



**รายงานสรุปผู้บริหาร
(EXECUTIVE SUMMARY)**

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

โดย

**สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่**

31 ตุลาคม 2561

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 และหวังว่าผลงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ตามเป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ

คณะผู้วิจัย

31 ตุลาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาของโครงการ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
สาระสำคัญของผลการวิจัย	9
1) การประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการส่วนจังหวัดลำพูน และการประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการ จัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	9
2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพของงานบริการ การ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	12
3) ความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการ	15
4) ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	16
ข้อเสนอแนะ	17
1) การประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการบริการส่วนจังหวัดลำพูน และการประเมินผลสำเร็จของโครงการจากการดำเนินงานหรือการ จัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	17
2) ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และคุณภาพของงานบริการ การ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน	18

ความเป็นมาของโครงการ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 17 (1) บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตน รวมทั้งต้องประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ(จังหวัดของตน) เพื่อให้การจัดระบบบริการสาธารณะเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในท้องถิ่นของตน โดยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น 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 การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค 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 รวมทั้งต้องมีการประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาราชการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการดำเนินงานบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

1 ประเมินยุทธศาสตร์การพัฒนารองการบริการส่วนจังหวัดลำพูน 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

โดยมีวิธีการศึกษาดังนี้

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) รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบรายงานการติดตามและประเมินผลแผนการพัฒนารองการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ตามแบบที่ 3/1 แบบประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

3. สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประกอบการประเมินผล

4. ศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์กับค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัดในยุทธศาสตร์

- ประเมินผลการบรรลุวิสัยทัศน์การพัฒนาท้องถิ่นตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาหรือแผนพัฒนาสามปีของ อปท. โดยมีการประเมินอย่างเป็นระบบโดยเทียบกับเกณฑ์และค่าเป้าหมายที่ อปท. 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

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

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

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

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 ตามหลักเกณฑ์คุณภาพการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับปัจจัย 4 ด้าน ดังนี้

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

ใช้วิธีการศึกษาดังนี้

1. ดำเนินการรวบรวม/คัดเลือกโครงการที่ทางผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ได้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 รวมถึงโครงการที่ได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนงานของแผนพัฒนาท้องถิ่น 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 ที่จำเป็นสำหรับใช้ใน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน
 - วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน
- 2) การศึกษา ได้แก่
 - โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน
 - โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องใน จังหวัดลำพูน
 - โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน
- 3) สาธารณสุข ได้แก่
 - โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการ ในจังหวัดลำพูน
 - โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย
 - เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพพระดัดจังหวัด
4. การทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ได้แก่
 - โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ
 - โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญา ท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (ฟ้อนหรือภูญชัย)
 - โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน)

3. ดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของบุญชม ศรีสะอาด (2535: 38) คือ ถ้าจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย จะใช้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 ของ จำนวนประชากรทั้งหมด 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 ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 108 คน

3.3 วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 61 คน

3.4 โครงการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรมไทย-จีน ของ อบจ.ลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 412 คน

3.5 โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเด็ก เยาวชนและผู้ที่เกี่ยวข้องในจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 109 คน

3.6 โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 34 คน

3.7 โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 68 คน

3.8 โครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทย ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 27 คน

3.9 เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 24 คน

3.10 โครงการไหว้สาปารมีครูบาเจ้าศรีวิชัย วัดดอยติ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 477 คน

3.11 โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ่อนทริญูชัย) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 44 คน

3.12 โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 29 คน

4. ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจและคุณภาพของงานบริการ ใช้การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ให้ครอบคลุมเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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

การประเมินความคุ้มค่าและผลสัมฤทธิ์ 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) จากนั้นสรุปผล นำเสนอในรูปแบบการบรรยายเชิงพรรณนา

สาระสำคัญของผลการวิจัย

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

แผนงานการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ระบบการประสานงานล่าช้า เนื่องจากต้องสื่อสารกับระดับชุมชนทำให้ต้องมีการใช้เวลายาวนาน อีกทั้งอุปสรรคที่พบเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีจำนวนบุคลากรค่อนข้างน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานที่ต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนแต่ละยุทธศาสตร์ และบางพื้นที่ในการจัดโครงการกิจกรรมอยู่ห่างไกล ด้านทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่บรรจุในอัตราจ้างเหมา ส่งผลทำให้ขาดความต่อเนื่องการดำเนินโครงการในแต่ละปี เนื่องจากสออบติดหน่วยงานที่อื่น ๆ ปัญหาด้านความทับซ้อนในการจัดกิจกรรม 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-BIDDING) 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 การพัฒนาภูมิวิวัฒนาการและอารยสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น มีจำนวนโครงการที่ดำเนินงานจริง 42 โครงการ ซึ่งจากสัมภาษณ์หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ สรุปได้ว่า

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation : C)

มีการประเมินก่อนการดำเนินโครงการ เนื่องจากมีการกำหนดหลักการและเหตุที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และนโยบายของนายก อบจ. และมีการกำหนดประเด็นปัญหาที่ชัดเจน รวมถึงมีการตัวชี้วัดที่ชี้แจงปริมาณและคุณภาพตามความเหมาะสมของโครงการ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I)

ในส่วนของปัจจัยนำเข้าตามโครงการภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า มีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ มีเพียงบางแผนงานที่มีอุปสรรคในการดำเนินโครงการ อาทิเช่น แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา มีปัญหาและ

อุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ผู้รับเหมาในการก่อสร้างถนนลาดยางคอนกรีตเสริมเหล็ก ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดมีจำนวนน้อย ซึ่งมีเพียง 3 ราย

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ ในแต่ละแผนงาน ส่วนเกิดจาก ทรัพยากร วันเวลา 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 สู่เศรษฐกิจชุมชนสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ด้านบริหารทั่วไป ด้านบริการชุมชนและสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านการดำเนินงานอื่น มีจำนวนโครงการที่ดำเนินงานจริง 30 โครงการ ซึ่งจากสัมภาษณ์หน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการ สรุปได้ว่า

1) การประเมินสภาวะแวดล้อม (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 วันเวลา และความซ้ำซ้อนในการจัดโครงการกับหน่วยงานภายนอก ดังนั้นจึงควรมีการประสานงานหรือตรวจสอบกับหน่วยงานภายนอกก่อนการเริ่ม

จัดทำโครงการ และควรค้นหาจุดเด่นจุดด้อย ของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการ หลังจากจัดทำโครงการแล้ว

แผนงานการศึกษามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการกิจกรรม คือ ระเบียบการเบิกจ่าย มีความล่าช้า ในส่วนของกองการศึกษาแผนงานศาสนา วัฒนธรรม และนันทนาการ ซึ่งอยู่ภายใต้การรับผิดชอบของกองการศึกษาและสำนักงานปลัด และบุคลากรมีจำนวนไม่สอดคล้องกับจำนวนภาระงานที่ต้องรับผิดชอบทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน

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 พบว่าโครงการส่งเสริมการอบรมแพทย์แผนไทยเป็นงานที่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.20 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด) รองลงมา คือ โครงการจัดซื้อกระสอบปุ๋ยเปล่า หรือกล่องเก็บขี้เ็น และวัสดุอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 93.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.69 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการเงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 91.80 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 91.60 (ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด) โครงการฝึกอบรมและการจัดกิจกรรมสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นพื้นบ้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน (พ็อนหรือภูญชัย) 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

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 (พ็อนหรือญชัย) 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) โครงการชุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ 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 (ระดับความคาดหวัง

เฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก) โครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) คิดเป็นร้อยละ 82.40 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก) วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน คิดเป็นร้อยละ 81.20 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก) และโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านสาธารณสุข อสม. และผู้เกี่ยวข้องแบบบูรณาการในจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 76.60 (ระดับความคาดหวังเฉลี่ย 3.83 อยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ

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) เงินสมทบกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่เป็นต่อสุขภาพระดับจังหวัด (0.36) โครงการขุดเจาะบ่อน้ำบาดาลและเป่าล้างพัฒนาบ่อน้ำบาดาลของ อบจ.ลำพูน (0.35) วัสดุเชื้อเพลิงและหล่อลื่นสำหรับใช้กับเครื่องจักรกล อบจ.ลำพูน (0.27) โครงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาของจังหวัดลำพูน (0.19) และโครงการส่งเสริมพัฒนาและยกระดับสินค้าทุนทางวัฒนธรรมชุมชนของจังหวัดลำพูน (ปั้นพระสกุลลำพูน) (0.09) ตามลำดับ

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

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

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. สร้างความสะอาด 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

ดังนั้นสรุปได้ว่าโครงการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ทั้ง 12 โครงการ เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์มากสำหรับประชาชนในจังหวัดลำพูน มีความยั่งยืน ดำเนินโครงการเพื่อประชาชนในจังหวัดลำพูน ให้ประชาชนในจังหวัดลำพูนได้รับผลประโยชน์สูงสุด

4) ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

4.1 ปัญหาและอุปสรรค

1. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักรกล ที่ใช้ในภารกิจในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความพร้อมในการปฏิบัติงานและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2. การจัดสรรจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจงานตามโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน อีกทั้งยังขาดทักษะ ความรู้ และความเข้าใจ ในภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

3. การจัดสรรงบประมาณในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความสอดคล้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการฯ กระทบต่อการดำเนินงานส่งผลให้ระยะเวลาของโครงการฯล่าช้า

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนยังขาดการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้และเข้าใจในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนของประชาชนที่ของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของแต่ละโครงการฯ

5. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดความชำนาญและทักษะในภารกิจที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อการใช้จ่ายงบประมาณที่เพิ่มขึ้น เช่น โครงการขุดเจาะบ่อบาดาล

6. ประเด็นข้อร้องเรียนในกระบวนการจัดซื้อวัสดุก่อสร้าง ทำให้มีการยุติการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อแผนการปฏิบัติงานให้เกิดความล่าช้า ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

7. ขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของโครงการฯ การประชุมสรุปโครงการฯ และรายงานการปฏิบัติงานของโครงการฯ ส่งผลให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขาดข้อมูลในตัดสินใจเพื่อการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

4.2 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในโครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอย่างเพียงพอ โดยการดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายของการดำเนินงานและกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการดำเนินงาน และมีผลสัมฤทธิ์ของโครงการฯ ที่ดีเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนในจังหวัดลำพูนมากที่สุด

2. ควรมีการจัดการด้านการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์โครงการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนให้กับประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการฯให้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลของโครงการฯได้อย่างชัดเจนและทั่วถึง โดยมีการดำเนินการผ่านหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ องค์กร

ปากครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน เครือข่ายประชาชนในจังหวัดลำพูน เพื่อช่วยในการกระจายข่าวสาร และได้รับประโยชน์จากโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมากที่สุด

3. ควรมีการจัดเตรียม ซ่อมแซม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือชนิดต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมมากที่สุดและมีจำนวนที่เพียงพอในโครงการต่าง ๆ เพื่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงควรมีกระบวนการจัดซื้อจัดหาวัสดุ และกระบวนการซ่อมบำรุง ให้มีการดำเนินการที่รวดเร็วเพื่อลดปัญหาความล่าช้าและความขาดแคลนวัสดุและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

4. ควรมีการจัดเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในโครงการฯ ต่าง ๆ ให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อภารกิจ รวมถึงทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในภารกิจที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์มากที่สุดในโครงการฯ นั้น

ควรมีการประชุมผู้รับผิดชอบโครงการฯ ก่อนและหลังการดำเนินโครงการฯ มีการจัดทำรายงานสรุปโครงการฯ โดยมีสาระสำคัญเรื่องผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหา แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในระดับของผู้บริหารต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาราชการบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และรายงานผลของโครงการจากการดำเนินงานหรือการจัดบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะในภาพรวมจากประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย:

1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ควรนำผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการตลอดรวมถึงอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากผลการประเมินในครั้งนี้ไปสู่การแก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ควบคู่กับการปรับรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะเชิงบูรณาการกับทุกภาคส่วนในสังคมอย่างเป็นระบบมากขึ้น

2) การจัดสรรงบประมาณในครั้งต่อ ๆ ไป ควรพิจารณาโครงการ/กิจกรรม ให้เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนประจำปีนั้น ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ:

- 1) ชื่อโครงการที่ปรากฏในตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับชื่อโครงการที่ปรากฏในข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ควรเป็นชื่อที่ตรงกัน
- 2) การดำเนินโครงการในแต่ละฝ่ายควรมีการประสานงานกันอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้การใช้ทรัพยากร 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) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อติดตามโครงการและแก้ไขปัญหาในกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ: โครงการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

- 1) จัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาของบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เพื่อกระชับความรู้ ความเข้าใจในภารกิจงานที่ปฏิบัติ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปลูกฝังค่านิยมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ในการให้บริการประชาชน เช่น การจัดการอบรมเชิงสัมมนาร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในแต่ละกอง ในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานด้วยจิตบริการสาธารณะ เข้าใจถึงพันธกิจ และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนในการให้บริการต่อผู้รับบริการ ร่วมกันสรุปผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการที่ได้ปฏิบัติงานสำเร็จในปีงบประมาณ 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 โดยให้คำนึงถึงหลักการหลักการในการประสานประโยชน์ร่วมกันในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของชุมชนในจังหวัดลำพูนเป็นหลัก

3) จัดให้มีการทำรายงานผลการปฏิบัติงานในโครงการต่าง ๆ โดยรายงานให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์และข้อจำกัดในการจัดทำโครงการ แล้วจึงรวบรวมส่งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิเคราะห์และพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับภารกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เช่น การจัดให้มีข้อตกลงในการจัดทำรายงาน ภายหลังจากที่ได้ทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามโครงการเสร็จจุลแล้วให้นำส่งฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน 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