



**รายงานผลการศึกษาระดับสุดท้าย
(FINAL REPORT)**

**“การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561”**

โดย

**สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่**

31 ตุลาคม 2561

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน 2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และ 4) เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกตการณ์ เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินโครงการต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่มีการจัดทำข้อเสนอโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวน 97 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 55 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.70 ส่วนโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวน 120 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 42 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 35 และส่วนโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวน 46 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 26 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.52 นอกจากนี้ยังพบว่า การดำเนินโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการบรรลุแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 3 มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การดำเนินโครงการตามแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 เนื่องจากการดำเนินโครงการตามแผนงานยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นโครงการประจำปีที่สามารถกำหนดกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัด ได้อย่างชัดเจน โดยโครงการที่วางแผนส่วนใหญ่มีกองการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามมีการดำเนินการและเบิกจ่ายงบประมาณโครงการตามแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 น้อยที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าโครงการที่วางแผนตามยุทธศาสตร์ที่ 2 มีความเกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรมสิ่งก่อสร้าง ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินโครงการมากกว่า 1 ปี โดยเฉพาะแผนงานที่เกี่ยวกับการซ่อมแซมถนนลาดยางแบบพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ที่ประสบปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างกับผู้รับเหมา นอกจากนี้การดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่วนมากพบปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากทรัพยากร งบประมาณ และมีความล่าช้าในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

ละ 91.40 ส่วนด้านที่ไ้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ ไ้ระดับความพึงพอใจ 4.25 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00 ส่วนการประเมินคุณภาพของงานบริการสรุปว่า คุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

การประเมินความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ไ้ระดับความคุ้มค่าในภาพรวมเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยประชาชนไ้รับความคุ้มค่าของโครงการเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และไ้รับความคุ้มค่าของงบประมาณเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 ส่วนการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ พบว่า ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย 11 โครงการ ไม่บรรลุเป้าหมาย 1 โครงการ อย่างไรก็ตามโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์มากสำหรับประชาชนในจังหวัดลำพูน ก่อให้เกิดความยั่งยืน เป็นการดำเนินโครงการเพื่อประชาชนในจังหวัดลำพูน ทำให้ประชาชนในจังหวัดลำพูนไ้รับผลประโยชน์สูงสุด

การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรกล ที่ใช้ในการกิจในโครงการขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีจำนวนไม่เพียงพอ 2) การจัดสรรจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจงาน อีกทั้งยังขาดทักษะความรู้ และความเข้าใจ ในภารกิจที่ไ้รับมอบหมาย 3) การจัดสรรงบประมาณขาดความสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ 4) ขาดการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจในโครงการ 5) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขาดความชำนาญและทักษะในภารกิจที่ไ้รับมอบหมาย 6) ประเด็นข้อร้องเรียนในกระบวนการจัดซื้อวัสดุก่อสร้าง ทำให้มีการยุติการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อแผนการปฏิบัติงานไ้เกิดความล่าช้า ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ 7) ขาดการติดตามและประเมินผล การประชุมสรุปโครงการ และรายงานการปฏิบัติงานของโครงการ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และรายงานผลของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรนำผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการตลอดรวมถึงอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากผลการประเมินในครั้งนีไปสู่การแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ควบคู่กับการปรับปรุงแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างเป็นระบบมากขึ้น

2) การจัดสรรงบประมาณในครั้งต่อ ๆ ไป ควรพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ให้เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนประจำปีนั้น ๆ

และมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1) ชื่อโครงการที่ปรากฏในตามแผนสี่ปีพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับชื่อโครงการที่ปรากฏในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ควรเป็นชื่อที่ตรงกัน

2) การดำเนินโครงการในแต่ละฝ่ายควรมีการประสานงานกันอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้การใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นงาน เงิน คน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพราะบางครั้งมีการจัดโครงการที่ซ้ำซ้อนกัน ส่วนการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1) ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณในแต่ละโครงการให้สอดคล้องและเพียงพอต่อภารกิจของแต่ละโครงการ

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ในส่วนของงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเชิงรุก

3) ควรมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

4) ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ภายในจังหวัดลำพูน บูรณาการโครงการร่วมกันทั้งในส่วนผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติการ

5) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อติดตามโครงการและแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร และมีข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1) จัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อกระชับความรู้ ความเข้าใจในภารกิจงานที่ปฏิบัติ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปลูกฝังค่านิยมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดการอบรมเชิงสัมมนาร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในแต่ละกอง ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการสาธารณะ เข้าใจถึงพันธกิจ และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ร่วมกันสรุปผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จ ในปีงบประมาณ ปี 2561 ทั้งในส่วนของปัจจัยในความสำเร็จ อุปสรรคในการดำเนินโครงการ แล้วจึงหาข้อสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการ ในปีงบประมาณ ปี 2562 ต่อไป

2) จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการอื่น ๆ ของจังหวัดลำพูนในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร งานประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ กิจกรรมที่จัดร่วมกัน เพื่อที่จะได้กระจายข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการ ได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและชัดเจน เช่น การจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานในการสร้างเครือข่ายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งข่าวสาร งานประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยให้คำนึงถึงหลักการหลักการในการประสานประโยชน์ ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนในจังหวัดลำพูนเป็นหลัก

3) จัดให้มีการทำรายงานผลการปฏิบัติงานในโครงการต่าง ๆ โดยรายงานให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ และข้อจำกัดในการจัดทำโครงการ แล้วจึงรวบรวมส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์ และพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เช่น การจัดให้มีข้อตกลง ในการจัดทำรายงาน ภายหลังจากที่ได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการเสร็จแล้วให้นำส่งฝ่ายวิเคราะห์ นโยบายและแผน โดยในรายงานขอให้ระบุผลสัมฤทธิ์ และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อที่ได้นำข้อมูลไป ใช้ประกอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและ สอดคล้องต่อไป

4) จัดให้มีการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนที่ รับผิดชอบงานบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ กับกลุ่มเครือข่ายของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในการจัดทำ โครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น การประสานเครือข่ายชุมชน ผ่านกิจกรรมที่บูรณาการ ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ของสาธารณสุขเครือข่าย กำนันและผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นแนวร่วมในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้ เป็นอย่างดี รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะที่ตรงประเด็นในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้ อย่างถูกต้องและทันท่วงที ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลำพูน ในการจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้เป็นอย่างดีต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ แผนยุทธศาสตร์ คุณภาพงานบริการ ความคุ้มค่า ผลสัมฤทธิ์ บริการ
สาธารณะ

คำนำ

โครงการวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” เป็นโครงการวิจัยที่ทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยสำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร ทำการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ

- 1 เพื่อประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
- 2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

- 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

- 4 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ตามมาตรฐานการให้บริการสาธารณะ ตลอดจนเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับแนวทางการประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับการให้ความร่วมมือจากทุกฝ่าย และหวังว่าผลงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

คณะผู้วิจัย

31 ตุลาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
การติดตามและประเมินผล	5
การประเมินผลแบบ CIPP Model	8
แนวคิดเชิงระบบ (System Concept)	13
หลักการให้บริการขององค์กรของรัฐ	14
ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ	15
ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ	16
คุณภาพการให้บริการ	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	20
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ความ คุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการ บริการประชาชนต่อโครงการ/งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูน ที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	20
การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ความ คุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการ บริการประชาชนต่อโครงการ/งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูน ที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษาการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และการประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	26
ผลประเมินการดำเนินงานโครงการตามแผนที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประเมินโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2561 (Action Plan)	27
ผลประเมินผลสำเร็จของการดำเนินโครงการตามแผน	35
บทที่ 5 ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	39
โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเก็บเบี้ยและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	40
โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ. ลำพูน	46
วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	52
โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน	57
โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน	62
โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน	68
โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน	73
โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย	78
เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด	83
โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ	89
โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูซัย)	95
โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)	100
ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	106

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 6 ผลการศึกษาความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน	110
โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็น สำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	111
โครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ. ลำพูน	119
วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	126
โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน	133
โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดลำพูน	141
โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน	148
โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบ บูรณาการในจังหวัดลำพูน	154
โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย	161
เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระดัดจังหวัด	166
โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ	172
โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิ ปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือภูชัย)	179
โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของ จังหวัดลำพูน (ปั่นพระสกุลลำพูน)	186
โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	193
บทที่ 7 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	196
สรุปผล	196
อภิปรายผล	205
ข้อเสนอแนะ	211
บรรณานุกรม	214
ภาคผนวก	215
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลำพูน	216
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความคาดหวังของประชาชนต่องานให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	221

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์ (Interview) สำหรับประเมินความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน	224
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการเก็บข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน	229

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงรูปแบบการประเมิน CIPP Model	9
2.2	แสดงการใช้ประโยชน์จาก CIPP Model ในบทบาทของการประเมิน	12
4.1	จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	29
4.2	จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	30
4.3	จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับที่ 3 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	31
5.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือ กล่องเก็บขี้และวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	41
5.2	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	43
5.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน	46
5.4	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	49
5.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	52
5.6	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	55
5.7	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน	57
5.8	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	60
5.9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน	62
5.10	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.11	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการ บริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน	68
5.12	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	71
5.13	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน	73
5.14	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	76
5.15	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์ แผนไทย	78
5.16	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	81
5.17	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟู สมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัด	83
5.18	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	86
5.19	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรี วิชัย วัดดอยติ	89
5.20	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	92
5.21	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการฝึกอบรมและการจัด กิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัด ลำพูน (พ็อนหรือภูญชัย)	95
5.22	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	98
5.23	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับ สินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)	100
5.24	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.25	ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	108
6.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	112
6.2	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า และกล่องเกเบี้ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	113
6.3	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือ กล่องเกเบี้ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย	115
6.4	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	117
6.5	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	119
6.6	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและ เป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน	121
6.7	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่า ล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน	123
6.8	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	124
6.9	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	126
6.10	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับ ใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	128
6.11	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้ กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	129
6.12	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	131
6.13	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	133
6.14	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและ วัฒนธรรมไทย-จีน	135
6.15	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและ วัฒนธรรมไทย-จีน	137
6.16	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	138
6.17	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
6.18	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน	143
6.19	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน	145
6.20	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	146
6.21	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	148
6.22	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน	149
6.23	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการผ้าทอ โรงเรียนนาทราย วิทยาคม	150
6.24	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน	151
6.25	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	152
6.26	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	154
6.27	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน	156
6.28	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน	158
6.29	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	159
6.30	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	161
6.31	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย	163
6.32	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย	164
6.33	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	165
6.34	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	166
6.35	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด	167

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
6.36	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่ จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด	169
6.37	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	170
6.38	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	172
6.39	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรี วิชัย วัดดอยติ	174
6.40	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ	175
6.41	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	177
6.42	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	179
6.43	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการฝึกอบรมและการจัด กิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนทริภูญชัย)	181
6.44	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรม สืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนทริภูญชัย)	183
6.45	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	184
6.46	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	186
6.47	ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมพัฒนาและ ยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)	188
6.48	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับ สินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)	190
6.49	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน	191
6.50	ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลำพูน	193
6.51	ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลำพูน	194
7.1	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวัง ของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	202
7.2	ระดับความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลำพูน	203

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่		หน้า
2.1	แนวคิดเชิงระบบการวางแผนและการประเมินโครงการ	14
4.1	จำนวนโครงการ และการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2561	28
4.2	จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้ว และยังไม่ได้ดำเนินการ	37

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 (1) บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน รวมทั้งต้องประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ(จังหวัดของตน) เพื่อให้การจัดระบบบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนั้น ต้องดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 และ 3) พ.ศ. 2561

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 และ 3) พ.ศ. 2561 ข้อ 7 กำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและคณะกรรมการสนับสนุนการจัดแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยคณะกรรมการทั้ง 2 คณะ คือผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นในข้อ 28 ของระเบียบดังกล่าว ยังกำหนดให้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดแนวทางและวิธีการในการประเมินแผนพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจนรายงานผลต่อผู้บริหารท้องถิ่น

ในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมและผลประโยชน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 และ 3) พ.ศ. 2561 ข้อ 30 (4) ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้หน่วยงานหรือบุคคลากรภายนอก เข้าร่วมดำเนินการหรือมอบหมายดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ครอบคลุมจังหวัดลำพูนทั้งจังหวัด อำนาจหน้าที่หลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน คือ การให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดลำพูน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณสุขปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และการจัดการศึกษา สอดคล้องกับพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม และพระราชกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเน้นการบริหารจัดการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 รายละเอียดดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนอง
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน จำเป็นต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน รวมทั้งต้องมีการประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ในฐานะองค์กรวิชาการที่มีความเป็นกลางทางการเมือง และเป็นองค์กรที่มีเป้าหมายในการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน/สังคม จึงขอเสนอโครงการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561” เพื่อจะได้ทราบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นอย่างไร และประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนดำเนินการพัฒนาในด้านใด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานต่อไปได้ นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2561 นี้ มีโครงการต่าง ๆ ที่ดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ทั้ง 8 อำเภอของจังหวัดลำพูน ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน จึงต้องมีการติดตามและประเมินผลโครงการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและพัฒนาแนวทางการดำเนินการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
- 2 เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
- 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
- 4 เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

3. ขอบเขตของโครงการ

1 ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- ประเมินผลการบรรลุวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 - 2564). โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบโดยเทียบกับเกณฑ์และค่าเป้าหมายที่ อปท. กำหนดขึ้น มีข้อมูลแสดงถึงผลลัพธ์ที่บรรลุเป็นรูปธรรม และรายงานให้สภาท้องถิ่นและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

- ประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์จากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ชัดเจนและรายงานให้สภาท้องถิ่นหรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่อโครงการ/งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางในการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยการสุ่มตัวอย่างตรวจงานบริการสาธารณะอย่างน้อย 4 ประเภท จากงานบริการสาธารณะ ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน
2. การศึกษา
3. สาธารณสุข
4. บริหารทางสังคมและสวัสดิการ
5. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
9. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี

และสุ่มตรวจโครงการในพื้นที่ตัวอย่างละ 3 โครงการ และรายงานผลการประเมิน จำนวน 2

ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 30 มิถุนายน 2561
ครั้งที่ 2 ภายในวันที่ 30 กันยายน 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 - 30 กันยายน 2561

4. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1 ได้ข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการพิจารณาประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2 ทำให้ทราบปัญหา/อุปสรรค ความต้องการของประชาชน ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3 มีข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาการตัดสินใจวางแผนการบริหารจัดการและการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลให้ถูกต้องและเหมาะสมกับการศึกษา ดังนี้

- 2.1 การติดตามและประเมินผล
- 2.2 การประเมินผลแบบ
- 2.3 แนวคิดเชิงระบบ
- 2.4 หลักการให้บริการขององค์กรของรัฐ
- 2.5 ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ
- 2.6 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
- 2.7 คุณภาพการให้บริการ

โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. การติดตามและประเมินผล

การติดตาม (Monitoring) หมายถึง กิจกรรมที่ทำเพื่อให้เห็นว่าเกิดอะไรขึ้นในภาคปฏิบัติด้วยการติดตาม และบันทึกผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายและเป้าหมาย ซึ่งกำหนดไว้ในแผนงาน การติดตามผลสามารถเตือนถึงแนวโน้มที่ไม่ต้องการได้ล่วงหน้า ซึ่งทำให้เห็นความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไข

การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง การวิเคราะห์ที่ได้จากการติดตามผลมาระยะหนึ่ง เพื่อประเมินว่า ความเปลี่ยนแปลง (ซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติ) ที่เกิดขึ้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนหรือไม่ ผลการประเมินอาจยืนยันว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่กำหนดไว้ในแผน หรืออาจแสดงถึงความล่าช้า หรือผลกระทบข้างเคียง ซึ่งควรแก่การทบทวน การติดตามและประเมินผล จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ซึ่งผลการติดตามและประเมินผล ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ได้จะเป็นแนวทางที่ผู้บริหาร จะนำไปปรับปรุงการบริหารงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลเป็นเรื่องที่สำคัญมาก และเป็นหัวใจของการใช้แนวทางเชิงยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการ ซึ่งมีลักษณะของการปฏิบัติที่มีความต่อเนื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจะมีประโยชน์ต่อองค์กรและผู้บริหาร ดังนี้

- 1) สามารถเฝ้าดูความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่เคยตั้งไว้ในแผน

2) สามารถหาแนวโน้มจากตัวชี้วัด เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และให้หลักสำหรับแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติได้ตามความจำเป็น

3) สามารถจัดทำระบบเตือนล่วงหน้า เนื่องจากได้เห็นถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

4) มีข้อมูลพื้นฐานสำหรับการประเมินว่า จะบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผนหรือไม่ สำหรับการประเมินผลที่ได้จากการติดตามและระบุปัญหาพื้นฐาน จะทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง อันเป็นผลจากการดำเนินงาน โดยการประเมินผลจะเป็นการเปิดโอกาสให้ทบทวนว่า

1) การปฏิบัติมีความเหมาะสมหรือไม่

2) วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้แต่แรก สมเหตุสมผลและสามารถบรรลุได้จริงหรือไม่

3) สาเหตุที่ไม่สามารถบรรลุได้ตามเป้าหมาย

4) ตัวชี้วัดที่นำมาใช้วัดความเปลี่ยนแปลงมีความเหมาะสมเพียงไร

5) มีเรื่องอะไรที่ประสบความสำเร็จและควรสานต่อบ้าง

6) ได้เรียนรู้ปัญหาซึ่งอาจหลีกเลี่ยงได้ในอนาคต

7) ควรปรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในแผนอย่างไร

องค์ประกอบของการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนาท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วนหลัก คือ ส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) และส่วนของการประเมินผลผลลัพธ์ (Output, Goal) ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

1. ส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ปัจจัยที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง “มี” เพื่อ นำเข้าสู่การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันได้แก่ แผนยุทธศาสตร์

2. ส่วนของกระบวนการติดตาม (Process) คือ ช่วงของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่น ทั้งในระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นการติดตามผลการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ว่า เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นที่ได้กำหนดไว้หรือไม่

3. ส่วนของการประเมินผลลัพธ์ (Output, Goal) เป็นการติดตามผลช่วงสุดท้ายหรืออาจถูกเรียกว่า “การประเมินแผนยุทธศาสตร์” ซึ่งจะได้แสดงให้เห็นว่าเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ที่ผ่านมาในแต่ละปีผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร หน่วยงาน และองค์กรที่เกี่ยวข้องได้ และเป็นฐานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของท้องถิ่นในแผนต่อไปในอนาคตต่อไป

การประเมินผล

โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ของการประเมินผล คือ การวัดผลของโครงการโดยเปรียบเทียบกับผลที่เกิดขึ้นจากโครงการกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการและการปรับปรุงโครงการในอนาคต สำหรับลักษณะของโครงการนั้นมีหลายประเภทที่แตกต่างกันออกไปทั้งใน

ด้านพื้นที่ ขอบเขต ขนาด ระยะเวลา ความชัดเจน ความเฉพาะเจาะจงของปัจจัยนำเข้าของโครงการ ความแตกต่างเหล่านี้มีผลต่อระเบียบวิธีของการประเมินผลที่จะนำมาประยุกต์ใช้ ซึ่งมีวิธีการที่หลากหลาย มีกิจกรรมและเป้าหมายมากมาย ดังนั้นผู้ที่ทำการประเมินผลโครงการจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างโครงการว่า มีผลต่อวิธีการ รูปแบบ และแนวทางที่จะใช้ประเมินโครงการ ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประเมินผลโครงการควรให้ความสำคัญและจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ มีอยู่ด้วยกันหลายประการ ดังนี้

1. ขอบเขตของโครงการ เป็นการพิจารณาถึงความครอบคลุมพื้นที่ เช่น ประเทศ จังหวัด ชุมชน เป็นต้น ดังนั้นผู้ประเมินผลโครงการจะต้องให้ความสำคัญและประเมินผลให้เกิดความครอบคลุมกับพื้นที่ที่ต้องพิจารณาและเป็นความรับผิดชอบจากการดำเนินโครงการ

2. ขนาดของโครงการ เป็นการพิจารณาถึงจำนวนของผู้ที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ซึ่งผู้ประเมินผลโครงการจะต้องพิจารณาถึงจำนวนคน การมีส่วนร่วมของผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับโครงการอย่างทั่วถึง ตลอดจนพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างรอบคอบอีกด้วย

3. ระยะเวลาของโครงการเป็นการพิจารณาถึงระยะเวลาที่มีการดำเนินโครงการตั้งแต่เริ่มต้น สิ้นสุดกิจกรรม ซึ่งผู้ประเมินผลโครงการจะต้องพิจารณาและกำหนดช่วงเวลาในการประเมินผลโครงการอย่างเหมาะสมจึงจะทำให้การประเมินผลเกิดประสิทธิภาพตามมา

4. ความชัดเจนและความเฉพาะของปัจจัยนำเข้า เป็นการพิจารณาถึงปัจจัยที่นำเข้าสู่การดำเนินโครงการเพื่อทำให้ผู้ประเมินผลโครงการสามารถประเมินผลได้อย่างชัดเจน ในด้านปัจจัยนำเข้าที่ใช้ไปในการดำเนินโครงการ เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ เป็นต้น

5. ความสลับซับซ้อนของเป้าหมาย เป็นการพิจารณาถึงลักษณะของเป้าหมายที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งผู้ประเมินผลโครงการจะต้องวิเคราะห์ และพิจารณาถึงความสลับซับซ้อนของเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีเป้าหมายย่อย ๆ และมีความต้องการการบรรลุต่างกัน

6. ช่วงเวลาของเป้าหมาย เป็นการพิจารณาถึงช่วงเวลาเป้าหมายทั้งในระยะสั้น ปานกลาง หรือระยะยาวที่สามารถบรรลุผลเกิดขึ้น จะทำให้ผู้ประเมินผลโครงการสามารถกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการประเมินผลในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม

7. ความคิดริเริ่มใหม่ๆ เป็นการพิจารณาถึงโครงการที่เกิดขึ้นใหม่หรือเป็นโครงการเดิมที่เคยดำเนินการมาแล้ว ซึ่งผู้ประเมินผลโครงการจะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางการประเมินอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะถ้าเป็นโครงการใหม่ที่ต้องมีการตั้งเกณฑ์การประเมินใหม่ขึ้นเอง

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้นผู้ประเมินผลโครงการต้องพิจารณา และกำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน ซึ่งปัญหาที่สำคัญในการประเมินผล ได้แก่ บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการอาจมีความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการประเมินผลที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ประเมินจะต้องกำหนดแนวทางในการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการทุกฝ่าย รวมทั้งเกณฑ์การประเมินที่มีความน่าเชื่อถือและชัดเจน เป็นต้น จึงจะทำให้การประเมินผลของโครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การประเมินผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การประเมินผลแบบ CIPP Model

CIPP Model เป็นแนวคิดของ Stufflebeam (สตัฟเฟิลบีม) โดยเน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงานระหว่างฝ่ายประเมินกับบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดทำ และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อป้องกันการมีอคติในการประเมิน

CIPP Model เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจรูปแบบหนึ่งที่ยอมรับใช้กันอย่างกว้างขวาง เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง คำว่า CIPP ย่อมาจากคำว่า Context (บริบท หรือสภาวะแวดล้อม) Input (ปัจจัยเบื้องต้น) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) สตัฟเฟิลบีม ให้ความหมายการประเมินว่าเป็นกระบวนการของการบรรยายการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม (มหาวิทยาลัยบูรพา)

แบบจำลองซีพีบี (CIPP Model) ของสตัฟเฟิลบีม มาเป็นหลักการในการประเมินโครงการ เพื่อเป็นการประเมินความก้าวหน้าการวิเคราะห์การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ติดตามการดำเนินงานตามแผนของโครงการ หากต้องการให้โครงการการประเมินเกิดความสมบูรณ์มากขึ้นต้องประเมินด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) ที่เกิดขึ้น เพื่อจะแก้ไขข้อมูลทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ซึ่งผลที่ได้จะช่วยเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

CIPP Model ไม่เพียงแต่ประเมินว่า บรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้น แต่ยังประเมินเพื่อรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการอีกด้วย โดยเฉพาะการประเมินโครงการประชุม ซึ่งมีลักษณะเป็นการประเมินความก้าวหน้าบ่งชี้จุดเด่น จุดด้อย ของการประชุม เพื่อนำผลไปปรับปรุงกิจกรรมแผนการการประชุมได้ทันทั่วทั้งที่และมีการประเมินรวมสรุปหลังโครงการเสร็จสิ้นแล้ว บ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของโครงการประชุม กรอบความคิดในการประเมิน แบบ CIPP จึงนิยมใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้เพราะนักประเมินจะได้ข้อดี ข้อบกพร่องและประสิทธิภาพของโครงการที่จะประเมินได้เป็นอย่างดี ซึ่งนับได้ว่าเป็นการรับข้อมูลสารสนเทศแบบสะสม ช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งยังเป็นโมเดลที่เข้าใจง่าย สะดวกในการปฏิบัติ

องค์ประกอบหลักความสัมพันธ์หลักของการประเมินแบบ CIPP คือ คุณค่า (Value) ถูกกำหนดจากกลุ่มคนหรือสังคมนั้น ๆ ระบบทำให้ผู้ประเมินและผู้รับบริการสามารถที่จะบ่งชี้และเข้าใจถึงคุณค่าที่ใช้เป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการประเมินในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การประเมิน CIPP แบ่งออกเป็น 4 ประเภท โดยมีคุณค่าเป็นแกนกลางหลักของการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินโครงการ (Stufflebeam, Shinkfield, 2007) ดังนี้

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

เป็นการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของโครงการ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการเช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้ดำเนินการต่อแบบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลาทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ โดยจะมีการจัดบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้จะเป็ประโยชน์อย่างมากในการค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการซึ่งมักจะศึกษาได้หลังจากที่โครงการสิ้นสุดลงแล้ว

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

เป็นการประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการแต่การประเมินผลแบบนี้ไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องของผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของแผนงานหรือนโยบายเท่าที่ควร

ตารางที่ 2.1 แสดงรูปแบบการประเมิน CIPP Model

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	วิธีการประเมิน
1. การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินที่เน้นในเรื่องความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของโครงการ เพื่อหาเหตุผลที่ใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย รวมถึงความจำเป็นในการประเมินโครงการ	1.1 เพื่อให้คำนิยามบริบทที่มีความเกี่ยวข้อง 1.2 ระบุจำนวนกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดและการประเมินความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 1.3 จัดหาโอกาสที่จะตอบสนองความต้องการ 1.4 วิเคราะห์/วินิจฉัย ปัญหาที่เกิดขึ้นจากพื้นฐานความต้องการ 1.5 ตรวจสอบเป้าหมายโครงการว่าสามารถตอบสนองความต้องการจากการประเมินได้หรือไม่	วิเคราะห์ระบบ การสำรวจตรวจสอบเอกสาร การวิเคราะห์ข้อมูลชั้นที่ 2 การพิจารณา การตรวจสอบสัมภาษณ์ การทดสอบวินิจฉัยและการใช้เทคนิคเดลฟิ (Delphi technique) ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> • เป้าหมายเกี่ยวกับความต้องการร่วมกันและการใช้โอกาส • การลำดับความสำคัญก่อนหลังของการจัดสรรเวลาและทรัพยากร • จุดประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาเพื่อกาเปลี่ยนแปลง • กำหนดมาตรฐานในการตัดสินผลลัพธ์

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	วิธีการประเมิน
<p>2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น ตัวป้อนเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการตรวจสอบความพร้อม ความเหมาะสม และความพอเพียง และปัจจัย ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้ตรงกับเป้าหมายของโครงการ</p>	<p>2.1 เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามกลยุทธ์ งบประมาณ และตารางเวลาที่กำหนดไว้</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การปฏิบัติจริงและทุน เศรษฐศาสตร์ (เศรษฐกิจ) ศึกษาจากเอกสารสิ่งพิมพ์งานวิจัยที่มีผู้นำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัยนำร่องเชิงทดลอง (Pilot trials) ซึ่งประเมินนี้จะต้องมีการสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้างและตัดสินใจจะวิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน ต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่
<p>3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบว่าโครงการดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่หาข้อบกพร่องของกระบวนการดำเนินการดำเนินโครงการที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินงานในช่วงเวลาต่อไปมีประสิทธิภาพที่มากยิ่งขึ้นไป ซึ่งจะ เป็นประโยชน์อย่างมากต่อการหาจุดเด่น จุดแข็ง จุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน โครงการ ซึ่งไม่สามารถศึกษาได้หาหลังจากโครงการสิ้นสุดลงแล้ว และมีบทบาทในการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อตรวจสอบการดำเนินของโครงการเมื่อพบว่ามีปัญหาอุปสรรคจะได้ปรับปรุงแก้ไขได้</p>	<p>3.1 เพื่อระบุ ทำนาย ข้อบกพร่อง/ ผิดพลาด ในการจัดรูปแบบกระบวนการ การบรรลุ เป้าหมาย 3.2 จัดหา ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติการ</p> <p>3.3 เป็นการเก็บบันทึกรายงาน และตัดสินใจกรรมและขั้นตอน กระบวนการดำเนินการ กิจกรรมต่าง ๆ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ติดตามควบคุมปัญหาอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติการและเฝ้าระวังอุปสรรคที่ไม่ได้คาดไว้ • รับรู้ข้อมูลเฉพาะเพื่อการตัดสินใจของโครงการ • อธิบายขั้นตอนกระบวนการที่เกิดขึ้นจริงและอย่างต่อเนื่อง • ดำเนินการเรื่องการปฏิสัมพันธ์ และสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โครงการและบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องการประเมินกระบวนการนั้นจะช่วยทำให้บรรลุเป้าหมายและเกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดรูปแบบและกระบวนการของโครงการซึ่งส่งผลต่อการควบคุมและเก็บบันทึกของข้อมูลขั้นตอนการดำเนินการจริงและนำมาใช้แปรผล (ตีความ) สรุปต่อไป

รูปแบบการประเมินแบบ CIPP	วัตถุประสงค์ของการประเมิน	วิธีการประเมิน
4. การประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้น (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้รวมทั้งการพิจารณาในการยุบ เลิกขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการส่วนในเรื่องของผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) จะพิจารณาโดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้นและกระบวนการร่วมด้วยกัน	4.1 ประเมินเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เกณฑ์มาตรฐานของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องมีการกำหนดเกณฑ์การวัดไว้และวัดผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์เป้าหมาย • เปรียบเทียบผลกับเกณฑ์มาตรฐาน • แปลผลโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ/ความต้องการ/เป้าหมาย โดยพิจารณาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ แปลความหมายถึงเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ สตีฟเฟิลบิม ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน ดังนี้

1. การตัดสินใจเพื่อใช้ในการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการ ให้สอดคล้องกับแผนดำเนินงาน

2. การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3. การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมินกระบวนการ เพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เช่นการตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผล (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาสต่อไป

การประเมินแบบ CIPP Model เป็นการประเมินที่ครอบคลุมของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยตัวป้อน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีการกำหนดประเด็นของตัวแปรหรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน โดยพื้นฐานรูปแบบการประเมิน CIPP ต้องการชุดคำถามเพื่อถามเกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 4 ของรูปแบบการประเมิน (World Agroforestry Center, 2003)

1. ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) ควรใช้คำถามที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ความเป็นไปได้ที่ชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
2. ด้านปัจจัยนำเข้า (input) ควรใช้ข้อความของคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่าเหมาะสมหรือไม่ เช่น แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม เนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหา
3. ด้านกระบวนการ (Process) ควรใช้ข้อความที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อหาข้อดีข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนด
4. ด้านการผลิต (Product) ควรใช้คำถามที่เกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อดูว่าผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่คาดการณ์ไว้หรือไม่

ตารางที่ 2.2 แสดงการใช้ประโยชน์จาก CIPP Model ในบทบาทของการประเมิน

บทบาทการประเมินผล	บริบท (Context)	ปัจจัยเบื้องต้น (Input)	กระบวนการ (Process)	ผลผลิต (Product)
1. การประเมินความก้าวหน้าของโครงการ (Formative evaluation)	ใช้เป็นคำแนะนำเลือกเป้าหมายตามลำดับความสำคัญตามความต้องการและโอกาส	ใช้สำหรับการเลือกวิธีและแผนการและการตรวจสอบแผนการดำเนินงาน	การดำเนินการขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบและการตัดสินใจร่วมกันของโครงการ	ใช้เป็นคำแนะนำว่าควรนำมาปรับเปลี่ยนหรือยุติยกเลิกขึ้นอยู่กับผลของการประเมิน
2. การประเมินผลสรุปของโครงการหลังจากสิ้นสุดการดำเนินโครงการ (Summative evaluation)	เปรียบเทียบกับเป้าหมายและความต้องการและโอกาส	เปรียบเทียบแผนการและงบประมาณและความต้องการที่ใช้กำหนดเป้าหมายกับผลประโยชน์	เปรียบเทียบกับกระบวนการและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง	เปรียบเทียบผลผลิตกับความต้องการเป้าหมายบริบทและกระบวนการ

3. แนวคิดเชิงระบบ (System Concept)

โดยทั่วไปเราจะรู้จักคุ้นเคยกับคำว่า “ระบบ” หรือคำในภาษาอังกฤษว่า “System” พอสมควร ในทางวิทยาศาสตร์เราจะพูดถึงระบบสุริยะจักรวาล ระบบโมเลกุลในร่างกายมนุษย์ เรามีระบบหมุนเวียนของโลหิต ระบบประสาท ระบบการขับถ่ายของเสียในร่างกายสำหรับใช้ในชีวิตรประจำวัน เราคุ้นเคยกับคำว่า ระบบการศึกษา ระบบโรงเรียน และระบบการเรียนการสอน เป็นต้น (สัจด์ อุทรานันท์, 2533 อ้างใน อัญชลี ธรรมะวิธิกุล, 2552)

คำว่า “ระบบ” ไม่ว่าจะพูดในลักษณะใดก็ตาม จะหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่รวมกัน ซึ่งแสดงถึงองค์ประกอบและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบนั้น ๆ อย่างชัดเจน องค์ประกอบของระบบแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ (ปฐม นิคมานนท์, 2549 อ้างใน อัญชลี ธรรมะวิธิกุล, 2552) องค์ประกอบในระบบ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้

1.1 ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ วัตถุดิบ แรงงาน เงินทุน ทรัพยากรต่าง ๆ รวมไปถึงเวลาและสถานที่

1.2 กระบวนการ (Process) ได้แก่ เทคนิควิธี ขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบ

1.3 ผลที่ได้รับหรือผลผลิต (Output) เป็นผลที่ได้รับจากปัจจัยนำเข้าและกระบวนการทั้งหมด ผลผลิตเป็นสิ่งที่ต้องการในขั้นสุดท้ายของระบบ ผลผลิตอาจเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลาย ๆ อย่างรวมกัน เช่น ในกระบวนการผลิตสินค้า หมายถึงการเพิ่มคุณภาพ การเพิ่มจำนวน การยืดอายุผลผลิต การเปลี่ยนรูปผลิตภัณฑ์ การลดต้นทุน การผลิต การลดต้นทุนการขนส่ง ลดอุบัติเหตุ หรือการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่น ๆ

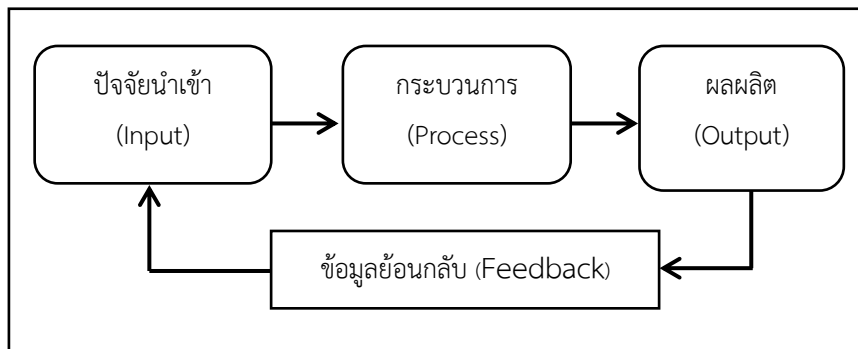
1.4 ในระบบจะต้องมีการตรวจสอบอยู่ทุกขั้นตอน เรียกว่า Feedback หรือข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเป็นการบอกให้รู้ว่าแต่ละขั้นตอนดี หรือไม่ดีเพียงใด อย่างไร ตัวอย่างเช่น ในกรรมวิธีการผลิต ถ้าในด้านปัจจัยนำเข้าหรือ Input ต้องมีการตรวจสอบดูว่าวัตถุดิบที่ใช้ มีคุณภาพตรงตามความต้องการหรือไม่ อาจรวมไปถึงกรรมวิธีในการสั่งซื้อวัตถุดิบ การเก็บรักษา การขนส่ง เป็นต้น ในด้านกระบวนการผลิต อาจจะต้องตรวจสอบดูสูตรการผลิต การทำงานของเครื่องจักร การแบ่งหน้าที่ทำงาน การมอบหมายความรับผิดชอบ วิธีสั่งการ การควบคุม การรายงาน เป็นต้น สำหรับด้านผลผลิตนั้นต้องตรวจสอบดูว่า ผลผลิตที่ได้มีปริมาณและคุณภาพตรงกับความต้องการหรือไม่ ตรงกับความต้องการของตลาดแล้วหรือยัง และมีส่วนจะต้องปรับปรุง พัฒนาขึ้นอย่างไร เป็นต้น (ภาพที่ 2.1)

2. องค์ประกอบที่อยู่นอกระบบ โดยทั่วไปมักมีองค์ประกอบอื่นที่อยู่นอกระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ทรัพยากร ได้แก่ ปัจจัยด้านมนุษย์ เงิน วัสดุ ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น

2.2 ความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ผลิต ลูกค้า พ่อค้า รัฐบาล ชุมชน และประชาชนทั่วไป

2.3 สภาพแวดล้อม เช่น ภาวะการตลาด ภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง การปกครอง และสังคม เป็นต้น



ภาพที่ 2.1 แนวคิดเชิงระบบการวางแผนและการประเมินโครงการ

ที่มา: ปฐม นิคมานนท์ (2549) อ้างใน อ้างใน อัญชลี ธรรมะวิสิกุล (2552)

4. หลักการให้บริการขององค์กรของรัฐ

หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ (อนงสุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 207) คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการ ไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ (สำนักนโยบายและแผน, 2538: 1-8) คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) และผู้รับบริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544: 65-68) คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ

3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา

4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

5. ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation)

ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามคาดหวังก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ 1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง และ 2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใด รวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

6. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ที่จะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการน่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์

เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น ก็คือความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่าง ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึง และจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่วงการธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 172-173)

7. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2561)

การวัดคุณภาพการให้บริการ

การวัดคุณภาพการให้บริการนั้นมักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อนคุณภาพการให้บริการ ซึ่งก็คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้

มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-on-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้องพิจารณาถึง 4 ประการหลัก ดังนี้

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ (customer expectations) สิ่งสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการแห่งคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความเบิกบานใจให้แก่ลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตั้งคำถามเพื่อที่จะถามผู้รับบริการจะเป็นการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ในส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่า ทำอย่างไร

ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำ (leadership) รูปแบบต่าง ๆ ของผู้นำภายในองค์กรทั้งแบบผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และผู้ควบคุม จะแสดงให้เห็นถึงการกระทำที่นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การจัดแบ่งด้านเวลา การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน (process improvements) โดยทำการอธิบายถึงวิธีการที่จะทำให้ขั้นตอนต่าง ๆ มีระดับที่ดีเพิ่มขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 การจัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ (meaningful data) เริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือกและจัดแบ่งข้อมูล รวมทั้งทำการวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจจากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้าเป็นรายบุคคล การสนทนากลุ่มหรือจดหมายร้องเรียน นอกจากนี้ยังหมายถึงการรายงานหรือการศึกษาพิเศษ (จากรัฐบาล)

สรุปได้ว่า การวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ จะพิจารณาจากองค์ประกอบ 4 ประการหลัก เป็นสำคัญ และถ้าสามารถทำให้ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จริงจะส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ และนำไปสู่ความมีคุณภาพของการให้บริการเป็นลำดับ

คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ (experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการมักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ของการใช้บริการ ว่า คุณภาพทั้งสองด้านนั้น สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาร่วมกันแล้ว จะกลายเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

1. การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยวัดจากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
3. การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

โดยมีรายละเอียดของวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ใช้วิธีการศึกษาดังนี้

1. ดำเนินการศึกษายุทธศาสตร์ และโครงการต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) และที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
2. รวบรวมหลักฐาน/ข้อมูล/ผลการดำเนินงานของโครงการที่ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงโครงการที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบรายงานการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนากองครูปกครองสวนท้องถิ่น ตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององครูปกครองสวนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ตามแบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
3. สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการประเมินผล
4. ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์

- ประเมินผลการบรรลุวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือแผนพัฒนาสามปีของ อปท. โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบโดยเทียบกับเกณฑ์และค่าเป้าหมายที่อปท.กำหนดขึ้น มีข้อมูลแสดงถึงผลลัพธ์ที่บรรลุเป็นรูปธรรม และรายงานให้สภาท้องถิ่นและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

- ประเมินผลสำเร็จของโครงการที่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์จากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ชัดเจนและรายงานให้สภาท้องถิ่นหรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

โดยมีขอบเขตของการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การประเมิน output และ outcome ของการดำเนินโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2561 (Action Plan) ใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละโครงการเนื่องจากไม่มีรายงานผลการดำเนินการ จึงไม่สามารถวิเคราะห์เชิงประจักษ์ได้

2. ดำเนินการวิเคราะห์แผนงานที่เป็นโครงการเท่านั้น โดยไม่วิเคราะห์การจัดซื้อครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ รายจ่ายประจำปี เช่น เงินเดือนประจำ เป็นต้น

และเพื่อแสดงความสำเร็จในภาพรวมตามมิติประเด็นยุทธศาสตร์ ได้กำหนดแนวทางเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

กรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นค่าร้อยละ มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความสำเร็จ} = \frac{\text{ผลการดำเนินงานจริง} \times 100}{\text{เป้าหมายตามแผน}}$$

กรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นระดับ มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง น้อยกว่าร้อยละ 60
- ระดับ 2 หมายถึง น้อยกว่าร้อยละ 60 – 69.99
- ระดับ 3 หมายถึง น้อยกว่าร้อยละ 70 – 79.99
- ระดับ 4 หมายถึง น้อยกว่าร้อยละ 80 – 89.99
- ระดับ 5 หมายถึง น้อยกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป

กรณีตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นครั้ง/เรื่อง/เครือข่าย/กิจกรรม/หน่วยงาน มีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละความสำเร็จ} = \frac{\text{ผลการดำเนินงานจริง} \times 100}{\text{เป้าหมายตามแผน}}$$

5. ทำการประเมินผลโดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model ตามองค์ประกอบทั้ง 4 ของการประเมิน คือ

1. ด้านสภาวะแวดล้อม (Context) เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ ความเป็นไปได้ที่ชัดเจนเหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
2. ด้านปัจจัยนำเข้า (input) เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่าเหมาะสมหรือไม่ เช่น แรงจูงใจ สภาพแวดล้อม เนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหา
3. ด้านกระบวนการ (Process) เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เพื่อหาข้อดี ข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนด
4. ด้านการผลิต (Product) เกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อดูว่า ผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่คาดการณ์ไว้หรือไม่

2. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของงานบริการ ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนต่อโครงการ/งานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ที่ดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ใช้วิธีการศึกษาดังนี้

1. ดำเนินการรวบรวม/คัดเลือกโครงการที่ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงโครงการที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (พ.ศ. 2561 – 2564) ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งมีงานบริการสาธารณะ ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน
2. การศึกษา
3. สาธารณสุข
4. บริหารทางสังคมและสวัสดิการ
5. การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
9. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี

2. ดำเนินการคัดเลือกโครงการ โดยการสุ่มตัวอย่างตรวจงานบริการสาธารณะอย่างน้อย 4 ประเภท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จากงานบริการสาธารณะ ได้งานบริการสาธารณะที่จะใช้เป็นตัวอย่าง ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน
2. การศึกษา
3. สาธารณสุข
4. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี

จากนั้นทำการสุ่มโครงการในพื้นที่ตัวอย่างละ 3 โครงการ ได้ดังนี้

1. โครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่
 - โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน
 - วัสดุเชื้อเพลิงและล้อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน
2. การศึกษา ได้แก่
 - โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน
 - โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน
 - โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน
3. สาธารณสุข ได้แก่
 - โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน
 - โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย
 - เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด
4. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ได้แก่
 - โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ
 - โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ่อนหรือภูญชัย)
 - โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)

3. ดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของบุญชม ศรีสะอาด (2535: 38) คือ ถ้าจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย จะใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวนอย่างน้อยโครงการ/กิจกรรมละ 30 คน ยกเว้นโครงการ/กิจกรรมที่มีผู้รับบริการไม่ถึง 30 คน จะใช้กลุ่มตัวอย่างน้อยกว่าหรือเท่ากับจำนวนผู้รับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1 โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 42 คน

3.2 โครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน ใช้กลุ่ม ตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 108 คน

3.3 วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 61 คน

3.4 โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำนวน 412 คน

3.5 โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องใน จังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 109 คน

3.6 โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำนวน 34 คน

3.7 โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการ ในจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 68 คน

3.8 โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 27 คน

3.9 เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด ใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด จำนวน 24 คน

3.10 โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 477 คน

3.11 โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญา ท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนทริภุชชัย) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 44 คน

3.12 โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 29 คน

4. ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพของงานบริการ ใช้การเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ครอบคลุม เนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้แนวคำถามแบบ Rating Scale ดังนี้

กำหนดระดับความพึงพอใจ/คาดหวัง ออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการน้อย

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการมาก

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการมากที่สุด

การประเมินความคุ้มค่า และการมีส่วนร่วมของประชาชนผู้รับบริการ ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แนวคำถามแบบ Rating Scale ดังนี้

กำหนดระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม ออกเป็น 6 ระดับ คือ

ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีความคุ้มค่า/ไม่มีส่วนร่วม

ระดับ 1 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อย

ระดับ 3 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมาก

ระดับ 5 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมากที่สุด

การประเมินผลสัมฤทธิ์ ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

5. ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล

6. จากนั้นนำมาข้อมูลวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมาย ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการบริการมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการบริการมาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการบริการปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการบริการน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการบริการน้อยที่สุด

การประเมินความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วม

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

คะแนน 0.00-0.99 หมายถึง ไม่มีความคุ้มค่า/ไม่มีส่วนร่วม

การประเมินผลสัมฤทธิ์ ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) จากนั้นสรุปผลนำเสนอในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษาระเบียบยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และ การประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะ ที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ผลการประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

(1) การประเมิน output และ outcome ของการดำเนินโครงการตามแผนการดำเนินงาน
ประจำปี 2561 (Action Plan) ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละ
โครงการ เนื่องจากไม่มีรายงานผลการดำเนินการ จึงไม่สามารถวิเคราะห์เชิงประจักษ์ได้

(2) ดำเนินการวิเคราะห์แผนงานที่เป็นโครงการเท่านั้น โดยไม่วิเคราะห์การจัดซื้อครุภัณฑ์ วัสดุ
อุปกรณ์ รายจ่ายประจำปี เช่น เงินเดือนประจำ เป็นต้น

การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และประเมินผลสำเร็จของ
โครงการจากการดำเนินงาน หรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยประเมินผลการบรรลุวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นตามกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์
การพัฒนาและแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบโดยเทียบกับเกณฑ์
และค่าเป้าหมายที่กำหนดขึ้น มีข้อมูลแสดงถึงผลลัพธ์ที่บรรลุเป็นรูปธรรม และรายงานให้สภาท้องถิ่น
และประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และประเมินผลสำเร็จของโครงการที่สามารถแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์จาก
การดำเนินงาน หรือการบริการสาธารณะที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ชัดเจนและ
รายงานให้สภาท้องถิ่นหรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้จัดทำยุทธศาสตร์แผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี (ระหว่างปี พ.ศ.
2561-2564) ภายใต้ข้อบัญญัติการพัฒนารองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประเมินโครงการตามแผนการ
ดำเนินงานประจำปี 2561 (Action Plan) แม้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนารองการบริหารส่วนจังหวัดจะมีอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น แต่ส่วนใหญ่ยังคงมีทรัพยากรจำกัด
ทั้งทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมี
ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมีความโปร่งใส และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ท้องถิ่นของตน “แผนการพัฒนารอง
การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน” ซึ่งในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็น “แผนยุทธศาสตร์” อันเป็นเครื่องมือที่
สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้้องการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่วาง
ไว้ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผนสามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสามารถบ่งชี้
ความสำเร็จของแผนได้ด้วย ด้วยเหตุที่การวางแผนมีความสำคัญ 5 ประการคือ (1) เป็นการลดความไม่
แน่นอนและปัญหาความยุ่งยากซับซ้อนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (2) ทำให้เกิดการยอมรับแนวความคิดใหม่ๆ
เข้ามาในองค์กร (3) ทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา (4) เป็นการลดความสูญ

เปล่าของหน่วยงานที่ซ้ำซ้อน และ (5) ทำให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงาน ดังนั้น การวางแผนในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน จึงก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้ คือ ทำให้การดำเนินงานบรรลุจุดมุ่งหมาย เป็นการประหยัดลดความไม่แน่นอนใช้เป็นเกณฑ์ในการควบคุม ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการสร้างสรรค์ พัฒนาแรงจูงใจ พัฒนาการแข่งขัน และทำให้เกิดการประสานงานที่ดี โดยในแผนยุทธศาสตร์ฯ ดังกล่าวได้กำหนดยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาภูมินิเวศวัฒนธรรม และอารยสถาปัตยกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาเมืองวัฒนธรรมสู่เศรษฐกิจชุมชนสร้างสรรค์

1. ผลประเมินการดำเนินงานโครงการตามแผนที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประเมินโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปี 2561 (Action Plan) ดังนี้

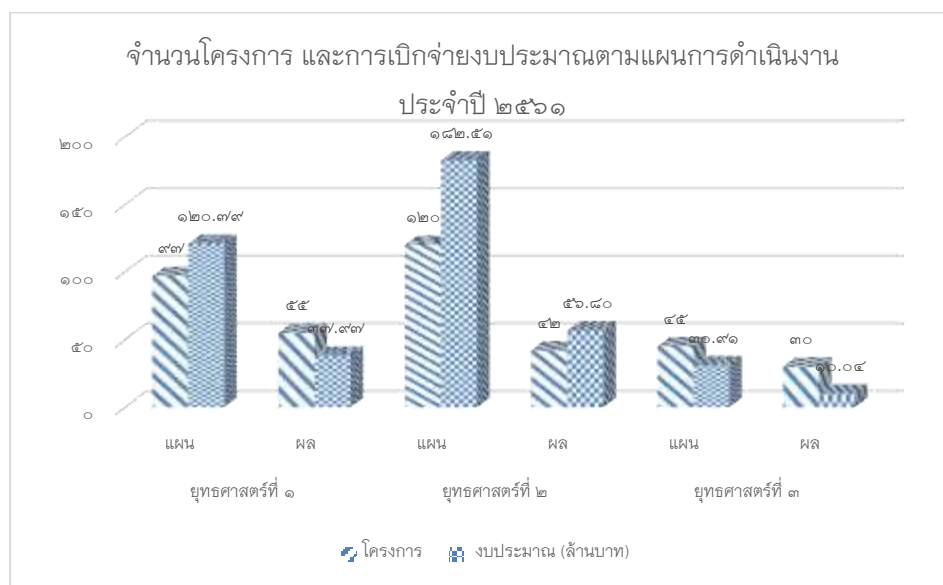
ประเมินตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักความสัมพันธ์ของการประเมินแบบ CIPP มีคุณค่าเป็นแกนกลางหลักของการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินโครงการ ควบคู่ไปกับแนวคิดการประเมินแนวคิดเชิงระบบ (System Concept) ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบและดำเนินงานตามโครงการกิจกรรมที่สอดคล้อง และตอบสนองยุทธศาสตร์ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย 7 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองกิจการสภา กองแผนงาน กองการเจ้าหน้าที่ กองพัสดุ กองการศึกษา และกองช่าง ซึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 ประกอบได้ด้วย 10 แผนงาน ได้แก่ แผนงานบริหารงานทั่วไป แผนงานรักษาความสงบ แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ แผนงานเคหะชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ แผนงานงบบกลาง และแผนงานอุตสาหกรรมและโยธา โดยภาพรวมได้มีแผนการจัดทำโครงการจำนวนทั้งสิ้น 97 โครงการ ดำเนินโครงการจริงตามปีงบประมาณ 2561 จำนวนทั้งสิ้น 33 โครงการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 34

แผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน ได้ดำเนินการจริง 55 โครงการ จาก 97 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.7 โดยมีการเบิกจ่ายงบประมาณตั้งแต่ต้นงบประมาณจนถึงเดือนกันยายน 2561 จำนวน 38 ล้านบาท จากงบประมาณที่ตั้งไว้ 120 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.67 ของงบประมาณที่ตั้งไว้ตามแผน (ตารางที่ 4.1) โดยโครงการได้กระจายไปยังหน่วยงานรับผิดชอบตามแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 1 ซึ่งอยู่ในกองกิจการสภา กองคลัง กองการศึกษา กองเจ้าหน้าที่ กองพัสดุ โดยเฉพาะกองการศึกษา กองแผน และสำนักปลัด มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14 ร้อยละ 2.5 ร้อยละ 2.05 ตามลำดับ

สำหรับการดำเนินโครงการตามแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการพัฒนาภูมินิเวศวัฒนธรรมและอารยสถาปัตย์ ดำเนินการจริง 42 โครงการ จาก 120 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 35 ของจำนวนโครงการตามแผน โดยมีการเบิกจ่ายงบประมาณตั้งแต่ต้นงบประมาณจนถึงเดือนตุลาคม 2561 จำนวน 56 ล้านบาท จากงบประมาณที่ตั้งไว้ 162 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.56 ของงบประมาณที่ตั้งไว้ตามแผน (ตารางที่ 4.2) โดยโครงการได้กระจายไปยังหน่วยงานรับผิดชอบตามแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 2 ซึ่งอยู่ในกองช่าง กองแผน กองการศึกษา โดยเฉพาะกองช่าง มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.45

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้ดำเนินโครงการตามแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาเมืองวัฒนธรรมสู่เศรษฐกิจชุมชนสร้างสรรค์ ดำเนินการจริง 30 โครงการ จาก 45 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ของจำนวนโครงการตามแผน โดยมีการเบิกจ่ายงบประมาณตั้งแต่ต้นงบประมาณจนถึงเดือนตุลาคม 2561 จำนวน 10 ล้านบาท จากงบประมาณที่ตั้งไว้ 31 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 32.25 ของงบประมาณที่ตั้งไว้ตามแผน (ตารางที่ 4.3) โดยโครงการได้กระจายไปยังหน่วยงานรับผิดชอบตามแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 3 ซึ่งอยู่ใน กองการศึกษา กองช่าง โดยเฉพาะกองการศึกษา มีการจัดทำโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.14

เมื่อพิจารณาจำนวนโครงการที่ได้ดำเนินการตามแผนพบว่า โครงการที่ดำเนินการมีการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ที่ 2 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.45 และส่งผลให้การเบิกจ่ายงบประมาณมีสัดส่วนที่มากเช่นเดียวกัน ขณะที่การดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 มีสัดส่วนของจำนวนโครงการและการเบิกจ่ายงบประมาณน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.48 (ภาพที่ 4.1) ดังนั้นควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายของการดำเนินโครงการให้ชัดเจนที่ส่งผลต่อการบรรลุยุทธศาสตร์แต่ละด้านเพื่อนำมาสู่การพัฒนาและการวางแผนในอนาคต



ภาพที่ 4.1 จำนวนโครงการ และการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี 2561

ตารางที่ 4.1 จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	แผนโครงการ ¹	จำนวนงบประมาณที่ตั้งไว้ ¹	โครงการที่ดำเนินงานจริง ²		จำนวนงบประมาณ (1 ต.ค.2560-31 ต.ค.2561) ²		หน่วยงานดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน								
1.1 ด้านบริหารทั่วไป								
	- แผนงานบริหารงานทั่วไป	27	17,030,400	15	55.55%	5,271,085.94	30.95%	สำนักปลัด, กองกิจการสภา, กองแผน, กองคลัง, กองพัสดุ, กองการเจ้าหน้าที่
	- แผนงานรักษาความสงบภายใน	5	2,100,000	4	80.00%	1,407,740	67.03%	กองช่าง
1.2 ด้านบริการชุมชนและสังคม								
	- แผนงานการศึกษา	23	48,908,000	9	39.13%	19,443,842	39.76%	กองการศึกษา
	- แผนงานสาธารณสุข	8	5,386,500	6	75.00%	1,528,330	28.37%	สำนักปลัด
	- แผนงานสังคมสงเคราะห์	1	700,000	1	100.00%	349,105	49.87%	สำนักปลัด
	- แผนงานเคหะและชุมชน	1	-	-	-	-	-	กองพัสดุ
	- แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	10	3,950,000	8	80.00%	1,235,256	31.27%	สำนักปลัด, กองแผน
	- แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ	13	17,005,000	7	53.84%	611,475	3.59%	กองการศึกษา
1.3 ด้านการเศรษฐกิจ								
	- แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	7	23,207,000	4	57.14%	7,835,668.83	33.76%	กองช่าง
	- แผนงานการเกษตร	-	-	-	-	-	-	-
1.4 ด้านการดำเนินงานอื่น								
	- แผนงานงบกลาง	2	2,300,000	1	50.00%	292,835.56	12.73%	สำนักปลัด, กองกิจการสภา
	รวม	97	120,786,900.00	55	56.70%	37,974,338.33	31.43%	

หมายเหตุ: ¹ เอกสารแผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ² เอกสารสรุปค่าใช้จ่ายประจำปี 2561 ของกองคลัง

ที่มา: การคำนวณ

ตารางที่ 4.2 จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒหน้าที่ 2 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	แผนโครงการ ¹	จำนวนงบประมาณที่ตั้งไว้ ¹	โครงการที่ดำเนินงานจริง ²		จำนวนงบประมาณ (1 ต.ค.2560-31 ต.ค.2561) ²		หน่วยงานดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาภูมินิเวศวัฒนธรรมและอารยสถาปัตยกรรม								
1.1 ด้านบริหารทั่วไป								
	- แผนงานบริหารงานทั่วไป	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานรักษาความสงบภายใน	1	2,000,000	-	0.00%	-	0.00%	กองช่าง
1.2 ด้านบริการชุมชนและสังคม								
	- แผนงานการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานสังคมสงเคราะห์	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานเคหะและชุมชน	98	155,605,800	40	40.81%	53,569,945.17	34.42%	กองช่าง
	- แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน							
	- แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ	1	800,000	0	00.00%	0	0.00%	กองการศึกษา, สำนักปลัด
1.3 ด้านการเศรษฐกิจ								
	- แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	12	14,100,000	1	8.33%	1,950,000	13.83%	กองช่าง, กองการศึกษา
	- แผนงานการเกษตร	8	10,000,000.00	1	12.50%	1,280,000.00	12.85%	กองช่าง, กองแผน
1.4 ด้านการดำเนินงานอื่น								
	- แผนงานงบกลาง	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	120	182,505,800.00	42	35.00%	56,799,945.17	31.12%	

หมายเหตุ: ¹ เอกสารแผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ² เอกสารสรุปค่าใช้จ่ายประจำปี 2561 ของกองคลัง

ที่มา: การคำนวณ

ตารางที่ 4.3 จำนวนโครงการและงบการใช้จ่ายโครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒหน้าที่ 3 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	แผนโครงการ ¹	จำนวนงบประมาณที่ตั้งไว้ ¹	โครงการที่ดำเนินงานจริง ²		จำนวนงบประมาณ (1 ต.ค.2560-31 ต.ค.2561) ²		หน่วยงานดำเนินการ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาเมืองวัฒนธรรม ส่งเสริมธุรกิจชุมชนสร้างสรรค์								
1.1 ด้านบริหารทั่วไป								
	- แผนงานบริหารงานทั่วไป	3	3,200,000	1	33.33%	199,970	6.24%	กองแผน
	- แผนงานรักษาความสงบภายใน	-	-	-	-	-	-	-
1.2 ด้านบริการชุมชนและสังคม								
	- แผนงานการศึกษา	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานสังคมสงเคราะห์	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานเคหะและชุมชน	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	7	2,400,000	6	85.71%	960,983.00	40.04%	สำนักปลัด, กองแผน, กองการศึกษา
	- แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ	31	23,913,000.00	22	70.97%	8,826,018.28	36.90%	กองการศึกษา, สำนักปลัด
1.3 ด้านการเศรษฐกิจ								
	- แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	-	-	-	-	-	-	-
	- แผนงานการเกษตร	4	1,400,000.00	1	25.00%	57,490.00	4.10%	สำนักปลัด
1.4 ด้านการดำเนินงานอื่น								
	- แผนงานงบกลาง	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	46	30,913,025.40	26	56.52%	10,044,461.28	32.49%	

หมายเหตุ: ¹ เอกสารแผนการดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ² เอกสารสรุปค่าใช้จ่ายประจำปี 2561 ของกองคลัง

ที่มา: การคำนวณ

รายละเอียดของตารางที่ 4.1 – 4.3 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทางวัฒนธรรมชุมชน

ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านการเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น โดยแผนตามยุทธศาสตร์ที่ 1 กำหนดโครงการ ไว้จำนวนทั้งสิ้น 97 โครงการ เงินงบประมาณตามแผนที่ตั้งไว้จำนวน 120,786,900 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 55 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.70 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2561) จำนวนทั้งสิ้น 37,974,338.33 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.43 สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านที่มีการกำหนดแผนในการจัดทำโครงการ ดังนี้

(1) ด้านบริหารทั่วไป ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป และแผนงานรักษาความสงบภายใน อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้

1.1 แผนงานบริหารงานทั่วไปมีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 27 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 17,030,400 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 55.55 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 5,271,085.94 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.95 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด กองกิจการสภา กองแผน กองคลัง กองพัสดุ และกองการเจ้าหน้าที่

1.2 แผนงานรักษาความสงบภายใน มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 5 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 2,100,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 1,407,740 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.03 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองช่าง

(2) ด้านบริการชุมชนและสังคม ประกอบด้วย แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ แผนงานเคหะและชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และแผนงานศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้

2.1 แผนงานการศึกษามีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 23 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 48,908,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 9 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 39.76 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 19,443,842 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.76 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองการศึกษา

2.2 แผนงานสาธารณสุข กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 8 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 5,386,500 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 6 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 1,528,330 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.37 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด

2.3 แผนงานสังคมสงเคราะห์ กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 1 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 700,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 6 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 349,105 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.87 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด

2.4 แผนงานเคหะและชุมชน กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 1 โครงการ ไม่มีการกำหนดงบประมาณ และไม่มีการดำเนินโครงการ

2.5 แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 10 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 3,950,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 8 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 1,235,256 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.27 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด และกองแผน

2.6 แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 13 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 17,055,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 6 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 53.84 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 611,475 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.59 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองการศึกษา

(3) ด้านการเศรษฐกิจ ประกอบด้วย แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา และแผนงานการเกษตร รายละเอียด ดังนี้

3.1 แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 7 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 23,207,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 53.84 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 611,475 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.59 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองช่าง

(4) ด้านการดำเนินงานอื่น ประกอบด้วย แผนงานงบกลาง มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 2 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 2,300,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 50 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 292,835.56 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.73 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด กองกิจสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการพัฒนาภูมินิเวศวัฒนธรรมและอารยสถาปัตยกรรม

ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านการเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น โดยแผนตามยุทธศาสตร์ที่ 2 กำหนดโครงการ ไว้จำนวนทั้งสิ้น 120 โครงการ งบประมาณตามแผนจำนวน 182,505,800 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 42 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 35.00 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2561) จำนวนทั้งสิ้น 56,799,945.17 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.12 สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านที่มีการกำหนดแผนในการจัดทำโครงการ ดังนี้

(1) ด้านบริหารทั่วไป ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป และแผนงานรักษาความสงบภายใน อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้ แผนงานบริหารงานทั่วไปไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินงานในการจัดทำโครงการ ส่วนแผนงานรักษาความสงบภายใน มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 1 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 2,000,000 บาท ไม่มีการดำเนินการโครงการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองช่าง

(2) ด้านบริการชุมชนและสังคม ประกอบด้วย แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ แผนงานเคหะและชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และแผนงานศาสนา วัฒนธรรมและนันทนาการ อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้

2.1 แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ และแผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ไม่มีการกำหนดแผนการจัดทำโครงการ ส่วนแผนงานเคหะและชุมชน มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 98 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 155,605,800 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 40 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 40.81 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 53,569,945.17 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.42 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองช่าง

2.2 แผนงานศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 1 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 800,000 บาท ไม่มีการดำเนินโครงการ

(3) ด้านการเศรษฐกิจ ประกอบด้วย แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา และแผนงานการเกษตร รายละเอียด ดังนี้

3.1 แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 12 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 14,100,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 8.33 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 1,950,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.83 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองช่าง , กองการศึกษา

3.2 แผนงานการเกษตร กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 8 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 10,000,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 12.50 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 1,280,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.85 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองแผน และกองช่าง

3.3 ด้านการดำเนินงานอื่น ประกอบด้วย แผนงานงบกลาง ไม่มีการกำหนดแผนในการดำเนินงานโครงการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาเมืองวัฒนธรรม ศูนย์เศรษฐกิจชุมชนสร้างสรรค์

ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงานทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านการเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น โดยแผนตามยุทธศาสตร์ที่ 3 กำหนดโครงการไว้จำนวนทั้งสิ้น 46 โครงการ เงินงบประมาณตามแผนจำนวน 30,913,025.40 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 26 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.52 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2561)

จำนวนทั้งสิ้น 10,044,461.3 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.49 สามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละด้านที่มีการกำหนดแผนในการจัดทำโครงการ ดังนี้

(1) ด้านบริหารทั่วไป ประกอบด้วย แผนงานบริหารงานทั่วไป และแผนงานรักษาความสงบภายใน อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้ แผนงานบริหารงานทั่วไป มีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 3 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 3,200,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 199,970 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.24 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด กองแผน กองการศึกษา

(2) ด้านบริการชุมชนและสังคม ประกอบด้วย แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ แผนงานเคหะและชุมชน แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และแผนงานศาสนาวัดธรรมและนันทนาการ อธิบายรายละเอียดตามแผนงาน ดังนี้

2.1 แผนงานการศึกษา แผนงานสาธารณสุข แผนงานสังคมสงเคราะห์ และแผนงานเคหะและชุมชน ไม่มีการกำหนดแผนการจัดทำโครงการ ส่วนแผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชนมีการกำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 7 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 2,400,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 6 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป จำนวนทั้งสิ้น 960,983 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.04 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด กองแผน กองการศึกษา

2.2 แผนงานศาสนาวัดธรรมและนันทนาการ กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 31 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 23,913,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 22 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 70.97 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2561) จำนวนทั้งสิ้น 8,826,018.28 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.90 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ กองการศึกษา และสำนักปลัด

(3) ด้านการเศรษฐกิจ ประกอบด้วย แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา และแผนงานการเกษตร รายละเอียด ดังนี้ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา ไม่มีการกำหนดแผนการจัดทำโครงการ ส่วนแผนงานการเกษตร กำหนดแผนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 4 โครงการ งบประมาณที่กำหนดไว้ 1,400,000 บาท มีการดำเนินงานจริงจำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 25 จำนวนงบประมาณที่ใช้ไป (ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 31 ตุลาคม 2561) จำนวนทั้งสิ้น 57,490 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.10 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ สำนักปลัด

(4) ด้านการดำเนินงานอื่น ประกอบด้วย แผนงานงบกลาง ไม่มีการกำหนดแผนการจัดทำโครงการ

2. ผลประเมินผลสำเร็จของการดำเนินโครงการตามแผน

ประเมินจากแนวคิด สะท้อนให้เห็นว่า ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน ด้านการประเมินสภาวะแวดล้อม (Context

Evaluation : C) เป็นการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการประเด็นปัญหา และความเหมาะสมของโครงการ

การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการเช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เวลา

การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุง ให้ดำเนินการต่อแบบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นการตรวจสอบกิจกรรม เวลาทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ โดยจะมีการจดบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้จะเป็ประโยชน์อย่างมากในการค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการซึ่งมักจะศึกษาได้หลังจากที่โครงการสิ้นสุดลงแล้ว

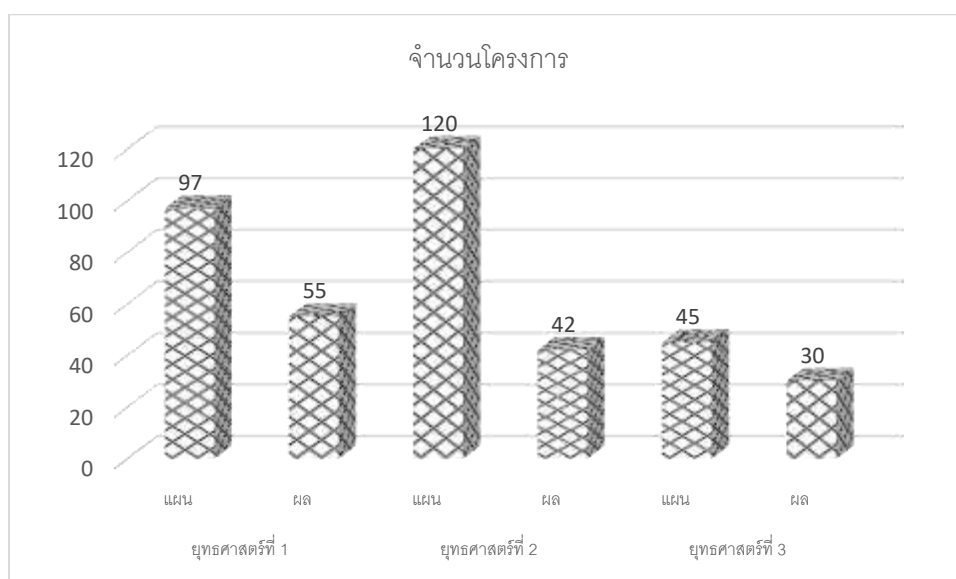
การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินผลเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการแต่การประเมินผลแบบนี้ไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องของผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของแผนงานหรือนโยบายเท่าที่ควร

ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาเฉพาะจำนวนโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 97 โครงการ ดำเนินการไปแล้วมีทั้งหมด 55 โครงการ เหลืออีก 42 โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ สำหรับโครงการที่ดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 120 โครงการ ดำเนินการไปแล้วมีทั้งหมด 42 โครงการ เหลืออีก 78 โครงการ ที่ไม่ได้มีการดำเนินโครงการ และโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 45 โครงการ ดำเนินการไปแล้วมีทั้งหมด 30 โครงการ เหลืออีก 15 โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ (ภาพที่ 4.2) โครงการที่ได้ดำเนินการตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชนมากที่สุด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำพูนต้องการให้ประชาชนมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นบนพื้นฐานของทรัพยากรท้องถิ่นที่มีอยู่

นอกจากนี้โครงการที่ได้ดำเนินการได้มีจัดทำข้อเสนอและระบุตัวชี้วัด แต่พบว่าไม่มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งไม่สามารถระบุ output และ outcome เชิงประจักษ์ได้ จึงต้องทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละโครงการของแต่ละหน่วยงานในเชิงลึก

อย่างไรก็ตามโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างอุดมการณ์ประชาธิปไตย โครงการส่งเสริมสุขภาพประชาชน โครงการส่งเสริมและการพัฒนาฝึกทักษะการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ และโครงการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สั่งการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ยุทธศาสตร์ที่ 2 จำนวน 1 โครงการ ได้แก่ โครงการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยในท้องถิ่นที่ไม่ได้มีการจัดทำข้อเสนอจึงไม่ได้มีการดำเนินโครงการ และยุทธศาสตร์ที่ 3 จำนวน 5 โครงการ ได้แก่ โครงการจัดงานไม้แกะสลักแพร์ โครงการส่งเสริมการจัดจำหน่ายแลกเปลี่ยนสินค้าและกระจายสินค้า OTOP และของดีเมืองลำพูน ออกสู่ตลาดในต่างจังหวัดและต่างประเทศ

โครงการพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมการแปรรูปด้านหัตถกรรมผ้าทอของจังหวัดลำพูน โครงการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งเรียนรู้การปลูกหม่อนและฝ้าย และโครงการอนุรักษ์ สืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นการแกะสลัก แสดงให้เห็นว่าการจัดทำโครงการควรมีการวางแผนหาแนวทางแก้ไขกรณีโครงการไม่เป็นไปตามแผนงาน หากต้องการดำเนินโครงการดังกล่าว ส่วนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ควรมีการประเมินผลโครงการเพื่อสะท้อนให้เห็นว่าโครงการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ และต้องมีการปรับปรุงในบางส่วนใด เพื่อให้เกิดการพัฒนาในปีต่อไป อีกทั้งควรมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน (Action plan) ระหว่างปี หรือทุก ๆ 3 เดือน เพื่อติดตามความเป็นไปได้ของการดำเนินโครงการ พร้อมทั้งหาแนวทางป้องกันที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเสี่ยงต่อการดำเนินโครงการ



ภาพที่ 4.2 จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้ว และยังไม่ได้ดำเนินการ

จากภาพที่ 4.2 สะท้อนให้เห็นถึงโครงการที่กำหนดตามแผนที่กำหนดในแต่ละยุทธศาสตร์และผลที่ดำเนินการจริงภายใต้งบประมาณปี 2561 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีทั้งสิ้น 97 โครงการ มีการดำเนินงานจริงจำนวน 55 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.7 ซึ่งโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการตามแผนมีจำนวน 42 โครงการส่วนใหญ่อยู่ใน แผนงานสาธารณสุข และ แผนงานอุตสาหกรรมและโยธา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีทั้งสิ้น 120 โครงการ มีการดำเนินงานจริงจำนวน 42 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 35 ซึ่งโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการตามแผนมีจำนวน 78 โครงการส่วนใหญ่อยู่ใน แผนงานอุตสาหกรรมและโยธา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีทั้งสิ้น 45 โครงการ มีการดำเนินงานจริงจำนวน 30 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ซึ่งโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการตามแผนมีจำนวน 15 โครงการ

สามารถสรุปภาพโดยรวมจากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ อบจ. ลำพูน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดในแผนงานอุตสาหกรรมและโยธา เนื่องจาก โครงการก่อสร้างถนน คอนกรีตเสริมเหล็ก ต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง (E-Bidding) ทำให้เกิดความล่าช้าจึงไม่บรรลุตามแผนที่ กำหนดไว้

บทที่ 5

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพของงานบริการ การให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการรวบรวม/คัดเลือกโครงการที่ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงโครงการที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แผนการพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน 4 ปี (พ.ศ. 2561-2564) ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้โครงการ/กิจกรรมตัวอย่าง จำนวน 12 โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเก็บขยะและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน
3. วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน
4. โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน
5. โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน
6. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน
7. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน
8. โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย
9. เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระดัตถ์จังหวัด
10. โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ
11. โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พื๋อนหรือภูญชัย)
12. โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวัง ออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการมาก
- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจ/คาดหวังต่อการให้บริการมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมายความพึงพอใจ/ความคาดหวัง ดังนี้
 คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการมากที่สุด
 คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการมาก
 คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการปานกลาง
 คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการน้อย
 คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 8 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 12.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. และ ส.จ. ในพื้นที่ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 62.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถึศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 5.1)

ตารางที่ 5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเก็บแยมและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	8	100.00
ชาย	7	87.50
หญิง	1	12.50
อายุ รวม	8	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	25.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	1	12.50
ระหว่าง 51 – 60 ปี	5	62.50
ระดับการศึกษา รวม	8	100.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	12.50
ปริญญาตรี	5	62.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	25.00
อาชีพ รวม	8	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	100.00
บทบาทภายในชุมชน รวม	8	100.00
ผู้นำชุมชน	1	12.50
ข้าราชการ	7	87.50
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม		
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	5	62.50
ส.จ. ในพื้นที่	5	62.50
กำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน	1	12.50
แกนนำในพื้นที่	1	12.50
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	8	100.00
รู้จัก	7	87.50
ไม่รู้จัก	1	12.50
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	8	100.00
เคยเข้าร่วม	8	100.00

1.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.2 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการจัดซื้อ กระสอบปุ๋ยเปล่าหรือกล่องเก็บเย็บและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.69) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.88) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.42) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.75) คิดเป็นร้อยละ 95.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.88) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.72) คิดเป็นร้อยละ 94.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.38) และมีความคาดหวังด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.04) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.13) คิดเป็นร้อยละ 82.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

1.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.49) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.2)

ตารางที่ 5.2 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	4.13	มาก	0.63
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.88	มากที่สุด	4.13	มาก	0.75
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.63	มากที่สุด	4.13	มาก	0.50

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.42	มาก	4.04	มาก	0.38
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.38	มาก	4.00	มาก	0.38
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.50	มาก	4.11	มาก	0.39
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.38	มาก	4.00	มาก	0.38
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.25	มาก	4.13	มาก	0.13
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อ ซักถาม	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.88	มากที่สุด	4.38	มาก	0.50

ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	มากที่สุด	4.25	มาก	0.47
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.88	มากที่สุด	4.25	มาก	0.63
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/ อาคาร อบจ.	4.88	มากที่สุด	4.25	มาก	0.63
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.75	มากที่สุด	4.25	มาก	0.50
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.75	มากที่สุด	4.25	มาก	0.50
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคน พิการ	4.63	มากที่สุด	4.25	มาก	0.38
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.88	มากที่สุด	4.25	มาก	0.63
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.63	มากที่สุด	4.25	มาก	0.38
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.63	มากที่สุด	4.25	มาก	0.38
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.69	มากที่สุด	4.20	มาก	0.49

2. โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 14 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 92.86 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 7.14 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.71 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย และปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 28.57 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.57 ด้านบทบาทภายในชุมชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้นำชุมชน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 42.86 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาคือ ส.จ. ในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 21.43 กลุ่มตัวอย่างทุกรายรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 92.86 (ตารางที่ 5.3)

ตารางที่ 5.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	14	100.00
ชาย	13	92.86
หญิง	1	7.14
อายุ รวม	14	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	7.14
ระหว่าง 41 – 50 ปี	5	35.71
ระหว่าง 51 – 60 ปี	8	57.14
ระดับการศึกษา รวม	14	100.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	7.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	28.57
ปริญญาตรี	4	28.57
สูงกว่าปริญญาตรี	5	35.71

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	14	100.00
เกษตรกร	1	7.14
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	11	78.57
รับจ้างทั่วไป	1	7.14
รองนายก	1	7.14
บทบาทภายในชุมชน รวม	14	100.00
ผู้นำชุมชน	8	57.14
เจ้าหน้าที่เทศบาล	6	42.86
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	14	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	10	71.43
ส.จ. ในพื้นที่	3	21.43
นายกเทศบาลเมือง	1	7.14
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ๆ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	14	100.00
รู้จัก	14	100.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ๆ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	14	100.00
เคยเข้าร่วม	13	92.86
ไม่เคยเข้าร่วม	1	7.14

2.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.4 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.71) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ น้อยที่สุด (4.37) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.66) คิดเป็น

ร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ หัวข้อช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media) ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก และหัวข้อช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.71) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น หัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ หัวข้อความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง หัวข้อความสะดวกและความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และหัวข้อความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (4.27) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด (4.21) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

2.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.35) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.4)

ตารางที่ 5.4 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.66	มากที่สุด	4.21	มาก	0.45
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	มากที่สุด	4.29	มาก	0.50
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.71	มากที่สุด	4.14	มาก	0.57
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.57	มากที่สุด	4.21	มาก	0.36

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.37	มาก	4.23	มาก	0.14
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	4.21	มาก	0.36
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.50	มาก	4.21	มาก	0.29
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.64	มากที่สุด	4.29	มาก	0.36
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.43	มาก	4.29	มาก	0.14
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.43	ปานกลาง	4.14	มาก	-0.71
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	มากที่สุด	4.21	มาก	0.50
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.64	มากที่สุด	4.21	มาก	0.43
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.71	มากที่สุด	4.21	มาก	0.50
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.79	มากที่สุด	4.14	มาก	0.64
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.71	มากที่สุด	4.29	มาก	0.43
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.79	มากที่สุด	4.14	มาก	0.64
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.71	มากที่สุด	4.21	มาก	0.50

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	มากที่สุด	4.27	มาก	0.31
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.79	มากที่สุด	4.29	มาก	0.50
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/ อาคาร อบจ.	4.79	มากที่สุด	4.29	มาก	0.50
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.79	มากที่สุด	4.29	มาก	0.50
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.43	มาก	4.29	มาก	0.14
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.36	มาก	4.29	มาก	0.07
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.71	มากที่สุด	4.21	มาก	0.50
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.43	มาก	4.21	มาก	0.21
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.50	มาก	4.36	มาก	0.14
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.43	มาก	4.21	มาก	0.21
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.58	มากที่สุด	4.23	มาก	0.35

3. วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 8 ราย เป็นเพศชายทุกราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี และระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 25.00 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีอาชีพเป็นรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ ส.จ. ในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 37.50 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 (ตารางที่ 5.5)

ตารางที่ 5.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	8	100.00
ชาย	8	100.00
อายุ รวม	8	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	1	12.50
ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	25.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	3	37.50
ระหว่าง 51 – 60 ปี	2	25.00
ระดับการศึกษา รวม	8	100.00
ปริญญาตรี	8	100.00
อาชีพ รวม	8	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	100.00

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บทบาทภายในชุมชน รวม	8	100.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	2	25.00
ส่วนราชการ	6	75.00
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	8	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	5	62.50
ส.จ. ในพื้นที่	3	37.50
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	8	100.00
รู้จัก	7	87.50
ไม่รู้จัก	1	12.50
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	8	100.00
เคยเข้าร่วม	7	87.50
ไม่เคยเข้าร่วม	1	12.50

3.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.6 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อวัสดุเชื้อเพลิง และล้อเลื่อนสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.33) คิดเป็นร้อยละ 86.60 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.59) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด (4.14) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.27) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ด้านช่องทางการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.14) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ. ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.17) และมีความคาดหวังด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (3.92) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.11) คิดเป็นร้อยละ 82.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (3.92) คิดเป็นร้อยละ 78.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.17) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

3.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.27) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.6)

ตารางที่ 5.6 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.27	มาก	4.11	มาก	0.16
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.29	มาก	4.13	มาก	0.16
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.29	มาก	4.25	มาก	0.04
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.43	มาก	4.13	มาก	0.30
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.29	มาก	4.00	มาก	0.29
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	มาก	4.13	มาก	-0.13
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.57	มากที่สุด	4.00	มาก	0.57
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.00	มาก	4.13	มาก	-0.13
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.14	มาก	3.92	มาก	0.23
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.43	มาก	4.00	มาก	0.43
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.43	มาก	4.00	มาก	0.43
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.43	มาก	3.88	มาก	0.55
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	3.71	มาก	3.88	มาก	-0.16
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.86	มาก	3.75	มาก	0.11

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	มากที่สุด	4.17	มาก	0.42
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.29	มาก	4.00	มาก	0.29
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.43	มาก	4.13	มาก	0.30
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	4.25	มาก	0.32
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.57	มากที่สุด	4.25	มาก	0.32
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.71	มากที่สุด	4.25	มาก	0.46
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.71	มากที่สุด	4.25	มาก	0.46
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.71	มากที่สุด	4.13	มาก	0.59
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.71	มากที่สุด	4.13	มาก	0.59
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.32	มาก	4.04	มาก	0.28
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.57	มากที่สุด	4.13	มาก	0.45
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.57	มากที่สุด	4.00	มาก	0.57
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.14	มาก	4.00	มาก	0.14
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.29	มาก	4.00	มาก	0.29
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.43	มาก	4.13	มาก	0.30
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.43	มาก	4.13	มาก	0.30
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.43	มาก	4.00	มาก	0.43
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.33	มาก	4.06	มาก	0.27

4. โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ระหว่าง 31 – 40 ปี และระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ เท่ากันคือ 30.00 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.00 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.00 รองลงมาคือ ครูเอกชน ครูอัตราจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ ไม่เคยเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ 40.00 (ตารางที่ 5.7)

ตารางที่ 5.7 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	20	100.00
ชาย	4	20.00
หญิง	16	80.00
อายุ รวม	20	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	6	30.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	8	40.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	6	30.00
ระดับการศึกษา รวม	20	100.00
ปริญญาตรี	13	65.00
สูงกว่าปริญญาตรี	7	35.00
อาชีพ รวม	20	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13	65.00
อื่น ๆ (ครูเอกชน ครูอัตราจ้าง)	7	35.00

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บทบาทภายในชุมชน รวม	20	100.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	18	90.00
ผู้สนับสนุนกิจกรรม	2	10.00
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	20	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	19	95.00
แกนนำในพื้นที่	1	5.00
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	20	100.00
รู้จัก	15	75.00
ไม่รู้จัก	5	25.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	20	100.00
เคยเข้าร่วม	12	60.00
ไม่เคยเข้าร่วม	8	40.00

4.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.8 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.28) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ น้อยที่สุด (3.87) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (3.87) คิดเป็นร้อยละ 77.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (3.90) คิดเป็นร้อยละ 78.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.26) คิดเป็นร้อยละ 85.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.41) คิดเป็นร้อยละ 88.20 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด (4.53) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.29) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.29) คิดเป็นร้อยละ 85.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม หัวข้อความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ หัวข้อบุคลิกภาพและการแต่งกาย และหัวข้อเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และหัวข้อความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ. ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

4.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.33) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.8)

ตารางที่ 5.8 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	3.87	มาก	4.29	มาก	-0.41
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	3.80	มาก	4.15	มาก	-0.35
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.05	มาก	4.20	มาก	-0.15
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.90	มาก	4.35	มาก	-0.45
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.80	มาก	4.25	มาก	-0.45
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.80	มาก	4.30	มาก	-0.50
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.85	มาก	4.35	มาก	-0.50
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	3.90	มาก	4.40	มาก	-0.50
ด้านช่องทางในการให้บริการ	3.90	มาก	4.43	มาก	-0.53
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	3.90	มาก	4.40	มาก	-0.50
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.80	มาก	4.35	มาก	-0.55
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	3.95	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.60
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.00	มาก	4.35	มาก	-0.35
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.10	มาก	4.40	มาก	-0.30
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.65	มาก	4.50	มาก	-0.85

ตารางที่ 5.8 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.28	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.24
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	3.90	มาก	4.45	มาก	-0.55
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	3.90	มาก	4.40	มาก	-0.50
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.45	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.10
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.40	มาก	4.60	มากที่สุด	-0.20
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.45	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.10
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.45	มาก	4.70	มากที่สุด	-0.25
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.20	มาก	4.45	มาก	-0.25
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.26	มาก	4.39	มาก	-0.13
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.05	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.50
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.40	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.15
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.25	มาก	4.45	มาก	-0.20
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.25	มาก	4.45	มาก	-0.20
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.15	มาก	4.15	มาก	0.00
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.25	มาก	4.15	มาก	0.10
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.40	มาก	4.45	มาก	-0.05
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.25	มาก	4.45	มาก	-0.20
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.30	มาก	4.30	มาก	0.00
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.08	มาก	4.41	มาก	-0.33

5. โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ ไม่ได้ทำงาน และรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 13.33 ตามลำดับ ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการค่าย จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.67 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.00 และไม่เคยเข้าร่วม ร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.33 (ตารางที่ 5.9)

ตารางที่ 5.9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	15	100.00
ชาย	12	80.00
หญิง	3	20.00
อายุ รวม	15	100.00
ต่ำกว่า 20	8	53.33
ระหว่าง 31 – 40 ปี	6	40.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	6.67
ระดับการศึกษา รวม	15	100.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	40.00
ปวส. / อนุปริญญา	1	6.67
ปริญญาตรี	8	53.33

ตารางที่ 5.9 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	15	100.00
ไม่ได้ทำงาน	3	20.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2	13.33
รับจ้างทั่วไป	1	6.67
เจ้าของกิจการส่วนตัว	1	6.67
นักเรียน/นักศึกษา	8	53.33
บทบาทภายในชุมชน รวม	15	100.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	2	13.33
คณะกรรมการค่าย	13	86.67
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	15	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	9	60.00
ส.ท. หรือ ส.อบต. ในพื้นที่	2	13.33
แกนนำในพื้นที่	2	13.33
สภาเด็กและเยาวชน จ.ลำพูน	2	13.33
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	15	100.00
รู้จัก	13	86.67
ไม่รู้จัก	2	13.33
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	15	100.00
เคยเข้าร่วม	4	26.67
ไม่เคยเข้าร่วม	11	73.33

5.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.10 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.37) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.28) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.46) คิดเป็นร้อยละ 89.20 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (4.55) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.32) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.32) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.40) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น

หัวข้อช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร และหัวข้อช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media) ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความชัดเจนในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม หัวข้อความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ หัวข้อความสุภาพและเป็นมิตรในการให้บริการ และหัวข้อมนุษยสัมพันธ์และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.55) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ และหัวข้อความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

5.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.14) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.10)

ตารางที่ 5.10 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.28	มาก	4.32	มาก	-0.05
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือ สื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.20	มาก	4.13	มาก	0.07
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.27	มาก	4.33	มาก	-0.07
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.20	มาก	4.33	มาก	-0.13
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.33	มาก	4.27	มาก	0.07
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.33	มาก	4.47	มาก	-0.13
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.20	มาก	4.33	มาก	-0.13
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.40	มาก	4.40	มาก	0.00
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.32	มาก	4.40	มาก	-0.08
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.27	มาก	4.33	มาก	-0.07
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.20	มาก	4.47	มาก	-0.27
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.47	มาก	4.47	มาก	0.00
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.27	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.27
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.33	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.20
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.40	มาก	4.07	มาก	0.33

ตารางที่ 5.10 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.18
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.33	มาก	4.33	มาก	0.00
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.33	มาก	4.47	มาก	-0.13
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.33	มาก	4.40	มาก	-0.07
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.47	มาก	4.47	มาก	0.00
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.27	มาก	4.80	มากที่สุด	-0.53
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.47	มาก	4.67	มากที่สุด	-0.20
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.47	มาก	4.60	มากที่สุด	-0.13
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.27	มาก	4.67	มากที่สุด	-0.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.30	มาก	4.55	มากที่สุด	-0.24
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.20	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.33
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.27	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.27
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.47	มาก	4.60	มากที่สุด	-0.13
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.33	มาก	4.60	มากที่สุด	-0.27
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.27	มาก	4.60	มากที่สุด	-0.33
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.27	มาก	4.47	มาก	-0.20
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.20	มาก	4.67	มากที่สุด	-0.47
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.40	มาก	4.53	มากที่สุด	-0.13
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.33	มาก	4.40	มาก	-0.07
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.32	มาก	4.46	มาก	-0.14

6. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 4 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านบทบาทภายในชุมชน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 5.11)

ตารางที่ 5.11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา จังหวัดลำพูน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	4	100.00
ชาย	3	75.00
หญิง	1	25.00
อายุ รวม	4	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	4	100.00
ระดับการศึกษา รวม	4	100.00
ปริญญาตรี	1	25.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	75.00
อาชีพ รวม	4	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	4	100.00
บทบาทภายในชุมชน รวม	4	100.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	3	75.00
ครูผู้ประสานงาน	1	25.00

ตารางที่ 5.11 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	4	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	4	100.00
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	4	100.00
รู้จัก	4	100.00
ไม่รู้จัก	0	0.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	4	100.00
เคยเข้าร่วม	4	100.00
ไม่เคยเข้าร่วม	0	0.00

6.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.12 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.43) คิดเป็นร้อยละ 88.60 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.53) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการน้อยที่สุด (4.39) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อบุคลิกภาพ และการแต่งกาย และหัวข้อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ระดับ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ระดับ มากที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (4.28) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.14) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.14) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.28) คิดเป็นร้อยละ 85.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

6.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.19) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.12)

ตารางที่ 5.12 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.39	มาก	4.14	มาก	0.25
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.25	มาก	4.00	มาก	0.25
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	มาก	4.00	มาก	0.25
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.25	มาก	4.00	มาก	0.25
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.75	มากที่สุด	4.25	มาก	0.50
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.42	มาก	4.25	มาก	0.17
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.25	มาก	4.00	มาก	0.25
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00

ตารางที่ 5.12 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	มากที่สุด	4.28	มาก	0.25
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.25	มาก	4.00	มาก	0.25
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.75	มากที่สุด	4.50	มาก	0.25
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	มากที่สุด	4.50	มาก	0.25
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	มาก	4.28	มาก	0.11
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.75	มากที่สุด	4.50	มาก	0.25
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.43	มาก	4.24	มาก	0.19

7. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 8 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นส่วนราชการ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของ อบจ. คิดเป็นร้อยละ 37.50 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.50 (ตารางที่ 5.13)

ตารางที่ 5.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	8	100.00
ชาย	3	37.50
หญิง	5	62.50
อายุ รวม	8	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	1	12.50
ระหว่าง 41 – 50 ปี	4	50.00
ระหว่าง 51 – 60 ปี	3	37.50
ระดับการศึกษา รวม	8	100.00
ปริญญาตรี	7	87.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	12.50
อาชีพ รวม	8	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	100.00

ตารางที่ 5.13 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บทบาทภายในชุมชน รวม	8	100.00
ผู้นำชุมชน	1	12.50
ผู้ร่วมกิจกรรม	1	12.50
ส่วนราชการ	6	75.00
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	8	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	3	37.50
สาธารณสุขอำเภอ	5	62.50
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครุบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	8	100.00
รู้จัก	8	100.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครุบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	8	100.00
เคยเข้าร่วม	7	87.50
ไม่เคยเข้าร่วม	1	12.50

7.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.14 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.66) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.08) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.20) คิดเป็นร้อยละ 84.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.66) คิดเป็นร้อยละ 93.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความรวดเร็วและถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (3.83) คิดเป็นร้อยละ 76.60 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.00) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (3.70) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (3.70) คิดเป็นร้อยละ 74.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.00) คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (3.86) คิดเป็นร้อยละ 77.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

7.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.47) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.14)

ตารางที่ 5.14 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.20	มาก	3.70	มาก	0.50
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.25	มาก	3.63	มาก	0.63
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.38	มาก	3.63	มาก	0.75
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.13	มาก	3.63	มาก	0.50
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.38	มาก	3.75	มาก	0.63
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.00	มาก	3.75	มาก	0.25
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.08	มาก	3.75	มาก	0.33
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.00	มาก	3.75	มาก	0.25
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.00	มาก	3.75	มาก	0.25
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.38	มาก	3.75	มาก	0.63
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.00	มาก	3.75	มาก	0.25
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.00	มาก	3.75	มาก	0.25

ตารางที่ 5.14 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	มากที่สุด	4.00	มาก	0.66
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.75	มากที่สุด	3.88	มาก	0.88
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.38	มาก	3.88	มาก	0.50
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	4.00	มาก	0.75
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.75	มากที่สุด	4.00	มาก	0.75
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.75	มากที่สุด	4.00	มาก	0.75
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.63	มากที่สุด	4.13	มาก	0.50
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.63	มากที่สุด	4.13	มาก	0.50
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.63	มากที่สุด	4.00	มาก	0.63
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	มาก	3.86	มาก	0.39
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.50	มาก	3.88	มาก	0.63
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.25	มาก	3.88	มาก	0.38
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.13	มาก	3.88	มาก	0.25
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.13	มาก	3.88	มาก	0.25
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.13	มาก	3.75	มาก	0.38
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.38	มาก	3.88	มาก	0.50
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.13	มาก	3.88	มาก	0.25
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.30	มาก	3.83	มาก	0.47

8. โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย

8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 1 ราย เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ร่วมกิจกรรม รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ รู้จักและเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน (ตารางที่ 5.15)

ตารางที่ 5.15 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	1	100.00
ชาย	1	100.00
อายุ รวม	1	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	100.00
ระดับการศึกษา รวม	1	100.00
ปริญญาตรี	1	100.00
อาชีพ รวม	1	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1	100.00
บทบาทภายในชุมชน รวม	1	100.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	1	100.00
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	1	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	1	100.00
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	1	100.00
รู้จัก	1	100.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	1	100.00
เคยเข้าร่วม	1	100.00

8.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.16 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (5.00) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.50) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.86) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อยกเว้น หัวข้อความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อด้านความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media) และช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.67) คิดเป็นร้อยละ 93.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อด้านความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบรม. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100 ในทุก ๆ ด้าน และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (5.00) คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

8.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.24) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.16)

ตารางที่ 5.16 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.86	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	-0.14
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.50	มาก	5.00	มากที่สุด	-0.50
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00

ตารางที่ 5.16 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	-0.33
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.76	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	-0.24

9. เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด

9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 11 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.64 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.36 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.36 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่ไม่เคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ เคยเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละ 45.45 (ตารางที่ 5.17)

ตารางที่ 5.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	11	100.00
ชาย	4	36.36
หญิง	7	63.64
อายุ รวม	11	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	45.45
ระหว่าง 20 – 30 ปี	4	36.36
ระหว่าง 41 – 50 ปี	1	9.09
ระหว่าง 51 – 60 ปี	1	9.09
ระดับการศึกษา รวม	11	100.00
ปวส. / อนุปริญญา	1	9.09
ปริญญาตรี	9	81.82
สูงกว่าปริญญาตรี	1	9.09

ตารางที่ 5.17 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	11	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	11	100.00
บทบาทภายในชุมชน รวม	11	100.00
ผู้นำชุมชน	1	9.09
ผู้ร่วมกิจกรรม	9	81.82
เจ้าหน้าที่พัฒนากร	1	9.09
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	11	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	10	90.91
ส.ท. หรือ ส.อบต. ในพื้นที่	1	9.09
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	11	100.00
รู้จัก	11	100.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	11	100.00
เคยเข้าร่วม	5	45.45
ไม่เคยเข้าร่วม	6	54.55

9.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.18 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.98) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.36) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อยกเว้น หัวข้อด้านการประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ และการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.52) คิดเป็นร้อยละ 86.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อด้านความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media) และช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.98) คิดเป็นร้อยละ 99.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อด้านความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่างและความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.23) คิดเป็นร้อยละ 84.60 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.36) และมีความคาดหวังด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.17) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.17) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.17) คิดเป็นร้อยละ 83.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.36) คิดเป็นร้อยละ 87.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.20) คิดเป็น

ร้อยละ 84.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก

9.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.36) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.18)

ตารางที่ 5.18 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.36	มาก	4.17	มาก	0.19
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.55	มากที่สุด	4.27	มาก	0.27
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.45	มาก	4.18	มาก	0.27
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.09	มาก	4.09	มาก	0.00
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.18	มาก	4.09	มาก	0.09
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.18	มาก	4.09	มาก	0.09
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.82	มากที่สุด	4.27	มาก	0.55
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.27	มาก	4.18	มาก	0.09

ตารางที่ 5.18 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.52	มากที่สุด	4.17	มาก	0.35
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.55	มากที่สุด	4.18	มาก	0.36
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.55	มากที่สุด	4.09	มาก	0.45
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.45	มาก	4.18	มาก	0.27
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.91	มากที่สุด	4.18	มาก	0.73
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.36	มาก	4.18	มาก	0.18
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.27	มาก	4.18	มาก	0.09
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.98	มากที่สุด	4.36	มาก	0.61
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	5.00	มากที่สุด	4.27	มาก	0.73
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.91	มากที่สุด	4.18	มาก	0.73
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	4.36	มาก	0.64
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.91	มากที่สุด	4.45	มาก	0.45
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	5.00	มากที่สุด	4.45	มาก	0.55
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	5.00	มากที่สุด	4.45	มาก	0.55
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	5.00	มากที่สุด	4.36	มาก	0.64
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	5.00	มากที่สุด	4.36	มาก	0.64

ตารางที่ 5.18 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	มาก	4.20	มาก	0.28
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.82	มากที่สุด	4.27	มาก	0.55
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.64	มากที่สุด	4.36	มาก	0.27
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.27	มาก	4.09	มาก	0.18
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.45	มาก	4.27	มาก	0.18
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.09	มาก	4.18	มาก	-0.09
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.55	มากที่สุด	4.18	มาก	0.36
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.55	มากที่สุด	4.18	มาก	0.36
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.64	มากที่สุด	4.09	มาก	0.55
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.36	มาก	4.18	มาก	0.18
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.59	มากที่สุด	4.23	มาก	0.36

10. โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ

10.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 33 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.61 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.39 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี และ ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 24.24 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลงมาคือ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 30.30 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ร่วมกิจกรรม จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.79 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากเจ้าหน้าที่ของ อบจ. จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.94 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครูบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 (ตารางที่ 5.19)

ตารางที่ 5.19 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	33	100.00
ชาย	13	39.39
หญิง	20	60.61
อายุ รวม	33	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	8	24.24
ระหว่าง 31 – 40 ปี	8	24.24
ระหว่าง 41 – 50 ปี	9	27.27
ระหว่าง 51 – 60 ปี	6	18.18
มากกว่า 60 ปี	2	6.06
ระดับการศึกษา รวม	33	100.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	3.03
ปวส. / อนุปริญญา	10	30.30
ปริญญาตรี	17	51.52
สูงกว่าปริญญาตรี	5	15.15

ตารางที่ 5.19 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	33	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	30	90.91
เจ้าของกิจการส่วนตัว	1	3.03
ข้าราชการบำนาญ	2	6.06
บทบาทภายในชุมชน รวม	33	100.00
ผู้นำชุมชน	5	15.15
ผู้ร่วมกิจกรรม	26	78.79
ส่วนราชการ	2	6.06
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	33	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	27	81.82
ส.จ. ในพื้นที่	1	3.03
ส.ท. หรือ ส.อบต. ในพื้นที่	2	6.06
กำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน	1	3.03
แกนนำในพื้นที่	2	6.06
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครุบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	33	100.00
รู้จัก	31	93.94
ไม่รู้จัก	2	6.06
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครุบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	33	100.00
เคยเข้าร่วม	30	90.91
ไม่เคยเข้าร่วม	3	9.09

10.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.20 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการให้วิสาปามีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.99) คิดเป็นร้อยละ 79.80 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการมากที่สุด (4.06) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (3.82) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.06) คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (3.82) คิดเป็นร้อยละ 76.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.03) คิดเป็นร้อยละ 80.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.04) คิดเป็นร้อยละ 80.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ มากที่สุด (4.22) และมีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด (4.14) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.18) คิดเป็นร้อยละ 83.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.14) คิดเป็นร้อยละ 82.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

10.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.19) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.20)

ตารางที่ 5.20 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.06	มาก	4.22	มาก	-0.16
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.21	มาก	4.33	มาก	-0.12
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.33	มาก	4.42	มาก	-0.09
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.03	มาก	4.42	มาก	-0.39
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	3.91	มาก	4.03	มาก	-0.12
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.00	มาก	4.06	มาก	-0.06
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	มาก	4.12	มาก	-0.12
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	3.94	มาก	4.15	มาก	-0.21

ตารางที่ 5.20 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านช่องทางในการให้บริการ	3.82	มาก	4.18	มาก	-0.36
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	3.97	มาก	4.30	มาก	-0.33
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.91	มาก	4.36	มาก	-0.45
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	3.82	มาก	4.33	มาก	-0.52
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	3.88	มาก	4.15	มาก	-0.27
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	3.73	มาก	3.94	มาก	-0.21
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	3.64	มาก	4.00	มาก	-0.36
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.03	มาก	4.18	มาก	-0.15
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.12	มาก	4.24	มาก	-0.12
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.12	มาก	4.27	มาก	-0.15
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.18	มาก	4.24	มาก	-0.06
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.06	มาก	4.27	มาก	-0.21
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.03	มาก	4.15	มาก	-0.12
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.94	มาก	4.15	มาก	-0.21
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	3.94	มาก	4.09	มาก	-0.15
8. เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	3.88	มาก	4.03	มาก	-0.15

ตารางที่ 5.20 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.04	มาก	4.14	มาก	-0.09
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.24	มาก	4.18	มาก	0.06
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/ อาคาร อบจ.	4.24	มาก	4.33	มาก	-0.09
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	3.91	มาก	4.24	มาก	-0.33
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	3.88	มาก	4.09	มาก	-0.21
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคน พิการ	4.03	มาก	4.39	มาก	-0.36
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.06	มาก	4.09	มาก	-0.03
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.09	มาก	4.06	มาก	0.03
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	3.94	มาก	3.85	มาก	0.09
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	3.99	มาก	4.18	มาก	-0.19

11. โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน จังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูชัย)

11.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 4 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน ด้านบทบาทภายในชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้นำชุมชน และผู้ร่วมกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 50.00 เท่ากัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากแกนนำในพื้นที่ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีครอบครัว ฯ ของ อบจ.ลำพูน จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 5.21)

ตารางที่ 5.21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูชัย)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	4	100.00
ชาย	0	0.00
หญิง	4	100.00
อายุ รวม	4	100.00
มากกว่า 60 ปี	4	100.00
ระดับการศึกษา รวม	4	100.00
ปริญญาตรี	4	100.00
อาชีพ รวม	4	100.00
เจ้าของกิจการส่วนตัว	2	50.00
ข้าราชการบำนาญ	2	50.00
บทบาทภายในชุมชน รวม	4	100.00
ผู้นำชุมชน	2	50.00
ผู้ร่วมกิจกรรม	2	50.00

ตารางที่ 5.21 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	4	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	1	25.00
แกนนำในพื้นที่	3	75.00
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	4	100.00
รู้จัก	4	100.00
ไม่รู้จัก	0	0.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	4	100.00
เคย	4	100.00
ไม่เคย	0	0.00

11.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.22 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือญชัย) พบว่า

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.48) คิดเป็นร้อยละ 89.60 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.59) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.38) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.39) คิดเป็นร้อยละ 87.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.38) คิดเป็นร้อยละ 87.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความสุภาพ และ

เป็นมิตรในการให้บริการ หัวข้อมนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และหัวข้อให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ระดับ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.56) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการความสะดวกปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบรม. และหัวข้อความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ระดับ มากที่สุด

โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด (4.58) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (4.64) และมีความคาดหวังด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.50)และเมื่อประเมินความความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.64) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ ระดับ มากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.53) คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ และหัวข้อมนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ ระดับ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.64) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อ. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และหัวข้อสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ ระดับ มาก

11.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.10) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.22)

ตารางที่ 5.22 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.39	มาก	4.64	มากที่สุด	-0.25
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.25	มาก	4.50	มาก	-0.25
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.25	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.50
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.38	มาก	4.50	มาก	-0.13
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.25	มาก	4.50	มาก	-0.25
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.25	มาก	4.50	มาก	-0.25
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.75	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	-0.25
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.25	มาก	4.50	มาก	-0.25
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00

ตารางที่ 5.22 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	มากที่สุด	4.53	มากที่สุด	0.06
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.25	มาก	4.25	มาก	0.00
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	0.00
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	5.00	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	0.25
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.75	มากที่สุด	4.50	มาก	0.25
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	มากที่สุด	4.64	มากที่สุด	-0.08
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.75	มากที่สุด	4.50	มาก	0.25
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.75	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	0.00
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.50	มาก	4.25	มาก	0.25
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.75	มากที่สุด	4.75	มากที่สุด	0.00
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.25	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.50
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.50	มาก	4.75	มากที่สุด	-0.25
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.48	มาก	4.58	มากที่สุด	-0.10

12. โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)

12.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 2 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี และมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 50.00 ด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 50.00 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 50.00 ด้านบทบาทภายในชุมชนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ อปท. คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ 50.00 กลุ่มตัวอย่างทุกรายรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจากแกนนำในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 100.00 กลุ่มตัวอย่างทุกรายรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรuba ฯ ของ อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 100.00 เคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรuba ฯ ของ อบจ.ลำพูน และไม่เคยเข้าร่วม คิดเป็นร้อยละเท่ากัน 50.00 (ตารางที่ 5.23)

ตารางที่ 5.23 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	2	100.00
ชาย	1	50.00
หญิง	1	50.00
อายุ รวม	2	100.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	1	50.00
มากกว่า 60 ปี	1	50.00
ระดับการศึกษา รวม	2	100.00
ปริญญาตรี	1	50.00
สูงกว่าปริญญาตรี	1	50.00
อาชีพ รวม	2	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1	50.00
ข้าราชการบำนาญ	1	50.00

ตารางที่ 5.23 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บทบาทภายในชุมชน รวม	2	100.00
ผู้นำชุมชน	1	50.00
เจ้าหน้าที่ อปท.	1	50.00
ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด รวม	2	100.00
แกนนำในพื้นที่	2	100.00
ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่	2	100.00
รู้จัก	2	100.00
ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถีศรुบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่ รวม	2	100.00
เคยเข้าร่วม	1	50.00
ไม่เคยเข้าร่วม	1	50.00

12.2 ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

จากตารางที่ 5.24 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปีนพระสกุลลำพูน) พบว่า

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.21) คิดเป็นร้อยละ 84.20 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (4.50) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด (4.07) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.07) คิดเป็นร้อยละ 81.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อขั้นตอนในการให้บริการ และหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.08) คิดเป็นร้อยละ 81.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.19) คิดเป็นร้อยละ 83.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อ บุคลิกภาพ และการแต่งกายประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด และหัวข้อความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง และหัวข้อความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.12) คิดเป็นร้อยละ 82.40 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.56) และมีความคาดหวังด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (3.75) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (3.93) คิดเป็นร้อยละ 78.60 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน หัวข้อระยะเวลารอคอยในการรับบริการ และหัวข้อการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ ปานกลาง

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (3.75) คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ หัวข้อความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และหัวข้อช่องทางในการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ ปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อเจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.56) คิด

เป็นร้อยละ 91.20 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ และหัวข้อความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด

12.3 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.09) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.24)

ตารางที่ 5.24 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.07	มาก	3.93	มาก	0.14
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศหรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	3.50	ปานกลาง	4.50	มาก	-1.00
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	3.50	ปานกลาง	3.50	ปานกลาง	0.00
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.00	มาก	3.50	ปานกลาง	0.50
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.00	มาก	3.50	ปานกลาง	0.50
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00

ตารางที่ 5.24 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.08	มาก	3.75	มาก	0.33
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.00	มาก	3.50	ปานกลาง	0.50
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	3.50	ปานกลาง	3.50	ปานกลาง	0.00
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.00	มาก	3.50	ปานกลาง	0.50
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	มาก	4.25	มาก	-0.06
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	3.50	ปานกลาง	4.00	มาก	-0.50
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	5.00	มากที่สุด	4.00	มาก	1.00
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค	4.00	มาก	4.00	มาก	0.00
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.00	มาก	5.00	มากที่สุด	-1.00

ตารางที่ 5.24 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	มาก	4.56	มากที่สุด	-0.06
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.50	มาก	5.00	มากที่สุด	-0.50
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/ อาคาร อบจ.	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.00	มาก	4.50	มาก	-0.50
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคน พิการ	4.50	มาก	4.50	มาก	0.00
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.00	มาก	4.50	มาก	-0.50
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	5.00	มากที่สุด	4.50	มาก	0.50
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	5.00	มากที่สุด	5.00	มากที่สุด	0.00
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.50	มาก	4.00	มาก	0.50
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.21	มาก	4.12	มาก	0.09

13. ความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

จากตารางที่ 5.25 แสดงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.40) คิดเป็นร้อยละ 88.00 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.57) และมีความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุด (4.25) และเมื่อประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.25) คิดเป็นร้อยละ 85.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด (4.57) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม และหัวข้อความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก (4.42) คิดเป็นร้อยละ 88.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ส่วนความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.30) คิดเป็นร้อยละ 86.00 และเมื่อพิจารณาความคาดหวังในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (4.37) และมีความคาดหวังด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด (4.25) และเมื่อประเมินความคาดหวังในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.24) คิดเป็นร้อยละ 84.80 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มาก ทุกหัวข้อ

ด้านช่องทางในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านช่องทางในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก (4.22) คิดเป็นร้อยละ 84.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากทุกหัวข้อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมมีความคาดหวังในระดับ มาก (4.37) คิดเป็นร้อยละ 87.40 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากทุกหัวข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ: ความคาดหวังของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ในภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังในระดับ มากที่สุด (4.35) คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากทุกหัวข้อ

2.2 คุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.10) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ (ตารางที่ 5.25)

ตารางที่ 5.25 ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการ ประเมิน	คะแนน	ผลการ ประเมิน	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ	4.35	มาก	4.24	มาก	0.11
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการ ให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น	4.40	มาก	4.24	มาก	0.16
2. ขั้นตอนในการให้บริการ	4.37	มาก	4.31	มาก	0.06
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.31	มาก	4.19	มาก	0.11
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	4.31	มาก	4.15	มาก	0.16
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.35	มาก	4.26	มาก	0.09
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	มาก	4.20	มาก	0.22
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	4.27	มาก	4.32	มาก	-0.05
ด้านช่องทางในการให้บริการ	4.25	มาก	4.22	มาก	0.03
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ	4.19	มาก	4.18	มาก	0.01
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.25	มาก	4.21	มาก	0.05
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์	4.36	มาก	4.31	มาก	0.05
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	4.44	มาก	4.22	มาก	0.22
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)	4.21	มาก	4.23	มาก	-0.01
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับ ความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์	4.02	มาก	4.15	มาก	-0.13

ตารางที่ 5.25 (ต่อ)

การให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ความพึงพอใจ		ความคาดหวัง		ผลต่าง
	คะแนน	ผลการประเมิน	คะแนน	ผลการประเมิน	
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	มากที่สุด	4.37	มาก	0.20
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม	4.45	มาก	4.25	มาก	0.20
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ	4.42	มาก	4.28	มาก	0.14
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ	4.63	มากที่สุด	4.41	มาก	0.22
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.60	มากที่สุด	4.39	มาก	0.22
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย	4.68	มากที่สุด	4.39	มาก	0.29
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่าง เสมอภาค	4.59	มากที่สุด	4.38	มาก	0.20
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่ง ตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.63	มากที่สุด	4.42	มาก	0.22
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ	4.52	มากที่สุด	4.44	มาก	0.09
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	มาก	4.35	มาก	0.07
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ	4.57	มากที่สุด	4.38	มาก	0.18
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.	4.50	มาก	4.42	มาก	0.08
3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูล สารสนเทศ	4.29	มาก	4.34	มาก	-0.05
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.31	มาก	4.36	มาก	-0.05
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ	4.34	มาก	4.31	มาก	0.03
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ	4.41	มาก	4.30	มาก	0.11
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง	4.48	มาก	4.34	มาก	0.13
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.48	มาก	4.40	มาก	0.09
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ	4.43	มาก	4.28	มาก	0.15
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 4 ด้าน)	4.40	มาก	4.30	มาก	0.10

บทที่ 6

ผลการศึกษาความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

การศึกษาความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการรวบรวม/คัดเลือกโครงการที่ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงโครงการที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แผนการพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนสี่ปี (พ.ศ. 2561-2564) ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้โครงการ/กิจกรรมตัวอย่าง จำนวน 12 โครงการ/กิจกรรม ดังนี้

1. โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเก็บเย็บและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน
3. วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน
4. โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน
5. โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน
6. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน
7. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน
8. โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย
9. เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด
10. โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ
11. โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พื๋อนหรือภูยชัย)
12. โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)

การประเมินความคุ้มค่าและการมีส่วนร่วม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยกำหนดระดับความคุ้มค่า/ระดับการมีส่วนร่วมออกเป็น 5 ระดับ คือ

- ระดับ 0 หมายถึง ไม่มีความคุ้มค่า/ไม่มีส่วนร่วม
- ระดับ 1 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมปานกลาง
- ระดับ 4 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมาก
- ระดับ 5 หมายถึง ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และแปลความหมายความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม ดังนี้

คะแนน 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมากที่สุด

คะแนน 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมาก

คะแนน 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมปานกลาง

คะแนน 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อย

คะแนน 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

คะแนน 0.00-0.99 หมายถึง ไม่มีความคุ้มค่า/ไม่มีส่วนร่วม

ส่วนการประเมินผลสัมฤทธิ์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) แล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษา มีดังนี้

1. โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 42 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.71 รองลงมาคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี และมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 16.67 ตามลำดับ ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 21.43 และ 11.90 ตามลำดับ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 23.81 และ 19.05 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในชุมชน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.76 รองลงมาคือ ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่ อบต. คิดเป็นร้อยละ 23.81 และ 16.67 ตามลำดับ (ตารางที่ 6.1)

ตารางที่ 6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	42	100.00
ชาย	28	66.67
หญิง	14	33.33
อายุ รวม	42	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	6	14.29
ระหว่าง 41 – 50 ปี	14	33.33
ระหว่าง 51 – 60 ปี	15	35.71
มากกว่า 60 ปี	7	16.67
ระดับการศึกษา รวม	42	100.00
ประถมศึกษา	20	47.62
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	7.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	21.43
ปวส. / อนุปริญญา	3	7.14
ปริญญาตรี	5	11.90
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.76
อาชีพ รวม	42	100.00
ไม่ได้ทำงาน	1	2.38
เกษตรกร	21	50.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	23.81
รับจ้างทั่วไป	8	19.05
เจ้าของกิจการส่วนตัว	2	4.76
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	42	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	2	4.76
เจ้าหน้าที่ อปท	7	16.67
ผู้นำชุมชน	10	23.81
ประชาชนในชุมชน	23	54.76

1.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.2 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่าหรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (4.73) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.63) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (4.83) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.2 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า และกล่องเกเบียน และวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.63	มากที่สุด
1. วัสดุและอุปกรณ์ (กระสอบปุ๋ยและเกเบียน) ที่ได้รับจากโครงการฯ มีความเหมาะสม	4.55	มากที่สุด
2. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ สามารถนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนต่อเหตุสาธารณภัย	4.55	มากที่สุด
3. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ นำไปสร้างแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อประโยชน์ของชุมชน	4.60	มากที่สุด
4. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ มีคุณภาพที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ในงาน	4.60	มากที่สุด
5. ชุมชนได้รับประโยชน์จากโครงการฯ ดังกล่าว	4.86	มากที่สุด

ตารางที่ 6.2 (ต่อ)

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.83	มากที่สุด
1. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงบประมาณ	4.88	มากที่สุด
2. วัสดุและอุปกรณ์มีคุณภาพและมาตรฐานเหมาะสมกับงานที่นำไปใช้	4.88	มากที่สุด
3. วัสดุและอุปกรณ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมกับภารกิจที่นำไปใช้	4.75	มากที่สุด
4. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าวเมื่อนำไปใช้ในภารกิจสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนได้	4.63	มากที่สุด
5. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าวเมื่อนำไปใช้ในภารกิจ ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน	5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.73	มากที่สุด

1.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า และกล่องเกเบี้ยน และวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการ ฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการ ฯ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า และกล่องเกเบี้ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดซื้อเสร็จสิ้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2561 มีการดำเนินการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่าเป็นจำนวนทั้งสิ้น 80,000.- ใบ และมีการจัดซื้อกล่องเกเบี้ยนเป็นจำนวน 700 กล่อง ตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรอย่างครบถ้วน

ในส่วนของการดำเนินโครงการ ฯ พบว่ามีการดำเนินการเบิกจ่ายวัสดุดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ฯ กล่าวคือมีการนำกระสอบปุ๋ยและกล่องเกเบี้ยนไปใช้ในงานบรรเทาสาธารณภัยจากเหตุอุทกภัย และใช้ในการก่อสร้างแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการเกษตรในเขตพื้นที่อำเภอแม่ทา อำเภอเมืองลำพูน อำเภอป่าซาง และอำเภอลี้ ซึ่งมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวมากกว่า 30 แห่ง ทั่วทั้งจังหวัดลำพูน โดยแบ่งประเภทงานออกเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากภัยแล้ง พบว่า มีการนำกระสอบปุ๋ยและกล่องเกเบี้ยนไปใช้ดำเนินการก่อสร้างแหล่งกักเก็บน้ำและซ่อมแซมแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในหน้าแล้ง โดยพื้นที่ที่มีการดำเนินการจะเป็นพื้นที่ในเขตอำเภอลี้ ทุ่งหัวช้าง ทั้งยังส่งผลให้เกษตรกรมีน้ำใช้ในการเกษตรและช่วยชะลอน้ำในช่วงฤดูฝนป้องกันการเกิดอุทกภัยในเขตพื้นที่อำเภอป่าซางและเขตอำเภอเมืองลำพูนบางส่วนได้อีกด้วย 2. งานป้องกันเหตุอุทกภัยจากน้ำป่าไหลหลาก โดยมีการดำเนินการจัดสร้างฝายชะลอน้ำและแนวป้องกันตลิ่งเพื่อป้องกันน้ำป่าไหลหลาก ส่วนใหญ่จะพบในเขตพื้นที่อำเภอแม่ทาซึ่งมีน้ำป่าไหล

หลากหลายปี ซึ่งโครงการดังกล่าว ช่วยลดผลกระทบการเกิดน้ำท่วมในเขตอำเภอเมืองลำพูนบางส่วนและอำเภอป่าซาง ซึ่งอาจจะสร้างความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินได้

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการจัดซื้อกระสอบปุยเปลา และกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการและกระบวนการจัดการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในการช่วยประชาชนให้มีน้ำสำหรับการอุปโภค บริโภค การมีน้ำใช้สำหรับการเกษตรในช่วงหน้าแล้ง และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุอุทกภัยน้ำป่าไหลหลาก นับว่าเป็นโครงการ ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประชาชนในจังหวัดลำพูนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการใช้ประโยชน์จากโครงการฯ นี้

1.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.3 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการจัดซื้อกระสอบปุยเปลา หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.38) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด ในหัวข้อร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ และมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก ในหัวข้อร่วมคิด และหัวข้อร่วมทุน

ตารางที่ 6.3 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการจัดซื้อกระสอบปุยเปลา หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.38	มาก
- ร่วมคิด	3.90	มาก
- ร่วมทำ	4.69	มากที่สุด
- ร่วมทุน	3.62	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.83	มากที่สุด
- ร่วมดูแลรักษา	4.83	มากที่สุด

1.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. กระบวนการเบิกจ่ายวัสดุมีความบกพร่องในการแจกวัสดุโดยมีกระสอบปุ๋ยที่มีสภาพชำรุดไม่พร้อมใช้งาน ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการขอเบิกวัสดุนำไปใช้
2. จำนวนบุคลากรประจำศูนย์เบิกจ่ายวัสดุไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งขาดเครื่องจักรกล อุปกรณ์และแรงงานในการก่อสร้างฝาย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดการระบบการเบิกจ่ายวัสดุแบบ วิธีเข้าก่อนออกก่อน (First-in, First-out Method หรือ FIFO Method) เพื่อเป็นการป้องกันความเสียหายของวัสดุก่อนนำไปใช้งาน
2. ควรมีการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับภารกิจของงาน
3. ควรจัดให้มีการประสานงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะในเขตพื้นที่เสี่ยงในการเกิดภัยพิบัติจากน้ำป่าเช่น อำเภอแม่ทา อำเภอป่าซาง ซึ่งมีเหตุการณ์จากภัยพิบัติที่เกิดจากน้ำป่าทุกปี
4. ควรจัดให้มีการประสานช่วยเครื่องจักรและบุคลากรในการจัดทำฝายโดยคำนึงระเบียบข้อบังคับที่สามารถปฏิบัติได้
5. ควรมีการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำทั้งระบบในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนจากอุทกภัย เพื่อเป็นการลดภาระทางด้านงบประมาณรวมทั้งจะเป็นการแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน

1.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี มากที่สุดในระดับตำบล มีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับจังหวัด และมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ในระดับอำเภอ ด้านการศึกษา ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล และระดับจังหวัด มีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ในระดับอำเภอ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับตำบล และระดับจังหวัด

มาก และมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง ในระดับอำเภอ (ตารางที่ 6.4)

ตารางที่ 6.4 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.29	มาก
ระดับตำบล	4.88	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การศึกษา	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มากที่สุด
การท่องเที่ยว	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มาก
สาธารณสุข	3.93	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.60	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มาก
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มาก
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มาก

ตารางที่ 6.4 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.40	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.80	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.07	มาก
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.60	มาก
ระดับจังหวัด	3.80	มาก

2. โครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 108 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.19 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.81 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาคือ ระหว่าง 41–50 ปี และมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.85 และ 23.15 ตามลำดับ ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.74 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.30 และ 13.89 ตามลำดับ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.19 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป เจ้าของกิจการส่วนตัว และไม่ได้ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.30 13.89 และ 13.89 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในพื้นที่ จำนวน 82 รายคิดเป็นร้อยละ 75.93 (ตารางที่ 6.5)

ตารางที่ 6.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	108	100.00
ชาย	65	60.19
หญิง	43	39.81
อายุ รวม	108	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	10	9.26
ระหว่าง 20 – 30 ปี	14	12.96
ระหว่าง 41 – 50 ปี	29	26.85
ระหว่าง 51 – 60 ปี	30	27.78
มากกว่า 60 ปี	25	23.15

ตารางที่ 6.5 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา รวม	108	100.00
ประถมศึกษา	44	40.74
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	13.89
มัธยมศึกษาตอนปลาย	23	21.30
ปวช.	2	1.85
ปวส. / อนุปริญญา	9	8.33
ปริญญาตรี	9	8.33
สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.56
อาชีพ รวม	108	100.00
ไม่ได้ทำงาน	15	13.89
เกษตรกร	38	35.19
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	9.26
พนักงานบริษัทเอกชน	2	1.85
รับจ้างทั่วไป	23	21.30
เจ้าของกิจการส่วนตัว	15	13.89
นักเรียน/นักศึกษา	3	2.77
แม่บ้าน	1	0.93
รองนายก	1	0.93
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	108	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	3	2.78
เจ้าหน้าที่ของ อปท.	7	6.48
ผู้นำชุมชน	16	14.81
ประชาชนในพื้นที่	82	75.93

2.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.6 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.40) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าจากโครงการในระดับมาก (4.33) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (4.48) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.6 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.33	มาก
1. ปริมาณน้ำที่ได้รับจากโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล	4.23	มาก
2. คุณภาพความสะอาดของน้ำที่ได้จากการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาล	4.19	มาก
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	4.57	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.48	มาก
1. ความคุ้มค่าของงบประมาณที่ได้รับจากโครงการนี้	4.50	มาก
2. ความคุ้มค่าของวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องจักรที่นำมาใช้ในโครงการ	4.50	มาก
3. ความคุ้มค่าของเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานในโครงการ	4.43	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.40	มาก

2.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินผล โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาล โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ประสานงานโครงการ และประชาชนผู้รับผลประโยชน์ พบว่าโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาล แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2561 โดยมีการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลแล้วเสร็จจำนวนทั้งสิ้น 12 แห่ง ตามคำร้องขอความอนุเคราะห์จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการ โดย

ประชาชนผู้รับผลประโยชน์มีความตระหนักและรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ในโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อบาดาล ทำให้เกิดผลลัพธ์ดังนี้

1. บรรเทาภัยแล้ง
2. ชุมชนมีน้ำใช้เพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอ
3. ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน เช่น จากเดิมที่ต้องจัดหาน้ำจากแหล่งอื่นและต้องกักเก็บน้ำซึ่งมีต้นทุนที่เพิ่มขึ้น หรือลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้ประมาณ 50% จากการเปลี่ยนมาใช้น้ำประปาหมู่บ้าน แทนการใช้น้ำจากการประปาส่วนภูมิภาค
4. ลดค่าใช้จ่ายในชุมชน เช่น บ่อเก่าที่มีการทรุดตัวหรือปริมาณน้ำที่ได้ไม่เพียงพอ นั้นทำให้เกิดต้นทุนค่าไฟที่สูงขึ้นถึง 30% - 40% เนื่องจากเครื่องสูบน้ำต้องทำงานหนักอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีความเสี่ยงที่เครื่องสูบน้ำจะเสียก่อนหมดอายุการใช้งาน
5. ลดค่าใช้จ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ในการขุดเจาะบ่อบาดาลเมื่อเทียบกับการจ้างเหมาในการขุดเจาะบ่อบาดาล ตามอัตรางานต่อหน่วยของทางสำนักงานที่ได้กำหนดไว้ และในบ่อที่ความลึกเกินกว่า 200 เมตรนั้นไม่สามารถจัดหาผู้รับเหมาได้ หรือ ในบางพื้นที่มีหมู่บ้านที่ขาดแคลนน้ำต้องขนส่งน้ำไปทุกวันอย่างน้อยวันละ 1 เทียว ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่อเทียวประมาณ 300-500 บาท และบางแห่งต้องผันน้ำมาจากภูเขาหรือแหล่งน้ำใกล้เคียงระยะทางประมาณ 1-2 กิโลเมตร

ประชาชนที่รับประโยชน์จากโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อบาดาล มีแนวความคิดไปในแนวทางเดียวกันว่า เป็นโครงการที่ยั่งยืนเนื่องจากน้ำเป็นปัจจัยหลักในการดำรงชีพ และเป็นระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนควรได้รับ และประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการนี้ในวงกว้าง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อบาดาล นั้นประสบความสำเร็จ โดยประชาชนส่วนใหญ่ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการได้ตระหนักถึงแนวปฏิบัติงานวิถีชุมชน โดยมีการดำเนินโครงการแบบมีส่วนร่วมระหว่าง องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และชุมชนซึ่งได้รับผลประโยชน์

2.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.7 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการขุดเจาะบ่อบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อบาดาลของ อบจ.ลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.40) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด ยกเว้นหัวข้อร่วมคิด กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6.7 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.40	มาก
- ร่วมคิด	4.58	มากที่สุด
- ร่วมทำ	4.44	มาก
- ร่วมทุน	3.68	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.69	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.63	มาก

2.5 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา/อุปสรรค

1. ขุดเจาะแล้วไม่พบน้ำ หรือพบน้ำแล้วไม่เพียงพอ
2. ขุดเจาะแล้วไม่สามารถใช้น้ำได้เนื่องจากไม่มีเครื่องดูดน้ำ ซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันและบางหมู่บ้านมีงบประมาณไม่เพียงพอ ต้องรอ อบท. หรือ อบจ.ในการจัดซื้อเครื่องดูดน้ำ
3. บางพื้นที่ขุดเจาะยากเนื่องจากเป็นหินแข็ง ทำให้หัวขุดเจาะหรืออะไหล่เสีย จึงใช้ระยะเวลาขุดเจาะมากกว่าปกติ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีเครื่องมือที่สามารถคาดคะเนหรือตรวจสอบได้ถึงแหล่งน้ำก่อนที่จะทำการขุดเจาะ หรือจัดให้มีการอบรมเพื่อได้รับการถ่ายทอดจากผู้มีประสบการณ์สูงในการทำงานด้านนี้
2. ควรมีการติดต่อสื่อสารให้เข้าใจกันระหว่าง อบจ. และ ผู้ขอความอนุเคราะห์ขุดเจาะบ่อบาดาล ถึงข้อจำกัดและเงื่อนไขต่าง ๆ ให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน หรือ มีการจัดเตรียมเครื่องดูดน้ำสำหรับบ่อบาดาลที่เข้าไปขุดเจาะ เพื่อให้สามารถใช้น้ำได้ทันทีที่ขุดเจาะเรียบร้อยแล้ว
3. จัดเตรียมอะไหล่และวัสดุสิ้นเปลืองในการเข้าขุดเจาะบ่อบาดาลในแต่ละพื้นที่อย่างเพียงพอ

2.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการทำงานบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ในระดับมากที่สุด ในระดับต่ำ และมีความคาดหวังในระดับมาก ในระดับอำเภอและระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.8)

ตารางที่ 6.8 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.29	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.14	มาก
ระดับจังหวัด	3.79	มาก
การศึกษา	4.33	มาก
ระดับตำบล	4.79	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.21	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การท่องเที่ยว	4.43	มาก
ระดับตำบล	4.86	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.29	มาก
ระดับจังหวัด	4.14	มาก
สาธารณสุข	4.38	มาก
ระดับตำบล	4.86	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.21	มาก
ระดับจังหวัด	4.07	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.45	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.29	มาก
ระดับจังหวัด	4.14	มาก

ตารางที่ 6.8 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.36	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.14	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.40	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.21	มาก
ระดับจังหวัด	4.07	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.43	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.29	มาก
ระดับจังหวัด	4.07	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.45	มาก
ระดับตำบล	4.93	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.29	มาก
ระดับจังหวัด	4.14	มาก

3. วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 61 ราย เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 86.89 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 13.11 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.34 รองลงมาคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี และมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 19.67 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.46 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 19.67 และ 14.75 ตามลำดับ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.41 ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.74 รองลงมาคือ ผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 26.23 (ตารางที่ 6.9)

ตารางที่ 6.9 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	61	100.00
ชาย	53	86.89
หญิง	8	13.11
อายุ รวม	61	100.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	8.20
ระหว่าง 20 – 30 ปี	8	13.11
ระหว่าง 41 – 50 ปี	12	19.67
ระหว่าง 51 – 60 ปี	24	39.34
มากกว่า 60 ปี	12	19.67
ระดับการศึกษา รวม	61	100.00
ประถมศึกษา	32	52.46
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	4.92
มัธยมศึกษาตอนปลาย	9	14.75
ปวช.	2	3.28
ปวส. / อนุปริญญา	3	4.92
ปริญญาตรี	12	19.67

ตารางที่ 6.9 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	61	100.00
เกษตรกร	46	75.41
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	8	13.11
พนักงานบริษัทเอกชน	2	3.28
รับจ้างทั่วไป	4	6.56
เจ้าของกิจการส่วนตัว	1	1.64
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	61	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	2	3.28
เจ้าหน้าที่ของ อปท	9	14.75
ผู้นำชุมชน	16	26.23
ประชาชนทั่วไป	34	55.74

3.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.10 แสดงระดับคุณค่าของประชาชนที่ได้รับจากวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (4.65) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.64) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อถนนมีคุณภาพสามารถสัญจรได้อย่างปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (4.67) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้องบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเหมาะสมกับโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก

ตารางที่ 6.10 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.64	มากที่สุด
1. รูปแบบการก่อสร้างถนนเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของชุมชน	4.79	มากที่สุด
2. การดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	4.66	มากที่สุด
3. ถนนมีคุณภาพสามารถสัญจรได้อย่างปลอดภัย	4.30	มาก
4. ประชาชนสามารถเดินทางได้อย่างปลอดภัย	4.52	มากที่สุด
5. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ถนนเส้นนี้	4.92	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.67	มากที่สุด
1. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเหมาะสมกับโครงการ	4.50	มาก
2. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่	4.63	มากที่สุด
3. มาตรฐานการก่อสร้างมีคุณภาพที่เหมาะสมกับงบประมาณที่ได้รับ	4.63	มากที่สุด
4. มาตรฐานความปลอดภัยของถนนที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ	4.75	มากที่สุด
5. คุณภาพของถนนที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ	4.75	มากที่สุด
6. ประชาชนได้รับประโยชน์จากโครงการฯ ดังกล่าว	4.75	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.65	มากที่สุด

3.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน ไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีการจัดสรรงบประมาณในส่วนวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน ในการก่อสร้างและปรับปรุงถนนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการสนับสนุนจำนวน 10 แห่ง ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จเพียง 8 แห่ง อีก 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลเวียงยองและเทศบาลตำบลบ้านกลาง ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้เนื่องจากปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้เสนอราคาวัสดุในการก่อสร้าง ส่งผลให้ต้องมีการระงับการก่อสร้างใน 2 แห่งที่เหลือ

การดำเนินการตามโครงการวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่าในโครงการที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 8 แห่งนั้น องค์การบริหารส่วน

จังหวัดลำพูนได้รับคำชมจากประชาชนในพื้นที่ในการเข้าไปปรับปรุงซ่อมแซมเส้นทาง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เป็นเส้นทางที่ใช้ในการสัญจรเพื่อการเกษตร และติดต่อประสานงานระหว่างชุมชน ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มรายได้และลดปัญหาความสูญเสียในการขนส่งพืชผลทางการเกษตรได้อีกด้วย ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ อีกทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีได้อย่างยั่งยืนให้กับประชาชนตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอีกด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เป็นโครงการฯ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการด้านสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานได้เป็นอย่างดีโครงการฯหนึ่ง ทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามผู้รับผิดชอบโครงการฯ ดังกล่าวควรมีการพิจารณาข้อผิดพลาดและสาเหตุในความล่าช้าของการดำเนินโครงการฯพร้อมขอสรุปในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาค่าที่จะเกิดขึ้นในปีงบประมาณถัดไป

3.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.11 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.30) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมดูแลรักษา กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6.11 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อวัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีศรुบา ฯ	4.30	มาก
- ร่วมคิด	4.34	มาก
- ร่วมทำ	4.25	มาก
- ร่วมทุน	3.80	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.57	มากที่สุด
- ร่วมดูแลรักษา	4.56	มากที่สุด

3.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. ปัญหาการชำรุดของเครื่องจักรกลไม่พร้อมที่จะใช้งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรในการซ่อมแซมเครื่องจักรกลไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ปฏิบัติ
3. ขาดแคลนอะไหล่ในการซ่อมแซมส่งผลให้การดำเนินงานก่อสร้างล่าช้า
4. ปัญหาข้อขัดแย้งและข้อร้องเรียนระหว่างผู้ค้าขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
5. ปัญหาการส่งมอบงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแล

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการดำเนินการตรวจ เช็ค และซ่อมแซมเครื่องจักรกลให้พร้อมก่อนออกปฏิบัติงาน เช่น ควรจัดให้มีการซ่อมบำรุงในช่วงเดือนกันยายน ของทุกปีงบประมาณเพื่อความพร้อมในปฏิบัติงาน
2. ควรมีการรับบุคลากรในตำแหน่งช่างซ่อมบำรุงเพิ่มเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาในระหว่างปฏิบัติงาน
3. ควรมีการดำเนินการจัดเตรียมวัสดุที่มีการสึกหลอบ่อยและต้องใช้เวลาในการจัดซื้อเป็นเวลานานเพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงาน
4. ควรมีการดำเนินการจัดซื้อวัสดุตามแบบที่ทางกองช่างเป็นผู้กำหนดเพื่อป้องกันปัญหาในเรื่องของมาตรฐานวัสดุเพื่อป้องกันการร้องเรียนระหว่างผู้ค้า
5. ภายหลังจากดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมถนนเป็นการเสร็จสิ้นแล้วควรมีการถ่ายโอนภาระงานในการดูแลถนนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั้นเป็นผู้ดูแลต่อไป

3.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ในระดับต่ำ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการศึกษา ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับต่ำ และระดับอำเภอ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด ด้านสาธารณสุข ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับต่ำ และระดับอำเภอ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ใน

ระดับตำบล มีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับอำเภอ และมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.12)

ตารางที่ 6.12 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.38	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.38	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การศึกษา	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การท่องเที่ยว	4.17	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.75	มาก
สาธารณสุข	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.08	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง

ตารางที่ 6.12 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง

4. โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 412 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.54 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.46 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 343 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.25 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.99 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 27.18 และ 18.93 ตามลำดับ ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 350 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.95 ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 346 รายคิดเป็นร้อยละ 83.98 (ตารางที่ 6.13)

ตารางที่ 6.13 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	412	100.00
ชาย	109	26.46
หญิง	303	73.54
อายุ รวม	412	100.00
ต่ำกว่า 20	343	83.25
ระหว่าง 31 – 40 ปี	14	3.40
ระหว่าง 20 – 30 ปี	22	5.34
ระหว่าง 41 – 50 ปี	24	5.83
ระหว่าง 51 – 60 ปี	8	1.94
มากกว่า 60 ปี	1	0.24

ตารางที่ 6.13 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา รวม	412	100.00
ประถมศึกษา	173	41.99
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	18.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย	112	27.18
ปวช.	15	3.64
ปวส. / อนุปริญญา	2	0.49
ปริญญาตรี	23	5.58
สูงกว่าปริญญาตรี	9	2.18
อาชีพ รวม	412	100.00
ไม่ได้ทำงาน	1	0.24
เกษตรกร	10	2.43
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	11	2.67
พนักงานบริษัทเอกชน	8	1.94
รับจ้างทั่วไป	17	4.13
เจ้าของกิจการส่วนตัว	6	1.46
นักเรียน/นักศึกษา	350	84.95
อื่น ๆ (ครูเอกชน ครูอัตราจ้าง)	9	2.18
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	412	100.00
ครูผู้ประสานงาน	17	4.13
นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ	346	83.98
ครูจากรุ่นที่ 8	7	1.70
ผู้ปกครอง	42	10.19

4.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.14 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.22) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าจากโครงการในระดับมาก (4.27) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก ทุกหัวข้อ

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (4.16) ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.14 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.27	มาก
1. การสร้างความตระหนักรู้/แรงกระตุ้น ถึงความสำคัญของประชาคมอาเซียน และเข้าถึงการสื่อสารภาษาและวัฒนธรรมจีน	4.18	มาก
2. การสร้างความร่วมมือ/ยกระดับ/พัฒนาการศึกษาระหว่าง อบจ. ลำพูน เครือข่ายสถานศึกษา จ.ลำพูน และสาธารณรัฐประชาชนจีน	4.12	มาก
3. การคัดเลือกนักศึกษาทุน เพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ณ มหาวิทยาลัยครูเน่ยเจียง สาธารณรัฐประชาชนจีน	4.29	มาก
4. การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน	4.46	มาก
5. การสร้างเครือข่ายทางการศึกษาระหว่างไทย-จีน เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ และด้านการท่องเที่ยว ในบริบท AEC	4.32	มาก
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.16	มาก
1. การประชุมการดำเนินงานโครงการ (1,500)	4.11	มาก
2. การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือและพิธีส่งมอบนักศึกษาจีน ให้กับสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ (50,000)	4.21	มาก
3. กิจกรรมการสัมมนาและการแข่งขันทักษะวิชาการ เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน (150,000)	4.21	มาก
4. ศึกษาดูงานแหล่งเรียนรู้ ด้านวัฒนธรรมไทย-จีน (550,000)	4.05	มาก
5. สรุปผลการดำเนินงานโครงการปัจฉิมนิเทศ และพิธีมอบเกียรติบัตร ให้แก่นักศึกษาจีน และสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ ส่งนักศึกษาจีน ณ สนามบินเชียงใหม่ (20,000)	4.21	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.22	มาก

4.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ในจังหวัดลำพูนดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ฯ ครูประสานงานโครงการ ฯ ครูจีนผู้ปกครอง และนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ พบว่าโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีนในจังหวัดลำพูน รุ่นที่ 7 ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว มีสถานศึกษาที่เข้าโครงการ ฯ จำนวนทั้งสิ้น 18 แห่ง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัดของโครงการที่ต้องการจำนวนสถานศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าภาคเรียนละ 15 แห่งในจังหวัดลำพูน เข้าร่วมโครงการ

การดำเนินการจัดโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของจังหวัดลำพูน พบว่า ได้มีความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน สถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และสถานศึกษาภายในจังหวัดลำพูน เพื่อยกระดับการศึกษาของ จังหวัดลำพูน ตามแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบา ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

1. นักเรียน นักศึกษา และประชาชนในจังหวัดลำพูนมีความรู้ความเข้าใจในภาษาและวัฒนธรรมจีน
2. การสร้างความร่วมมือทางด้านการพัฒนาการศึกษาระหว่าง อบจ.ลำพูน เครือข่ายสถานศึกษา จ.ลำพูน และสาธารณรัฐประชาชนจีน
3. มีนักศึกษาทุน ได้รับการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ณ มหาวิทยาลัยครูเนยเจียง สาธารณรัฐประชาชนจีน
4. การส่งเสริมการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน
5. การสร้างเครือข่ายทางการศึกษาระหว่างไทย-จีน เพื่อนำไปสู่ความร่วมมือทางด้านเศรษฐกิจ และด้านการท่องเที่ยว ในบริบท AEC
6. การสร้างความตระหนักรู้/แรงกระตุ้น ถึงความสำคัญของประชาคมอาเซียน
7. ประชาชนในสาธารณรัฐประชาชนจีน ได้รู้จัก จังหวัดลำพูนเพิ่มขึ้น
8. นักเรียนและนักศึกษา ในจังหวัดลำพูนสามารถนำความรู้ความเข้าใจในภาษาจีนไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

ดังนั้นสรุปได้ว่า โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีนของจังหวัดลำพูน เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการ โดยมีการร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับ มหาวิทยาลัยครูเนยเจียง เพื่อยกระดับ และพัฒนาการศึกษาของจังหวัดลำพูน โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่เด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูนได้รับสูงสุด เป็นโครงการที่ดีมีความยั่งยืน ควรดำเนินโครงการต่อไปเพื่อเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูน

4.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.15 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับปานกลาง (3.39) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมคิด กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับปานกลาง และหัวข้อร่วมทุน กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับน้อย

ตารางที่ 6.15 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	3.39	ปานกลาง
- ร่วมคิด	3.06	ปานกลาง
- ร่วมทำ	3.85	มาก
- ร่วมทุน	2.19	น้อย
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.08	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	3.79	มาก

4.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. การประชาสัมพันธ์ของโครงการไม่ทั่วถึงทุกโรงเรียน
2. การสื่อสารระหว่าง ครูจีนและนักเรียน
3. การต่อเนื่องของการสอนของครูจีนในแต่ละรุ่น
4. การปรับตัวในการดำเนินชีวิตของครูจีน
5. งบประมาณของโรงเรียนที่ต้องใช้ดูแลครูจีนมีน้อย
6. ระยะเวลาในการสอนของครูจีนน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการประชาสัมพันธ์ของโครงการให้ทั่วถึงและล่วงหน้าก่อนเริ่มโครงการ
2. ควรมีจัดตั้งฝ่ายให้คำปรึกษา แก่ทั้งโรงเรียน ครูผู้ประสานงาน ครูจีน และนักเรียน
3. ควรมีการจัดอบรมภาษาไทยให้ครูจีน เพื่อให้ครูจีนสามารถสื่อสารกับนักเรียนได้
4. ควรให้ทุกโรงเรียนมีครูไทยเป็นครูผู้ช่วยให้ครูจีน

5. ควรให้ทางโรงเรียนให้มีจัดทำสรุปของทางครูจีนในแต่ละรุ่นเพื่อให้รุ่นต่อไปมาทำการสอน
ได้ต่อเนื่อง
6. ควรให้มีงบประมาณในส่วนการดูแลครูจีนแก่โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ
7. ควรมีการประชุมสรุปพร้อมกันทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคใน
การจัดกิจกรรมครั้งต่อไป
8. ควรมีการแนะนำหรือพาครูจีนไปเที่ยวในจังหวัดลำพูนเพื่อให้ครูจีนรู้จักจังหวัดลำพูน
มากขึ้น
9. ควรมีกิจกรรมระหว่างครูจีนกับนักเรียนเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น
10. ควรเพิ่มเวลาในการสอนของครูจีน

4.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความ
คาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชนในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับ
ตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการศึกษา ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะใน
ระดับมากที่สุด ในระดับอำเภอและจังหวัด และมีความคาดหวังระดับมาก ในระดับตำบล ด้านโครงสร้าง
พื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ และด้านการทำนุบำรุง
ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับ
จังหวัด และมีความคาดหวังระดับมาก ในระดับตำบล และอำเภอ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ
ภัย ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล และมีความ
คาดหวังระดับมาก ในระดับอำเภอและจังหวัด และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมี
ความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด
(ตารางที่ 6.16)

ตารางที่ 6.16 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.48	มาก
ระดับตำบล	4.39	มาก
ระดับอำเภอ	4.44	มาก
ระดับจังหวัด	4.61	มากที่สุด

ตารางที่ 6.16 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การศึกษา	4.56	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.44	มาก
ระดับอำเภอ	4.56	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.67	มากที่สุด
การท่องเที่ยว	4.48	มาก
ระดับตำบล	4.44	มาก
ระดับอำเภอ	4.44	มาก
ระดับจังหวัด	4.56	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.48	มาก
ระดับตำบล	4.44	มาก
ระดับอำเภอ	4.44	มาก
ระดับจังหวัด	4.56	มากที่สุด
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.46	มาก
ระดับตำบล	4.39	มาก
ระดับอำเภอ	4.44	มาก
ระดับจังหวัด	4.56	มากที่สุด
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.63	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.61	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.61	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.67	มากที่สุด
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.52	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.56	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

ตารางที่ 6.16 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.52	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.56	มากที่สุด
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.46	มาก
ระดับตำบล	4.44	มาก
ระดับอำเภอ	4.44	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

5. โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน

5.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 109 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.96 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.04 ส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.99 ด้านการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบ การศึกษาในระดับระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.84 และ 11.93 ตามลำดับ ด้านอาชีพกลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.58 ด้านประเภทของ ผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 86.24 (ตารางที่ 6.17)

ตารางที่ 6.17 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	109	100.00
ชาย	48	44.04
หญิง	61	55.96
อายุ รวม	109	100.00
ต่ำกว่า 20	97	88.99
ระหว่าง 31 – 40 ปี	11	10.09
ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	0.92
ระดับการศึกษา รวม	109	100.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	13	11.93
มัธยมศึกษาตอนปลาย	63	57.80
ปวช.	12	11.01
ปวส. / อนุปริญญา	7	6.42
ปริญญาตรี	14	12.84

ตารางที่ 6.17 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	109	100.00
ไม่ได้ทำงาน	1	0.92
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3	2.75
รับจ้างทั่วไป	1	0.92
เจ้าของกิจการส่วนตัว	2	1.83
นักเรียน/นักศึกษา	102	93.58
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	109	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	1	0.92
คณะกรรมการโครงการ	14	12.84
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	94	86.24

5.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.18 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.35) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.54) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้น ความรู้และทักษะในการจัดระบบการจัดการสภาเด็กและเยาวชนของแกนนำและเยาวชน กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (4.17) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อค่าห้องประชุม (1,500) และหัวข้อค่าที่พัก (7,800) กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6.18 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน

ความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.54	มากที่สุด
1. การรวมตัวของเด็กและเยาวชนทั้งจังหวัดในการสร้างและจัดระบบเครือข่ายองค์กรเด็ก เพื่อการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชน	4.52	มากที่สุด
2. ความรู้และทักษะในการจัดระบบการจัดการสภาเด็กและเยาวชนของแกนนำและเยาวชน	4.46	มาก
3. จิตสำนึกที่ดี ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม	4.55	มากที่สุด
4. ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ในการจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคม	4.62	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายกิจกรรมของเด็กและเยาวชน	4.53	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.17	มาก
1. ค่าอาหารและเครื่องดื่ม (50,700)	3.80	มาก
2. ค่าวิทยากร (16,200)	4.20	มาก
3. ค่าห้องประชุม (1,500)	4.53	มากที่สุด
4. ค่าที่พัก (7,800)	4.53	มากที่สุด
5. ค่าพาหนะเดินทางจากสภาเด็กและเยาวชนทั้ง 8 อำเภอ (15,420)	4.07	มาก
6. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง (8,380)	3.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.35	มาก

5.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูนดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิง ลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ฯ ผู้ ประสานงานโครงการ ฯ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2561 มี ผู้เข้าร่วมการอบรมตามโครงการ ฯ จำนวนทั้งสิ้น 109 คน โดยแบ่งเป็นประธานสภาเด็กและเยาวชนจังหวัด ลำพูน และคณะกรรมการค่ายเด็กจำนวน 13 คน เด็กและเยาวชนทั้ง 8 อำเภอของจังหวัดลำพูนจำนวน 96 คน ซึ่งเป็นไปตามเป้าของตัวชี้วัดผลผลิตที่ต้องการจำนวนเด็กและเยาวชนเข้าร่วมกิจกรรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวน 114 คนของทั้ง 8 อำเภอในจังหวัดลำพูนเข้าร่วมอบรม

การดำเนินการจัดโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศึกยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่าได้มีความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน กับสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูน ตามแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศึกรูบา โดยการจัดทำโครงการค่ายพัฒนาศึกยภาพและเครือข่ายทุกระดับสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูน ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

1. เกิดการรวมตัวของเด็กและเยาวชนทั้งจังหวัดเพื่อการสร้างและจัดระบบเครือข่ายองค์กรเด็กในการขับเคลื่อนสภาเด็กและเยาวชน ระดับตำบล อำเภอและจังหวัด
2. แกนนำของเด็กและเยาวชนในแต่ละพื้นที่ได้มีความรู้และทักษะในการจัดระบบการจัดการสภาเด็กและเยาวชน
3. เด็กและเยาวชนทั้งจังหวัดมีจิตสำนึกที่ดี ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม
4. เด็กและเยาวชนทั้งจังหวัดมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ กล้าแสดงออกในการจัดทำกิจกรรมเพื่อสังคม
5. เด็กและเยาวชนทั้งจังหวัดมีการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายกิจกรรมของเด็กและเยาวชน
6. เกิดการจัดกิจกรรมของเด็กและเยาวชนโดยได้รับการสนับสนุนของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
7. เด็กและเยาวชนเกิดสำนึกรักท้องถิ่นของตนเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศึกยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการโดยมีการร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูน เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มเด็กและเยาวชนในจังหวัดให้มีการพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมเพื่อเป็นกำลังที่สำคัญในอนาคต โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศึกยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน เป็นโครงการที่ดีมีความยั่งยืน เพื่อประโยชน์แก่เด็กและเยาวชนของจังหวัดลำพูน

5.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.19 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศึกยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.44) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมคิด และหัวข้อร่วมดูแลรักษา กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6.19 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.44	มาก
- ร่วมคิด	4.46	มากที่สุด
- ร่วมทำ	4.50	มาก
- ร่วมทุน	4.16	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.50	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.57	มากที่สุด

5.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. เวลาในการจัดกิจกรรมที่มีน้อย
2. สถานที่ในการจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม
3. การเดินทางมาร่วมกิจกรรม
4. สภาพอากาศที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการทำกิจกรรม
5. การติดต่อประสานงานที่ติดขัดบ้างเล็กน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ของสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูนมากขึ้น
2. เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรให้คำปรึกษาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ แก่สภาเด็กและเยาวชนจังหวัดลำพูนมากขึ้น
3. ควรให้มีงบประมาณในการทำกิจกรรมของเด็กและเยาวชน ในจังหวัดลำพูนมากขึ้น
4. ควรมีการประชุมสรุปร่วมกันทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป

5.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ยกเว้น ความคาดหวังด้านสาธารณสุขที่พบว่ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในระดับอำเภอและระดับจังหวัด แต่มีความคาดหวังในระดับมาก ในระดับตำบล และความคาดหวังด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการท่องเที่ยว ที่พบว่ามีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ในระดับจังหวัด แต่มีความคาดหวังในระดับมาก ในระดับตำบลและระดับอำเภอ (ตารางที่ 6.20)

ตารางที่ 6.20 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.47	มาก
ระดับตำบล	4.33	มาก
ระดับอำเภอ	4.40	มาก
ระดับจังหวัด	4.67	มากที่สุด
การศึกษา	4.64	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.67	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.60	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.67	มากที่สุด
การท่องเที่ยว	4.49	มาก
ระดับตำบล	4.47	มาก
ระดับอำเภอ	4.40	มาก
ระดับจังหวัด	4.60	มากที่สุด
สาธารณสุข	4.53	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.47	มาก
ระดับอำเภอ	4.53	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.60	มากที่สุด

ตารางที่ 6.20 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.62	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.53	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.53	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.80	มากที่สุด
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.80	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.87	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.67	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.87	มากที่สุด
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.67	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.67	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.53	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.80	มากที่สุด
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.80	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.80	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.80	มากที่สุด
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.76	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.80	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.67	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.80	มากที่สุด

6. โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 34 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.41 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.59 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.12 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.18 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.12 ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.12 (ตารางที่ 6.21)

ตารางที่ 6.21 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	34	100.00
ชาย	7	20.59
หญิง	27	79.41
อายุ รวม	34	100.00
ต่ำกว่า 20	32	94.12
ระหว่าง 31 – 40 ปี	2	5.88
ระดับการศึกษา รวม	34	100.00
ประถมศึกษา	1	2.94
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	91.18
ปริญญาตรี	1	2.94
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.94
อาชีพ รวม	34	100.00
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2	5.88
นักเรียน/นักศึกษา	32	94.12
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	34	100.00
คณะกรรมการโครงการ	2	5.88
นักเรียน	32	94.12

6.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.22 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.38) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าจากโครงการในระดับมาก (4.45) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้น หัวข้อการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (4.31) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าในระดับมากทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.22 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา จังหวัดลำพูน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.45	มาก
1. การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการบริหารสถานศึกษา	4.75	มากที่สุด
2. ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษา	4.50	มาก
3. ความพร้อมทางการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีศักยภาพ เท่าเทียม และมีคุณภาพตามมาตรฐาน	4.25	มาก
4. การส่งเสริม/พัฒนาการศึกษา ในบริบทสังคมของ AEC	4.25	มาก
5. การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการการศึกษา โดยมีโรงเรียนเป็นฐาน	4.50	มาก
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.31	มาก
1. เงินอุดหนุนสำหรับส่งเสริมศักยภาพการจัดการศึกษาของท้องถิ่น (1,049,600)	4.50	มาก
2. เงินอุดหนุนสำหรับส่งเสริมศักยภาพการจัดการศึกษาของท้องถิ่น (ค่าปัจจัย พื้นฐานสำหรับนักเรียนยากจน) (102,000)	4.25	มาก
3. เงินอุดหนุนสำหรับสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2,557,760)	4.25	มาก
4. เงินที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้รายได้ตนตั้งงบประมาณให้สถานศึกษา (5,042,640)	4.25	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.38	มาก

จากตารางที่ 6.23 แสดงระดับคําค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการผ้าทอ โรงเรียนนาทราย วิทยาคม พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคําค่าในระดับมาก (4.50) เมื่อประเมินความคําค่าในแต่ละหัวข้อแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคําค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อคุณธรรม จริยธรรมตามหลักศาสนา และค่านิยมที่พึงประสงค์ หัวข้อเห็นคุณค่าของตนเอง มีวินัย ปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และหัวข้อการดำเนินชีวิตตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามกลุ่มตัวอย่างได้รับความคําค่าในระดับมาก

ตารางที่ 6.23 ระดับความคําค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการผ้าทอ โรงเรียนนาทรายวิทยาคม

ด้านความคําค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคําค่าของโครงการ	4.50	มาก
1. คุณธรรม จริยธรรมตามหลักศาสนา และค่านิยมที่พึงประสงค์	4.29	มาก
2. เห็นคุณค่าของตนเอง มีวินัย ปฏิบัติตนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.44	มาก
3. ความรู้/ความภาคภูมิใจ ในขนบธรรมเนียมประเพณีของบรรพชน คนเมืองลำพูน	4.65	มากที่สุด
4. การดำเนินชีวิตตามขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม	4.29	มาก
5. มีจิตสำนึกรักแผ่นดินถิ่นเกิดจังหวัดลำพูน เป็นพลเมืองที่ดีของชุมชนและของชาติ	4.68	มากที่สุด
6. มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจังหวัดลำพูน	4.59	มากที่สุด
7. การอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีจิตสาธารณะที่มุ่งทำประโยชน์และสร้างสิ่งที่ดีงามในชุมชนท้องถิ่น	4.56	มากที่สุด

6.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา จังหวัดลำพูนดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯและผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 3 สถานบันการศึกษา ได้แก่ โรงเรียนนาทราย อำเภอลี้ โรงเรียนบ้านป่าปวย อำเภอบ้านโฮ่ง และโรงเรียนบ้านป่าแป๋ อำเภอบ้านโฮ่ง โดยมีการจัดส่งงบสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาเป็นที่เรียบร้อย

การดำเนินโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน พบว่าได้มีความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน กับทางโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ ตามแนวนโยบายการ

ปฏิบัติงานวิถีครูบา เพราะผู้ดำเนินโครงการและผู้ได้รับผลประโยชน์ต่างมีส่วนร่วมในโครงการ โดยการจัดทำโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

1. นักเรียนได้รับโอกาสทางการศึกษาจนจบการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีคุณภาพอย่างเต็มตามศักยภาพและเท่าเทียมกัน
2. นักเรียนมีความรู้ด้านวิชาการ ควบคู่คุณธรรม
3. โรงเรียนได้รับงบประมาณในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนและชุมชน
4. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน
5. ชุมชนเห็นความสำคัญของการศึกษามากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน มีความสำคัญสำหรับนักเรียนและชุมชน ในจังหวัดลำพูน ถือว่าประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการโดยมีนักเรียนและชุมชนได้รับผลประโยชน์มากโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและเป็นธรรม จึงเป็นโครงการที่ดีมีความยั่งยืน สร้างประโยชน์ชุมชนของจังหวัดลำพูนเป็นอย่างมาก

6.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.24 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.35) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.24 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาจังหวัดลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.35	มาก
- ร่วมคิด	4.25	มาก
- ร่วมทำ	4.50	มาก
- ร่วมทุน	4.25	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.50	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.25	มาก

6.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. งบประมาณไม่เพียงพอ
2. งบประมาณเกิดการล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการชี้แจงเรื่องงบประมาณ ให้แก่โรงเรียน เช่นการเขียนแผนในการขอ งบประมาณ
2. ควรมีการประชุมกับทางโรงเรียนในเรื่องปัญหา และอุปสรรคเพื่อหาวิธีแก้ไข

6.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา และด้านสาธารณสุขในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ยกเว้น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยว ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.25)

ตารางที่ 6.25 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.08	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.25	มาก
การศึกษา	4.75	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.75	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.75	มากที่สุด

ตารางที่ 6.25 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การท่องเที่ยว	4.33	มาก
ระดับตำบล	4.25	มาก
ระดับอำเภอ	4.25	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
สาธารณสุข	4.75	มากที่สุด
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.75	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.75	มากที่สุด
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.33	มาก
ระดับตำบล	4.25	มาก
ระดับอำเภอ	4.25	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.25	มาก
ระดับตำบล	4.25	มาก
ระดับอำเภอ	4.25	มาก
ระดับจังหวัด	4.25	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.25	มาก
ระดับตำบล	4.25	มาก
ระดับอำเภอ	4.25	มาก
ระดับจังหวัด	4.25	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

7. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน

7.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 68 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.82 รองลงมาคือ ระหว่าง 51 – 60 ปี และมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.47 และ 14.71 ตามลำดับ ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.53 และ 14.71 ตามลำดับ ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.76 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32.35 และ 16.18 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับอบรม อสม. จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.29 (ตารางที่ 6.26)

ตารางที่ 6.26 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	68	100.00
ชาย	17	25.00
หญิง	51	75.00
อายุ รวม	68	100.00
ต่ำกว่า 20	1	1.47
ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	10.29
ระหว่าง 20 – 30 ปี	9	13.24
ระหว่าง 41 – 50 ปี	23	33.82
ระหว่าง 51 – 60 ปี	18	26.47
มากกว่า 60 ปี	10	14.71

ตารางที่ 6.26 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา รวม	68	100.00
ประถมศึกษา	25	36.76
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	11.76
มัธยมศึกษาตอนปลาย	16	23.53
ปวช.	5	7.35
ปวส. / อนุปริญญา	3	4.41
ปริญญาตรี	10	14.71
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1.47
อาชีพ รวม	68	100.00
ไม่ได้ทำงาน	1	1.47
เกษตรกร	25	36.76
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	11	16.18
พนักงานบริษัทเอกชน	2	2.94
รับจ้างทั่วไป	22	32.35
เจ้าของกิจการส่วนตัว	6	8.82
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.47
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	68	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	2	2.94
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	8	11.76
ผู้เข้ารับอบรม อสม.	58	85.29

7.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.27 แสดงระดับคุณค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.44) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าจากโครงการในระดับมาก (4.21) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากทุกหัวข้อ

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (4.67) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อได้รับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม และหัวข้อ วัสดุอุปกรณ์และเอกสารทั้งหมดที่ได้รับจากการอบรมมีความเหมาะสมกับองค์ความรู้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก

ตารางที่ 6.27 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.21	มาก
1. ท่านได้รับความรู้และทักษะจากการอบรมครั้งนี้	4.21	มาก
2. ท่านได้นำความรู้และทักษะดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.04	มาก
3. ท่านได้รับทราบถึงระบบการแพทย์ฉุกเฉินและหลักการปฐมพยาบาล และการกู้ชีพ	4.43	มาก
4. ท่านเข้าใจถึงกระบวนการจัดการชุมชนตามแนวทางวิถีชีวิตคนไทย	3.99	มาก
5. ท่านเข้าใจถึงหลักการ 3 อ 2 ส ในชุมชนตามวิถีครูบางงานหน้าหมู่ จิตอาสาพระราชชา	4.38	มาก
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.67	มากที่สุด
1. ได้รับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	4.38	มาก
2. วิทยากรที่เข้ามาอบรมให้กับ อสม. เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	4.75	มากที่สุด
3. จำนวนผู้ช่วยวิทยากรที่เข้ามาช่วยเหลือในการอบรมเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	5.00	มากที่สุด
4. วัสดุอุปกรณ์และเอกสารทั้งหมดที่ได้รับจากการอบรมมีความเหมาะสมกับองค์ความรู้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	4.50	มาก
5. งบประมาณด้านอาหารและสวัสดิการที่ได้รับในการอบรมครั้งนี้	4.75	มากที่สุด
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ความรู้ที่ได้รับ	4.63	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.44	มาก

7.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯและผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561 มีผู้เข้าร่วมการอบรมตามโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 375 คน จัดอบรมภายใน 8 อำเภอของจังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ยกเว้นจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมที่เข้าร่วมน้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามเป้าหมาย(จำนวน 400 คน) ซึ่งในส่วนนี้เป็นผลมาจากการประสานงานนัดหมายระหว่างผู้ประสานงานกับผู้เข้าร่วมการอบรมที่ยังขาดความชัดเจนในเรื่องของตารางกำหนดการในการจัดอบรม รวมถึงจำนวนที่เข้าอบรมตามโครงการไม่ได้มีการสำรองเมื่อผู้เข้าร่วมอบรมไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด ส่งผลกระทบต่อภาพรวมในการดำเนินโครงการฯตามวัตถุประสงค์ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้เข้าอบรมต่อชุมชนลดลง

ในส่วนของการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) พบว่ามี การดำเนินการตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อีกด้วย โดยผู้เข้าร่วมรับการอบรมมีความตระหนักและรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการจัดการอบรมรวมถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงาน 3 อ 2 ส ในชุมชนโดยวิถีครอบครัวบ้าน หมู่ จิตอาสาพระราชารวมถึงการเข้าใจถึงการจัดการเรื่องอาหารปลอดภัยภายในชุมชน การคุ้มครองผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน และที่สำคัญการอบรมถึงบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน การปฐมพยาบาลและการกู้ชีพ ทางผู้เข้าร่วมรับการอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับในการอบรมครั้งนี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ในเบื้องต้น เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อประสบเหตุฉุกเฉิน การกู้ชีพ (CPR) หากประเมินสภาพการณ์แล้วผู้ประสบอุบัติเหตุได้รับการช่วยเหลือโดยเร่งด่วนก็สามารถโทร 1669 ได้ทันที ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้ ตัวอย่างการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุซึ่งหน้าของ อสม. ของอำเภอแม่ทา ที่ได้เข้าร่วมในการอบรมครั้งนี้สามารถปฏิบัติงานกู้ชีพเบื้องต้นได้โดยใช้ทักษะและความรู้ที่ได้รับการอบรมทำให้สามารถช่วยชีวิตผู้ประสบอุบัติเหตุได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการและกระบวนการจัดการแบบมีส่วนร่วมในการบริการด้านสาธารณสุขระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนและสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ในการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร (อสม.)ในการช่วยเหลือชุมชนอย่างใกล้ชิด อีกทั้งยังเป็นการลดภาระด้านบุคลากรและลดงบประมาณในการดูแลรักษาสุขภาพ สุขภาวะของคนในชุมชนอีกด้วย

7.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.28 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (3.94) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.28 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีศรuba ฯ	3.94	มาก
- ร่วมคิด	3.91	มาก
- ร่วมทำ	4.22	มาก
- ร่วมทุน	3.46	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	3.81	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.29	มาก

7.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. การประสานงานนัดหมายการอบรมไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาของผู้เข้ารับการอบรม
2. การอบรมในวันที่อบรมมีระยะเวลานานและเลยระยะเวลาในการภารกิจในช่วงเย็นของแต่ละวัน
3. จำนวนผู้เข้าอบรมไม่สอดคล้องกับจำนวน อสม ในพื้นที่
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมไม่เพียงพอในการจัดอบรมส่งผลให้ระยะเวลาในการอบรมเกินกว่าที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประสานงานนัดหมายผู้เข้าร่วมอบรมอย่างชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบโครงการฯและผู้ประสานงานของหน่วยที่ปฏิบัติงานร่วมกันควรมีการกำหนดช่วงเวลาในการฝึกอบรม โดยเพิ่มการพิจารณาความสอดคล้องของช่วงเวลาภารกิจงานของชุมชนที่เข้าร่วมอบรมด้วย
3. ควรมีการพิจารณาจำนวนผู้เข้าอบรมให้สอดคล้องกับจำนวนของประชากรในชุมชนที่ อสม รับผิดชอบด้วย

4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ควรมีการพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างโครงการ เพื่อต่อยอดส่งเสริมในการพัฒนาบุคลากร (อสม.) ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ต่อไป

7.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการท่องเที่ยว ในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมาก ในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการศึกษา ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมาก ในระดับตำบล และระดับอำเภอ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด ด้านสาธารณสุข ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมาก ในระดับตำบล และระดับอำเภอ และประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล มีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับมาก ในระดับอำเภอ และมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณสุขในระดับปานกลาง ในระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.29)

ตารางที่ 6.29 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.38	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.38	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การศึกษา	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การท่องเที่ยว	4.17	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.75	มาก

ตารางที่ 6.29 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
สาธารณสุข	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.08	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.92	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.75	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	3.75	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง

8. โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย

8.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 27 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 88.89 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 11.11 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.04 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.33 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.52 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.96 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 18.52 ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.15 รองลงมาคือ ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.44 (ตารางที่ 6.30)

ตารางที่ 6.30 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	27	100.00
ชาย	3	11.11
หญิง	24	88.89
อายุ รวม	27	100.00
ต่ำกว่า 20	1	3.70
ระหว่าง 31 – 40 ปี	3	11.11
ระหว่าง 20 – 30 ปี	9	33.33
ระหว่าง 41 – 50 ปี	10	37.04
ระหว่าง 51 – 60 ปี	3	11.11
มากกว่า 60 ปี	1	3.70
ระดับการศึกษา รวม	27	100.00
ประถมศึกษา	5	18.52
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	14.81
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	22.22
ปวช.	2	7.41
ปวส. / อนุปริญญา	4	14.81
ปริญญาตรี	6	22.22

ตารางที่ 6.30 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	27	100.00
ไม่ได้ทำงาน	1	3.70
เกษตรกร	5	18.52
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	2	7.41
รับจ้างทั่วไป	17	62.96
เจ้าของกิจการส่วนตัว	1	3.70
นักเรียน/นักศึกษา	1	3.70
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	27	100.00
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	2	7.41
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	13	48.15
ประชาชนทั่วไป	12	44.44

8.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.31 แสดงระดับคุณค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (4.92) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.84) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (5.00) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.31 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.84	มากที่สุด
1. ท่านได้รับความรู้และทักษะจากการอบรมครั้งนี้	4.89	มากที่สุด
2. ท่านได้นำความรู้และทักษะดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงาน	4.78	มากที่สุด
3. ท่านสามารถนำความรู้ไปใช้ในการบำบัดฟื้นฟูผู้ป่วยที่อยู่ในระยะติดบ้าน ติดเตียงในชุมชนของท่านได้	4.81	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการถ่ายทอดภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยและสามารถนำไปใช้กับบุคคลในครอบครัวและบุคคลทั่วไปในชุมชนได้	4.81	มากที่สุด
5. การอบรมครั้งนี้ท่านได้รับประโยชน์และมีส่วนร่วมในกิจกรรม	4.89	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	5.00	มากที่สุด
1. ได้รับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	5.00	มากที่สุด
2. วิทยากรที่เข้ามาให้ความรู้กับผู้อบรมเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	5.00	มากที่สุด
3. วัสดุอุปกรณ์และเอกสารทั้งหมดที่ได้รับจากการอบรมมีความเหมาะสมกับองค์ความรู้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณการฝึกอบรม	5.00	มากที่สุด
4. งบประมาณด้านอาหารและสวัสดิการที่ได้รับในการอบรมครั้งนี้	5.00	มากที่สุด
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับองค์ความรู้ที่ได้รับ	5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.92	มากที่สุด

8.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมงดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง ระยะเวลาในการดำเนินการ 48 วัน ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2561 มีผู้เข้าร่วมการอบรมตามโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ลาออกระหว่างการอบรม 4 คน สำเร็จตามหลักสูตรจำนวน 26 คน มีผู้ประสานงานโครงการฯ 1 คน

การดำเนินการจัดโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง พบว่าได้มีความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน กับสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จัดทำโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง ทำให้เกิดผล ลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังกล่าว คือ มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพชุมชน และประชาชนที่สนใจ ได้รับการถ่ายทอดและเพิ่มพูนองค์ความรู้ สามารถจัดการสุขภาพชุมชน โดยใช้ภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยได้ ทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ และคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย รวมถึงการ ใช้องค์ความรู้ที่ได้รับในการช่วยเหลือผู้ป่วยติดเตียงและช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพชุมชน อีกทั้งยังสร้างรายได้เสริมให้กับผู้เข้าอบรมในการประกอบอาชีพนวดแผนไทยได้อีกด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินโครงการโดยมีการร่วมมือระหว่างองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลำพูนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน เพื่อส่งเสริมถ่ายทอดและเพิ่มพูนองค์ความรู้ ผู้ที่ผ่าน การอบรมสามารถจัดการสุขภาพชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยได้ ทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ คุ้มครองภูมิ ปัญญาการแพทย์แผนไทยและมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

8.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.32 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์ แผนไทย พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด (4.68) เมื่อพิจารณา รายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.32 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.68	มากที่สุด
- ร่วมคิด	4.74	มากที่สุด
- ร่วมทำ	4.70	มากที่สุด
- ร่วมทุน	4.63	มากที่สุด
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.67	มากที่สุด
- ร่วมดูแลรักษา	4.67	มากที่สุด

8.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. ผู้อบรมลาออกระหว่างการอบรมทำให้เสียโอกาสในงบประมาณที่จัดสรรในโครงการฯ ดังกล่าว
2. สถานที่ที่ใช้ในการอบรมไม่สะดวกกับผู้เข้ารับการอบรมในส่วนของที่พัก
3. งบประมาณในการจัดอบรมไม่เพียงพอต่อภารกิจการอบรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรในการอบรมรวมถึงระบบการดูแลผู้เข้าอบรมระหว่างการอบรม เช่น เป็นบุคคลที่ผ่านการพิจารณาของโรงพยาบาลสุขภาพชุมชนนั้นมีความพร้อมที่จะเข้ารับการอบรม
2. ควรมีการพิจารณาเพิ่มงบประมาณในส่วนของเบี้ยเลี้ยงให้กับผู้เข้ารับการอบรมเพื่อลดภาระของผู้เข้ารับการอบรมและลดการเสียโอกาสด้านงบประมาณที่เกิดจากการลาออกระหว่างการอบรม
3. สถานที่พักอาศัยในช่วงระหว่างเข้ารับการอบรมควรมีความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจส่วนตัว

8.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.33)

ตารางที่ 6.33 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	5.00	มากที่สุด
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	5.00	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	5.00	มากที่สุด

หมายเหตุ: กลุ่มตัวอย่างไม่แสดงความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ

9. เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด

9.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 24 ราย เป็นเพศหญิง และเพศชาย คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ระหว่าง 41 – 50 ปี และระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.83 และ 16.67 ตามลำดับ ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือ ไม่ได้ทำงาน และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 16.67 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เข้ารับการฟื้นฟู จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ อปท. คิดเป็นร้อยละ 45.83 (ตารางที่ 6.34)

ตารางที่ 6.34 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	24	100.00
ชาย	12	50.00
หญิง	12	50.00
อายุ รวม	24	100.00
ต่ำกว่า 20	0	0.00
ระหว่าง 31 – 40 ปี	4	16.67
ระหว่าง 20 – 30 ปี	3	12.50
ระหว่าง 41 – 50 ปี	5	20.83
ระหว่าง 51 – 60 ปี	3	12.50
มากกว่า 60 ปี	9	37.50
ระดับการศึกษา รวม	24	100.00
ประถมศึกษา	13	54.17
ปวส. / อนุปริญญา	1	4.17
ปริญญาตรี	9	37.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4.17

ตารางที่ 6.34 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	24	100.00
ไม่ได้ทำงาน	8	33.33
เกษตรกร	4	16.67
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	10	41.67
รับจ้างทั่วไป	2	8.33
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	24	100.00
เจ้าหน้าที่ อปท	11	45.83
ผู้เข้ารับบริการฟื้นฟู	13	54.17

9.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.35 แสดงระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (4.84) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.95) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุ้มค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (4.73) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อวัสดุก่อสร้างที่ใช้ในการก่อสร้างเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก

ตารางที่ 6.35 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.95	มากที่สุด
1. สภาพแวดล้อมภายหลังการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณที่พักอาศัย	4.92	มากที่สุด
2. สภาพที่พักอาศัยภายหลังได้รับการปรับปรุง	4.96	มากที่สุด
3. ท่านได้รับความสะดวกสบายจากการปรับปรุงครั้งนี้	4.96	มากที่สุด
4. ระดับคุณภาพการดำรงชีวิตของท่านในปัจจุบันดีขึ้น	4.96	มากที่สุด
5. สมาชิกภายในครอบครัวมีความสุขมากขึ้น	4.96	มากที่สุด

ตารางที่ 6.35 (ต่อ)

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.73	มากที่สุด
1. วัสดุก่อสร้างที่ใช้ในการก่อสร้างเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ	4.33	มาก
2. แบบโครงสร้างที่ได้รับจากโครงการฯเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ	4.67	มากที่สุด
3. แบบโครงสร้างที่ได้รับจากโครงการฯ ตรงตามความจำเป็นของผู้พิการเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ	4.67	มากที่สุด
4. การใช้ประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้พิการ	5.00	มากที่สุด
5. คุณภาพชีวิตของผู้พิการที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าวเมื่อเทียบกับงบประมาณที่ได้รับ	5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.84	มากที่สุด

9.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดลำพูน ดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 31 กันยายน 2561 มีผู้พิการยื่นคำร้องผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวนทั้งสิ้น 38 ราย ได้รับการอนุมัติให้ความช่วยเหลือจำนวน 34 ราย กระจายอยู่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จำนวน 11 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 5 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองลำพูน อำเภอแม่ทา อำเภอป่าซาง อำเภอบ้านธิ และอำเภอบ้านโฮ่ง

การดำเนินการโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดลำพูน พบว่าได้มีความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกันจัดตั้งกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดลำพูน จัดทำโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดลำพูน ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการฯ ในการยกระดับความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของผู้พิการได้ดีขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามโครงการฯ ดังกล่าวยังขาดความคล่องตัวในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้พิการเนื่องด้วยมีกระบวนการในการพิจารณาที่ล่าช้าจากปัญหาต่าง ๆ หลายประการ เช่น กระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ที่ไม่ทั่วถึงและชัดเจน ขั้นตอนการพิจารณาที่ซับซ้อนส่งผลให้ใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัตินานเกินไป คณะกรรมการและคณะกรรมการของกองทุนควรมีการสรุปบทเรียนและปัญหาในการปฏิบัติการเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่สามารถแก้ไขปัญหาการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงและความล่าช้าในการพิจารณาอนุมัติให้ความช่วยเหลือผู้พิการ

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัดลำพูน เป็นโครงการที่ดี มีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพในการช่วยเหลือผู้พิการอย่างไรก็ตามคณะผู้บริหารกองทุนและคณะอนุกรรมการควรที่จะมีการปรับปรุงแก้ไขในกระบวนการประชาสัมพันธ์โครงการฯ กระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือได้รวดเร็วและถูกต้องตามหลักเกณฑ์ของกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัดลำพูน เพราะเป็นโครงการฯ ที่มีประโยชน์ต่อสังคมและเป็นการช่วยเหลือชุมชนในการยกระดับชีวิตของผู้พิการได้อย่างยั่งยืนต่อไป

9.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.36 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัด พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.39) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมรับผลประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 6.36 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัด

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครอบครัว ฯ	4.39	มาก
- ร่วมคิด	4.25	มาก
- ร่วมทำ	3.92	มาก
- ร่วมทุน	3.83	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	5.00	มากที่สุด
- ร่วมดูแลรักษา	4.96	มาก

9.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. โครงการกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระระดับจังหวัดลำพูนขาดการประชาสัมพันธ์และขาดการกระบวนชี้แจงในเอกสารคำร้องขอที่ชัดเจน
2. การพิจารณาอนุมัติให้ความช่วยเหลือผู้พิการล่าช้า ส่งผลให้ผู้พิการบางรายเสียชีวิตในระหว่างขั้นตอนการก่อสร้างปรับปรุงที่อยู่อาศัย
3. ปัญหารูปแบบการก่อสร้างที่ช่างในพื้นที่ไม่สามารถก่อสร้างตามแบบได้
4. ปัญหาในการปรับแก้แบบ ปร.5 ส่งผลให้งบประมาณในการก่อสร้างสูงกว่างบประมาณที่ได้รับการพิจารณาช่วยเหลือ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าว ผ่านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำพูน ในการช่วยประชาสัมพันธ์โครงการฯ
2. มีรูปแบบเอกสารคำร้องขอความช่วยเหลือที่ชัดเจนพร้อมระบุหลักเกณฑ์ในเอกสารดังกล่าวให้ชัดเจน
3. มีการกำหนดมาตรฐานของรูปแบบในการก่อสร้างเพื่อให้ง่ายในการอนุมัติงบประมาณให้สอดคล้องกัน
4. ควรมีการพิจารณาการเบิกจ่ายหรือดำเนินการจัดซื้อวัสดุในการก่อสร้างให้มีความคล่องตัวในการเบิกจ่ายมากกว่าเดิม

9.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการรักษาความสงบปลอดภัย ในชุมชน และด้านการท่องเที่ยวในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล มีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ในระดับอำเภอ ส่วนในระดับจังหวัดมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับปานกลาง ด้านสาธารณสุข ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล ส่วนในระดับอำเภอ และระดับจังหวัดมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล และระดับอำเภอ ส่วนในระดับจังหวัดมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก (ตารางที่ 6.37)

ตารางที่ 6.37 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.17	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การศึกษา	4.17	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง

ตารางที่ 6.37 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การท่องเที่ยว	4.17	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
สาธารณสุข	4.33	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.33	มาก
ระดับจังหวัด	3.67	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.67	มากที่สุด
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.78	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	4.22	มาก
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.17	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.22	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	3.67	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.33	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.33	มาก
ระดับจังหวัด	3.67	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.33	มาก
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.33	มาก
ระดับจังหวัด	3.67	มาก

10. โครงการไหว้ป่ารมีสาครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ

10.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการไหว้ป่ารมีสาครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 477 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.33 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.67 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 218 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.98 และ 13.00 ตามลำดับ ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.77 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.56 และ 13.00 ตามลำดับ ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.65 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.79 และ 7.34 ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 375 รายคิดเป็นร้อยละ 78.62 (ตารางที่ 6.38)

ตารางที่ 6.38 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	477	100.00
ชาย	194	40.67
หญิง	283	59.33
อายุ รวม	477	100.00
ต่ำกว่า 20	218	45.70
ระหว่าง 31 – 40 ปี	81	16.98
ระหว่าง 20 – 30 ปี	49	10.27
ระหว่าง 41 – 50 ปี	26	5.45
ระหว่าง 51 – 60 ปี	62	13.00
มากกว่า 60 ปี	41	8.60
ระดับการศึกษา รวม	477	100.00
ประถมศึกษา	142	29.77
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	13.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย	141	29.56
ปวช.	16	3.35
ปวส. / อนุปริญญา	50	10.48
ปริญญาตรี	49	10.27
สูงกว่าปริญญาตรี	17	3.56

ตารางที่ 6.38 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	477	100.00
ไม่ได้ทำงาน	31	6.50
เกษตรกร	40	8.39
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	42	8.81
พนักงานบริษัทเอกชน	61	12.79
รับจ้างทั่วไป	35	7.34
เจ้าของกิจการส่วนตัว	34	7.13
นักเรียน/นักศึกษา	213	44.65
ข้าราชการบำนาญ	21	4.40
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	477	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	4	0.84
คณะกรรมการโครงการ	7	1.47
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	375	78.62
นักท่องเที่ยว	91	19.08

10.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.39 แสดงระดับคุณค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.15) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.54) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการมีส่วนร่วมในการสืบสาน อนุรักษ์ และส่งเสริมประเพณี และหัวข้อการระลึกถึงคุณความดีของครูบาฯ กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (3.75) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก ทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.39 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.54	มากที่สุด
1. ความสามัคคีของคนในชุมชน	4.47	มาก
2. การมีส่วนร่วมในการสืบสาน อนุรักษ์ และส่งเสริมประเพณี	4.62	มากที่สุด
3. การตระหนัก/ปลูกฝัง การทำความดี	4.47	มาก
4. การระลึกถึงคุณความดีของครูบา ฯ	4.66	มากที่สุด
5. แนวทางในการดำเนินชีวิตโดยยึดหลักธรรม คำสอนของครูบา ฯ	4.48	มาก
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	3.75	มาก
1. ค่าใช้จ่ายการตกแต่งสถานที่ (300,000)	3.82	มาก
2. ค่าเช่า หรือค่าบริการ อาทิ เครื่องเสียง เวที เป็นต้น (300,000)	3.76	มาก
3. ค่าเงินรางวัลการประกวด (450,000)	3.79	มาก
4. ค่ามหรสพ การแสดง และการประชาสัมพันธ์ (300,000)	3.70	มาก
5. ค่าตอบแทนคณะกรรมการตัดสิน (25,000)	3.73	มาก
6. ค่าโล่หรือถ้วยรางวัล (25,000)	3.76	มาก
7. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นและเกี่ยวข้อง (100,000)	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.15	มาก

10.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ ดังกล่าว ใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯและผู้เข้าร่วมงาน พบว่าโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ ได้ดำเนินกิจกรรมที่วัดดอยติ ไปเมื่อวันที่ 10 - 11 มิถุนายน 2561 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย(สอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2561 – 2564) ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้าน การพัฒนาเมืองวัฒนธรรม สู่อุสาหกรรมชุมชนสร้างสรรค์) เพื่อระลึกถึงคุณงามความดีของท่านครูบาเจ้าศรีวิชัย และส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา ดำเนินชีวิตตามหลักคำสอนของท่านครูบาเจ้าศรีวิชัย โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนจังหวัดลำพูนและใกล้เคียง ไม่ต่ำกว่า 3,000 คนมาร่วมสืบสานประเพณีอันดีงาน (จากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบโครงการมีผู้มาร่วมงานไม่ต่ำกว่า 3,000 คน)

โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย ถือได้ว่าเป็นโครงการที่สำคัญมากของจังหวัดลำพูน โดยมีการร่วมกันทุกฝ่ายทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ประชาชนของจังหวัดลำพูนทุกคนเป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครูบาฯ การจัดทำโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

1. การระลึกถึงคุณงามความดีของท่านครูบาเจ้าศรีวิชัย
2. ร่วมสืบสานอนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีที่ดิงงานของจังหวัดลำพูน
3. เกิดความสามัคคีในชุมชน
4. เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนกับภาครัฐ
5. สร้างความตระหนัก/ปลูกฝัง การทำความดี
6. ประชาชนได้มีโอกาสในการทำบุญร่วมกัน (เป็นงานบุญประจำปีของชาวลำพูน)
7. ประชาชนทั่วไปรู้จักท่านครูบาเจ้าศรีวิชัยมากขึ้นกว่าเดิม
8. ประชาชนยึดหลักธรรมคำสอนของท่านครูบาเจ้าศรีวิชัยเป็นแนวทางในการดำเนิน

ชีวิต

9. เกิดการส่งเสริมการท่องเที่ยวในจังหวัดลำพูน

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย ถือได้ว่าเป็นโครงการที่ดี มีความยั่งยืน และมีความสำคัญต่อประชาชนชาวจังหวัดลำพูนเป็นอย่างมาก ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างประชาชนและหน่วยงานภาครัฐ เกิดประโยชน์ต่อชุมชนทั้งทางจิตใจและเศรษฐกิจของจังหวัดลำพูน

10.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.40 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (3.20) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก ทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมคิดและหัวข้อร่วมทุน กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับน้อย

ตารางที่ 6.40 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	3.20	มาก
- ร่วมคิด	1.56	น้อย
- ร่วมทำ	4.34	มาก
- ร่วมทุน	2.30	น้อย
- ร่วมรับผลประโยชน์	3.87	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	3.92	มาก

10.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง
2. สถานที่จัดงานมีความคับแคบ
3. มีปัญหาเกี่ยวกับที่จอดรถไม่เพียงพอและการจัดการจราจรไม่ดีพอ
4. ห้องน้ำมีน้อย/ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุ
5. มีฝนตกทำให้ลำบากในการดำเนินโครงการและการมาร่วมงาน
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อย
7. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกทิศทางมีน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงทั้งจังหวัดลำพูนและจังหวัดใกล้เคียง
2. ควรมีการจัดแผนผังของงานเพื่อให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้น
3. ควรมีการปรับปรุงที่จอดรถให้เพียงพอและเป็นระเบียบมากขึ้น
4. ควรมีการจัดการจราจรให้ดีขึ้นรวมถึงก่อนวันงานด้วย
5. ควรเพิ่มห้องน้ำและห้องน้ำคนชรา
6. ควรมีการจัดเต็นท์ให้เพียงพอ
7. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
8. ควรมีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายบอกทิศทางให้ชัดเจนและมากขึ้น
9. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้วัดดอยติเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชม
10. ควรมีการประชาสัมพันธ์งานไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวสนใจมาเที่ยวงาน
11. ควรมีการสรุปงานถึงปัญหาต่าง ๆ ของทุกฝ่ายเพื่อแก้ไขในครั้งต่อไป

10.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชนในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการศึกษา ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับอำเภอและจังหวัด และมีความคาดหวังระดับมาก ในระดับตำบล ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ และด้านการทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับจังหวัด และมีความคาดหวังระดับมาก ในระดับตำบล และอำเภอ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมากที่สุด ในระดับตำบล และมีความ

คาดหวังระดับมาก ในระดับอำเภอและจังหวัด และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.41)

ตารางที่ 6.41 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.43	มาก
ระดับตำบล	4.55	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.42	มาก
ระดับจังหวัด	4.33	มาก
การศึกษา	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.24	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.42	มาก
การท่องเที่ยว	4.34	มาก
ระดับตำบล	4.36	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.36	มาก
สาธารณสุข	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.33	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.33	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.38	มาก
ระดับตำบล	4.33	มาก
ระดับอำเภอ	4.39	มาก
ระดับจังหวัด	4.42	มาก

ตารางที่ 6.41 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.27	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.39	มาก
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.33	มาก
ระดับตำบล	4.30	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.39	มาก
การทํานุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.33	มาก
ระดับตำบล	4.30	มาก
ระดับอำเภอ	4.33	มาก
ระดับจังหวัด	4.36	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.43	มาก
ระดับตำบล	4.36	มาก
ระดับอำเภอ	4.48	มาก
ระดับจังหวัด	4.45	มาก

11. โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน จังหวัดลำพูน (พ็อนหรือญชัย)

11.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือญชัย) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 44 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 97.73 และเพศชาย ร้อยละ 2.27 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.91 รองลงมาคือ ระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.55 ด้านการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.36 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละเท่ากันคือ ร้อยละ 18.18 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.09 รองลงมาคือ เจ้าของกิจการส่วนตัว และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ 15.91 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.64 (ตารางที่ 6.42)

ตารางที่ 6.42 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	44	100.00
ชาย	1	2.27
หญิง	43	97.73
อายุ รวม	44	100.00
ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	4.55
ระหว่าง 51 – 60 ปี	13	29.55
มากกว่า 60 ปี	29	65.91
ระดับการศึกษา รวม	44	100.00
ประถมศึกษา	8	18.18
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	13.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	18.18
ปวส. / อนุปริญญา	4	9.09
ปริญญาตรี	16	36.36
สูงกว่าปริญญาตรี	2	4.55

ตารางที่ 6.42 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	44	100.00
เกษตรกร	5	11.36
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	6	13.64
รับจ้างทั่วไป	7	15.91
เจ้าของกิจการส่วนตัว	11	25.00
ข้าราชการบำนาญ	15	34.09
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	44	100.00
เจ้าหน้าที่ของ อบจ.	2	4.55
คณะกรรมการโครงการ	3	6.82
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	39	88.64

11.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.43 แสดงระดับคําค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูชัย) พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก (4.27) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้วพบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคําค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.53) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด ในหัวข้อ การฟื้นฟูอนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนคร และการตระหนักถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย ของเยาวชนและคนในชุมชน กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมาก ในหัวข้อ การเกิดความร่วมมือในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย ระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน และการต่อยอดของชุมชนในการดำเนินงาน/กิจกรรมส่งเสริมทุนทางวัฒนธรรมชุมชน บนพื้นฐานของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคําค่าด้านงบประมาณในระดับมาก (4.00)

ตารางที่ 6.43 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือภูชัย)

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.53	มากที่สุด
1. การฟื้นฟู อนุรักษ์ สืบสาน และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย	4.57	มากที่สุด
2. การตระหนักถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย ของเยาวชนและคนในชุมชน	4.61	มากที่สุด
3. การเกิดความร่วมมือในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย ระหว่างภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน	4.48	มาก
4. การต่อยอดของชุมชนในการดำเนินงาน/กิจกรรมส่งเสริมทุนทางวัฒนธรรมชุมชน บนพื้นฐานของศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของนครหรือภูชัย	4.48	มาก
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.00	มาก
1. ค่าอาหารกลางวัน อาหารว่าง และเครื่องดื่ม ในวันที่ 24-25 มกราคม 2561 (32,000)	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.27	มาก

11.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือภูชัย) ดังกล่าวโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการฯ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ผู้ประสานงานโครงการฯและผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือภูชัย) ได้ดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมการพ่อนหรือภูชัยไปเมื่อวันที่ 24 - 25 มกราคม 2561 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย(ตามแผนพัฒนาสามปี)ที่ต้องการให้เยาวชนและประชาชนในจังหวัดลำพูนได้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมการพ่อนหรือภูชัย ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งมีผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

การพ่อนหรือภูชัยถือได้ว่าเป็นการพ่อนที่มีเอกลักษณ์ ซึ่งเป็นศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูนโดยเฉพาะ โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหรือภูชัย) เกิดจากการร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

และกลุ่มช่างฟ้อนหรือภูษาย เป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติงานวิถีครอบครัว ดังนั้นการจัดทำโครงการฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูษาย) ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้

1. มีการอนุรักษ์ ฟ้อนฟู สืบสาน เผยแพร่การฟ้อนหรือภูษาย
2. ชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูน
3. เกิดการต่อยอดจากทุนทางวัฒนธรรม
4. เกิดความสามัคคี การมีส่วนร่วมของประชาชนและภาครัฐในการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูน
5. เด็กและเยาวชนได้ร่วมทำกิจกรรมกับผู้สูงอายุ
6. ผู้สูงอายุได้ออกกำลังกาย และมีความสุข
7. เกิดเครือข่ายวัฒนธรรม กลุ่มเครือข่ายช่างฟ้อนหรือภูษาย
8. เผยแพร่การฟ้อนหรือภูษาย ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายแก่ประชาชนในจังหวัดลำพูนและจังหวัดอื่น ๆ

ดังนั้นสรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูษาย) เป็นโครงการที่ดีส่งเสริมการมีส่วนร่วม ปลุกจิตสำนึกของประชาชนในการบำรุงรักษา สืบสานศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูน ควรมีการจัดโครงการต่อไป ทำให้เกิดความยั่งยืน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมต่อไปในอนาคต

11.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.44 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูษาย) พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (3.80) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.44 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นที่บ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พื่อนหรือภูชัย)

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	3.80	มาก
- ร่วมคิด	3.84	มาก
- ร่วมทำ	4.23	มาก
- ร่วมทุน	3.27	มาก
- ร่วมรับผลประโยชน์	3.55	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.09	มาก

11.5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค

1. ระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่พอ
2. งบประมาณสนับสนุนไม่เพียงพอ
3. ไม่มีชุดและอุปกรณ์ที่เพียงพอและถูกต้อง
4. การรับรู้การพื่อนหรือภูชัยที่ถูกต้องมีน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการจัดกิจกรรมสืบสานศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูนให้มากขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูนให้มากขึ้น
3. ให้มีงบประมาณในการพัฒนาศิลปวัฒนธรรมของจังหวัดลำพูนให้มากขึ้น
4. มีการสนับสนุนในเรื่องอื่น ๆ นอกจากการอบรม เช่น ชุดของนางรำ การเดินทางไปแสดงที่ต่าง ๆ

11.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.45)

ตารางที่ 6.45 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การศึกษา	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การท่องเที่ยว	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
สาธารณสุข	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

ตารางที่ 6.45 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.50	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

12. โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปีนพระสกุลลำพูน)

12.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม และผลสัมฤทธิ์ของโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปีนพระสกุลลำพูน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 29 ราย เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.41 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.59 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.72 รองลงมาคือ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.83 ด้านการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.28 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.14 ด้านอาชีพกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.83 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และเจ้าของกิจการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 27.59 และ 20.69 ตามลำดับ ด้านประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสมาชิกกลุ่มปิ่นพระ จำนวน 27 รายคิดเป็นร้อยละ 93.10 (ตารางที่ 6.46)

ตารางที่ 6.46 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ รวม	29	100.00
ชาย	8	27.59
หญิง	21	72.41
อายุ รวม	29	100.00
ระหว่าง 41 – 50 ปี	1	3.45
ระหว่าง 51 – 60 ปี	15	51.72
มากกว่า 60 ปี	13	44.83
ระดับการศึกษา รวม	29	100.00
ประถมศึกษา	14	48.28
มัธยมศึกษาตอนต้น	7	24.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	6.90
ปวช.	1	3.45
ปวส. / อนุปริญญา	2	6.90
ปริญญาตรี	2	6.90
สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.45

ตารางที่ 6.46 (ต่อ)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ รวม	29	100.00
เกษตรกร	13	44.83
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1	3.45
รับจ้างทั่วไป	8	27.59
เจ้าของกิจการส่วนตัว	6	20.69
ข้าราชการบำนาญ	1	3.45
ประเภทของผู้เข้าร่วมโครงการ รวม	29	100.00
สมาชิกกลุ่มปั่นพระ	27	93.10
ประธานชมรมปั่นพระ	1	3.45
ผู้ประสานงาน	1	3.45

12.2 ความคุ้มค่าของโครงการ

จากตารางที่ 6.47 แสดงระดับคุณค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั่นพระสกุลลำพูน) พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุด (4.81) เมื่อประเมินความคุ้มค่าในแต่ละด้านแล้ว พบว่า

ด้านความคุ้มค่าของโครงการ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าจากโครงการในระดับมากที่สุด (4.62) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับความคุ้มค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อมีรายได้เพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมอบรม กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าในระดับมาก

ด้านความคุ้มค่าของงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าด้านงบประมาณในระดับมากที่สุด (5.00) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับคุณค่าในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ

ตารางที่ 6.47 ระดับความคุ้มค่าของประชาชนที่ได้รับจากโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.62	มากที่สุด
1. ท่านมีความรู้และทักษะในการปั้นพระเพิ่มขึ้น	4.59	มากที่สุด
2. เพิ่มโอกาสและทางเลือกในการประกอบอาชีพมากขึ้น	4.52	มากที่สุด
3. มีรายได้เพิ่มขึ้นหลังจากเข้าร่วมอบรม	4.24	มาก
4. ท่านใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	4.69	มากที่สุด
5. ได้รับความรู้ด้านการสืบสานภูมิปัญญา และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.93	มากที่สุด
6. มีศูนย์การเรียนรู้ ศิลปวัฒนธรรม ตามแนววิถีพุทธ ประจำตำบลป่าสัก	4.76	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	5.00	มากที่สุด
1. ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม (18,359)	5.00	มากที่สุด
2. ค่าอาหาร เครื่องดื่ม (16,250)	5.00	มากที่สุด
3. ค่าวิทยากร (18,000)	5.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.81	มากที่สุด

12.3 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการดำเนินการติดตามและประเมินผลโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน) โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) เป็นเครื่องมือในการประเมินโครงการ ทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้ประสานงานโครงการ และผู้เข้าร่วมรับการอบรม พบว่าโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน) ดำเนินการแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2561

โดยมีผู้เข้าอบรมตามโครงการจำนวนทั้งสิ้น 27 คน จัดอบรม ณ.ที่ทำการกลุ่มปั้นพระ หมู่ที่ 3 ตำบลป่าสัก อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ซึ่งเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ยกเว้นจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมที่เข้าร่วมมีมากกว่าที่กำหนดไว้ตามเป้าหมาย 2 คน จากที่กำหนดเป้าหมายไว้ 25 คน เนื่องจากมีผู้สนใจในโครงการมากขึ้น มีผลทำให้วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรมไม่เพียงพอ เช่น แม่พิมพ์ชุดพระ เป็นต้น

ในส่วนการดำเนินกิจกรรมฝึกอบรมต่อยอดการขับเคลื่อนทุนทางวัฒนธรรมชุมชนตำบลป่าสัก ภายใต้โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระ

สกุลลำพูน) พบว่ามีการดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการ โดยผู้เข้าอบรมมีความตระหนักและรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ในการจัดอบรม โดยมีผลลัพธ์ดังนี้

1. มีรายได้เสริมและเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ครอบครัว
2. การได้รับความรู้ด้านการสืบสานภูมิปัญญา และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
3. ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
4. มีความรู้และทักษะในการปั้นพระเพิ่มขึ้น
5. เป็นการต่อยอดและยกระดับทุนทางวัฒนธรรม
6. เพิ่มโอกาสและทางเลือกในการประกอบอาชีพมากขึ้น

ซึ่งหลังจากอบรมแล้วนั้นตัวผู้เข้าอบรมมีความรู้และทักษะในการปั้นพระเพิ่มขึ้น มีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และมีรายได้เสริม เพิ่มจากรายได้ปกติอีกทั้งยังมีส่วนร่วมในการสืบสานภูมิปัญญาและศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยรู้สึกว่าคุณค่า มีความอดทน ใจเย็น มีสมาธิ สุขภาพจิตดีขึ้น อีกทั้งยังส่งผลต่อชุมชนและสังคมโดยเป็นการสืบสานวัฒนธรรมชุมชน เผยแพร่ของดีของชุมชนและของดีเมืองลำพูน(พระสกุลลำพูน) ให้เป็นที่รู้จัก มีศูนย์การเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม อัตลักษณ์พื้นถิ่น เกิดความสามัคคีในชุมชน และความเป็นอยู่ของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการดีขึ้น โดยประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีรายได้เพิ่มขึ้นเฉลี่ย 3,000 บาท/คน ตามระยะเวลาและกำลังความสามารถในการปั้นของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีแนวความคิดว่าโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) นั้นเป็นโครงการที่ยั่งยืนเนื่องจากเป็นการสืบสานภูมิปัญญา และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น และยังเป็นการเผยแพร่ของดีของชุมชนและของดีเมืองลำพูน(พระสกุลลำพูน) ให้เป็นที่รู้จัก เป็นของฝาก ของที่ระลึกและกำลังจะขอยื่นเป็นสินค้า OTOP อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีความมั่นคงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งประชาชนที่เข้าร่วมโครงการยังมีแนวคิดว่าควรมีการต่อยอดโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเข้ามาสานต่อโครงการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความยั่งยืน มีการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือหลักสำคัญในการผลิต เช่น เตาเผาพลังงานต่ำ มีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ และเทคนิคใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง พัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อก้าวสู่สากล และทำเป็นสินค้า OTOP

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ากิจกรรมฝึกอบรมต่อยอดการขับเคลื่อนทุนทางวัฒนธรรมชุมชนตำบลป่าสัก ภายใต้โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) นั้นประสบความสำเร็จ โดยประชาชนทั้งหมดที่เข้าร่วมโครงการได้ตระหนักถึงแนวปฏิบัติงานวิถีครูบาฯ โดยมีการดำเนินโครงการแบบมีส่วนร่วมระหว่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เทศบาลตำบลป่าสัก กลุ่มปั้นพระสกุลลำพูน และชุมชน

12.4 การมีส่วนร่วมของประชาชน

จากตารางที่ 6.48 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน) พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.01) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุด ในการร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมดูแลรักษา มีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากในการร่วมคิด และมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับน้อยในการร่วมทุน

ตารางที่ 6.48 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน)

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถึศรฐา ฯ	4.01	มาก
- ร่วมคิด	4.17	มาก
- ร่วมทำ	4.55	มากที่สุด
- ร่วมทุน	1.90	น้อย
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.76	มากที่สุด
- ร่วมดูแลรักษา	4.66	มากที่สุด

12.5 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอในการฝึกอบรม และในการทำการผลิตจริง
2. งบประมาณที่จำกัดและเงินทุนหมุนเวียนในกลุ่มมีน้อยไม่เพียงพอ ซึ่งเครื่องปั้นดินเผาต้องใช้เวลาและขั้นตอนในการผลิต จำเป็นต้องมีเงินทุนสำรองในการทำผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ
3. เตาอบเก่าทำให้สิ้นเปลืองพลังงานและไม่เพียงพอ
4. ตลาดที่มีอยู่ปริมาณการขายค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้งานอย่างเพียงพอ
2. ควรมีการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
3. ควรมีการจัดซื้อเตาอบใหม่แบบประหยัดพลังงาน เพื่อได้ชิ้นงานที่มากขึ้น มีคุณภาพและประหยัดต้นทุน
4. มีการส่งเสริมด้านการตลาด

5. จัดให้มีการฝึกอบรมในทุก ๆ ปี เพื่อพัฒนาฝีมือและทักษะ รูปลักษณ์ใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์
6. ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมมากขึ้น

12.6 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะ ด้านการทำงานบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีในระดับมากที่สุด ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในระดับตำบล และมีความคาดหวังในระดับมาก ในระดับอำเภอและระดับจังหวัด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ด้านการท่องเที่ยว และด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากในระดับตำบล และมีความคาดหวังในระดับปานกลาง ในระดับอำเภอและระดับจังหวัด และด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ประชาชนมีความคาดหวังในระดับปานกลางทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด (ตารางที่ 6.49)

ตารางที่ 6.49 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ 9 ด้าน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.17	มาก
ระดับตำบล	4.50	มาก
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การศึกษา	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การท่องเที่ยว	3.67	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	3.50	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง

ตารางที่ 6.49 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
สาธารณสุข	3.67	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	3.50	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	3.50	ปานกลาง
ระดับตำบล	3.50	ปานกลาง
ระดับอำเภอ	3.50	ปานกลาง
ระดับจังหวัด	3.50	ปานกลาง
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.00	มาก
ระดับตำบล	4.00	มาก
ระดับอำเภอ	4.00	มาก
ระดับจังหวัด	4.00	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	5.00	มากที่สุด
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	5.00	มากที่สุด
ระดับจังหวัด	5.00	มากที่สุด
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.67	มากที่สุด
ระดับตำบล	5.00	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.50	มาก
ระดับจังหวัด	4.50	มาก

13. โครงการบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

13.1 การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

จากตารางที่ 6.50 แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมาก (4.11) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละหัวข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อร่วมทุน กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมต่อโครงการในระดับปานกลาง

ตารางที่ 6.50 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

การมีส่วนร่วม	คะแนน	ผลการประเมิน
การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ	4.11	มาก
- ร่วมคิด	3.92	มาก
- ร่วมทำ	4.35	มาก
- ร่วมทุน	3.42	ปานกลาง
- ร่วมรับผลประโยชน์	4.40	มาก
- ร่วมดูแลรักษา	4.43	มาก

13.2 ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ลำพูน

ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า ด้านการศึกษา ด้านการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข ด้านบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพในระดับมาก ทั้งในระดับตำบล ระดับอำเภอ และระดับจังหวัด ยกเว้นด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดในระดับตำบล (ตารางที่ 6.51)

ตารางที่ 6.51 ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ลำพูน

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
โครงสร้างพื้นฐาน	4.42	มาก
ระดับตำบล	4.54	มากที่สุด
ระดับอำเภอ	4.41	มาก
ระดับจังหวัด	4.32	มาก
การศึกษา	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.24	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.41	มาก
การท่องเที่ยว	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.35	มาก
ระดับอำเภอ	4.27	มาก
ระดับจังหวัด	4.32	มาก
สาธารณสุข	4.30	มาก
ระดับตำบล	4.32	มาก
ระดับอำเภอ	4.27	มาก
ระดับจังหวัด	4.30	มาก
บริการทางสังคมและสวัสดิการ	4.34	มาก
ระดับตำบล	4.30	มาก
ระดับอำเภอ	4.35	มาก
ระดับจังหวัด	4.38	มาก
การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	4.32	มาก
ระดับตำบล	4.27	มาก
ระดับอำเภอ	4.30	มาก
ระดับจังหวัด	4.38	มาก

ตารางที่ 6.51 (ต่อ)

ความคาดหวังของประชาชน	คะแนน	ผลการประเมิน
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.34	มาก
ระดับตำบล	4.30	มาก
ระดับอำเภอ	4.35	มาก
ระดับจังหวัด	4.38	มาก
การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี	4.38	มาก
ระดับตำบล	4.35	มาก
ระดับอำเภอ	4.38	มาก
ระดับจังหวัด	4.41	มาก
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	4.45	มาก
ระดับตำบล	4.41	มาก
ระดับอำเภอ	4.49	มาก
ระดับจังหวัด	4.46	มาก

บทที่ 7

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1) การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริการส่วนจังหวัดลำพูน และการประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

จากการประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน งบประมาณประจำปี 2561 โดยประยุกต์ใช้รูปแบบ CIPP ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท โดยมีคุณค่าเป็นแกนกลางหลักของการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินโครงการ สรุปได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถประชาชนบนรากฐานทุนทางวัฒนธรรมชุมชน ประกอบด้วย ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น มีจำนวนโครงการที่ดำเนินงานจริง 55 โครงการ ซึ่งจากสัมภาษณ์หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ สรุปได้ว่า

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่ามีการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เนื่องจากมีโครงการบางโครงการที่มีการจัดโครงการทับซ้อนกัน แต่อย่างไรก็ตามแต่ละโครงการมีการกำหนดหลักการและเหตุผลที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของนายก อบจ. และมีการกำหนดประเด็นปัญหาที่ค่อนข้างชัดเจน รวมถึงมีการตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพตามความเหมาะสมในแต่ละโครงการ ได้แก่ แผนงานด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

ในส่วนของปัจจัยนำเข้าตามโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่า มีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ค่อนข้างมีความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรในบางโครงการเท่านั้น อีกทั้งมีเพียงบางแผนงานที่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ อาทิเช่น

แผนงานการศึกษาที่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ระบบการประสานงานล่าช้า เนื่องจากต้องสื่อสารกับระดับชุมชนทำให้ต้องมีการใช้เวลายาวนาน อีกทั้งอุปสรรคที่พบเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีจำนวนบุคลากรค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนแต่ละยุทธศาสตร์ และบางพื้นที่ในการจัดโครงการกิจกรรมอยู่ห่างไกล ด้านทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่บรรจุในอัตราจ้างเหมา ส่งผลทำให้ขาดความต่อเนื่องการดำเนินโครงการในแต่ละปี เนื่องจากสออบติดหน่วยงานที่อื่น ๆ ปัญหาด้านความทับซ้อนในการจัด

กิจกรรม กับหน่วยงานระดับจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ โครงการงานวันเด็กแห่งชาติประจำปี อีกทั้งมีปัญหาในการเบิกจ่าย

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการในแต่ละแผนงาน ส่วนเกิดจาก ทรัพยากร ระยะเวลา และมีความซ้ำซ้อนในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก

แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดมีจำนวนน้อย ซึ่งทำให้ต้องรับงานมากเกินไป ส่งผลทำให้โครงการและกิจกรรมของหน่วยงานไม่บรรลุผลในเวลาที่กำหนด อีกทั้งระบบในการจัดซื้อจัดจ้างแบบใหม่ (E-BIDING) ไม่สามารถแสดงข้อมูลที่เข้ารับการประมูลโครงการได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

แผนงานปลัด ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ บางโครงการมีความทับซ้อนในการจัดกิจกรรม กับหน่วยงานระดับจังหวัด และหน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ โครงการจัดงานวันท้องถิ่นไทย(รัฐพิธี ท้องถิ่นจัดงานแทน) เป็นต้น ดังนั้นจึงควรมีการประสานงานหรือตรวจสอบกับหน่วยงานภายนอกก่อนการเริ่มจัดทำโครงการ และควรค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ หลังจากจัดทำโครงการแล้ว

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลผลิตที่เกิดกำหนดในวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ พบปัญหาเพียงแต่ยังขาดความชัดเจนในการเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ เนื่องจากจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้เข้าร่วมโครงการ อีกทั้งบางโครงการหากไม่มีการดำเนินงานในปีนั้น ๆ ควรจำเป็นต้องพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก หรือปรับเปลี่ยนโครงการต่อไป

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาภูมินิเวศวัฒนธรรมและอารยสถาปัตย์ ประกอบด้วย ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น มีจำนวนโครงการที่ดำเนินงานจริง 42 โครงการ ซึ่งจากสัมภาษณ์หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ สรุปได้ว่า

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

มีการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เนื่องจากมีการกำหนดหลักการและเหตุที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของนายก อบจ. และมีการกำหนดประเด็นปัญหาที่ชัดเจน รวมถึงมีการตัวชี้วัดที่เชิงปริมาณและคุณภาพตามความเหมาะสมของโครงการ

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

ในส่วนของปัจจัยนำเข้าตามโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า มีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ มีเพียงบางแผนงานที่มีอุปสรรคในการดำเนินโครงการ อาทิเช่น แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ผู้รับเหมาในการก่อสร้างถนนลาดยางคอนกรีตเสริมเหล็ก ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดมีจำนวนน้อย ซึ่งมีเพียง 3 ราย

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการในแต่ละแผนงาน ส่วนเกิดจาก ทรัพยากร ระยะเวลา และมีความซ้ำซ้อนในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก ดังนั้นจึงควรมีการประสานงานหรือตรวจสอบกับหน่วยงานภายนอกก่อนการเริ่มจัดทำโครงการ และควรค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ หลังจากจัดทำโครงการแล้ว

แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ผู้รับเหมาที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบในการจัดซื้อจัดจ้างแบบใหม่ (E-BIDING) ไม่สามารถแสดงข้อมูลที่เข้ารับการประมูลโครงการได้อย่างชัดเจน เป็นต้น

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลผลิตที่เกิดกำหนดในวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่แผนงานเคหะและชุมชนซึ่งอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของกองช่างมีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ไม่แล้วเสร็จตามกำหนดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาเมืองวัฒนธรรม ศูนย์เศรษฐกิจชุมชนสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น มีจำนวนโครงการที่ดำเนินงานจริง 30 โครงการ ซึ่งจากสัมภาษณ์หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ สรุปได้ว่า

1. การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

มีการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เนื่องจากมีการกำหนดหลักการและเหตุที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของนายก อบจ. และมีการกำหนดประเด็นปัญหาที่ชัดเจน รวมถึงมีการตัวชี้วัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพตามความเหมาะสมของโครงการ

2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

ในส่วนของปัจจัยนำเข้าตามโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า มีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ

แผนงานการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ บุคลากรในกองการศึกษาแผนงานศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ ซึ่งอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของกองการศึกษาและสำนักงานปลัดมีจำนวนไม่เพียงพอ

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ สรุปได้ว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการในแต่ละแผนงาน ส่วนใหญ่เกิดจาก ทรัพยากร ระยะเวลา และความซ้ำซ้อนในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก ดังนั้นจึงควรมีการประสานงานหรือตรวจสอบกับหน่วยงานภายนอกก่อนการเริ่มจัดทำโครงการ และควรค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ หลังจากจัดทำโครงการแล้ว

แผนงานการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ระเบียบการเบิกจ่ายมีความล่าช้า ในส่วนของกองการศึกษาแผนงานศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ ซึ่งอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของกองการศึกษาและสำนักงานปลัด และบุคลากรมีจำนวนไม่สอดคล้องจำนวนภาระงานที่ต้องรับผิดชอบทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P)

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลผลิตที่เกิดกำหนดในวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้

โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลผลิตที่เกิดกำหนดในวัตถุประสงค์ของโครงการ พบว่า ผลการดำเนินงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่พบปัญหาด้านความต่อเนื่องของโครงการของกองการศึกษาเนื่องมาจากบุคลากรย้ายสังกัด

2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพของงานบริการ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2.1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.00 โดยการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 ส่วนด้านที่ได้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านช่องทางในการให้บริการ ได้ระดับความพึงพอใจ 4.25 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00

ในส่วนของโครงการที่ได้ทำการประเมินความพึงพอใจทั้งหมด 12 โครงการนั้น พบว่า โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยเป็นงานที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด) รองลงมา คือ โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบี้ยน และวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 91.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมาก

ที่สุด) โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 91.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหริภุญชัย) คิดเป็นร้อยละ 89.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 88.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก) วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 86.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก) โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 86.40 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.32 อยู่ในระดับมาก) โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 86.00 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมาก) โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) คิดเป็นร้อยละ 84.20 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมาก) โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 81.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก) และ โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ คิดเป็นร้อยละ 79.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ (ตารางที่ 7.1)

2.2 การประเมินความคาดหวังของประชาชน

การประเมินความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังในภาพรวมต่อการดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คือ 4.30 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยการดำเนินงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นด้านที่ประชาชนมีความคาดหวังมากที่สุด คือ 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.40 ส่วนด้านประชาชนมีความคาดหวังน้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ช่องทางในการให้บริการ ได้คะแนนความคาดหวัง 4.22 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.40

ในส่วนของโครงการที่ได้ทำการประเมินความคาดหวังทั้งหมด 12 โครงการนั้น พบว่า โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยเป็นงานที่ประชาชนมีความคาดหวังมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด) รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนหริภุญชัย) คิดเป็นร้อยละ 91.60 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 89.20 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก) โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 88.20 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.41 อยู่ในระดับมาก) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 84.80 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมาก) โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน และเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 84.60 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย

4.23 อยู่ในระดับมาก) โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 84.40 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.20 อยู่ในระดับมาก) โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ คิดเป็นร้อยละ 83.60 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก) โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน) คิดเป็นร้อยละ 82.40 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก) วัสดุเชื้อเพลิงและล้อเลื่อนสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 81.20 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก) และโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 76.60 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ (ตารางที่ 7.1)

2.3 การประเมินคุณภาพของงานบริการ

การประเมินคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (0.10) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ

ในส่วนของโครงการที่ได้ทำการประเมินความคาดหวังทั้งหมด 12 โครงการนั้น พบว่า โครงการที่มีคุณภาพของงานบริการมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ มีจำนวน 7 โครงการ คือ โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (0.49) โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน (0.47) เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด (0.36) โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน (0.35) วัสดุเชื้อเพลิงและล้อเลื่อนสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน (0.27) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน (0.19) และโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปิ่นพระสกุลลำพูน) (0.09) ตามลำดับ

โครงการที่มีคุณภาพของงานบริการน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ มีจำนวน 5 โครงการ คือ โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนทริภูญชัย) (-0.10) โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน (-0.14) โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ (-0.19) โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย (-0.24) และโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน (-0.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 7.1 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวัง ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

	โครงการ	ความพึง พอใจ	ความ คาดหวัง	ผลต่าง
1	โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่อง เกเบี่ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.69	4.20	0.49
2	โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนา บ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน	4.58	4.23	0.35
3	วัสดุเชื้อเพลิง และหล่อลื่น สำหรับ ใช้กับ เครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน	4.33	4.06	0.27
4	โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน	4.08	4.41	-0.33
5	โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ เด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน	4.32	4.46	-0.14
6	โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหาร สถานศึกษาของจังหวัดลำพูน	4.43	4.24	0.19
7	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัด ลำพูน	4.30	3.83	0.47
8	โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย	4.76	5.00	-0.24
9	เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อ สุขภาพระดับจังหวัด	4.59	4.23	0.36
10	โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ	3.99	4.18	-0.19
11	โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสาน วัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นใน จังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูญชัย)	4.48	4.58	-0.10
12	โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทาง วัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั่นพระสกุล ลำพูน)	4.21	4.12	0.09
	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.30	0.10

3) ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

3.1 ความคุ้มค่าของโครงการ

ระดับความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้ระดับความคุ้มค่าในภาพรวมเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 โดยประชาชนได้รับความคุ้มค่าของโครงการเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และได้รับความคุ้มค่าของงบประมาณเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.60 (ตารางที่ 7.2)

ตารางที่ 7.2 ระดับความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

ด้านความคุ้มค่า	คะแนน	ผลการประเมิน
ความคุ้มค่าของโครงการ	4.55	มากที่สุด
ความคุ้มค่าของงบประมาณ	4.48	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม (ทั้ง 2 ด้าน)	4.51	มากที่สุด

3.2 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

จากการศึกษา โดยดำเนินการติดตามและประเมิน โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ ดังกล่าว พบว่าโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย 11 โครงการ ไม่บรรลุเป้าหมาย 1 โครงการ

การดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ พบว่า มีประโยชน์ต่อประชาชนในจังหวัดลำพูน ทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ ดังต่อไปนี้

1. ลดรายจ่าย เพิ่มรายได้ ให้แก่ประชาชนในจังหวัดลำพูน
2. เพิ่มคุณภาพชีวิต และยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในจังหวัดลำพูน
3. แก้ไขปัญหา และความเดือดร้อนของประชาชนในจังหวัดลำพูน
4. สร้างความสะดวก สบาย และความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในจังหวัดลำพูน
5. เกิดการมีส่วนร่วมของ ภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และประชาชนในจังหวัดลำพูน
6. เกิดการสร้างกลุ่มเครือข่ายของประชาชนในจังหวัดลำพูน
7. สร้างความสามัคคีในชุมชน
8. พัฒนาศักยภาพ และความรู้ ให้แก่ประชาชนในจังหวัดลำพูน
9. ทำให้ประชาชนในจังหวัดลำพูน มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรม
10. ประชาชนในจังหวัดลำพูนร่วมกัน สืบสานอนุรักษ์ และเผยแพร่ ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ของจังหวัดลำพูน และนำไปต่อยอดทุนทางวัฒนธรรม

ดังนั้นสรุปได้ว่า โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์มากสำหรับประชาชนในจังหวัดลำพูน มีความยั่งยืน ดำเนินโครงการเพื่อประชาชนในจังหวัดลำพูน ให้ประชาชนในจังหวัดลำพูนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

4) ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรกล ที่ใช้ในภารกิจในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
2. การจัดสรรจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจงานตามโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน อีกทั้งยังขาดทักษะ ความรู้ และความเข้าใจ ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
3. การจัดสรรงบประมาณในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ ๆ กระทบต่อการดำเนินงานส่งผลให้ระยะเวลาของโครงการ ๆ ล่าช้า
4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนยังขาดการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนของประชาชนที่ของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของแต่ละโครงการ ๆ
5. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความชำนาญและทักษะในภารกิจที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายงบประมาณที่เพิ่มขึ้น เช่น โครงการขุดเจาะบ่อบาดาล
6. ประเด็นข้อร้องเรียนในกระบวนการจัดซื้อวัสดุก่อสร้าง ทำให้มีการยุติการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อแผนการปฏิบัติงานให้เกิดความล่าช้า ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
7. ขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ การประชุมสรุปโครงการฯ และรายงานการปฏิบัติงานของโครงการ ๆ ส่งผลให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดข้อมูลในตัดสินใจเพื่อการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างเพียงพอ โดยการดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการดำเนินงานและกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน และมีผลสัมฤทธิ์ของโครงการฯ ที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในจังหวัดลำพูนมากที่สุด

2. ควรมีการจัดการด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์โครงการบริการสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนให้กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯ ให้รับรู้และเข้าถึง ข้อมูลของโครงการฯ ได้อย่างชัดเจนและทั่วถึง โดยมีการดำเนินการผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ องค์กร ปากครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน เครือข่ายประชาชนในจังหวัดลำพูน เพื่อช่วยในการกระจายข่าวสาร และได้รับประโยชน์จากโครงการฯ ต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมากที่สุด

3. ควรมีการจัดเตรียม ซ่อมแซม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือชนิดต่าง ๆ ที่มีความ จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมมากที่สุดและมีจำนวนที่เพียงพอในโครงการฯ ต่าง ๆ เพื่ อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีกระบวนการจัดซื้อจัดหาพัสดุ และกระบวนการซ่อมบำรุง ให้มี การดำเนินการที่รวดเร็วเพื่อลดปัญหาความล่าช้าและความขาดแคลนวัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ตามภารกิจ

4. ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในโครงการฯ ต่าง ๆ ให้มี จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อภารกิจ รวมถึงทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ การปฏิบัติงานมีความราบรื่น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากที่สุดโครงการฯ นั้น

5. ควรมีการประชุมผู้รับผิดชอบโครงการฯ ก่อนและหลังการดำเนินโครงการฯ มีการจัดทำ รายงานสรุปโครงการฯ โดยมีสาระสำคัญเรื่องผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และ แนวทางการแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ในระดับของผู้บริหารต่อไป

อภิปรายผล

1) การประเมินยุทธศาสตร์การพัฒน่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และการประเมินผลสำเร็จของ โครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณสุขที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2561

การประเมินแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามยุทธศาสตร์ขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดำเนินการประเมินตามแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตามเอกสารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และเอกสารสรุปค่าใช้จ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ของกองคลัง ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2561 ส่งผลให้บางโครงการอยู่ ระหว่างการเบิกจ่ายงบประมาณ เนื่องจากยังไม่ถึงระยะเวลาสิ้นสุดของปีงบประมาณ หรือมีอุปสรรค บางอย่างที่ไม่สามารถดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานได้ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบโครงการต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน โดยไม่ได้วิเคราะห์การจัดซื้อครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักร รายจ่ายประจำปี เช่น เงินเดือนประจำ เป็นต้น พบว่า การดำเนินโครงการต่าง ๆ ของ

แต่ละหน่วยงานส่วนใหญ่มีการจัดทำข้อเสนอโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวน 97 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 55 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.70 ส่วนโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวน 120 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 42 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 35 และส่วนโครงการของยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวน 46 โครงการ ดำเนินการได้จริงจำนวน 26 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 56.52

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้มีการดำเนินโครงการตามแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีการบรรลุแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 3 มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การดำเนินโครงการตามแผนงานของยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 เนื่องจากการดำเนินโครงการตามแผนงานยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่วนใหญ่เป็นโครงการประจำปีที่สามารถกำหนดกิจกรรม กลุ่มเป้าหมาย และตัวชี้วัด ได้อย่างชัดเจน โดยโครงการที่วางแผนส่วนใหญ่มีกองการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการในการดำเนินงาน เช่น โครงการส่งเสริมประเพณีแห่แค่หลวง อำเภอบ้านโฮ่ง, โครงการจัดงานประเพณีสงกรานต์พระพุทธรูปตากฟ้า และ โครงการส่งเสริมประเพณีสงกรานต์วัดพระธาตุวัดพระธาตุหริภุญชัย เป็นต้น อย่างไรก็ตามมีการดำเนินการและเบิกจ่ายงบประมาณโครงการตามแผนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 น้อยที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าโครงการที่วางแผนตามยุทธศาสตร์ที่ 2 มีความเกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรม สิ่งก่อสร้าง ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินโครงการมากกว่า 1 ปี โดยเฉพาะแผนงานที่เกี่ยวกับการซ่อมแซมถนนลาดยางแบบพาราแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ที่ประสบปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างกับผู้รับเหมา นอกจากนี้การดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่วนมากพบปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากทรัพยากร งบประมาณ และมีความซ้ำซ้อนในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก

2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพของงานบริการ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2.1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คิดเป็นร้อยละ 88.00 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับมาก) พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละโครงการ มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่เข้ารับบริการหรือผู้ที่ประสานงานสามารถที่จะนำเสนอ ชี้แจง แนะนำ ในการรับบริการตามหลักปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง พร้อมกับการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการหรือผู้ประสานงานได้เป็นที่น่าพอใจมาก แต่ทั้งนี้ในส่วนโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกการจัดการจราจรให้มีมากขึ้น เนื่องโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่มีผู้เข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก ดังนั้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการจัดเตรียมงานและการอำนวยความสะดวกให้มีความพร้อมมากให้มากที่สุดเพื่อให้ผู้เข้าร่วมมีระดับความพึงพอใจสูงขึ้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่วนด้านช่องทางในการ

บริการ พบว่าเป็นด้านที่ได้ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า ในส่วนของการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารของผู้รับบริการหรือผู้ประสานงาน ยังได้รับข้อมูลไม่ทั่วถึง ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรมีการดำเนินการสร้างเครือข่ายในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ทั้งหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เครือข่ายประชาชนในจังหวัดลำพูน การประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายออนไลน์ ในการประชาสัมพันธ์โครงการฯ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนในจังหวัดลำพูน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน: ในส่วนของการให้บริการสาธารณะ “โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเบี้ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า และกล่องเกเบี้ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีแหล่งกักเก็บน้ำและป้องกันอุทกภัยจำนวนมากกว่า 30 แห่ง เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการและเป็นกระบวนการจัดการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนพบว่ามีความคุ้มค่า ในการช่วยเหลือประชาชนให้มีน้ำสำหรับการอุปโภค บริโภค การมีน้ำใช้สำหรับการเกษตรในช่วงหน้าแล้ง และการแก้ปัญหาความเดือดร้อนจากเหตุอุทกภัย และน้ำป่าไหลหลาก รวมถึงการรักษาสมดุลของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสร้างอาชีพและรายได้ให้กับประชาชนในจังหวัดลำพูนนับว่าเป็นโครงการฯ ที่ประสบความสำเร็จในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และประชาชนในจังหวัดลำพูนมีความพึงพอใจในโครงการฯ นี้

ด้านการศึกษา: ในส่วนของการให้บริการสาธารณะ “โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน” คิดเป็นร้อยละ 88.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.43 อยู่ในระดับมาก) ในภาพรวมของโครงการนี้พบว่า เป็นโครงการที่ทางหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษา เพื่อใช้ในการส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ช่วยเหลือนักเรียนที่ยากจนโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและเป็นธรรม ดังนั้นโครงการนี้จึงเป็นโครงการที่ดี จึงได้รับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการศึกษา โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้รับคำชมเชยจากผู้ประสานงานว่า ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อย่างไรก็ตามควรมีการจัดการในเรื่องของงบประมาณที่ล่าช้า รวมถึงการชี้แจงรายละเอียด การเขียนแผนในการของบประมาณให้แก่โรงเรียนรับทราบ เพื่อดำเนินการเขียนแผนได้อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน ให้ดียิ่งขึ้น

ด้านสาธารณสุข: ในส่วนของการให้บริการสาธารณะ “โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง” คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330

ชั่วโมง พบว่าโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง ระยะเวลาในการดำเนินการ 48 วัน มีผู้เข้าร่วมการอบรมตามโครงการฯ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน สำเร็จตามหลักสูตรจำนวน 26 คน โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง เป็นความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน กับสาธารณสุขจังหวัดลำพูน จัดทำโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย หลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง มีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน และประชาชนที่สนใจเข้ารับการถ่ายทอดและเพิ่มพูนองค์ความรู้ และสามารถนำความรู้มาใช้ในการจัดการสุขภาพชุมชนโดยใช้ภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยได้ อีกทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ และคุ้มครองภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย รวมถึงการใช้องค์ความรู้ที่ได้รับในการช่วยเหลือผู้ป่วยติดเตียงและช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน ทั้งนี้ผู้ที่ผ่านการอบรมยังสามารถประกอบอาชีพนวดแผนไทยโดยมีใบประกาศรับรองความสามารถอีกด้วย สร้างความยั่งยืนในการประกอบอาชีพ ทั้งยังเป็นการอนุรักษ์ภูมิปัญญาแพทย์แผนไทยอีกด้วย

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และประเพณี: ในส่วนของการให้บริการสาธารณะ “โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูซัย)” คิดเป็นร้อยละ 89.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมาก) การฟ้อนหรือภูซัยเป็นการฟ้อนที่มีเอกลักษณ์ ซึ่งเป็นศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิมของจังหวัดลำพูน ดังนั้นโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูซัย) เป็นเป็นโครงการที่ดี ช่วยในการสืบสาน อนุรักษ์ พื้นฟู เผยแพร่วัฒนธรรมประเพณี การฟ้อนหรือภูซัย ประกอบกับกลุ่มช่างฟ้อน ผู้ประสานงานและวิทยากร มีความรู้ความสามารถในเรื่องการฟ้อนหรือภูซัย มีความต้องการเผยแพร่ และถ่ายทอดให้ประชาชนทั่วไปได้ศึกษาเรียนรู้ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทำให้โครงการนี้ประสบความสำเร็จและได้รับความสนใจจากบุคคลทั่วไปทั้งในจังหวัดลำพูน และจังหวัดข้างเคียง อย่างไรก็ตาม โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูซัย) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักการฟ้อนหรือภูซัย และควรมีระยะเวลาการฝึกอบรมมากขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความชำนาญมากขึ้น รวมทั้งกลุ่มช่างฟ้อนต้องการได้รับการสนับสนุนในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านงบประมาณ ซึ่งจะทำให้การฟ้อนหรือภูซัยเป็นที่รู้จักมากขึ้น

2.2 การประเมินคุณภาพของงานบริการ

เมื่อพิจารณาคุณภาพของงานบริการ โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจมากกว่าระดับที่คาดหวัง (ค่าความแตกต่าง = 0.10) สรุปว่า คุณภาพของงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนทุกโครงการฯมีมากกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการหรือผู้ประสานงานโครงการฯมีความคาดหวังในการรับบริการ

ในระดับมาก ภายหลังจากการได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนแล้วปรากฏว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่าระดับความคาดหวังดังนั้นโครงการฯต่าง ๆ ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นโครงการที่มีคุณภาพ ทั้งนี้พบว่าโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่าหรือกล่องเกเบียนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นโครงการที่มีคุณภาพมากที่สุด (ค่าความแตกต่าง = 0.49) ซึ่งโครงการดังกล่าวมีค่าระดับคะแนนความพึงพอใจภายหลังจากการได้รับบริการสูงกว่าระดับคะแนนที่คาดหวังไว้ ทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะในส่วนของผู้ให้บริการมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ มีความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการเอาใจใส่ผู้รับบริการหรือผู้ประสานงาน ทำให้โครงการฯดังกล่าวดำเนินการด้วยความราบรื่น ส่งผลให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ประสานงาน อย่างไรก็ตามยังมีบางโครงการที่มีค่าระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวังซึ่งได้แก่โครงการพบว่า ภาพรวมประชาชนได้รับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับที่คาดหวังไว้ (-0.24) สรุปว่าคุณภาพของงานบริการโครงการนี้มีน้อยกว่าความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาในการบริการทั้ง 4 ด้านพบว่าด้านช่องทางในการให้บริการมีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระดับคะแนนความคาดหวัง ควรมีการปรับปรุงในด้านช่องทางการให้บริการและการประชาสัมพันธ์โครงการฯที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์เพื่อความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารของผู้ประสานงานในการติดตามข้อมูลข่าวสาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและความสะอาดในเรื่องของสถานที่ เช่น ห้องน้ำและที่นั่งพัก อีกทั้งในส่วนของการเอกสารและแบบฟอร์มในการเขียนต่าง ๆ ควรมีการชี้แจงอย่างชัดเจนเพื่อลดปัญหาด้านงานเอกสาร

สรุปได้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรที่จัดให้มีการดำเนินการบริการตามมาตรฐานและมีการปรับปรุงในกระบวนการบริการสาธารณะทั้ง 4 ด้านในบางประเด็นเช่น ด้านช่องทางการให้บริการประชาสัมพันธ์โครงการฯเพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ประสานงานได้รับบริการที่ชัดเจนและถูกต้อง รวมถึงบุคลากรในองค์กรมีความใส่ใจในการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจในการรับบริการเพื่อเป็นการยกระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นมากกว่าความคาดหวังที่ผู้รับบริการหรือผู้ประสานงานตั้งไว้

3) ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

3.1 ความคุ้มค่าของโครงการ

ความคุ้มค่าที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2561 ได้ระดับความคุ้มค่าเฉลี่ย 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20 แสดงให้เห็นว่าในแต่ละโครงการมีความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับสิ่งที่ประชาชนได้รับ อย่างไรก็ตามในส่วนโครงการชุดเจาะบ่อบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลนั้น มีความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณอยู่ในระดับมาก ควรมีการชี้แจงและทำความเข้าใจกันระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดโดยผู้ดำเนินโครงการและผู้ขอความอนุเคราะห์การชุดเจาะบ่อบาดาล ถึง

เงื่อนไขและข้อจำกัดต่าง ๆ ให้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อประชาชนในพื้นที่ที่สามารถใช้งานบ่อบาดาลได้ทันที ซึ่งจะส่งผลทำให้ระดับความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณปรับขึ้นมากอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีนนั้น มีความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณอยู่ในระดับมาก ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลครูจีนแก่โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมและความสัมพันธ์อันดี พร้อมกันนั้นควรมีการประชุมสรุปร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการจัดกิจกรรมครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลทำให้ระดับความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณปรับขึ้นมากอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็กเยาวชนและผู้เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูนมีความคุ้มค่าของงบประมาณอยู่ในระดับมากแล้วนั้น ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ จะส่งผลให้ความคุ้มค่าของงบประมาณปรับขึ้นมากอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูนนั้น มีความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณอยู่ในระดับมาก ควรมีการชี้แจงเรื่องงบประมาณให้แก่โรงเรียน เช่นการเขียนแผนในการของงบประมาณ และควรมีการประชุมกับทางโรงเรียนในเรื่องปัญหา/อุปสรรคเพื่อหาวิธีแก้ไข จะทำให้เกิดความคุ้มค่าของโครงการและความคุ้มค่าของงบประมาณปรับขึ้นมากอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูนนั้น มีความคุ้มค่าของโครงการอยู่ในระดับมาก ควรมีการพัฒนาหลักสูตรการอบรมและติดตามประเมินผู้เข้าร่วมอบรมให้สามารถนำความรู้และทักษะดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงและสามารถเข้าใจถึงกระบวนการจัดการชุมชนตามแนวทางวิถีชีวิตคนไทย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการฯ ควรมีการพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่างโครงการเพื่อต่อยอดส่งเสริมในการพัฒนาบุคลากร (อสม.) ในการปฏิบัติงานในพื้นที่ จะส่งผลทำให้ระดับความคุ้มค่าของโครงการเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยดินัน มีความคุ้มค่าด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก ควรมีการปรับงบประมาณที่จัดสรรให้มีความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องแล้วนั้น จะส่งผลทำให้เกิดความคุ้มค่าของงบประมาณเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูญชัย) นั้น มีความคุ้มค่าด้านงบประมาณอยู่ในระดับมาก ควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านค่าอาหารกลางวัน อาหารว่าง และเครื่องดื่ม อย่างเหมาะสมมากขึ้น จะส่งผลทำให้เกิดความคุ้มค่าด้านงบประมาณของโครงการเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 ผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

โครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ ดังกล่าว ดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย 11 โครงการ ยกเว้น โครงการวัสดุเชื้อเพลิงและล้อเลื่อนสำหรับใช้กับเครื่องจักร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ที่สามารถดำเนินงานสร้างและซ่อมแซมปรับปรุงถนน ได้เพียง 8 แห่ง ไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 10 แห่ง เนื่องจากมีปัญหาในกระบวนการจัดซื้อวัสดุ ได้มีการร้องเรียนจากผู้เสนอราคาวัสดุก่อสร้าง ในเรื่องมาตรฐานของวัสดุ ทำให้มีการยุติการปฏิบัติงานการก่อสร้างถนน ทั้ง 2 แห่ง

การดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการนั้นทำให้ประชาชนในจังหวัดลำพูน ได้รับประโยชน์โดยตรงอย่างมาก ช่วยพัฒนาศักยภาพ ความรู้ เพิ่มคุณภาพชีวิต และยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในจังหวัดลำพูน ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ หรือเข้าร่วมฝึกอบรมอาชีพ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต เช่น โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูนช่วยอุดหนุนค่าเล่าเรียนแก่เด็กนักเรียน ช่วยสร้างหรือปรับปรุงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนในจังหวัดลำพูน ให้ได้รับความสะดวก สบาย ความปลอดภัย รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ ทุกโครงการทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของ หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในการดำเนินโครงการ ตามแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรुบา สร้างความสามัคคีในชุมชน เกิดการสร้างกลุ่มเครือข่ายของประชาชนในจังหวัดลำพูนเพื่อทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมของจังหวัดลำพูนต่อไป รวมถึงโครงการบางโครงการทำให้ประชาชนในจังหวัดลำพูน มีจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรม และร่วมช่วยกันสืบสานอนุรักษ์ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ของจังหวัดลำพูน และนำไปต่อยอดทุนทางวัฒนธรรม

ดังนั้นโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการนั้น มีความสำคัญต่อประชาชนของจังหวัดลำพูนเป็นอย่างมากและมีความยั่งยืน เพราะทุกโครงการเป็นโครงการที่ตรงความต้องการของประชาชนในจังหวัดลำพูน และประชาชนในจังหวัดลำพูน ยังต้องการการสนับสนุนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และรายงานผลของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในภาพรวมจากประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย:

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรนำผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ ตลอดจนถึงอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากผลการประเมินในครั้งนี้ไปสู่การแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ควบคู่กับการปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างเป็นระบบมากขึ้น
2. การจัดสรรงบประมาณในครั้งต่อไป ควรพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ให้เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนประจำปีนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ:

1. ชื่อโครงการที่ปรากฏในตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับชื่อโครงการที่ปรากฏในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ควรเป็นชื่อที่ตรงกัน
2. การดำเนินโครงการในแต่ละฝ่ายควรมีการประสานงานกันอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้ทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นงาน เงิน คน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพราะบางครั้งมีการจัดโครงการที่ซ้ำซ้อนกัน

2) ข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

จากผลการศึกษาโครงการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย: โครงการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

1. ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณในแต่ละโครงการให้สอดคล้องและเพียงพอต่อภารกิจของแต่ละโครงการ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในส่วนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเชิงรุก
3. ควรมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
4. ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ภายในจังหวัดลำพูน บูรณาการโครงการร่วมกันทั้งในส่วนผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติการ
5. ควรมีการจัดตั้งกลุ่มผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเพื่อติดตามโครงการและแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ: โครงการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

1. จัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อกระชับความรู้ ความเข้าใจในภารกิจงานที่ปฏิบัติ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปลูกฝังค่านิยมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดการอบรมเชิงสัมมนา ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในแต่ละกอง ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการสาธารณะ เข้าใจถึงพันธกิจ และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ร่วมกันสรุปผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จในปีงบประมาณ ปี 2561 ทั้งในส่วนของปัจจัยในความสำเร็จ อุปสรรคในการดำเนินโครงการ แล้วจึงหา

ข้อสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการ ในปีงบประมาณ ปี 2562 ต่อไป

2. จัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานราชการอื่น ๆ ของจังหวัดลำพูนในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร งานประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ กิจกรรมที่จัดร่วมกัน เพื่อที่จะได้กระจายข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ไปยังประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการ ได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงและชัดเจน เช่น การจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานในการสร้างเครือข่ายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน เพื่อประโยชน์ในการแจ้งข่าวสาร งานประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน โดยให้คำนึงถึงหลักการหลักการในการประสานประโยชน์ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนในจังหวัดลำพูนเป็นหลัก

3. จัดให้มีการทำรายงานผลการปฏิบัติงานในโครงการต่าง ๆ โดยรายงานให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์และข้อจำกัดในการจัดทำโครงการ แล้วจึงรวบรวมส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์และพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เช่น การจัดทำมีข้อตกลงในการจัดทำรายงาน ภายหลังจากได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการสำเร็จแล้วให้นำส่งฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน โดยในรายงานขอให้ระบุผลสัมฤทธิ์ และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อที่ได้นำข้อมูลไปใช้ประกอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ให้กับกิจกรรมในโครงการต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องต่อไป

4. จัดให้มีการประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนที่รับผิดชอบงานบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ กับกลุ่มเครือข่ายของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อชุมชน รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ให้เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น เช่น การประสานเครือข่ายชุมชน ผ่านกิจกรรมที่บูรณาการร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ อย่างเช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ของสาธารณสุขเครือข่ายกำนันและผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นแนวร่วมในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะที่ตรงประเด็นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างถูกต้องและทันท่วงที ซึ่งเครือข่ายเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในการจัดการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้เป็นอย่างดีต่อไป

บรรณานุกรม

- ัชชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2561. **คุณภาพการให้บริการ**. เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true. 20 กุมภาพันธ์ 2561
- นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2544. **หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ**. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- บุญชม ศรีสะอาด, 2535. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2548. **จิตวิทยาบริการ (Service Psychology)**. กรุงเทพมหานคร: เพลส แอนด์ ดีไซน์.
- อัญชลี ธรรมะวิจิกุล, 2552. **แนวคิดเชิงระบบ (System Concept)**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <https://panchalee.wordpress.com/2009/04/28/system-concept/> (5 กันยายน 2560).
- Stufflebeam and Shinkfield, (2007). **Evaluation Theory, Models and Applications**. John Wiley and Son, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

(โครงการ:.....)

คำชี้แจง: 1) แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2) กรุณาทำเครื่องหมาย / หรือเติมข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1) เพศ () 1) ชาย () 2) หญิง
- 2) อายุ () 1) ต่ำกว่า 20 () 4) 41 – 50 ปี
() 2) 20 – 30 ปี () 5) 51 – 60 ปี
() 3) 31 – 40 ปี () 6) มากกว่า 60 ปี
- 3) ระดับการศึกษา () 1) ประถมศึกษา () 5) ปวส. / อนุปริญญา
() 2) มัธยมศึกษาตอนต้น () 6)ปริญญาตรี
() 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย () 7) สูงกว่าปริญญาตรี
() 4) ปวช.
- 4) อาชีพ () 1) ไม่ได้ทำงาน () 5) รับจ้างทั่วไป
() 2) เกษตรกร () 6) เจ้าของกิจการส่วนตัว
() 3) รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ () 7) นักเรียน/นักศึกษา
() 4) พนักงานบริษัทเอกชน () 8) อื่นๆ (ระบุ.....)
- 5) บทบาทภายในชุมชน () 1) ผู้นำชุมชน () 3) อื่นๆ (ระบุ.....)
() 2) ผู้ร่วมกิจกรรม
- 6) ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการนี้จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
() 1) เจ้าหน้าที่ของ อบจ. () 5) แกนนำในพื้นที่
() 2) ส.จ. ในพื้นที่ () 6) เพื่อนบ้าน
() 3) ส.ท. หรือ ส.อบต. ในพื้นที่ () 7) อื่นๆ (ระบุ.....)
() 4) กำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน
- 7) ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่
() 1) รู้จัก () 2) ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบตอนที่2)
- 8) ท่านเคยร่วมกิจกรรม/โครงการวิถึศรฐบา ฯ ของ อบจ.ลำพูน หรือไม่
() 1) เคย กิจกรรม/โครงการ.....
() 2) ไม่เคย

ตอนที่ 2 ความคาดหวังต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

(กำหนดให้: 5 = ความคาดหวังมากที่สุด, 4 = ความคาดหวังมาก, 3 = ความคาดหวังปานกลาง, 2 = ความคาดหวังน้อย และ 1 = ความคาดหวังน้อยที่สุด)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ระดับความคาดหวัง					ข้อเสนอแนะ กรณีความคาดหวัง ตั้งแต่ 3 ลงมา
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ						
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น						
2. ขั้นตอนในการให้บริการ						
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
4. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ						
5. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ						
6. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
7. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ						
ด้านช่องทางในการให้บริการ						
1. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ						
2. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ						
3. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์						
4. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร						
5. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)						
6. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม						
2. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ						
3. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ						
4. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ						
5. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย						
6. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค						
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
8. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ						
2. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อบจ.						

3. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
4. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
5. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ						
6. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ						
7. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง						
8. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ						
9. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ						

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

(กำหนดให้: 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด, 4 = ความพึงพอใจมาก, 3 = ความพึงพอใจปานกลาง, 2 = ความพึงพอใจน้อย และ 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ระดับความพึงพอใจ					ข้อเสนอแนะ กรณีความพึงพอใจ ตั้งแต่ 3 ลงมา
	5	4	3	2	1	
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการบริการ						
1. การประกาศขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน เช่น การติดบอร์ดประกาศ หรือสื่อต่าง ๆ เป็นต้น						
2. ขั้นตอนในการให้บริการ						
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน						
8. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ						
9. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ						
10. การจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
11. ความชัดเจนของแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ						
ด้านช่องทางในการให้บริการ						
7. ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ						
8. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์การให้บริการ						
9. ความชัดเจนของการประชาสัมพันธ์						
10. ช่องทางการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร						
11. ช่องทางการให้บริการผ่านทางสื่อสังคม (Social Media)						
12. ช่องทางการให้บริการผ่านทางจดหมาย/กล่องรับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
9. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถาม						
10. ความรวดเร็ว และถูกต้องในการให้บริการ						
11. ความสุภาพ และเป็นมิตรในการให้บริการ						

12. มนุษย์สัมพันธ์ และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ						
13. บุคลิกภาพ และการแต่งกาย						
14. ให้เกียรติและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค						
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ						
16. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอกับการให้บริการ						
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
10. ความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ						
11. ความสะอาด ปลอดภัยของสถานที่ให้บริการ/อาคาร อยบจ.						
12. เครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
13. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น						
14. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนชราและคนพิการ						
15. ความชัดเจนป้ายบอกทิศทางของจุดให้บริการ						
16. ความเหมาะสมของบรรยากาศและแสงสว่าง						
17. ความสะดวก และความเพียงพอของสถานที่จอดรถ						
18. ความเหมาะสมของคู่มือ/เอกสารที่ใช้ในโครงการ						

ข้อเสนอแนะในภาพรวมต่อการดำเนินงานโครงการนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความคาดหวังของประชาชนต่องานให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนต่องานให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

- คำชี้แจง: 1) แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
2) กรุณาทำเครื่องหมาย / หรือเติมข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความคาดหวังต่องานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในแต่ละระดับ

(กำหนดให้: 5 = ความคาดหวังมากที่สุด, 4 = ความคาดหวังมาก, 3 = ความคาดหวังปานกลาง, 2 = ความคาดหวังน้อย และ 1 = ความคาดหวังน้อยที่สุด)

งานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ระดับความคาดหวัง					ข้อเสนอแนะกรณี ความคาดหวังตั้งแต่ 3 ลงมา
	5	4	3	2	1	
1. โครงสร้างพื้นฐาน						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
2. การศึกษา						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
3. การท่องเที่ยว						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
4. สาธารณสุข						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
5. บริการทางสังคมและสวัสดิการ						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						

งานบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	ระดับความคาดหวัง					ข้อเสนอแนะกรณี ความคาดหวังตั้งแต่ 3 ลงมา
	5	4	3	2	1	
6. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
7. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
8. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						
9. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ						
ระดับตำบล						
ระดับอำเภอ						
ระดับจังหวัด						

ข้อเสนอแนะในภาพรวมต่องานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณสำหรับการตอบแบบถาม

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการสัมภาษณ์ (Interview)
ของความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ตอนที่ 2 ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม ที่ได้รับจากโครงการ

(กำหนดให้: 5 = ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมากที่สุด, 4 = ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมมาก, 3 = ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมปานกลาง, 2 = ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อย 1 = ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด และ 0 = ไม่มีความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วมเลย)

ความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม	ระดับความคุ้มค่า/การมีส่วนร่วม					
	5	4	3	2	1	0
ด้านความคุ้มค่า						
1. วัสดุและอุปกรณ์(กระสอบปุ๋ยและเกเบี่ยน)ที่ได้รับจากโครงการฯ มีความเหมาะสม						
2. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ สามารถนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนต่อเหตุสาธารณภัย						
3. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ นำไปสร้างแหล่งกักเก็บน้ำเพื่อประโยชน์ของชุมชน						
4. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ มีคุณภาพที่เหมาะสมกับการนำไปใช้ในงาน						
5. ชุมชนได้รับประโยชน์จากโครงการฯ ดังกล่าว						
ด้านการมีส่วนร่วม						
6. การเปิดโอกาสการมีส่วนร่วมตามแนวคิดวิถีครูบา ฯ						
- ร่วมคิด						
- ร่วมทำ						
- ร่วมทุน						
- ร่วมรับผลประโยชน์						
- ร่วมดูแลรักษา						

ตอนที่ 3 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจากโครงการ

3.1 ท่านทราบหรือไม่ว่า โครงการฯนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร (หากทราบ โปรดระบุตามความเข้าใจ)

.....

.....

.....

3.2 ท่านเห็นว่า โครงการนี้ส่งผลต่อตัวท่านและชุมชนหรือสังคม (ลำพูน) อย่างไรบ้าง
ต่อตัวเอง

.....

.....

ต่อชุมชนหรือสังคม ในจังหวัดลำพูน

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าโครงการมีความยั่งยืนหรือไม่

ไม่มี มี (ระบุ)

.....

.....

3.4 โครงการนี้ควรมีการต่อยอดอย่างไรบ้าง

.....

.....

3.5 ท่านรู้จักแนวนโยบายการปฏิบัติงานวิถีศรuba ฯ หรือไม่

ไม่รู้จัก รู้จัก (ระบุข้อ 3.6)

3.6 การดำเนินงานตามโครงการเป็นไปตามแนวทางวิถีศรuba ฯ หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3.7 ปัญหา/อุปสรรค ของโครงการ

.....

.....

3.8 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ตอนที่ 4 ระดับความคุ้มค่าของงบประมาณ

(กำหนดให้: 5 = ความคุ้มค่ามากที่สุด, 4 = ความคุ้มค่ามาก, 3 = ความคุ้มค่าปานกลาง, 2 = ความคุ้มค่า
น้อย 1 = ความคุ้มค่าน้อยที่สุด และ 0 = ไม่มีความคุ้มค่าเลย)

ค่าใช้จ่ายในแต่ละด้าน	ระดับความคุ้มค่า					
	5	4	3	2	1	0
1. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงบประมาณ						
2. วัสดุและอุปกรณ์มีคุณภาพและมาตรฐานเหมาะสมกับงานที่นำไปใช้						
3. วัสดุและอุปกรณ์ดังกล่าวมีความเหมาะสมกับภารกิจที่นำไปใช้						
4. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าวเมื่อนำไปใช้ในภารกิจ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนได้						
5. วัสดุและอุปกรณ์ที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าวเมื่อนำไปใช้ในภารกิจ ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในชุมชน						

ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการเก็บข้อมูลการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเกเปี่ยนและวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ
อบจ.ลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการไหว้สาครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่น
 พื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ่อนทริภูชัย)



ภาพประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชน
ของจังหวัดลำพูน (บ้านพระสกุลลำพูน)