อยละ 37.33) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 31.67) และกลุ่มอายุ 51 - 60 ปี มีจำนวน 37 คน (ร้อยละ 12.33) ส่วนกลุ่มอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 36 คน (ร้อยละ 12.00) และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 20 คน (ร้อยละ 6.67) ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 146 คน (ร้อยละ 48.67) รองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 22.33) และระดับประถมศึกษา จำนวน 50 คน (ร้อยละ 16.67) นอกจากนี้ยังมีผู้ที่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 36 คน (ร้อยละ 12.00) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพที่หลากหลาย โดยอาชีพหลักที่พบมากที่สุด ได้แก่ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 76 คน (ร้อยละ 25.33) เกษตรกร จำนวน 75 คน (ร้อยละ 25.00) รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน จำนวน 60 คน (ร้อยละ 20.00) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 48 คน (ร้อยละ 16.00) นอกจากนี้ยังมีอาชีพผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.33) ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน 23 คน (ร้อยละ 7.67) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.33) และพระลูกวัด จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.33) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดอาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 300 คน (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	91.20	4.56	0.73	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	91.80	4.59	0.69	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและบำรุงถนนมีความเหมาะสม	89.60	4.48	0.84	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	92.20	4.61	0.63	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	89.80	4.49	0.76	มาก
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานโยธา	89.60	4.48	0.75	มาก
5. มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	89.40	4.47	0.79	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาด่าน

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย	90.20	4.51	0.73	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92.40	4.62	0.66	มากที่สุด
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	93.00	4.65	0.62	มากที่สุด
8. การให้บริการได้ทันทั่วถึงและไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค	92.00	4.60	0.65	มากที่สุด
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการซ่อมแซมบำรุงรักษาด่าน	92.40	4.62	0.65	มากที่สุด
10. ความพร้อมของทีมงานในการลงพื้นที่ดำเนินงาน	92.40	4.62	0.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	92.60	4.63	0.68	มากที่สุด
11. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	92.80	4.64	0.66	มากที่สุด
12. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	93.40	4.67	0.62	มากที่สุด
13. มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ	91.80	4.59	0.75	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	92.60	4.63	0.69	มากที่สุด
14. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน	92.40	4.62	0.69	มากที่สุด
15. อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา	92.00	4.60	0.71	มากที่สุด
16. ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรตามเส้นทางที่ อบจ. ซ่อมแซมปรับปรุง	93.00	4.65	0.68	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	91.80	4.59	0.70	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 5 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาด่าน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอน

ที่ได้กำหนดไว้ (ร้อยละ 92.20, ค่าเฉลี่ย 4.61, S.D. = 0.63) และการให้บริการที่มีระบบและไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ร้อยละ 91.80, ค่าเฉลี่ย 4.59, S.D. = 0.69) โดยแสดงให้เห็นถึงการให้บริการที่มีความ คล่องตัวและมีการวางแผนอย่างชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจใน ระดับมาก โดยผู้รับบริการพึงพอใจในการประสานงานหรือการติดต่อสอบถามที่รวดเร็วและเข้าถึงได้ ง่าย (ร้อยละ 90.20, ค่าเฉลี่ย 4.51, S.D. = 0.73) และมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับงานโยธา (ร้อยละ 89.60, ค่าเฉลี่ย 4.48, S.D. = 0.75) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจใน ช่องทางการติดต่อที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับคะแนน ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของความรู้และมารยาทของเจ้าหน้าที่ (ร้อย ละ 93.00, ค่าเฉลี่ย 4.65, S.D. = 0.62) ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมแซม บำรุงรักษาถนน (ร้อยละ 92.40, ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.65) และความพร้อมของทีมงานในการลง พื้นที่ดำเนินงาน (ร้อยละ 92.40, ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.72) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความ พร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและทันเวลา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน (ร้อยละ 93.40, ค่าเฉลี่ย 4.67, S.D. = 0.62) และเครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ (ร้อยละ 92.80, ค่าเฉลี่ย 4.64, S.D. = 0.66) นอกจากนี้ยังได้รับความพึง พพอใจในเรื่องการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันอุบัติเหตุระหว่างการดำเนินงาน (ร้อยละ 91.80, ค่าเฉลี่ย 4.59, S.D. = 0.75) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและความปลอดภัยในการดำเนินการ

ด้านการดำเนินงาน พบว่า ความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน (ร้อยละ 92.40, ค่าเฉลี่ย 4.62, S.D. = 0.69) และการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนตามสภาพปัญหา (ร้อยละ 92.00, ค่าเฉลี่ย 4.60, S.D. = 0.71) ซึ่งบ่งชี้ถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดี

จากการประเมินความพึงพอใจโดยรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 4.75 (ร้อยละ 95.00) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีความสม่ำเสมอใน ทุกด้านของการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการทำงานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนนพบว่าโดยรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยเฉพาะในเรื่องของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ มีความรู้และมีความรู้ในงานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการที่สะดวกและสามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ความพร้อมของเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการดำเนินงาน รวมถึงการดำเนินงานที่สามารถแก้ไขปัญหา ตามความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน

1. ขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน
2. หน่วยงานพิจารณาปรับปรุงผิวจราจรบนเส้นทาง บาลูกา-กอดตือรี
3. การขยายถนนจากโกตาบารูถึงรามัน ให้เป็น 5 ช่องจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและเชื่อมต่อกับถนนที่มี 5 เลนอยู่แล้ว
4. ถนนบางจุดชำรุดเป็นหลุมบ่อบ่อยครั้งและไม่ทนทาน และมีปัญหาน้ำท่วมทำให้ถนนพัง การซ่อมแซมดำเนินการช้า ขาดไฟส่องสว่างและมีวัชพืชน้ำขึ้นในช่องกลางคืน
5. ควรเพิ่มไฟแฉ่งเตือนขณะซ่อมแซมถนน
6. เส้นทางตะโละหะลอ-ทุ่งขม้น ควรปรับปรุงให้แข็งแรงทนทาน เพื่อป้องกันความเสียหายจากน้ำท่วมและให้ประชาชนสามารถเดินทางได้สะดวก
7. การซ่อมแซมดำเนินการช้า เมื่อเกิดน้ำท่วมอีกครั้งส่งผลให้การซ่อมไม่เสร็จ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	25.00
หญิง	75	75.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	100	100.00
20 – 30 ปี	-	-
31 – 40 ปี	-	-
41 – 50 ปี	-	-
51 – 60 ปี	-	-
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	99	99.00
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	1	1.00
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ 6 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ด้านศาสนา	-	-
รวม	100	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	-	-
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	-	-
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	-	-
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	-	-
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	-	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	-	-
นักเรียน/ นักศึกษา	100	100.00
ครู และบุคลากรทางการศึกษา	-	-
เกษียณอายุ	-	-
รวม	100	100.00
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	100	100.00
รวม	380	100.00

จากตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อต้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน (ร้อยละ 75) และเพศชาย จำนวน 25 คน (ร้อยละ 25) และอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 100 คน (ร้อยละ 100) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 99 คน (ร้อยละ 99) รองลงมาคือระดับอนุปริญญาตรี/เทียบเท่า จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1) และทั้งหมดเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 100 คน (ร้อยละ 100) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (100 คน) อาศัยอยู่ในจังหวัดยะลา (ร้อยละ 100)

ผลการประเมินความพึงพอใจจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ ของระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	97.20	4.86	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	97.00	4.85	0.35	มากที่สุด
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าร่วมโครงการ	96.60	4.83	0.38	มากที่สุด
5. มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล	97.40	4.86	0.34	มากที่สุด
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย	97.20	4.83	0.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.80	4.94	0.24	มากที่สุด
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
8. การให้บริการได้ทันท่วงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำอย่างครบถ้วนและเข้าใจง่าย	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง	98.80	4.94	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	97.80	4.89	0.31	มากที่สุด
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้	97.40	4.87	0.34	มากที่สุด
12. อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ และวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมมีคุณภาพและเพียงพอ	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
13. มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
14. โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
15. โครงการช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด
16. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	98.00	4.90	0.30	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 7 แสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านการสมัครและเข้าร่วมโครงการที่มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน (ร้อยละ 98.40, ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D. = 0.27) และการดำเนินกิจกรรมของโครงการที่มีระยะเวลาที่เหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) ซึ่งสะท้อนถึงการออกแบบขั้นตอนที่ดีและมีความชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในช่องทางการให้บริการที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย โดยเฉพาะในเรื่องของช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียน หรือให้ข้อเสนอแนะ (ร้อยละ 97.40, ค่าเฉลี่ย 4.86, S.D. = 0.34) และการติดต่อสอบถามที่รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 97.20, ค่าเฉลี่ย 4.83, S.D. = 0.35) ซึ่งแสดงถึงการประสานงานและการติดต่อที่มีประสิทธิภาพ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในด้านความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำอย่างครบถ้วนและเข้าใจง่าย (ร้อยละ 99.00, ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.22) และเจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง (ร้อยละ 98.80, ค่าเฉลี่ย 4.94, S.D. = 0.24) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญและสามารถให้คำแนะนำที่มีประโยชน์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะในด้านสถานที่จัดกิจกรรมที่เหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ (ร้อยละ 97.40, ค่าเฉลี่ย 4.87, S.D. = 0.34) และอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ (ร้อยละ 98.00, ค่าเฉลี่ย 4.90, S.D. = 0.30) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม

ด้านการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานของโครงการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง (ร้อยละ 98.60, ค่าเฉลี่ย 4.93, S.D. = 0.26) และโครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.29) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วม

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่อกิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการในโครงการ "อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้" อยู่ในในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 4.90 (ร้อยละ 98.00) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะและความสม่ำเสมอในทุกด้าน

จากผลการประเมินความพึงพอใจในโครงการ "อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้" พบว่า แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำอย่างครบถ้วนและเข้าใจง่าย รวมถึงขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้

- ผู้รับบริการขอให้มีการจัดกิจกรรมลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของชุมชนในการสร้างรายได้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

ตารางที่ 8 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	21	21.00
หญิง	79	79.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	3.00
20 – 30 ปี	20	20.00
31 – 40 ปี	10	10.00
41 – 50 ปี	22	22.00
51 – 60 ปี	31	31.00
มากกว่า 60 ปี	14	14.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	38.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	39	39.00
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	6	6.00
ปริญญาตรี	14	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.00
ด้านศาสนา	1	1.00
ไม่ได้ศึกษา	1	1.00
รวม	100	100.00
อาชีพ		
เกษตรกร	35	35.00
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	10	10.00
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	8	8.00
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	10	10.00
ประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน)	12	12.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	6	6.00
ครู และบุคลากรทางการศึกษา	5	5.00
เกษียณอายุ	2	2.00

ตารางที่ 8 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ว่างงาน	2	2.00
รวม	100	100.00
ที่อยู่ (ตำบล/อำเภอ/จังหวัด)		
ยะลา	99	99.00
สงขลา	1	1.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 79 คน (ร้อยละ 79) และเพศชาย จำนวน 21 คน (ร้อยละ 21) กลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปี เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 31 คน (ร้อยละ 31) รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 22 คน (ร้อยละ 22) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 39 คน (ร้อยละ 39) และระดับประถมศึกษา จำนวน 38 คน (ร้อยละ 38) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร จำนวน 35 คน (ร้อยละ 35) รองลงมาคือกลุ่มประชาชนทั่วไป (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) จำนวน 12 คน (ร้อยละ 12) และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่อยู่ในจังหวัดยะลา จำนวน 99 คน (ร้อยละ 99) รองลงมาคือจังหวัดสงขลา จำนวน 1 คน (ร้อยละ 1)

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

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
1. ขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน	98.80	4.94	0.24	มากที่สุด
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	99.20	4.96	0.20	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .)	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	98.20	4.91	0.31	มากที่สุด
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าร่วมโครงการ	98.20	4.91	0.32	มากที่สุด
5. มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล	98.20	4.91	0.32	มากที่สุด
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย	98.40	4.92	0.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	98.80	4.94	0.23	มากที่สุด
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
8. การให้บริการได้ทันทั่วถึงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
10. การให้คำแนะนำการเรียนรู้อัลกุรอานระบบกิริออาตีอย่างเข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์	98.80	4.94	0.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	98.60	4.93	0.26	มากที่สุด
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้	98.20	4.91	0.29	มากที่สุด
12. อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ และวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมมีคุณภาพและเพียงพอ	98.40	4.92	0.27	มากที่สุด
13. มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
ผลจากการดำเนินงาน	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
14. โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม	99.20	4.96	0.20	มากที่สุด
15. โครงการช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม	98.80	4.94	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 9 (ต่อ) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี

รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = .)	ระดับความพึงพอใจ
16. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง	99.00	4.95	0.22	มากที่สุด
เฉลี่ยความพึงพอใจทุกด้าน	98.80	4.94	0.25	มากที่สุด

หมายเหตุ การคำนวณเป็นร้อยละเป็นการคำนวณจากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยที่เป็นทศนิยม 3 ตำแหน่งโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำให้ใกล้เคียงกับค่าความเป็นจริงมากที่สุด จึงอาจมีความแตกต่างกันในทศนิยมตำแหน่งที่ 2 เมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยที่ปรากฏในตาราง

จากตารางที่ 9 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี โดยวัดจากระดับความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้:

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านขั้นตอนการให้บริการแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการดำเนินกิจกรรมของโครงการที่มีระยะเวลาที่เหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (ร้อยละ 99.00, ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.22) และการสมัครและเข้าร่วมโครงการที่มีความชัดเจนและไม่ซับซ้อน (ร้อยละ 98.80, ค่าเฉลี่ย 4.94, S.D. = 0.24) ซึ่งบ่งชี้ถึงการออกแบบขั้นตอนที่ดีและมีความชัดเจนในการดำเนินงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ช่องทางการให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของการประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย (ร้อยละ 98.40, ค่าเฉลี่ย 4.93, S.D. = 0.31) ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าร่วมโครงการ รวมทั้งมีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ (ร้อยละ 98.20, ค่าเฉลี่ย 4.91, S.D. = 0.32) ซึ่งแสดงถึงความสะดวกในการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผลการประเมินในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 99.00, ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.22) และการให้บริการที่ทันท่วงทีและเสมอภาค (ร้อยละ 99.00, ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.22) รวมถึงความรู้และความเชี่ยวชาญในการสอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี (ร้อยละ 98.60, ค่าเฉลี่ย 4.93, S.D. = 0.26) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความพร้อมและสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้เข้าร่วม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการมีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม (ร้อยละ 99.00, ค่าเฉลี่ย 4.95, S.D. = 0.22) และอุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและเพียงพอ (ร้อยละ 98.40, ค่าเฉลี่ย 4.92, S.D. = 0.27) ซึ่งแสดงถึงความพร้อมและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม

ด้านการดำเนินงาน พบว่า การดำเนินงานของโครงการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของโครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม (ร้อยละ 99.20, ค่าเฉลี่ย 4.96, S.D. = 0.20) และ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง (ร้อยละ 98.80, ค่าเฉลี่ย 4.94, S.D. = 0.24) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วม

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการต่องานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งหมดอยู่ที่ 4.94 (ร้อยละ 98.80) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.25 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และความสม่ำเสมอในทุกด้าน

จากผลการประเมินความพึงพอใจในโครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี พบว่าโครงการนี้มีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมได้อย่างเหมาะสม ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องของขั้นตอนการให้บริการ และโครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

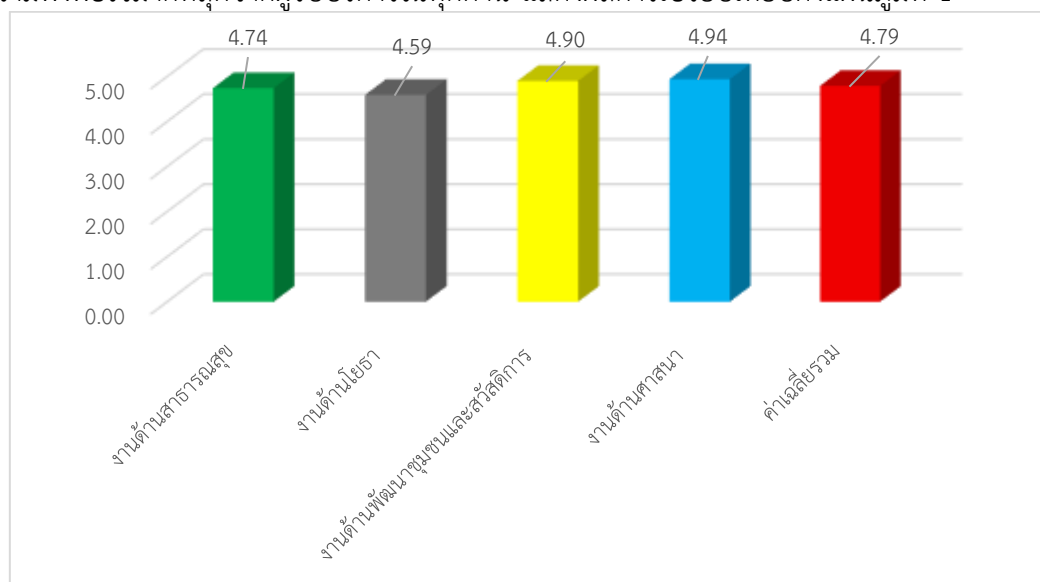
ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับงานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิริออาตี ดังนี้

1. ผู้รับบริการขอให้มีการจัดกิจกรรมเช่นนี้ทุกปี
2. พื้นที่มีความพร้อมในการจัดกิจกรรมและมีการสนับสนุนในด้านเอกสารที่ใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงวิทยากรที่มีทักษะในการสอนเด็กได้เป็นอย่างดี
3. ควรปรับปรุงในส่วนของห้องน้ำ โดยจัดเตรียมน้ำให้เพียงพอในทุกเวลา เนื่องจากบางครั้งจำเป็นต้องรีบใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากน้ำไม่ไหล
4. โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีมาก ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ หากมีการเปิดใหม่จะสมัครเข้าร่วมอีก
5. ห้องน้ำมีปัญหา ดังนี้: จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้ ไม่มีการแบ่งแยกห้องน้ำชายและหญิง ควรมีการแบ่งแยกห้องน้ำให้เหมาะสม
6. พื้นที่สำหรับละหมาดมีจำนวนไม่เพียงพอและไม่สะอาด
7. ขอเสนอให้จัดกิจกรรมภายในกลุ่มตามจำนวนสมาชิกที่ไปจากแต่ละหมู่บ้าน โดยไม่แบ่งแยกกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการแสดงความคิดเห็น
8. โครงการมีความต่อเนื่องที่ดี แต่ควรหาแนวทางในการเพิ่มความสนใจในอัลกุรอานให้มากขึ้น
9. ที่พักผ่อนดูเก่าและไม่สะอาด
10. ขอเสนอให้มีการจัดกิจกรรมอาบน้ำมายต์อีกครั้ง

5. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.1 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานในภาพรวม

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 งาน ดังนี้ พบว่า งานด้านศาสนาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นคะแนนที่สูงที่สุดในทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และรองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้เช่นกัน งานด้านสาธารณสุขได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และงานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ยังคงมีความพึงพอใจน้อยกว่างานด้านอื่น ๆ และภาพรวมได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลการให้บริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาได้รับระดับความพึงพอใจมากที่สุดจากผู้รับบริการในทุกด้าน แสดงผลการเปรียบเทียบดังแผนภูมิที่ 1

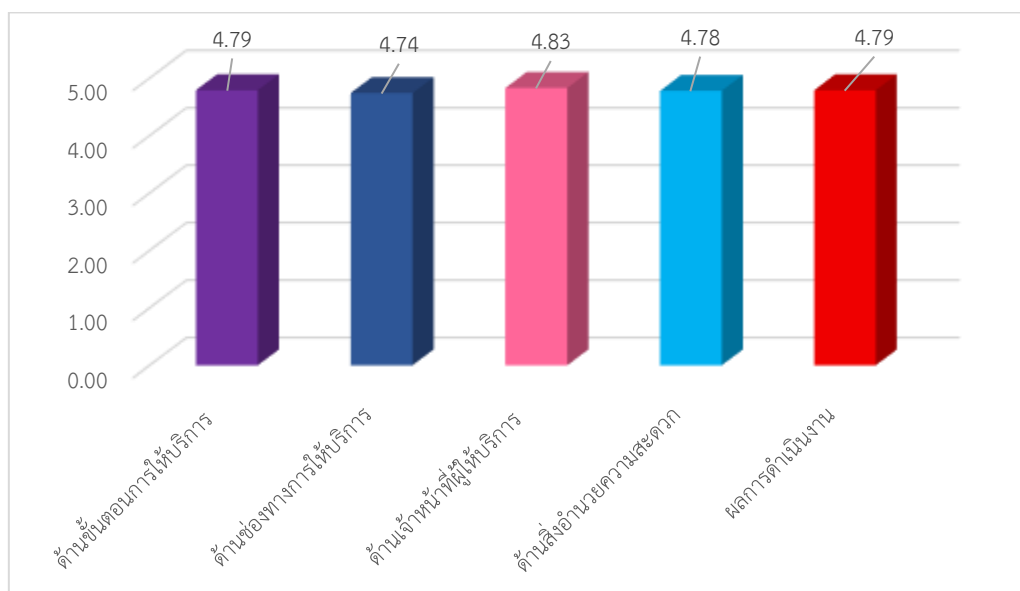


แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

5.2 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละกรอบการประเมิน

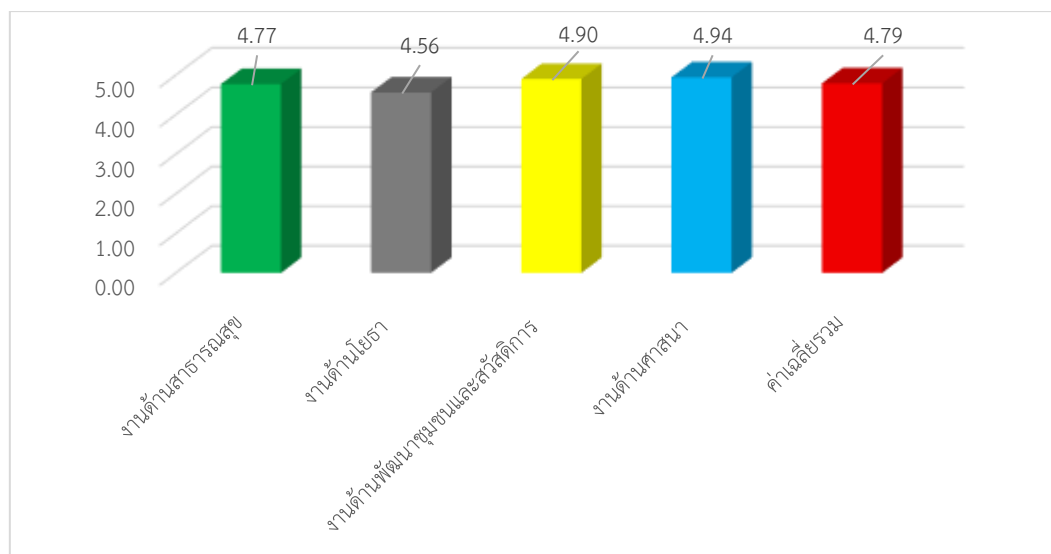
ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ผลการประเมินตามกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมิน พบว่า งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพ มีความเชี่ยวชาญ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีเยี่ยม รองลงมาคืองานด้านขั้นตอนการ

ให้บริการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่มีความล่าช้าในการให้บริการ งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการในระดับสูงและสามารถตอบสนองความต้องการได้ดี ขณะเดียวกันงานด้านช่องทางการให้บริการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในช่องทางการติดต่อและการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ และผลจากการดำเนินงานได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งหมายความว่าผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเห็นผลลัพธ์ที่ดีจากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 2



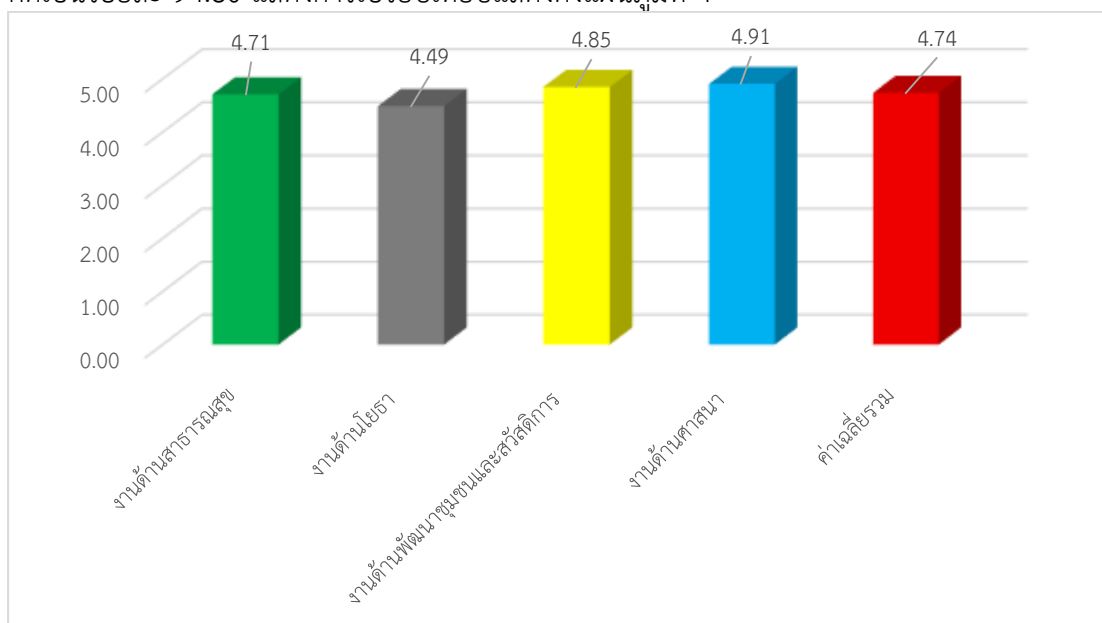
แผนภูมิ 2 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

เมื่อพิจารณากรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการเปรียบเทียบกับในแต่ละงานพบว่างานด้านศาสนาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจสูงในด้านนี้เช่นกัน งานด้านสาธารณสุขได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยสามารถให้บริการที่มีประสิทธิภาพ งานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในงานด้านโยธา แม้จะมีคะแนนน้อยที่สุดแต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 3



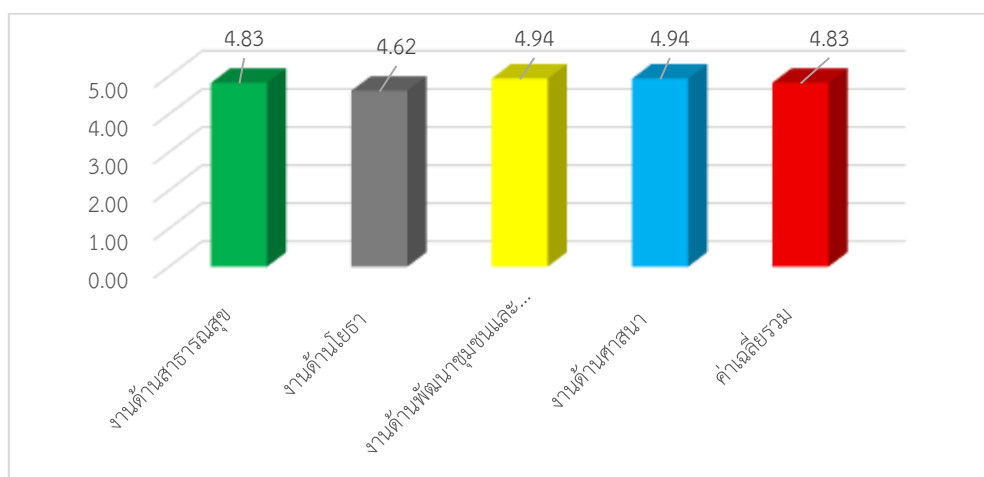
แผนภูมิ 3 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ

ผลการประเมินด้านช่องทางการให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านศาสนาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.85 คิดเป็นร้อยละ 97.00 ในงานด้านสาธารณสุขได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ซึ่งงานด้านโยธา แม้จะมีคะแนนน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80 แสดงการเปรียบเทียบแสดงดังแผนภูมิที่ 4



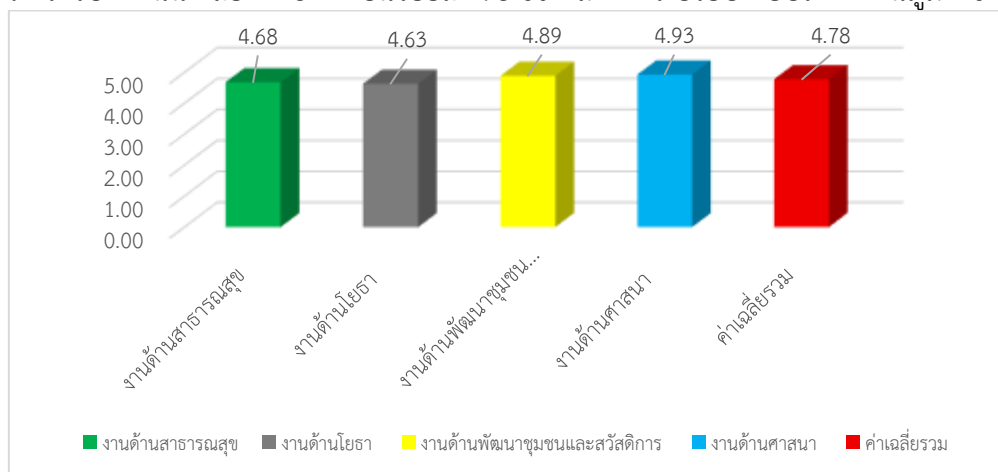
แผนภูมิ 4 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ

ผลการประเมินด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านศาสนา และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานทั้ง 2 ด้าน รองลงมาคือ งานด้านสาธารณสุข ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 งานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.40 แม้จะมีคะแนนน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุดและค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมิน ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60 แสดงผลการเปรียบเทียบ ได้ดังแผนภูมิที่ 5



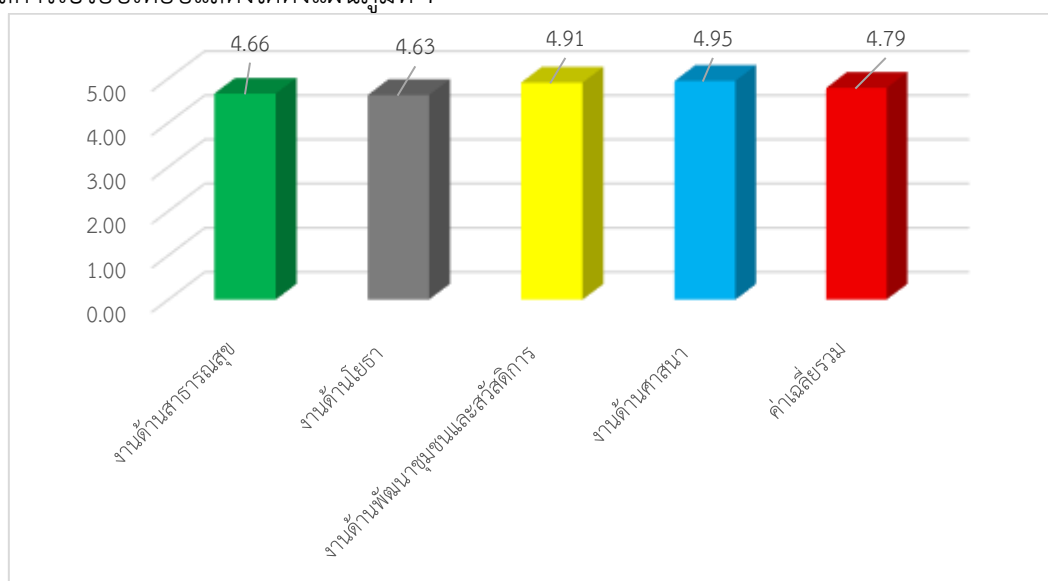
แผนภูมิ 5 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านศาสนาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ที่ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.89 คิดเป็นร้อยละ 97.80 ซึ่งแสดงถึงพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้เช่นกัน งานด้านสาธารณสุข ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 งานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด และค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 แสดงการเปรียบเทียบได้ดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิ 6 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกันในแต่ละงาน พบว่างานด้านศาสนาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.95 คิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในงานด้านนี้ ตามมาด้วยงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20 งานด้านสาธารณสุขได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20 งานด้านโยธาได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 แม้จะมีคะแนนน้อยที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมของกรอบการประเมินการประเมินผลการดำเนินงาน ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 ผลการเปรียบเทียบแสดงได้ดังแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิ 7 เปรียบเทียบระดับร้อยละความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการต่อผลการดำเนินงาน

6. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ปีงบประมาณ 2568 จำนวน 4 โครงการ/งาน พบว่าทุกโครงการ มีค่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ระดับพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.51–4.75 หรือ ร้อยละ 90.20–95.00) ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- 2) งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80
- 3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 4) งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.94 คิดเป็นร้อยละ 98.80

ผลจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการแต่ละกรอบการประเมินเป็นดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.60
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60
- ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เฉลี่ย 4 โครงการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล



จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้านขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อกัน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

2

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน”
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้
๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน					
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. ความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อนัดหมายการเยี่ยมบ้าน					
5. ช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายหรือแจ้งเหตุฉุกเฉิน (เช่น เบอร์สายตรง แอปพลิเคชัน LINE กลุ่ม ฯลฯ)					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8. การให้บริการได้ทันทั่วถึงที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการดูแลผู้ป่วยติดเตียงหรือผู้สูงอายุ					
10. การให้คำแนะนำด้านสุขภาพและการดูแลต่อเนื่องได้อย่างเข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. ความพร้อมและความสะดวกของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการติดตามเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน					
12. ความเหมาะสมของเวลาการให้บริการ (ช่วงวัน เวลา ที่เหมาะสม)					
13. ความครบถ้วนของเวชภัณฑ์และยาในขณะออกเยี่ยม					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านความต้องการของประชาชน					
15. อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา					
16. ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดตามตรวจเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ ขอขอบคุณได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์โทรสาร 073-299-635



จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา (งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อนาน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา งานโครงการสร้างพื้นฐาน (งานซ่อมแซมถนน)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

2

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านโยธา (งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้

๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการซ่อมแซมและบำรุงถนนมีความเหมาะสม					
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานโยธา					
5. มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
8. การให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน					
10. ความพร้อมของทีมงานในการลงพื้นที่ดำเนินงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
12. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
13. มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านความต้องการของประชาชน					
15. อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา					
16. ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรตามเส้นทางที่ อบจ. ซ่อมแซมปรับปรุง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635



จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ
(โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้)

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

2

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ (โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้)
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้
๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์					
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าร่วมโครงการ					
5. มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล					
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นมิตร และให้บริการด้วยความตั้งใจ					
8. การให้บริการได้ทันทั้งที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
9. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำอย่างครบถ้วนและเข้าใจง่าย					
10. เจ้าหน้าที่ติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้					
12. อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ และวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมมีคุณภาพและเพียงพอ					
13. มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม					
15. โครงการสามารถช่วยสร้างรายได้หรือเพิ่มทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม					
16. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์โทรสาร 073-299-635



จังหวัด.....
อำเภอ.....
ฉบับที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านศาสนา
(โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี)
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านศาสนา (โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อกัน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการของงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านศาสนา (โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกัรออาตี)

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒๐ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

☐ อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๔. อาชีพ

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

☐ ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

☐ ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

2

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านศาสนา (โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิรออาตี)
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความหมายของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้
๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการสมัครและเข้าร่วมโครงการมีความชัดเจน ไม่ซับซ้อน					
2. ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของโครงการมีความเหมาะสมกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์					
3. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและการเข้าร่วมโครงการ					
5. มีช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะ หรือสอบถามข้อมูล					
6. การประสานงาน การติดต่อสอบถาม หรือแจ้งเรื่องเป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. ความสุภาพและมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8. การให้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ไม่ล่าช้าและมีความเสมอภาค					
9. ความรู้และความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในด้านการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกิรออาตี					
10. การให้คำแนะนำการเรียนอัลกุรอานระบบกิรออาตีอย่างเข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้					
12. อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ และวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมมีคุณภาพและเพียงพอ					
13. มีมาตรการด้านความปลอดภัยที่เหมาะสมระหว่างดำเนินกิจกรรม					
ผลจากการดำเนินงาน					
14. โครงการสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม					
15. โครงการช่วยเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้แก่ผู้เข้าร่วมได้อย่างเป็นรูปธรรม					
16. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้จริง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635

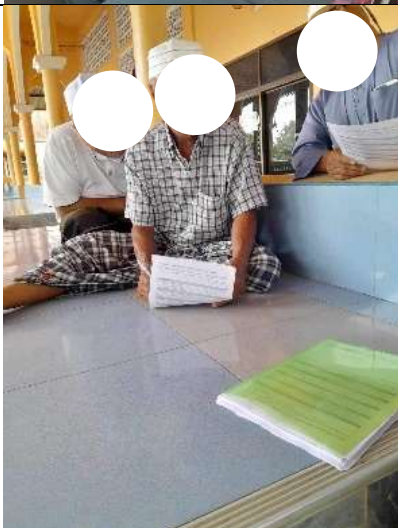
ภาคผนวก ข ภาพการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงาน

การลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล

งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษาถนน



งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน



ผลการดำเนินงาน

งานด้านสาธารณสุข ได้แก่ กิจกรรมการเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุติดบ้าน



งานด้านโยธา ได้แก่ งานซ่อมแซมบำรุงรักษากถนน



งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ได้แก่ โครงการ อบจ. ยะลา สอนงานน้อง สร้างรายได้



งานด้านศาสนา ได้แก่ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้สอนอัลกุรอานระบบกีรออาตี



ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ๔๖๕๐/๒๕๖๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา
และองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเขต

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่ ยล ๕๓๐๐๘/ว๓๐๕๔ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลศรีเขต ที่ ยล ๗๓๗๐๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘ เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเขต ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ความโดยละเอียดแจ้ง นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์	ประธานกรรมการ
๑.๒ อาจารย์ ดร.อัครพร ยุกุณ	รองประธานกรรมการ
๑.๓ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มีสวณี สวและ	กรรมการ
๑.๔ อาจารย์ ดร.ศินจันทร์ ณ นคร	กรรมการ
๑.๕ นางสาวนสรี มะแน	กรรมการและเลขานุการ

๒. คณะกรรมการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล

๒.๑ อาจารย์ ดร.อัครพร ยุกุณ	ประธานกรรมการ
๒.๒ นางสาววิจมา สามีเ	กรรมการ
๒.๓ นางสาวบารวียะห์ แซ่เจ็ง	กรรมการ
๒.๔ นางสาววาสนา รื่นรส	กรรมการ
๒.๕ นางสาวรอฮานา ดาฟาเอง	กรรมการ
๒.๖ นางสาวพิศริษา ดกราแม	กรรมการ
๒.๗ นางสาววิรดา บินตุ้ยดี สัมไช	กรรมการ
๒.๘ นางสาวพาดิณะ อาแยกาจิ	กรรมการ
๒.๙ นายยูฮัมมัดตาฮูดีน บาสะห์รี	กรรมการ
๒.๑๐ นายซูไบดี โตะโมะ	กรรมการ
๒.๑๑ นายกัณฑกัล สุรเคนทร์	กรรมการ
๒.๑๒ นางสาวสุรียาณี อาบูวะ	กรรมการ
๒.๑๓ นางสาวนุรีซัน เปาะนา	กรรมการ

๒.๑๔ นางสาวลักษณาวดี...

-๒-

๒.๓๔ นางสาวลักขณาวดี ชุ่มแก้ว	กรรมการ
๒.๓๕ นางกาญจน์นารี เทพณรงค์	กรรมการ
๒.๓๖ นางสาวยาบุนา มุสอฮะง	กรรมการ
๒.๓๗ นางสาวดารวรัตน์ เทพณรงค์	กรรมการ
๒.๓๘ นางสาวรัตนา พงศ์สิงห์	กรรมการ
๒.๓๙ นางสาวธิดา โพธิ์ตา	กรรมการ
๒.๔๐ นางสาวอำพร ทาดะ	กรรมการ
๒.๔๑ นางสาวนัสรีนา เจ๊ะมะ	กรรมการ
๒.๔๒ นางสาวรอฮิดา สอนดี	กรรมการและเลขานุการ

ให้บุคคลที่รับการแต่งตั้งตามคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องยุติธรรม และบรรลุตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย นามบุรี)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

