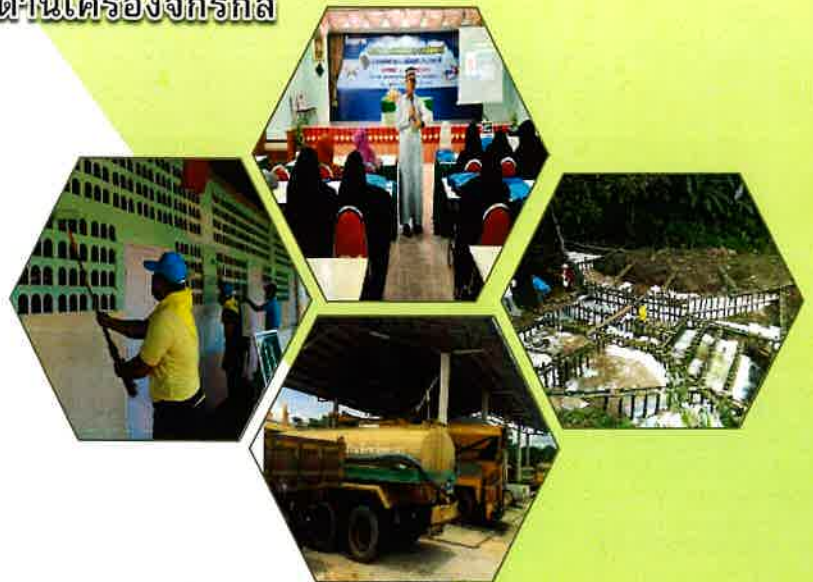




รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ปีงบประมาณ 2561

- งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม: โครงการ อบจ. ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปลอดภัยต่อสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน
- งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ: กิจกรรม “อนุรักษ์ ฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้”
- งานด้านศาสนา: โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี
- งานด้านเครื่องจักรกล



สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 กิจกรรม/งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ปีงบประมาณ 2561 ได้แก่ (1) โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน (2) กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่า (3) โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี และ (4) งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)

สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ซึ่งได้ตั้งคณะทำงานการประเมินผลและดำเนินการตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ คาดว่าผลการประเมินจะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

คณะผู้จัดทำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ยะลา ปีงบประมาณ 2561 โดยภาพรวม 4 โครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (SD=0.62) หรือ ร้อยละ 91.55 อยู่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการพบว่า

- 1) โครงการ อบจ. ยะลาร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (SD=0.66) หรือ ร้อยละ 90.33 ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 2) โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำและป่าไม้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (SD=0.58) หรือ ร้อยละ 90.98 ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3) โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (SD=0.47) หรือ ร้อยละ 94.72 ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4) งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (SD=0.78) หรือ ร้อยละ 90.17 ประชาชนพึงพอใจระดับมากที่สุด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
ส่วนที่ 1 ส่วนนำ	1
ความเป็นมา	1
ข้อมูลเบื้องต้นแต่ละโครงการหรืองานที่ทำการประเมิน	1
วัตถุประสงค์การประเมิน	5
ขอบเขตการประเมิน	6
1. ขอบเขตด้านโครงการหรืองาน	6
2. ขอบเขตด้านกรอบความพึงพอใจ	6
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	6
กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	7
ระยะเวลาในการดำเนินการ	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	10
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	10
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	14
งานศาสนา	17
งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)	21
ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าร่วมโครงการหรืองาน	25
ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรม	26
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากการประเมิน	29
ภาคผนวก	28
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	32
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือ	45
ภาคผนวก ค ภาพการเก็บข้อมูล	50
ภาคผนวก ง คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนครั้ง ช่วงเวลาดำเนินการ สถานที่ดำเนินโครงการ และจำนวนประชากรของโครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	1
2 ช่วงเวลา พื้นที่ดำเนินโครงการและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ 2561”	3
3 กิจกรรม ช่วงเวลา สถานที่และผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอานระบบกิริออาตี ประจำปี 2561	4
4 ช่วงเวลา พื้นที่ดำเนินการ จำนวนบ่อและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการขุดเจาะบ่อน้ำตื้นในงานด้านเครื่องจักรกล	4
5 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโครงการที่เก็บข้อมูล	7
6 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน	10
7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน	11
8 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา	14
9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา	15
10 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกิริออาตี	17
11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกิริออาตี	19
12 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อทางด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)	21
13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในร่วมทางด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรืองาน , ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการ ทั้ง 4 โครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา	25
15 รูปแบบของแบบตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาของเครื่องที่ใช้ในการประเมิน	48
16 ตัวอย่างในการความสอดคล้องระหว่างข้อความกับจุดมุ่งหมายของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คนในการพิจารณาข้อความกับจุดประสงค์	49

สารบัญภาพ

แผนภูมิที่	หน้า
1 แสดงผลคำร้องยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดอง สมานฉันท์	13
2 แสดงผลคำร้องยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา	17
3 แสดงผลคำร้องยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี	21
4 แสดงผลคำร้องยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในงานด้านเครื่องจักรกล	24
5 แสดงผลคำร้องยละความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการหรืองาน	26

ส่วนที่ 1 ส่วนนำ

ความเป็นมา

ด้วยองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.ยะลา) มีความประสงค์จ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ (สวพ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ทำการเสนอเป็นผู้รับจ้างงานดังกล่าว หลังจากผ่านการพิจารณา สวพ. จึงได้ดำเนินการตามขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ข้อมูลเบื้องต้นแต่ละโครงการหรืองานที่ทำการประเมิน

โครงการหรืองานของ อบจ.ยะลาที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่จังหวัดยะลาในปีงบประมาณ 2561 มีจำนวน 4 โครงการ ดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โครงการนี้ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น 17 ครั้ง ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมมีคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ผู้นำศาสนา ผู้นำชุมชน ประชาชนและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดโครงการจำนวน 1,849 คน ดังรายละเอียดตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนครั้ง ช่วงเวลาดำเนินการ สถานที่ดำเนินโครงการ และจำนวนประชากรของโครงการ อบจ. ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ครั้งที่	วันที่ดำเนินการ	สถานที่ดำเนินโครงการ	จำนวนประชากร (คน)
1	24 พฤศจิกายน 2560	มัสยิดย้านาตุลมะวก บ้านตะบิงดิงจี หมู่ที่ 1 ตำบล ตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา	103
2	12 มกราคม 2561	มัสยิดอัลมุตตาดาคาตุล ปอฮามาจิง หมู่ที่ 3 ตำบล หน้าถ้ำ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา	93
3	19 มกราคม 2561	มัสยิดดารุสลาม บ้านพรุ่งงคอก หมู่ที่ 3 ตำบลตาเซะ อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา	127
4	1-2 กุมภาพันธ์ 2561	วัดมาลาประชาสวรรค์ กับมัสยิดดารุลนาอิม หมู่ที่ 3 ตำบลตานะแอมเราะห์ อำเภอเบตง จังหวัดยะลา	188

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ครั้งที่	วันที่ดำเนินการ	สถานที่ดำเนินโครงการ	จำนวนประชากร (คน)
5	9 กุมภาพันธ์ 2561	มัสยิดดารุลอามาน (ตุรียันบุรง) หมู่ที่ 5 ตำบล บันนังสตา อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา	101
6	23 กุมภาพันธ์ 2561	มัสยิดอูมุลก็อซง หมู่ที่ 1 ตำบลบาโงยซิแน อำเภอยะ หา จังหวัดยะลา	98
7	28 กุมภาพันธ์ 2561	บ้านแจเวาะห์ หมู่ที่ 6 ตำบลบาโร๊ะ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา	104
8	9 มีนาคม 2561	มัสยิดนูริลฮิดายะฮ์ หมู่ที่ 1 ตำบลยะต๊ะ อำเภอราม มัน จังหวัดยะลา	106
9	16 มีนาคม 2561	มัสยิดยามีอาร์ตลิมุสลิมิน หมู่ที่ 5 ตำบลสะเตง นอก อำเภอมือ่งยะลา	102
10	27 เมษายน 2561	มัสยิดมุฮัมมาดี หมู่ที่ 11 ตำบลสะเตงนอก อำเภอมือ่ง ยะลา จังหวัดยะลา	103
11	11 พฤษภาคม 2561	ศาลาคูดวงจันทร์ หมู่ที่ 6 ตำบลยะหา อำเภอยะ หา จังหวัดยะลา	93
12	13 กรกฎาคม 2561	มัสยิดเรากูตลญันนิะ บราแง หมู่ที่ 2 ตำบลยุโป อำเภอมือ่ง จังหวัดยะลา	103
13	20 กรกฎาคม 2561	มัสยิดนูริลฮิดายะห์เกียะ บ้านเกียรติ หมู่ที่ 6 ตำบลเนินงาน อำเภอรามมัน จังหวัดยะลา	124
14	10 สิงหาคม 2561	มัสยิดดารุลอามาน กูวอบาเดาะ หมู่ที่ 7 ตำบล บันนังสตา อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา	93
15	17 สิงหาคม 2561	มัสยิดนูริลฮุดา บ้านจอบ หมู่ที่ 8 ตำบลกาบัง อำเภอกาบัง จังหวัดยะลา	102
16	7 กันยายน 2561	มัสยิดโตะปาแวนดารุสซานียะ หมู่ที่ 10 ตำบลตลิ่ง ชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา	115
17	11-12 กันยายน 2561	มัสยิดบำรุงศาสน์ (มัสยิดฮาดุสดีน) หมู่ที่ 2 และ มัสยิดดำรงศาสน์ หมู่ที่ 1 ตำบลอัยเยอร์เวง อำเภอบะตัง จังหวัดยะลา	94
รวมทั้งสิ้น			1,849 คน

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ 2561” ตลอดปีงบประมาณได้มีการดำเนินการจัดกิจกรรมจำนวน 1 ครั้ง กลุ่มประชากรที่เข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ประกอบด้วย คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา เยาวชน นักเรียน นักศึกษา จัดอาสา หน่วยงานภาคีเครือข่าย และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีจำนวนประมาณ 26,687 คน เป็นประชาชนที่อยู่โดยรอบลำคลองและประชาชนโดยรวมในอำเภอเบตง จังหวัดยะลา ดังรายละเอียดตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ช่วงเวลา พื้นที่ดำเนินโครงการและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ 2561”

วันที่	พื้นที่ดำเนินโครงการ	จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คน)
11-18 กันยายน 2561	บริเวณแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติ (ป่าชุมชน) ลำคลองชุมชน บ้านกุงจะนอง ตำบลเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา	26,687 คน
รวมทั้งสิ้น		26,687 คน

3. งานศาสนา ได้ดำเนินการโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561 ได้แบ่งการดำเนินงานทั้งหมดเป็น 3 กิจกรรม คือ

- 3.1 กิจกรรมอบรมทบทวนทักษะการสอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี
- 3.2 กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพผู้สอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี
- 3.3 กิจกรรมอบรมเทคนิคการสอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นครู อาสาสมัคร เด็กและเยาวชนที่มาจากความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ต้องการเพิ่มทักษะ พัฒนาทักษะหรือเทคนิคการสอน และต่อยอดองค์ความรู้ ซึ่งตลอดโครงการมีผู้เข้ารับการอบรม จำนวนทั้งสิ้น 915 คน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กิจกรรม ช่วงเวลา สถานที่และผู้เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบ กีรออาตี ประจำปี 2561

กิจกรรม	ระยะเวลา/สถานที่	ผู้เข้าร่วม (คน)
กิจกรรมอบรมทบทวนทักษะการสอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี	รุ่นที่ 1 วันที่ 10 - 13 กุมภาพันธ์ 2561 รุ่นที่ 2 วันที่ 17 - 20 กุมภาพันธ์ 2561 ณ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา	ครู/อาสาสมัครที่เคยเข้ารับการอบรมกีรออาตีของ อบจ.ยะลามาก่อนจำนวน 2 รุ่น รุ่นที่ 1 มีผู้เข้าร่วม จำนวน 131 คน รุ่นที่ 2 มีผู้เข้าร่วมจำนวน 96 คน รวม 227 คน
กิจกรรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพผู้สอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี	รุ่นที่ 1 วันที่ 7 มีนาคม 2561 รุ่นที่ 2 วันที่ 8 มีนาคม 2561 ณ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา	ครู/อาสาสมัครที่สอบผ่านหลักสูตรกีรออาตีของ อบจ.ยะลาแล้ว จำนวน 2 รุ่น รุ่นที่ 1 มีผู้เข้าร่วม จำนวน 148 คน รุ่นที่ 2 มีผู้เข้าร่วมจำนวน 140 คน รวม 288 คน
กิจกรรมอบรมเทคนิคการสอนอ่านอัลกุรอานระบบกีรออาตี	รุ่นที่ 1 วันที่ 30 มิถุนายน - 3 กรกฎาคม 2561 รุ่นที่ 2 วันที่ 7-10 กรกฎาคม 2561 รุ่นที่ 3 วันที่ 4-7 สิงหาคม 2561 รุ่นที่ 4 วันที่ 25-28 สิงหาคม 2561 ณ สำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัดยะลา	ครู/อาสาสมัคร เด็กและเยาวชนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรกีรออาตีของ อบจ.ยะลา จำนวน 4 รุ่น โดยทั้ง 4 รุ่น มีผู้เข้าร่วมรุ่นละ 100 บาท รวม 400 คน
รวมทั้งสิ้น		915 คน

4. งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ประจำปีงบประมาณ 2561 เป็นการดำเนินงานตามคำเรียกร้องของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในปีงบประมาณนี้ประชาชนได้แจ้งความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาเข้าไปช่วยเหลือในการขุดเจาะบ่อน้ำดื่มทั้งสิ้น 31 พื้นที่ครอบคลุมทั่วจังหวัดยะลา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานด้านเครื่องจักรกลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา มีจำนวน 4,800 คน ตามพื้นที่ต่างๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ช่วงเวลา พื้นที่ดำเนินการ จำนวนบ่อและจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการขุดเจาะบ่อน้ำดื่มในงานด้านเครื่องจักรกล

ลำดับที่	วันออกพื้นที่	พื้นที่ดำเนินการ			จำนวนบ่อ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คน)
		หน่วยงาน	ตำบล	อำเภอ		
1	17 ธันวาคม 2560	กองร้อยทหารราบที่ 15231 ฉก.12	ยุโป	เมืองยะลา	1	350 คน
2	22 มกราคม 2561	โรงเรียนแสงทิพย์วิทยา	ตานะปูเต๊ะ	บันนังสตา	1	200 คน

→ หน้าถัดไป

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลำดับ ที่	วันออกพื้นที่	พื้นที่ดำเนินการ			จำนวน บ่อ	ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย (คน)
		หน่วยงาน	ตำบล	อำเภอ		
3	26 มกราคม 2561	ศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน อำเภอรามัน	กะรอ	รามัน	1	250 คน
4	31 มกราคม 2561	ที่ว่าการอำเภอรามัน	ท่าธง	รามัน	1	100 คน
5	12 มีนาคม 2561	กองกำกับการปฏิบัติการ พิเศษ กองบัญชาการ ตำรวจภูธร ภาค 9	บุตี	เมืองยะลา	1	200 คน
6	27 มีนาคม 2561	กองร้อยอาสารักษาดินแดน อำเภอยะหา	บาโงยซิแน	เมืองยะลา	1	250 คน
7	30 เมษายน 2561	มัสยิดคุลาฟาอ์รอซซีดีน	บุตี	เมือง	2	200 คน
8	31 พฤษภาคม 2561	เทศบาลตำบลบุตี	บุตี	เมือง	1	250 คน
9	19 มิถุนายน 2561	เทศบาลตำบลบุตี	บุตี	เมือง	1	850 คน
10	17 กรกฎาคม 2561	ที่ว่าการอำเภอบันนังสตา	บันนังสตา	บันนังสตา	5	850 คน
11	25 กรกฎาคม 2561	อบต.บันนังสตา	บันนังสตา	บันนังสตา	9	1,000 คน
12	3 กันยายน 2561	ศูนย์ก๊ออาตีอัลลาฮุดดีน	บุโรง	กรงปินัง	2	350 คน
13	6 ก.ย. 2561	อบต.บุโรง	บุโรง	กรงปินัง	1	200 คน
รวมทั้งสิ้น					31 บ่อ	4,800 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาใน 4 โครงการหรืองาน มีดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์ เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”
3. งานศาสนา ได้แก่ โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบก๊ออาตี ประจำปีงบประมาณ 2561
4. งานอื่นๆ ได้แก่ งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ประจำปีงบประมาณ 2561

ขอบเขตการประเมิน

1. ขอบเขตด้านโครงการหรืองาน

ขอบเขตด้านโครงการหรืองาน มีดังนี้

- 1.1 โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 1.2 โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”
- 1.3 โครงการส่งเสริมการค้าผ่านอีคอมเมิร์ซ ระบุแก่เกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2561
- 1.4 งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ประจำปีงบประมาณ 2561

2. ขอบเขตด้านกรอบความพึงพอใจ

ขอบเขตประเด็นความพึงพอใจมี 4 ด้าน และผลจากการเข้าร่วมโครงการ ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 ผลจากการเข้าร่วมโครงการ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

1. **ลักษณะเครื่องมือ** เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลามีทั้งหมด 4 ฉบับตามแต่ละโครงการหรืองาน (ภาคผนวก ก) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	มีระดับความพึงพอใจระดับ	5
มาก	มีระดับความพึงพอใจระดับ	4
ปานกลาง	มีระดับความพึงพอใจระดับ	3
น้อย	มีระดับความพึงพอใจระดับ	2
น้อยมาก	มีระดับความพึงพอใจระดับ	1

2. เกณฑ์การประเมิน การแปลผลของความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ที่ร่วมกิจกรรมหรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการหรืองานให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาทั้ง 4 โครงการหรืองาน ในปีงบประมาณ 2561 เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 30 กันยายน 2561

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนประชาชนจากการคำนวณหาขนาดโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบจ.ยะลา ปีงบประมาณ 2561 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละโครงการที่เก็บข้อมูล

โครงการ/งาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล (คน)
1. โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	1,849	329	406
2. โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”	26,687	394	394

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 5 (ต่อ)

โครงการ/งาน	จำนวน ประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ความคลาดเคลื่อน 5% (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่เก็บ ข้อมูล (คน)
3. โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561	915	286	320
รวมทั้งสิ้น	34,251	1,378	1,517

3. การประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือ/แบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน และปรับเครื่องมือตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ภาคผนวก ข) ประเมินคุณภาพของเครื่องมือ โดยการประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมด้านภาษาและความชัดเจนของคำถาม

ระยะเวลาในการดำเนินการ

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ระหว่างวันที่ 17 สิงหาคม 2561 ถึง 15 ตุลาคม 2561

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะทำงานได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. สุ่มเก็บข้อมูลโดยวิธีบังเอิญจำนวนไม่น้อยกว่าตัวอย่างที่คำนวณ
2. ลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามไปยัง ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ อบจ.ยะลา และรับกลับภายในวันเดียวกันโดยเจ้าหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแต่ละชุด
4. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในครั้งนี้ ผู้ประเมิน ได้วิเคราะห์ข้อมูลและใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel และโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. แบบสอบถามที่สมบูรณ์สร้างตัวแปรและคีย์ข้อมูลลงระบบโปรแกรมคำนวณ
 - 1) ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์หาค่าความถี่ (Range) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 2) ข้อมูลระดับความพึงพอใจวิเคราะห์หาค่า
 - ค่าร้อยละ (Percentage)
 - ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. แปลผลตามเกณฑ์การประเมินเป็นระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการหรืองานของ
อบต.ยะลา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หรือร้อยละ 84.20 – 100.00 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หรือร้อยละ 68.20 – 84.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หรือร้อยละ 52.20 – 68.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หรือร้อยละ 36.20 – 52.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หรือร้อยละ 20.00 – 36.19 แปลความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. นำเสนอผลในรูปแบบตารางและแผนภูมิประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีการนำเสนอผลตามโครงการหรืองาน โดยแสดงถึงข้อมูลทั่วไป ระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่นๆของประชาชนต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ผลดังนี้

1. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์ เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลดัง ตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจ สานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	138	34.00
หญิง	268	66.00
รวม	406	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	4.90
20 – 30 ปี	110	27.10
31 – 40 ปี	163	40.10
41 – 50 ปี	84	20.70
51 – 60 ปี	27	6.70
มากกว่า 60 ปี	2	0.50
รวม	406	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	98	24.10
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	186	45.80
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	50	12.30
ปริญญาตรี	62	15.30
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.70
อื่นๆ	3	0.70
รวม	406	100.00

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มทางสังคม		
คณะผู้บริหาร อบจ.	-	-
สมาชิกสภา อบจ.	7	1.70
ข้าราชการ/ลูกจ้าง อบจ.	36	8.90
ผู้นำท้องถิ่น/ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	13	3.20
ประชาชนทั่วไป	330	81.3
อื่นๆ (ลูกจ้างภาครัฐ, อสม., นักเรียน, นักศึกษา, ชรบ. ฯลฯ)	20	4.9
รวม	406	100.0
ที่อยู่		
อำเภอเมืองยะลา	83	20.4
อำเภอเบตง	30	7.4
อำเภอบันนังสตา	47	11.6
อำเภอยะหา	176	43.3
อำเภอรามัน	54	13.3
อำเภอกาบัง	16	3.9
รวม	406	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน จำนวน 406 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน 330 คิดเป็นร้อยละ 81.30 และมีที่อยู่ในอำเภอยะหา จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	87.80	4.39	0.65	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน และมีความชัดเจน	88.60	4.43	0.66	มากที่สุด

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 7 (ต่อ)

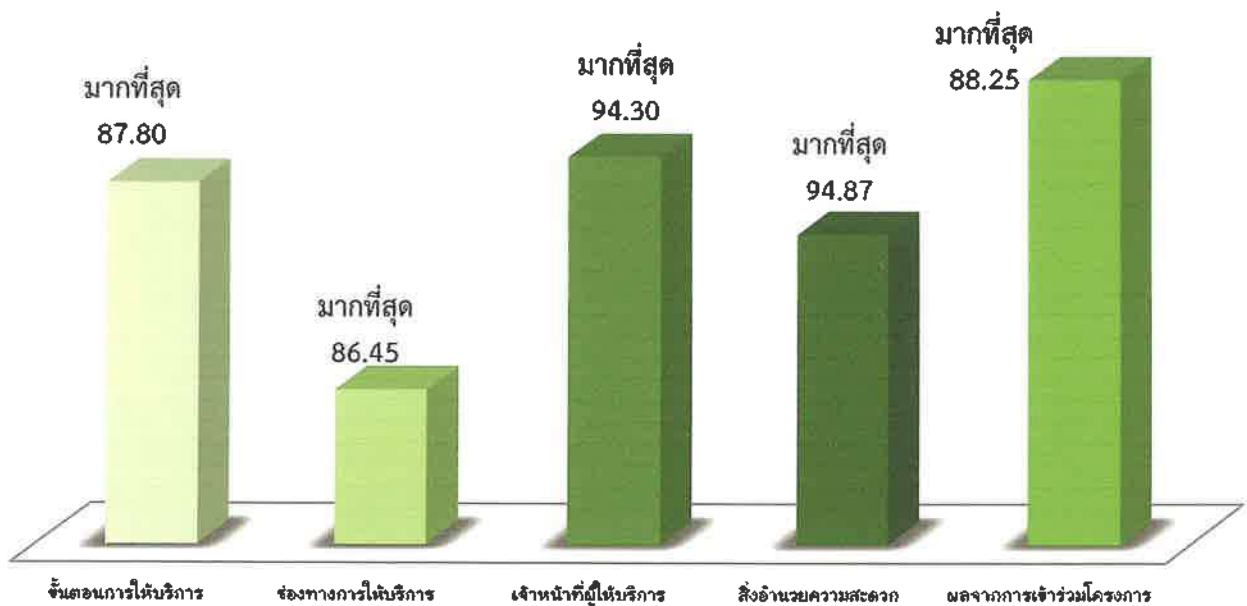
ข้อ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
2	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของชุมชน	87.00	4.35	0.64	มากที่สุด
ช่องทางให้บริการ					
3	ช่องทางให้บริการเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม	86.40	4.32	0.64	มากที่สุด
4	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย	86.20	4.31	0.65	มากที่สุด
5	การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว	86.20	4.31	0.71	มากที่สุด
6	การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ	87.00	4.34	0.70	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ มีการประสานกับทุกภาคส่วนอย่างเสมอภาค	93.80	4.69	0.64	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถปรับตัวได้กับทุกภาคส่วน	95.00	4.75	0.63	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	95.80	4.79	0.67	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม	92.60	4.63	0.67	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11	การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ	93.80	4.69	0.64	มากที่สุด
12	การจัดเตรียมเครื่องมือ เจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกกับผู้เข้ารับบริการ	95.00	4.75	0.63	มากที่สุด
13	การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม	95.80	4.79	0.72	มากที่สุด
ผลจากการเข้าร่วมโครงการ					
14	ศาสนสถานได้รับการปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ประชาชนในพื้นที่สามารถประกอบศาสนกิจอย่างมีความสุข	89.80	4.49	0.60	มากที่สุด
15	ปลูกจิตสำนึกให้คนในชุมชนร่วมกันดูแลศาสนสถานให้มีความสวยงามสะอาดตาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถประกอบศาสนกิจอย่างมีความสุข	86.80	4.34	0.66	มากที่สุด

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
16	ผู้เข้าร่วมจากทุกภาคส่วนสามารถสานสัมพันธ์ให้เกิดความสัมพันธ์อันดี และจะส่งผลให้เกิดความสามัคคี ประองคองระหว่างกัน	88.00	4.40	0.68	มากที่สุด
17	ประชาชนเห็นความมุ่งมั่น เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร	88.40	4.42	0.65	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ		90.33	4.52	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองคองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (90.33% , \bar{X} = 4.52 , SD = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วสามารถ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการ ให้บริการได้ (95.80% , \bar{X} = 4.79 , SD = 0.67) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดเตรียมด้านวัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม (95.80% , \bar{X} = 4.79 , SD = 0.72) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว (86.20% , \bar{X} = 4.31 , SD = 0.71) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด



แผนภูมิที่ 1 แสดงผลค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ในโครงการอบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองคองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ได้แก่ โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” มีผลดังตารางที่ 8 - 9

ตารางที่ 8 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” มีจำนวน 394 คน

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	221	56.10
	หญิง	173	43.90
	รวม	394	100.00
อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	64	16.20
	20 – 30 ปี	80	20.30
	31 – 40 ปี	67	17.00
	41 – 50 ปี	103	26.10
	51 – 60 ปี	60	15.20
	มากกว่า 60 ปี	20	5.10
	รวม	394	100.00
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	173	43.90
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	153	38.80
	อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	17	4.30
	ปริญญาตรี	38	9.60
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	อื่นๆ	13	3.30
	รวม	394	100.00
กลุ่มทางสังคม			
	เกษตรกร	73	18.50
	รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	21	5.30
	ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ	28	7.10
	ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	9	2.30

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 8 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
	ประชาชนทั่วไป	168	42.60
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	15	3.80
	เยาวชน นักเรียน/นักศึกษา	64	16.20
	อื่นๆ (อาสาสมัครภาคประชาสังคม, แม่บ้าน)	16	4.10
	รวม	394	100.00
ที่อยู่			
	อำเภอเบตง	391	99.20
	อำเภอกรงปินัง	3	0.80
	รวม	394	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมและมีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” จำนวน 394 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.10 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน 168 คิดเป็นร้อยละ 42.60 มีที่อยู่ในอำเภอเบตง จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 99.20

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้”

ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	91.80	4.59	0.57	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	92.60	4.63	0.56	มากที่สุด
2	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมมีความเหมาะสม	90.60	4.53	0.57	มากที่สุด
3	การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการสร้างฝายและการปลูกต้นไม้	92.20	4.61	0.57	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	91.07	4.55	0.58	มากที่สุด
4	มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	91.40	4.57	0.57	มากที่สุด
5	มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	90.60	4.53	0.57	มากที่สุด

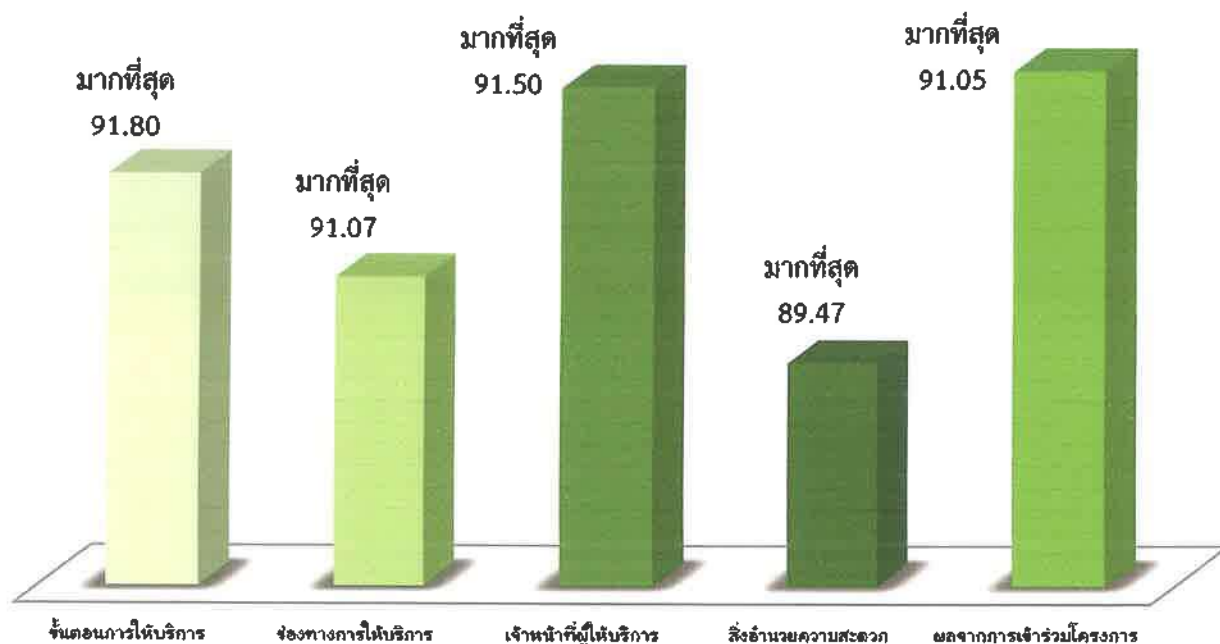
—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
6	การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย	91.20	4.56	0.59	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91.50	4.58	0.57	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน	91.80	4.59	0.55	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ และมีอัธยาศัยดี	91.80	4.59	0.56	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ	92.20	4.61	0.55	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน	90.20	4.51	0.61	มากที่สุด
	สิ่งอำนวยความสะดวก	89.47	4.47	0.65	มากที่สุด
11	เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	89.40	4.47	0.67	มากที่สุด
12	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	89.20	4.46	0.63	มากที่สุด
13	มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ	89.80	4.49	0.66	มากที่สุด
	ผลจากการเข้าร่วมโครงการ	91.05	4.55	0.55	มากที่สุด
14	อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน	91.40	4.57	0.57	มากที่สุด
15	กิจกรรมสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง ชะลอน้ำในฤดูฝน ให้ประชาชนมีน้ำใช้ดื่มและบนดินใช้อย่างพอเพียงและยั่งยืน	90.80	4.54	0.57	มากที่สุด
16	ระบบนิเวศน์มีความสมดุล ประชาชนในพื้นที่มีแหล่งอาหารธรรมชาติส่งผลให้ชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น	92.00	4.60	0.55	มากที่สุด
17	เสริมสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	90.00	4.50	0.50	มากที่สุด
	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ	90.98	4.55	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมและมีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้” โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (90.98% , \bar{X} = 4.55 , SD = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ข้อพบว่าค่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เสริมสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ (93.20% , \bar{X} =4.50 , SD = 0.58) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว (92.60% , \bar{X} =4.63 , SD = 0.56) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน (89.20% , \bar{X} =4.46 , SD = 0.63) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด



แผนภูมิที่ 2 แสดงผลค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ในโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชา รัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้”

3. งานศาสนา ได้แก่ โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561 มีผลดังตารางที่ 10 - 11

ตารางที่ 10 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	17.80
หญิง	263	82.20
รวม	320	100.00

→ หน้าถัดไป

ตารางที่ 10 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ			
	ต่ำกว่า 18 ปี	27	8.40
	18 – 30 ปี	94	29.40
	31 – 40 ปี	66	20.60
	41 – 50 ปี	70	21.90
	51 – 60 ปี	45	14.10
	มากกว่า 60 ปี	18	5.60
	รวม	320	100.00
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	58	18.10
	มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	155	48.40
	อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	30	9.40
	ปริญญาตรี	61	19.10
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	2.20
	อื่นๆ	9	2.80
	รวม	320	100.00
กลุ่มทางสังคม			
	นักเรียน/นักศึกษา	48	15.00
	ครู/อาสาสมัครสอนอัลกุรอาน	116	36.30
	ผู้นำศาสนา	2	0.60
	ผู้นำชุมชน	2	0.6
	ประชาชนทั่วไป	143	44.70
	อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ, ครู, พนักงานราชการ)	9	2.80
	รวม	320	100.00
ที่อยู่			
	อำเภอเมืองยะลา	105	32.80
	อำเภอเบตง	9	2.80
	อำเภอบันนังสตา	21	6.60
	อำเภอยะหา	46	14.40
	อำเภอรามัน	50	15.60
	อำเภอกาบัง	39	12.20
	อำเภอรือไทร	21	6.60
	อำเภอกรงปินัง	29	9.10
	รวม	320	100.00

จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นประชาชน จำนวน 143 คิดเป็นร้อยละ 44.70 มีที่อยู่ในอำเภอเมืองยะลา จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80

ตารางที่ 11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี

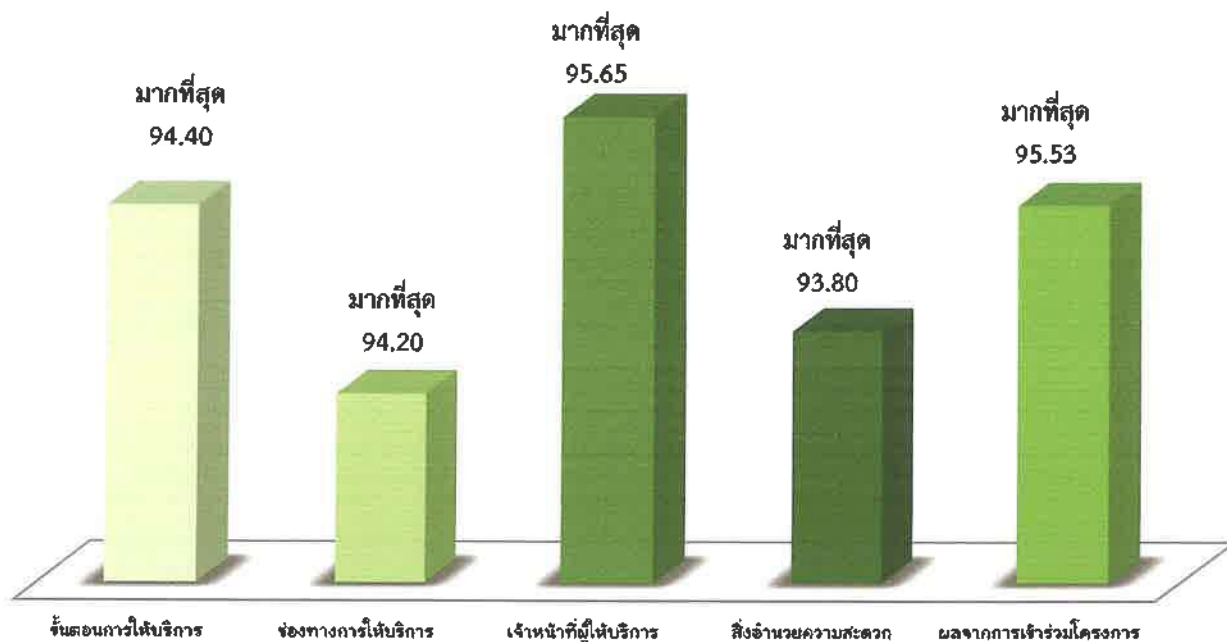
ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s.p)	ระดับความพึงพอใจ
	ขั้นตอนการให้บริการ	94.40	4.72	0.48	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน และมีความชัดเจน	95.00	4.75	0.46	มากที่สุด
2	ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสังคม	93.80	4.69	0.50	มากที่สุด
	ช่องทางการให้บริการ	94.20	4.71	0.50	มากที่สุด
3	ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม	93.60	4.68	0.48	มากที่สุด
4	การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย	91.60	4.58	0.59	มากที่สุด
5	การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว	96.80	4.84	0.47	มากที่สุด
6	การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ	94.80	4.74	0.46	มากที่สุด
	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	95.65	4.78	0.44	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	95.80	4.79	0.43	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	96.80	4.84	0.37	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการ ให้บริการได้	94.60	4.73	0.46	มากที่สุด
10	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ	95.40	4.77	0.51	มากที่สุด

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11	สถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ที่จอดรถ มีความสะดวกและเพียงพอ	93.80	4.69	0.52	มากที่สุด
12	การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ	94.80	4.74	0.47	มากที่สุด
13	การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมครบถ้วนเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	94.00	4.70	0.49	มากที่สุด
14	การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์ สื่อนำเสนอเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม	92.60	4.63	0.52	มากที่สุด
ผลจากการเข้าร่วมโครงการ					
15	ผู้เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้ในการจัดการเรียนการสอนอัลกุรอานแบบกิริออาตี	96.40	4.82	0.42	มากที่สุด
16	ผู้เข้าร่วมสามารถพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนกิริออาตีแก่เด็กและเยาวชนได้ถูกต้องตามอักษรสระและหลักตั้งญวีด	95.40	4.77	0.44	มากที่สุด
17	กิจกรรมที่จัดขึ้น จะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ประชาชน ผู้นำศาสนา เพื่อให้เกิดสันติสุขในสังคม	94.80	4.74	0.47	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ		94.72	4.74	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอานระบบกิริออาตี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (94.72% , \bar{X} =4.74 , SD = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน (96.80% , \bar{X} =4.84 , SD = 0.37) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว (96.80% , \bar{X} =4.84 , SD = 0.47) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย (91.60% , \bar{X} =4.58 , SD = 0.59) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด



แผนภูมิที่ 3 แสดงผลค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของอบจ. ยะลา ในโครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี

4. งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ดังตารางที่ 12 - 13

ตารางที่ 12 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่องานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	204	51.40
หญิง	193	48.60
รวม	397	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.50
20 – 30 ปี	139	35.00
31 – 40 ปี	135	34.00
41 – 50 ปี	91	22.90
51 – 60 ปี	26	6.50
มากกว่า 60 ปี	-	-
รวม	397	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	135	34.00
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	165	41.60

—————> หน้าถัดไป

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญาตรี/เทียบเท่า	31	7.80
ปริญญาตรี	60	15.10
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
อื่นๆ (5	1.30
รวม	397	100.00
กลุ่มทางสังคม		
เกษตรกร	46	11.60
รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน	18	4.50
ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานของรัฐ	93	23.40
ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา	3	0.80
ประชาชนทั่วไป	217	54.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	4.00
อื่นๆ (นักศึกษา)	4	1.00
รวม	397	100.0
ที่อยู่		
อำเภอเมืองยะลา	101	25.44
อำเภอยะหา	47	11.84
อำเภอรามัน	67	16.88
อำเภอบันนังสตา	85	21.41
อำเภอกรงปินัง	97	24.43
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่เข้าร่วมงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 และมีที่อยู่ในอำเภอเมืองยะลา จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.44

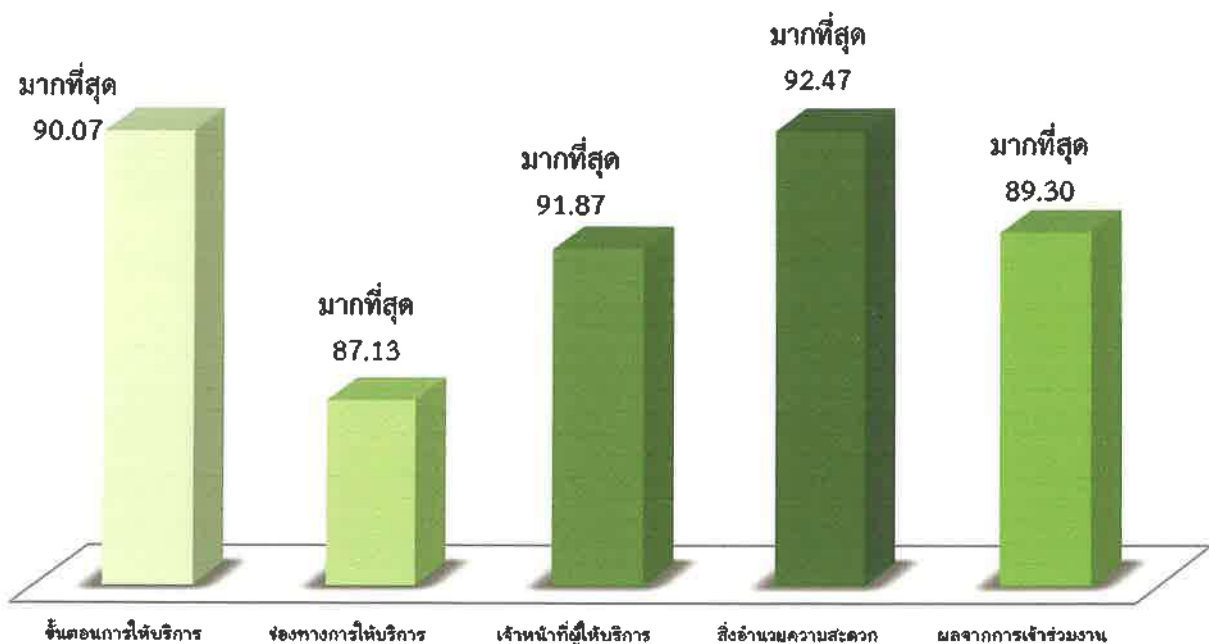
ตารางที่ 13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาในร่วมงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)

ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
ขั้นตอนการให้บริการ		90.07	4.50	0.72	มากที่สุด
1	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน มีความคล่องตัว	90.60	4.53	0.68	มากที่สุด
2	ระยะเวลาในการขุดลอกทางระบายน้ำ,สระเก็บน้ำ/การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น มีความเหมาะสม	91.20	4.56	0.69	มากที่สุด
3	การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขุดลอกทางระบายน้ำ,สระเก็บน้ำ/การขุดเจาะบ่อน้ำตื้น	88.40	4.42	0.78	มากที่สุด
ช่องทางการให้บริการ		87.13	4.36	0.74	มากที่สุด
4	มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	89.40	4.47	0.69	มากที่สุด
5	มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ	86.40	4.32	0.79	มากที่สุด
6	การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่าย	85.60	4.28	0.74	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		91.87	4.59	0.75	มากที่สุด
7	เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน	91.80	4.59	0.55	มากที่สุด
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี	91.60	4.58	0.85	มากที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน	92.20	4.61	0.86	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก		92.47	4.62	0.83	มากที่สุด
10	เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ	94.80	4.74	0.86	มากที่สุด
11	เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน	93.20	4.66	0.76	มากที่สุด
12	มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ ในระหว่างดำเนินการ	89.40	4.47	0.87	มากที่สุด
ผลจากการเข้าร่วมโครงการ		89.30	4.47	0.87	มากที่สุด
13	อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามความต้องการของประชาชน	91.40	4.57	0.83	มากที่สุด
14	อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา	90.60	4.53	0.82	มากที่สุด

—————> หน้าถัดไป

ข้อ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
15	สามารถป้องกัน อนุรักษทรัพย์ากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหายจากภัย ธรรมชาติต่างๆ	88.20	4.41	0.89	มากที่สุด
16	ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จนสร้าง ความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในชุมชน	87.00	4.35	0.92	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการให้บริการ		90.17	4.51	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (90.17% , \bar{X} =4.51 , SD = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพ ดี และมีจำนวนเพียงพอ (94.80% , \bar{X} =4.74 , SD = 0.86) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน (93.20% , \bar{X} =4.66 , SD = 0.76) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความ สะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย (85.60% , \bar{X} =4.28 , SD = 0.74) โดยอยู่ในระดับมากที่สุด



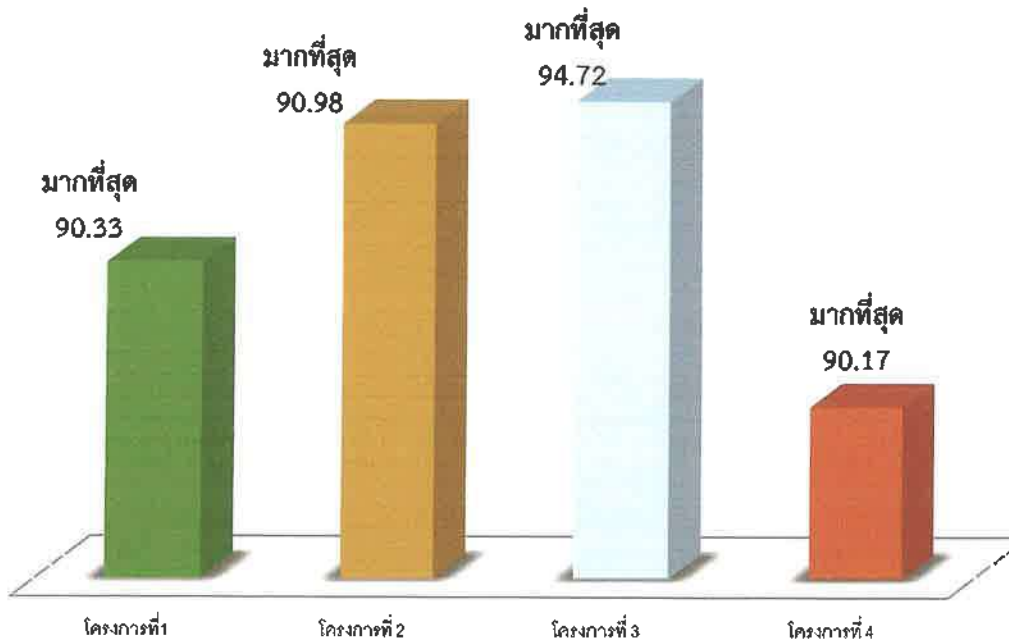
แผนภูมิที่ 4 แสดงผลค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่างๆต่อการให้บริการของ อบจ. ยะลา ในงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)

5. ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าร่วมโครงการหรืองาน

ตารางที่ 14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรืองาน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้รับบริการทั้ง 4 โครงการหรืองานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ลำดับ	รายการ	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
1	โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์ เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	90.33	4.52	0.66	มากที่สุด
2	โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”	90.98	4.55	0.58	มากที่สุด
3	โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561	94.72	4.74	0.47	มากที่สุด
4	งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)	90.17	4.51	0.78	มากที่สุด
ความพึงพอใจรวม		91.55	4.58	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าความพึงพอใจรวมของประชาชนที่ได้รับบริการในโครงการหรืองานต่างๆทั้ง 4 โครงการหรืองาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (91.55% , \bar{X} =4.58 , SD = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นโครงการหรืองานพบว่า โครงการที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561 (94.72% , \bar{X} =4.74 , SD = 0.47) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” (90.98% , \bar{X} =4.55 , SD = 0.58) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (90.33% , \bar{X} =4.52 , SD = 0.66) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และโครงการหรืองานที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) (90.17% , \bar{X} =4.58 , SD = 0.62) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด



โครงการที่ 1 คือ โครงการ อบจ. ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน

โครงการที่ 2 คือ โครงการ บริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัด ยะลาฯ

โครงการที่ 3 คือ โครงการ ส่งเสริมการค้าขายอัคราจา ระบบกัรอาต่า

โครงการที่ 4 คือ งานด้าน เครื่องจักรกลฯ

แผนภูมิที่ 5 แสดงผลค้ำร่อยละความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการหรืองานของประชาชนต่อการ ให้บริการ ของ อบจ.ยะลา

ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการหรืองานที่ดำเนินการโดย อบจ.ยะลา

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ทั้ง 4 โครงการ/งาน ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากโครงการหรืองานที่ อบจ.ยะลาได้ ดำเนินการ มีข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

1. โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.1 อยากให้จัดโครงการนี้อีกในปีต่อไป เนื่องจากเป็นโครงการที่สามารถทำให้ชุมชนเกิดความร่วมมือระหว่างกัน

1.2 อยากให้ อบจ.ยะลา จัดกิจกรรมจิตอาสาให้ทั่วถึงทุกตำบลในอำเภอบังนังस्ता และ ตำบลสะเตงนอก

1.3 อยากให้มีการจัดกิจกรรมเป็นรูปแบบค่าย เพื่อให้เกิดความสามัคคีมากขึ้น

1.4 เป็นโครงการที่สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง อบจ.ยะลาและประชาชนได้มีความใกล้ชิดและรู้จัก อบจ.ยะลามากขึ้น

1.5 เป็นโครงการที่ดีมาก อบจ.ยะลาลงพื้นที่ที่จะได้รับรู้ถึงปัญหาและผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้น ในชุมชน เพื่อหาการแก้ไขปัญหากับประชาชนได้ทันที อยากให้เพิ่มงบประมาณให้กับ อบจ.มากขึ้น จะได้มีงบเพียงพอ

1.6 การพัฒนาและดำเนินงานของ อบจ.เป็นโครงการที่ดี เพราะจะทำให้สังคมมีความปรองดองและมีการร่วมมือในการช่วยพัฒนา เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชนของเรา

1.7 ควรมีการจัดตั้งจัดการประชุมสำหรับขององค์กรและประชาชน และควรมีสารต่อในโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง

1.8 ควรมีการจัดกิจกรรมปลูกป่าเพิ่มเติม และเชิญหน่วยงานหลายหน่วยงานมาเพิ่มและปลูกจิตสำนึกให้กับเด็กนักเรียนให้มีความรักและห่วงแหนในเรื่องของป่าไม้

2. โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”

2.1 อยากให้จัดโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง และให้ครอบคลุมแหล่งน้ำที่มีปัญหาทุกสาย

2.2 โครงการนี้ทำให้ประชาชนเกิดการมีส่วนร่วมและมีความปรองดองระหว่างกัน

2.3 ควรเพิ่มสัญลักษณ์ในระหว่างที่กำลังดำเนินการ เพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ

2.4 อยากให้ทำทางระบายน้ำบริเวณรอบๆพุดบาทและทำฝายกันน้ำตรงจุดอื่นด้วย

2.5 อยากให้มีความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ เพราะช่วงดำเนินการบางวันต้องรอทรายนานมาก ทำให้เสียเวลา

2.6 อยากให้ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชนโดยรอบให้ทั่วถึง เพื่อให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมมากกว่านี้ เพื่อปลูกจิตสำนึกให้แก่ชาวบ้าน ในการดูแลน้ำ

3. โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกিরออาตี ประจำปี 2561

3.1 อยากให้จัดโครงการนี้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

3.2 ลดจำนวนผู้เข้าร่วมแต่ละครั้งให้น้อยลง เพื่อให้สามารถเรียนได้อย่างทั่วถึงหากกลุ่มเล็กลง แต่จัดหลายๆครั้งเพื่อเปิดโอกาสให้คนที่สนใจได้เข้าร่วม

3.3 อยากให้เพิ่มจำนวนวันที่อบรมอีก 1 วัน เพื่อให้สามารถเรียนได้มากขึ้นและมีทักษะมากขึ้น

3.4 อยากได้วิทยากรที่ผู้เชี่ยวชาญด้านอัลกุรอาน เพื่อจะได้ซึมซับความหมายของอัลกุรอาน

3.5 อยากให้จัดโครงการในพื้นที่ต่างๆให้ครอบคลุมมากที่สุดทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และควรส่งเสริมเยาวชนในด้านศาสนา เช่น จัดค่ายสำหรับมุสลิมะห์/มุสลิมิน

3.6 อยากให้พัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ให้มีหลายช่องทาง ให้สามารถเข้าถึงประชาชนในพื้นที่ต่างๆได้มากกว่าเดิม หรือแต่งตั้งผู้ประสานงานพื้นที่ เพื่อให้สามารถส่งข่าวและกระจายข่าวของอบจ.ยะลาแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง

3.7 อยากให้มีการติดตามผลที่เข้าร่วมอบรม โดยมูร็อบบี

3.8 ควรจัดให้มีศูนย์กিরออาตีประจำอำเภอแต่ละอำเภอ แล้วมารวมในศูนย์กลางจังหวัด

3.9 ควรขยายกลุ่มและเปิดคอร์สเพิ่มเติมในพื้นที่ใกล้บ้าน สำหรับผู้ที่สนใจพิเศษ เช่น เปิดคอร์สทบทวนเข้มงวดเพิ่มขึ้น

3.10 ด้านสถานที่เหมาะสมแล้ว แต่มีปัญหาห้องน้ำที่ไม่เพียงพอต่อผู้เข้าร่วมอบรม

3.11 อาหารว่างควรเตรียมให้หลากหลาย มีผลไม้ด้วย

4. งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย)

4.1 อยากให้ชุดบ่อเพิ่มมากกว่านี้ เพราะประชาชนมีความต้องการสูง

4.2 ช่วงฤดูแล้งมาคูสารทุกข์สุขของประชาชน

4.3 เจ้าหน้าที่ควรใช้สัญลักษณ์ในการทำงาน เพื่อความปลอดภัยของประชาชน

4.4 ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงมากกว่านี้ เนื่องจากประชาชนบางคนยังไม่ทราบว่า อบจ.

ดำเนินกิจกรรมใดบ้าง

4.5 อยากให้เพิ่มกิจกรรมเพราะประชาชนยังมีความต้องการสูง

4.6 อยากให้เกิดความร่วมมือในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนร่วมกับเทศบาลในพื้นที่ เช่น ช่วงฤดูแล้งอยากทุกหน่วยงานร่วมกันช่วยเหลือประชาชน

4.7 ภายหลังดำเนินการ อยากให้เจ้าหน้าที่ อบจ.เข้าไปตรวจสอบว่าบ่อสามารถใช้งานได้จริง หรือมีปัญหาหรือไม่ เนื่องจากบางพื้นที่น้ำไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เพราะมีสีสนิม

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะจากการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ อบจ.ยะลา ทั้ง 4 โครงการหรืองาน มีผลการประเมินรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (91.55% , \bar{X} =4.58 , SD = 0.62) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายโครงการปรากฏว่าแต่ละโครงการหรืองานยังคงมีประเด็นปัญหาอยู่ ซึ่งผู้ประเมินสามารถตั้งข้อสังเกตได้ดังนี้

1. โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ยังมีหลายด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจนและรวดเร็ว (86.20% , \bar{X} =4.31 , SD = 0.71) และด้านการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ((86.20% , \bar{X} =4.31 , SD = 0.65) จากผลดังกล่าวผู้ประเมินเห็นว่าผู้รับผิดชอบโครงการควรมีการทบทวนและถอดบทเรียนต่อช่องทางการให้บริการ การวางแผนการดำเนินงานและด้านอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวมและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

2. โครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐ เพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่าไม้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ยังมีหลายด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน (89.20% , \bar{X} =4.46 , SD = 0.63) จากผลดังกล่าวผู้ประเมินเห็นว่าผู้รับผิดชอบโครงการควรมีการทบทวนและถอดบทเรียนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการหรือประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ให้เกิดความเดือดร้อนหรือเกิดผลกระทบต่อประชาชน เพื่อให้การดำเนินโครงการสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์ต่อชุมชนโดยรวมและเป็นไปตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกีรออาตี ประจำปี 2561 ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย (91.60% , \bar{X} =4.58 , SD = 0.59) การประชาสัมพันธ์โครงการถือว่าได้รับการสะท้อนจากผู้เข้าร่วมโครงการมากที่สุดให้มีการปรับปรุงและเลือกใช้วิธีการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถสื่อไปได้อย่างทั่วถึง เช่น กลุ่มเป้าหมายของโครงการคืออาสาสมัครสอนกีรออาตี หรือประชาชนทั่วไปที่สนใจ และผู้รับผิดชอบโครงการควรเลือกรูปแบบการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลแอฟพลีเคชันต่างๆ ไลน์ facebook แต่เมื่อดูบริบทของผู้เข้าร่วมโครงการแล้ว ส่วนใหญ่จะมีอายุมาก การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสม และผู้เข้าร่วมโครงการได้เสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยการกระจายข่าวสารสู่ผู้นำชุมชนหรือผู้นำศาสนาของแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ผู้ที่สนใจเข้าร่วมอบรมได้มีโอกาสอย่างสม่ำเสมอ

4. งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัย) ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ยังมีบางข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงง่าย (82.00% , \bar{X} =4.10 , SD = 0.74) ผู้รับผิดชอบโครงการควรถบหนนและถอดบทเรียนต่อช่องทางกรให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ และให้เกิดความรวดเร็วในการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

รายชื่อคณะผู้จัดทำและที่ปรึกษาโครงการ

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|--|----------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วตาทิพย์ | หัวหน้าโครงการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา สุขจันทร์ | คณะทำงาน |
| 3. ดร.นันทา จันทร์แก้ว | คณะทำงาน |
| 4. อาจารย์เวศิน วุฒิวิงศ์ | คณะทำงาน |
| 5. อาจารย์ชุตติมา คำแก้ว | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวเราะอะอุฟ มุซอ | คณะทำงานและเลขานุการ |

ที่ปรึกษาโครงการ

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ โยธาทิพย์ | อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกสรี ลัดเสี้ยว | รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา |
| 3. นายมุขตาร์ มะทา | นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา |
| 4. นายระเด่น สมะแอ | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา |
| 5. นายภูริพงศ์ พงษ์สุวรรณศิริ | รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา |

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อ "โครงการ อบอุ่นตา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยล

ตัวชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ "โครงการ อบอุ่นตา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑" ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยล (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบกลับ. สอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวมและนำผลจากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ แบบวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ "โครงการ อบอุ่นตา ร่วมใจสานสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑"

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. กลุ่มทางสังคม

คณะผู้บริหาร อบจ.

สมาชิกสภา อบจ.

ข้าราชการ/ลูกจ้าง อบจ.

ผู้นำท้องถิ่น/ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

ประชาชนทั่วไป

อื่นๆ (ระบุ)

๕. ที่อยู่

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการ อบจ.ยะลา ร่วมใจสาบสัมพันธ์เสริมสร้างความปรองดองสมานฉันท์ เพื่อคืนความสุขสู่ชุมชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑”

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 และรัดกุมชัดเจน					
2. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของชุมชน					
ช่องทางในการให้บริการ					
3. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม					
4. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย					
5. การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว					
6. การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยจิตบริการ มีการประสานกับทุกภาคส่วนอย่างเสมอภาค					
8. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถปรับตัวได้กับทุกภาคส่วน					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
10. เจ้าหน้าที่มีแต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
12. การจัดเตรียมเครื่องมือ เจ้าหน้าที่ อำนวยเพียงพอกับผู้เข้ารับบริการ					
13. การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีความเพียงพอและเหมาะสมกับการจัดกิจกรรม					
ผลจากการเข้าร่วมโครงการ					
14. ศาสนสถานได้รับการปรับปรุงให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ประชาชนในพื้นที่สามารถประกอบศาสนกิจอย่างมีความสุข					
15. ปุจฉาภิบาลให้คนในชุมชนร่วมกับศาสนสถานให้มีความสวยงามสะอาดตาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถประกอบศาสนกิจอย่างมีความสุข					
16. ผู้เข้าร่วมจากทุกภาคส่วนสามารถสานสัมพันธ์ให้เกิดความสัมพันธ์อันดี และจะส่งผลให้เกิดความสามัคคี ปรองดองระหว่างกัน					
17. ประชาชนเห็นความมุ่งมั่น เกิดความไว้วางใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ชื่อผู้ทำข้อสอบ

นายโท

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****
สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073-299-635



แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่า” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่า” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใดๆต่อท่าน ข้อมูลและจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือนและบรรเทาสาธารณภัย)

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

มัธยมศึกษาให้เทียบเท่า

อนุปริญาตรี/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ).....

๔. กลุ่มทางสังคม

เกษตรกร

รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

ประชาชนทั่วไป

กำนัน/ธุรกิจส่วนตัว

เยาวชน นักเรียน/นักศึกษา

อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล.....

อำเภอ.....

จังหวัด.....

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อโครงการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่จังหวัดยะลา “กิจกรรมการสร้างฝายประชารัฐเพื่อการอนุรักษ์ดิน น้ำ และป่า”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งความพอใจของระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ ดังนี้
 ๕ = มากที่สุด ๔ = มาก ๓ = ปานกลาง ๒ = น้อย ๑ = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และชัดเจน มีความคล่องตัว					
2. ระยะเวลาในการดำเนินการมีความเหมาะสม					
3. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการสร้างฝายและการปลูกต้นไม้					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ					
5. มีช่องทางแจ้งเรื่องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
6. การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เหนียว และมีความตั้งใจ					
9. เจ้าหน้าที่มีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน และแบ่งหน้าที่อย่างเป็นระบบ					
10. เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
12. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
13. มีการใช้วัสดุอุปกรณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ					
ผลจากการดำเนินงานกิจกรรม					
14. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามความต้องการของประชาชน					
15. กิจกรรมสามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง ชะลอน้ำในฤดูฝน ให้ประชาชนมีน้ำใช้ดื่มและบนดินได้อย่างพอเพียงและยั่งยืน					
16. ระบบนิเวศมีความสมดุล ประชาชนในพื้นที่มีแหล่งอาหารธรรมชาติส่งผลให้ชุมชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น					
17. เสริมสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและตระหนักถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้รับข้อมูล.....

เบอร์โทร.....

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****
 สถาบันวิจัยและพัฒนาฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์โทรสาร 073-299-635



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อ “โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี ประจำปี ๒๕๖๑”
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี ประจำปี ๒๕๖๑” ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านพลความแบบสอบถามเกี่ยวกับผล การดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวมและนำมาผลจากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมการอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี ประจำปี ๒๕๖๑”

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

ต่ำกว่า ๑๕ ปี

๑๕ - ๓๐ ปี

๓๑ - ๕๐ ปี

๑๑ - ๕๐ ปี

๕๑ - ๖๐ ปี

มากกว่า ๖๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

อุดมศึกษาตรี/เทียบเท่า

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ)

๔. กลุ่มทางสังคม

นักเรียน/นักศึกษา

ครู/อาสาสมัครสอนอัลกุรอาน

ผู้นำศาสนา

ผู้นำชุมชน

ประชาชนทั่วไป

อื่นๆ (ระบุ)

๕. ที่อยู่

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

๖. กิจกรรมที่เข้าร่วม

เข้าร่วมทบทวนทักษะการสอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี

สัมมนาพัฒนาศักยภาพผู้สอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี

อบรมเทคนิคการสอนอ่านอัลกุรอาน ระบบกิรออาตี

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ “โครงการส่งเสริมการอ่านอัครฤธานุ ระบบกิจกรรม ประจำปี ๒๕๖๑”

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ โดยมีความหมายของระดับความพึงพอใจ 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 และมีความชัดเจน					
2. ระยะเวลาในการจัดอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสิ่งพิมพ์					
ช่องทางบริการ					
3. ช่องทางการให้บริการเหมาะสมกับลักษณะกิจกรรม					
4. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทางและเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย					
5. การติดต่อสื่อสารมีความสะดวก ชัดเจน และรวดเร็ว					
6. การรับบริการสามารถเข้าถึงได้ฟรี ไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ และปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด					
8. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดีและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
9. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
10. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพและเหมาะสมกับกาลเทศะ					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
11. สถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่ง ทีวีจอตรง มีความสะดวกและเพียงพอ					
12. การจัดเตรียมอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่มมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
13. การจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมครบถ้วนเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม					
14. การจัดเตรียมด้านวัสดุ อุปกรณ์ สื่อนำเสนอ เหมาะสมกับการจัดกิจกรรม					
ผลจากการเข้าร่วมโครงการ					
15. ผู้เข้าร่วมสามารถพัฒนาความรู้ในการจัดการเรียนการสอนอัครฤธานุแบบกิจกรรม					
16. ผู้เข้าร่วมสามารถพัฒนาเทคนิคการเรียนการสอนอัครฤธานุแก่เด็กและเยาวชนได้ถูกต้องตามอักขรวิธีและหลักตั้งจิต					
17. กิจกรรมที่จัดขึ้น จะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ประชาชน ผู้นำศาสนา เพื่อให้เกิดสันติสุขในสังคม					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้เก็บข้อมูล

เบอร์โทร

*** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

สถาบันวิจัยและพัฒนาตามศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 073 299-635



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือนและบรรเทาสาธารณภัย)
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ผู้ชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือนและบรรเทาสาธารณภัย) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา (อบจ.) ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินการดังกล่าวตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จากท่านจะนำมาสรุปเป็นภาพรวม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบบทใด ๆ ต่อท่าน ข้อมูลแต่ละจะนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานของ อบจ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็นส่วน ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือนและบรรเทาสาธารณภัย)

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

บริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ (ระบุ)

๔. กลุ่มทางสังคม

เกษตรกร

รับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน

ข้าราชการ/ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ

ผู้นำชุมชน/ผู้นำศาสนา

ประชาชนทั่วไป

ตำรวจ/ธุรกิจส่วนตัว

อื่นๆ (ระบุ).....

๕. ที่อยู่

ตำบล

อำเภอ

จังหวัด.....

๖. การใช้ประโยชน์จากกิจกรรม

แผนงานการขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม

แผนงานการขุดลอกหนองระบายน้ำ, สระเก็บน้ำ

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานด้านเครื่องจักรกล (ช่วยเหลือนและบรรเทาสาธารณภัย)

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. ระยะเวลาในการขุดลอกทางระบายน้ำ, สระเก็บน้ำ/การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม มีความเหมาะสม					
3. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการขุดลอกทางระบายน้ำ, สระเก็บน้ำ/การขุดเจาะบ่อน้ำดื่ม					
ช่องทางการให้บริการ					
4. มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
5. มีช่องทางแจ้งร้องเรียนและให้ข้อเสนอแนะ					
6. การติดต่อ/ร้องเรียน ประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงง่าย					
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการดำเนินงาน					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีอัธยาศัยดี					
9. เจ้าหน้าที่มีความเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
10. เครื่องจักร/อุปกรณ์ ในการดำเนินงานมีคุณภาพดี และมีจำนวนเพียงพอ					
11. เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับงาน					
12. มีการใช้สัญลักษณ์เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในระหว่างดำเนินการ					
ผลจากการดำเนินงาน					
13. อบจ. ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามความต้องการของประชาชน					
14. อบจ. สามารถดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้ตามสภาพปัญหา					
15. สามารถป้องกัน อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไม่ให้เกิดความเสียหายจากภัยธรรมชาติต่างๆ					
16. หน่วยงานให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี จนสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในชุมชน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

ชื่อผู้เก็บข้อมูล
เบอร์โทร

***** ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม *****
สถาบันวิจัยและพัฒนาฯแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โทรศัพทท์/โทรสาร 073-299-635

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพ
เครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ โทร. ๓๐๐๐๑๑

ที่ ศธ ๐๕๕๙.๐๓๑๓๐๓.๒๕๕ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เรืองนubin

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยสร้างเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ ในกรรเก็บข้อมูล

ในกรณีนี้ เสนอสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อย่างดียิ่ง ตรวจสอบเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วคำพิสัย)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ โทร. ๓๑๑๑๑

ที่ ศธ ๐๕๕๙ ๑๓๐๓๐๖/ ๒๕๕๙ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ

เรียน อาจารย์ ดร.ระอ อ.มาะ

ด้วยสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้ดำเนินการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา โดยสร้างเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ ในการเก็บข้อมูล

ในการนี้ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อย่างดียิ่ง ตรวจสอบเครื่องมือประเมินความพึงพอใจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อกำหนดใช้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป ดังเอกสารแนบ จำนวน ๔ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลย์ แก้วตาดีพย์)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ จำแนก ได้ดังนี้

วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เป็นการตรวจสอบเครื่องมือมีความเป็นตัวแทนหรือครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ โดยพิจารณาจากตารางวิเคราะห์เนื้อหา หรือตรวจสอบ ความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ที่กำหนด จำแนกได้ดังนี้

วิธีที่ 1 จากผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ จำนวน 3-7 คน เพื่อลงสรุปโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of ItemObjective Congruence : IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้ ให้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรของ โรวินลลี และแฮมเบิลตัน มีสูตรการคำนวณ (Rovinelli and Hambleton, 1977 : 49-60)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ หมายถึง คะแนนรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องฯ ของข้อคำถามที่ได้จาก การคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง โดยกำหนดรูปแบบของแบบตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบ ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 รูปแบบของแบบตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา ของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

วัตถุประสงค์	ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.....	1.....				
	2.....				
	3.....				
2.....	4.....				

ตารางที่ 16 ตัวอย่างในการความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 คนในการพิจารณาข้อคำถามกับจุดประสงค์ มีดังนี้

ข้อที่	คนที่ 1			คนที่ 2			ผลรวม $\sum R$	IOC = $\frac{\sum R}{N}$	ผลการวิเคราะห์
	+1	0	-1	+1	0	-1			
1	✓			✓			2	$= \frac{2}{2} = 1$	นำไปใช้ได้
2	✓				✓		1	$= \frac{1}{2} = 0.5$	นำไปใช้ไม่ได้
3	✓			✓			2	$= \frac{2}{2} = 1$	นำไปใช้ได้
4		✓		✓			1	$= \frac{1}{2} = 0.5$	นำไปใช้ไม่ได้
5	✓			✓			2	$= \frac{2}{2} = 1$	นำไปใช้ได้
6	✓			✓			2	$= \frac{2}{2} = 1$	นำไปใช้ได้

จากตารางแสดงว่ามีข้อคำถามในการหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย มีข้อคำถามที่สอดคล้องกับเกณฑ์ จำนวน 4 ข้อ ที่สามารถนำไปใช้ได้ (ค่า IOC มากกว่า 0.5)

ภาคผนวก ค

ภาพการเก็บข้อมูล





ภาคผนวก ง
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดยะลา



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ที่ ๕๓๕๐/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา ที่ ๕๓ ๕๑๐๐๑/๐๕๕๑ ลงวันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดยะลา นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ มหาวิทยาลัยจึงแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไลวัลย์ แก้วคาทิพย์ | หัวหน้าโครงการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จริยา สุขจันทร์ | คณะกรรมการ |
| ๓. อาจารย์เวศิน วุฒิวงศ์ | คณะกรรมการ |
| ๔. อาจารย์ชุติมา คำแก้ว | คณะกรรมการ |
| ๕. อาจารย์ ดร.นันทา จันทร์แก้ว | คณะกรรมการ |
| ๖. นางสาวระเชษฐ มุขอ | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ให้บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งตามคำสั่ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง ยุติธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ จนเสร็จสิ้นการดำเนินการ

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมนิตี โยธาทิพย์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

