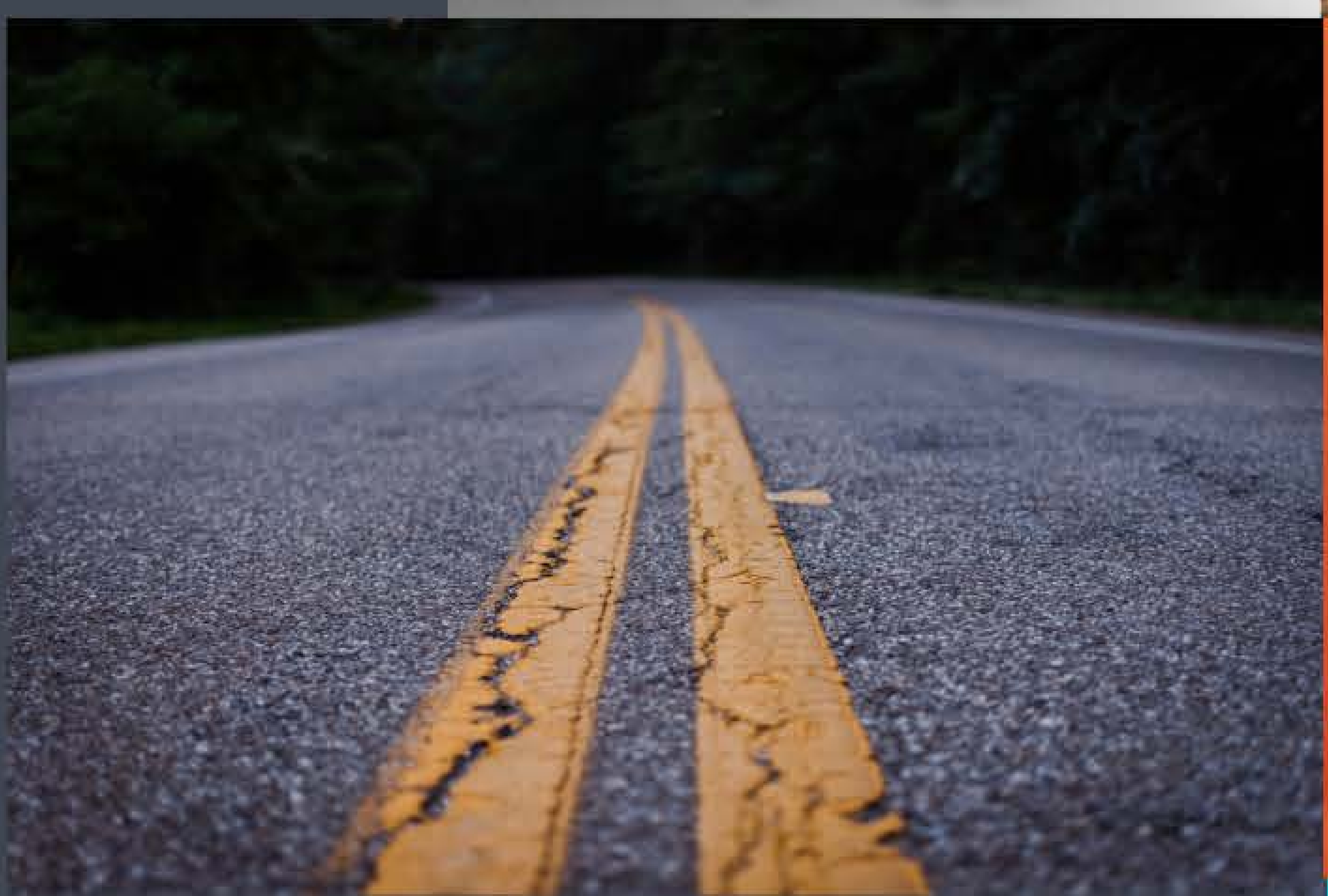
รายงานสรุป

ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓



บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ตามกรอบการประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ ๔ งานบริการ คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ,โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ,โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ,โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุปซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๔.๖๘	๐.๗๓๕	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด
๒. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๔.๕๓	๐.๗๐๔	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด
๓. โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง	๔.๐๑	๐.๗๘๙	๘๐.๒๐	๗	มาก

๔. โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร	๔.๖๖	๐.๖๕๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๔๗**	**๐.๗๒๑**	**๘๙.๔๐**	**๘**	**มาก**

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่างๆ ภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๘ คะแนน การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ ๑ คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รองลงมาคือ โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร , โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ , โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตมช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ตามลำดับ ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการงานทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน บริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านการให้บริการ , ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ , ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๗ คะแนน บริการที่พึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ , ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงที่สุดคือด้านช่องทางการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก , ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทั้ง ๔ งานบริการ อยู่ในระดับ **มาก** เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป) สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาประกอบด้วย

๑. เชิงนโยบายจะต้องมีกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่มีหลากหลาย การปรับวิธีคิด กระบวนการ และวิธีการใหม่ในการกำหนดกรอบในการดำเนินงาน ให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเหมาะสมกับพื้นที่ รวมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ จะต้องให้ทุกฝ่ายเข้าในใจบทบาทของตนเอง ได้รับความร่วมมือจากทุกส่วน เป็นแผนที่เกิดจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านในการดำเนินการงานทั้งเชิงรุก และเชิงรับ

๒. ในการด้านการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนางานบริการ โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรมในพื้นที่ระดับตำบล การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ปรับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรม และการเพิ่มช่องการในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เข้าถึงประชาชนได้อย่างทันท่วงที รวมถึงการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

สารบัญ

		หน้า
	บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**ก**
	สารบัญ	**ง**
	สารบัญตาราง	**ฉ**
	สารบัญภาพ	**ญ**
บทที่ ๑	**บทนำ**	**๑**
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๓
	เป้าหมาย	๔
	ขอบเขตของการศึกษา	๔
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒	**แนวคิด ทฤษฎี**	**๖**
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง	๖
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๘
	แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	๙
	ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน	๑๒
	การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม	๑๔
	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐	๑๘
	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	๒๐
	บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง	๒๙
	กรอบแนวคิดในการสำรวจ	๓๗
บทที่ ๓	**วิธีดำเนินการสำรวจ**	**๓๘**
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๙
	การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	๔๐
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
	การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์	๔๑
	ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน	๔๑

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ สรุปผลการสำรวจ **๔๒**

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และ การจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๔๔

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ แกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ๕๑

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบ แอสฟัลท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ๕๙

ส่วนที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจต่องานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนา อาชีพการเกษตร ๖๗

บทที่ ๕ สรุปและอภิปรายผล **๗๖**

สรุปผลการสำรวจ ๗๖

ข้อเสนอแนะ ๘๑

ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ ๘๒

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ๘๔

เอกสารอ้างอิง **๘๕**

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
๔.๑	แสดงความพึงพอใจต่องานด้านบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม	๔๓
๔.๒	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)	๔๔
๔.๓	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)	๔๔
๔.๔	แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)	๔๕
๔.๕	แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)	๔๕
๔.๖	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓)	๔๖
๔.๗	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม	๔๖
๔.๘	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)	๔๗

๔.๙ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านช่องทางการให้บริการ) ๔๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

๔.๑๐ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่) ๔๙

๔.๑๑ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ๕๐

๔.๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) ๕๑

๔.๑๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุงานด้านการให้บริการชุมชน (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) ๕๒

๔.๑๔ แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) ๕๒

๔.๑๕ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) ๕๓

๔.๑๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓) ๕๓

๔.๑๗ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม ๕๔

๔.๑๘ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ) ๕๕

๔.๑๙ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓(ด้านช่องทางการให้บริการ) ๕๖

๔.๒๐ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) ๕๗

๔.๒๑ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ๕๘

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

๔.๒๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง) ๕๙

๔.๒๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุงานด้านการให้บริการชุมชน (โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง) ๕๙

๔.๒๔ แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง) ๖๐

๔.๒๕ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง) ๖๐

๔.๒๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง) ๖๑

๔.๒๗ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสม

ยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในภาพรวม ๖๒
๔.๒๘ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง(ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ) ๖๓
๔.๒๙ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ) ๖๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

๔.๓๐ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่) ๖๕
๔.๓๑ แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) ๖๖
๔.๓๒ แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร) ๖๗
๔.๓๓ แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ๖๗
๔.๓๔ แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร) ๖๘
๔.๓๕ แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม (โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร) ๖๘
๔.๓๖ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์

	(โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร)	๖๘
๔.๓๗	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ในภาพรวม	๖๙
๔.๓๘	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)	๗๐
๔.๓๙	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านช่องทางการให้บริการ)	๗๑
๔.๔๐	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	๗๒
๔.๔๑	แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	๗๓

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
๒ - ๑	ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์	๑๑
๒ - ๒	ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	๑๒
๒ - ๓	การบริหารราชการบ้านเมืองแบบมีส่วนร่วม	๑๖
๒ - ๔	มีส่วนร่วมของประชาชน ๕ ระดับ	๑๗
๒ - ๕	ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	๑๗
๒ - ๖	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	๒๑
๒ - ๗	การจัดวางทิศทางขององค์กร	๒๒
๒ - ๘	การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร	๒๔
๒ – ๙	Blanced Scorecard	๒๖
๒ - ๑๐	การควบคุมเชิงกลยุทธ์	๒๖
๒ - ๑๑	การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติขององค์กรภาครัฐ	๒๘
๒ – ๑๒	กรยอบแนวคิดในการประเมิน	๓๗

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๖) มาตรา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๔๖) มาตรา ๔๕/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดการจัดทำงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

๑. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
๒. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
๓. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
๔. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น
๕. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
๖. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
๗. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา ๗ การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบกับร่างพระราชกฤษฎีกา ตามที่ ก.พ.ร. เสนอ และได้ประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๔ เมษายน ๒๕๕๕ และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๖๑ ไว้คือ ระบบราชการไทยมุ่งเน้นพัฒนาการทำงานเพื่อประชาชน และรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ ภายใต้หลักธรรมาธิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยกระดับขีดสมรรถนะไปสู่ความเป็นเสิศบูรณาการและเพิ่มประสิทธิภาพงานของภาครัฐ

ประสานการทำงานกับทุกภาคส่วน สร้างความโปร่งใสต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เป็นที่น่าเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชน สามารถแยกออกได้เป็น ๓ หัวข้อ รวม ๗ ประเด็น ดังนี้

ยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

พัฒนาอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

ก้าวสู่สากล

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในฐานะ ผู้ดูแลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการและผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็น ๔ มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติด้านการพัฒนาองค์การ ซึ่งการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลทั้ง ๔ มิตินี้จะมีความสัมพันธ์ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อรัฐบาลผู้กำหนดนโยบาย รวมทั้งความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารจัดการภายในส่วนราชการ ที่มีความยั่งยืนด้วย โดยเฉพาะมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการที่มีความสำคัญที่ใช้ในการประเมินในการบรรลุเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ คือ การสร้างความเป็นเลิศใน การให้บริการประชาชน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนหลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป้าหมายคือ ประชาชน ความพึงพอใจในระบบราชการ โดยกำหนดตัวชี้วัด ๒ ตัวชี้วัดคือ ตัวชี้วัดที่ ๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ตัวชี้วัดที่ ๒ ระดับความสำเร็จของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐในการให้บริการประชาชนในรูปแบบ e-Service

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้แก่ เขตจังหวัด ซึ่งมีภารกิจในการให้การบริการตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ ที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงานโครงการงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อศรัทธา เกิดความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในการบริหารงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางให้ดีขึ้นตรงตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

๑.๒วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการทั้ง ๔ งาน ได้แก่

๑.๑ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๒ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

๑.๓ โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

๑.๔ โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

๒. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๑.๓ เป้าหมาย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป

๑.๔ ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง หน่วยตัวอย่างทั้งหมดที่สนใจต้องการศึกษาหรือหาข้อมูล ดังนั้นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ที่มาใช้บริการทั้ง ๔ งานบริการ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง หน่วยของข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา ผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ คือ

- กลุ่มผู้ใช้บริการการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง จังหวัดลำปาง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๘ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๑๖ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{๑ + N(e)^{๒}}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)
(ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%)

ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินในครั้งนี้ได้แบ่งเนื้อหาการประเมิน ออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ ๓ สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานบริการทั้ง ๔ งานบริการ

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ ๒
แนวคิด และทฤษฎี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ผู้สำรวจได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่ออธิบายความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งต้องบูรณาการแนวคิด ทฤษฎีในหลายสาขาเข้าด้วยกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ซึ่งผู้สำรวจได้ศึกษาค้นคว้าในแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
๓. แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
๔. ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
๕. การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม
๖. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ๔.๐
๗. กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์
๘. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๙. กรอบแนวคิดในการสำรวจ

๑. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์, ๒๕๔๒ : ๕๘) แบ่งเป็น ๒ ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งบอกความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่ สันติชัย คำสมาน (อ้างถึงในสุภัคญาณี สุขสำราญ, ๒๕๔๔ : ๑๖) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง ๒ ประการคือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง ๒ ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) เสนอโดย Edwin Locke (อ้างถึงใน สุภัคญาณี สุขสำราญ, ๒๕๔๔ : ๑๖) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย

เมื่อศึกษารายละเอียดด้านองค์ประกอบความคาดหวัง แนคเลอร์ และ ลอว์เลอร์ (อ้างถึงใน สังเวียน อ่อนแก้ว, ๒๕๓๖ : ๖๕) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ ๓ ประการ คือ

๑. การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไร จะขึ้นอยู่กับในใจเขา มีการคาดหวังอย่างไรเกี่ยวกับผลที่ติดตามมา เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขามีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาจะได้รับการยกย่อง เขาก็จะตัดสินใจทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเขาคาดหวังว่าแม้มีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาก็จะไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็จะไม่ทุ่มเทให้กับงานเป็นพิเศษแต่อย่างใด

๒. ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้คำยกย่องชมเชยซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

๓. ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวนั้นหรือไม่

รักชนก โสภาพิศ, (๒๕๔๒ : ๖๘ – ๖๙) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอโดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของ วรูม (Vroom) และฉบับของ พอร์เตอร์ (Porter) กับ ลอว์เลอร์ (Lawler) ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ ๓ ประการของมนุษย์ ได้แก่

Vroom (๑๙๗๐ : ๙๑–๑๐๓) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valance, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ประการคือ

๑. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจ ที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้นๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

๒. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือวิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

๓. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาถึงความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน ๒ มิติ คือ มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หรือผู้ให้บริการ (Service provider) และมิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) หรือผู้รับบริการ (Customer) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการถึงความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในฐานะที่เป็นลูกค้า หรือผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔ อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, ๒๕๔๓ : ๓) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ๓ นัย คือ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติการจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

๒. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

๓. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ปริญญา จเรรัชต์ (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ท่าทีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

Millet, ๑๙๕๔ (อ้างถึงใน มนกานต์ มีบุญลือ, ๒๕๔๗:๓๐) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ ๕ ด้านคือ

๑. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

๒. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว และทันต่อเวลา

๓. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (the right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

๔. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

๕. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิมและพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

Kotler, ๒๕๔๐ : ๔๘-๔๙ (อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม, ๒๕๔๗:๘) ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชั่นของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น ๓ ระดับ และ ลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน ๓ ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์, ๒๕๕๐ (อ้างถึงใน อลิษา ศรีสุขใส, ๒๕๕๑ :๒๗) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพซึ่งประกอบไปด้วย

S – SATISFACTION คือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

E – EXPECTATION คือผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัธยาศัยไมตรีดีงาม

R – READINESS ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะชอบใจและรู้สึกประทับใจ

V – VALUE คือความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

I – INTEREST คือความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้าเสมอ

C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

E – EFFICIENCY คือความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการมียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

๓. แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

Abraham S. Maslow (Quoted in Robbins, ๒๐๐๑, p.๑๕๗) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดเป็น ๕ ขั้น โดย มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง ๕ ขั้นของมนุษย์เป็น ๒ ระดับใหญ่ๆ คือระดับต่ำ (Lower – order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher – order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง ๒ ระดับคือ ความต้องการ ในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก

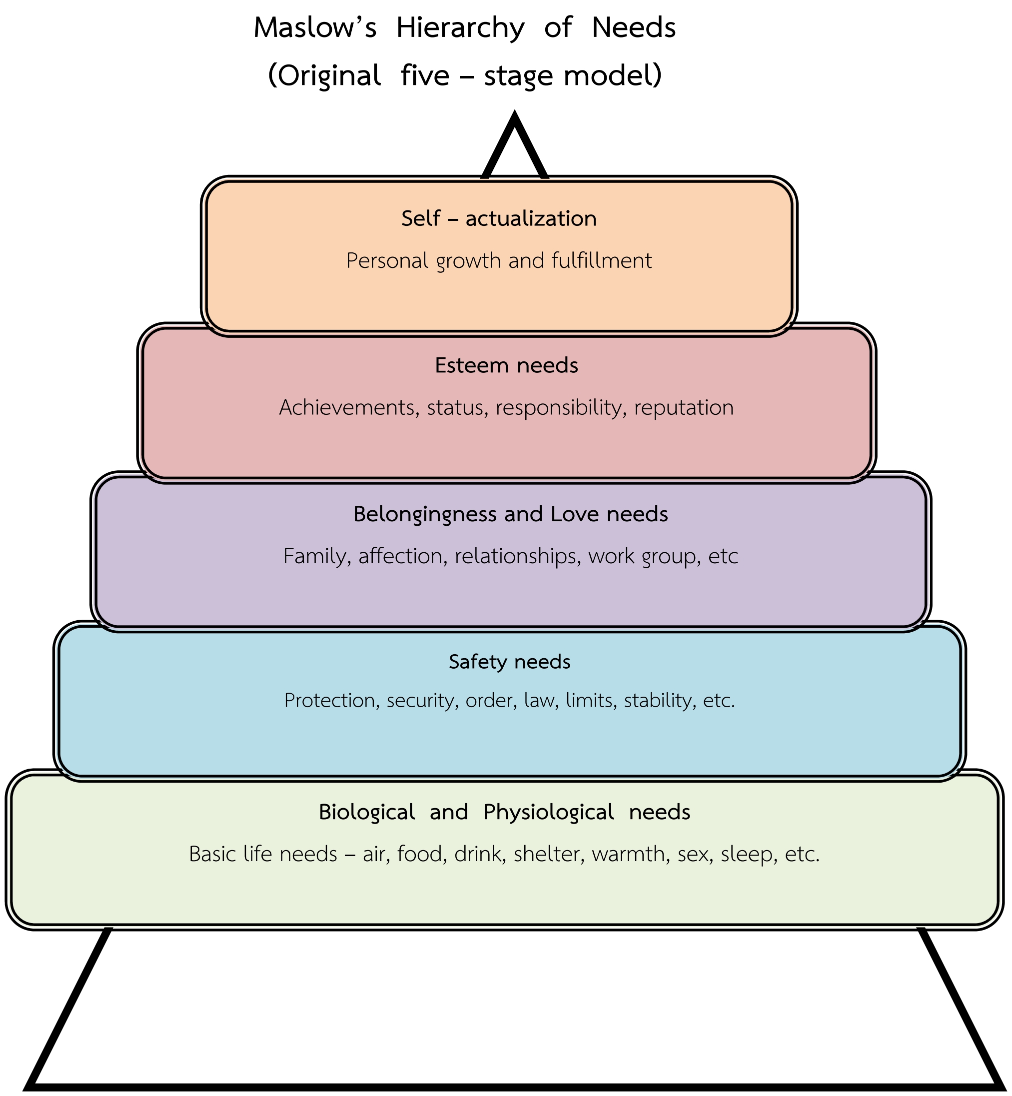
๑. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไป เมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี ๒ รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

๓. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง ๒ ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

๔. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การ หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

๕. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self–actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง ๔ ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหนและพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำและทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด



ภาพที่ ๒-๑

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา alan chapman ๒๐๐๑-๔, based on Maslow's Hierarchy of Needs Not to be sold or published. More free online training resources are at www.businessballs.com Alan Chapman accepts no liability.

๔. ระบบราชการ ๔.๐ ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ Thailand ๔.๐ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens หมายความว่า ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) กล่าวคือ

ภาพที่ ๒-๒
ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
(Better Govemance, Happier Citizens)
ที่มา (สำนักงานเลขานุการ สำนักงาน ก.พ.ร)

๑. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใส ในการทางาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกัน และกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดรับกับการทำงาน ในแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังต้อง เชื่อมโยงการทำงาน

ภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหาร ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๒. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชั่นทางโทรศัพท์มือถือ

๓. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อยสามประการ ได้แก่

๑.การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) อันเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับ ซับซ้อนมากขึ้นจนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ ”

๒.การสร้างนวัตกรรม (Innovation) อันเป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ อันจะเกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/ Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype)

ทำการทดสอบปฏิบัติจริงและขยายผลต่อไป หรือเป็นการนาเอาศาสตร์พระราชาว่าด้วย “ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ” เข้ามาประยุกต์ใช้

๓.การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิตอล (Digitization/Digitalization) อันเป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่าน cloud computing อุปกรณ์ประเภท smart phone และ collaboration tool ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง real time ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่างๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูง และมีความคาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และช่องทาง ได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและประหยัด

ในส่วนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน

๕. การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม

บริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวของนานาประเทศทั่วโลก และประเทศไทยก็ได้รับ อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ล้ำหน้าอย่างก้าวกระโดด ทำให้ประเทศถูกผลักให้เร่งพัฒนาและสร้างความเจริญเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย ๔.๐ (Thailand ๔.๐) ด้วย และความเจริญที่มาอย่างรวดเร็ว ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ปัญหาของสังคมที่มีความซับซ้อน หรือปริมาณมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและเตรียมการรองรับให้ทันต่อสถานการณ์ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นโดยเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพให้กับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การพัฒนาประเทศไทย ๔.๐ โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value–Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ซึ่งมีทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมประกอบด้วยภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยต่างๆ โดยเน้นตามความถนัดและจุดเด่นของแต่ละองค์กร รวมทั้งความร่วมมือจากภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคม ซึ่งภาครัฐเป็นผู้สนับสนุน ให้การขับเคลื่อนเกิดผลที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ระบอบการเมืองการปกครอง “ประชาธิปไตยประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)” ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามี ส่วนร่วมโดยตรงทั้งทางการเมืองและการบริหารราชการ ดังปรากฎอย่างชัดเจนในเนื้อหาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ และต่อเนื่องในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ ที่ให้สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยในหลายๆ มาตรา ซึ่งส่งผลให้เกิดกระแส การตื่นตัวของประชาชนในเรื่องสิทธิมนุษยชน มีการเรียกร้องสิทธิในการรับรู้และสิทธิในการเข้ามามีส่วนร่วม โดยประชาชนเรียกร้องความเป็นธรรมในสังคมมากขึ้น มีการรวมตัวเป็นกลุ่มประชาสังคมและเริ่มเรียกร้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและบริหารงาน

ภาครัฐที่โปร่งใสเป็นธรรม รวมทั้ง การเปิดพื้นที่ให้ประชาชน เข้ามีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดยตรง ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยต้องเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participative Democracy) ที่ยอมรับและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการมากขึ้น

จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไรให้มีคุณภาพ

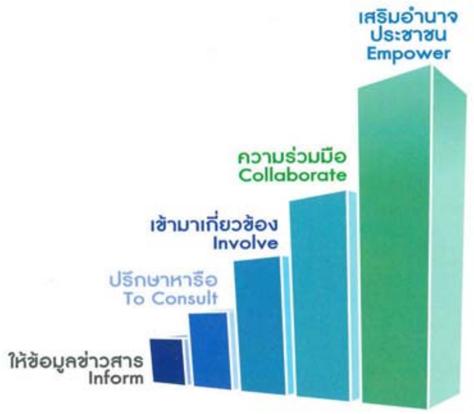
การพัฒนาระบบราชการที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดระบบราชการให้ประชาชน หรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการมาอย่างต่อเนื่อง และโดยที่กระแสการปฏิรูปภาครัฐ (Public Sector Reform) ที่มุ่งแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างระบบบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย มีความคล่องตัว มีความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ ในการใช้ทรัพยากรเพื่อจัดบริการสาธารณะและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการหรือตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคมให้เข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการแผ่นดิน อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อนำพาประเทศไทยพัฒนาไปสู่ประเทศไทย ๔.๐

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) เป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริตโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล เที่ยงธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญโดยที่หน่วยงานภาครัฐจะมีกลไกการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่องและสร้างสรรค์เป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) มีการติดต่อสื่อสารสองทางกับประชาชน (Dialogue) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาประกอบ การตัดสินใจขององค์กรพร้อมทั้งอธิบายเหตุผล รวมไปถึงการจัดกระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทันท่วงที ถูกต้อง โปร่งใส และจริงใจ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ความหมายไว้ว่า **"การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม"** หมายถึง การบริหารราชการที่นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยมีการจัดระบบงาน หรือวิธีการทำงาน การจัดโครงสร้าง และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เอื้อต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ทิศทาง การพัฒนาที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร.ได้ยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการไปสู่การบริหารราชการ บ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) ที่เน้นการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ทั้งในแนวระนาบ คือ สร้างความร่วมมือจากภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ/ภาคเอกชน นักวิชาการ สื่อสารมวลชน ฯลฯ และแนวดิ่ง คือ บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงการทำงาน และสร้างเอกภาพของการบริหารราชการแผ่นดิน

ภาพที่ ๒-๓
การบริหารราชการบ้านเมืองแบบมีส่วนร่วม

ในการขับเคลื่อนการเปิดระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ใช้กลยุทธ์ การพัฒนาใน ๒ ส่วน พร้อมๆ กัน คือ การพัฒนาจากภายในภาคราชการ (Inside-out Approach) โดยการส่งเสริมให้ส่วนราชการปรับปรุงระบบหรือวิธีบริหารงานให้เอื้อต่อ การมีส่วนร่วม สร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะ ของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้กับข้าราชการในระดับต่างๆ และส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม การทำงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้ง ส่งเสริมแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้เป็นหน่วยงานตัวอย่างและเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดีแก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป และการพัฒนาจากภายนอกภาคราชการ (Outside-in Approach) โดยสนับสนุนการสร้างศักยภาพและโอกาส (Empowerment and Enabling) ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ด้วยการส่งเสริมให้มีการจัดเวที/การประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจ ประสานงาน และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของเครือข่ายภาคประชาชน รวมทั้ง การพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพิ่มขีดความสามารถ และเพิ่มโอกาสของภาคประชาสังคมและชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อเป็นภาคีเครือข่าย และมีบทบาทร่วมทำงานกับภาครัฐในลักษณะหุ้นส่วน ความร่วมมือ ได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการบริหารราชการ จำเป็นต้องกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและเงื่อนไขการมีส่วนร่วม และให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมเป็นไปอย่างกว้างขวาง (Inclusive) โดยผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมต้องเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม และที่สำคัญความจริงใจ เปิดเผย ซื่อสัตย์ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ดังนั้น เราจึงควรทำความเข้าใจกับ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation Spectrum) และเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมต่อไปนี้ **ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน** ในที่นี้ใช้ตัวแบบ ของสมาคมการมีส่วนร่วมสากล (International Association for Public Participation - IAP๒) ที่เรียกว่า Public Participation Spectrum ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน ๕ ระดับ คือ ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) ระดับการปรึกษาหารือ (To Consult) ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (To Involve) ระดับความร่วมมือ (To Collaborate) และระดับเสริมอำนาจประชาชน (Empower) ซึ่งเป็นระดับที่บทบาทของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงสุด



ภาพที่ ๒-๔
การมีส่วนร่วมของประชาชน ๕ ระดับ

ภาพที่ ๒-๕
ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องแบบหุ้นส่วนความร่วมมือ นำไปสู่การยอมรับ ซึ่งกันและกันในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ภาคประชาชน อันเป็นการสร้างพลังความร่วมมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไปสู่เป้าหมาย คือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้ง ผลของการพัฒนาที่เกิดประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืน

๖. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0

จากแนวคิดของระบบราชการ ๔.๐ ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๔๙ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่องโยงกับคุณลักษณะทั้ง ๓ มิติของระบบราชการ ๔.๐ ได้ดังนี้

มิติที่ ๑ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Covernment) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวดที่ ๑ การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิ’ยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

หมวดที่ ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการเท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูล สารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดรับกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือการทำให้ทุกกระบวนงานมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผล ของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

มิติที่ ๒ การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีความสำพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น และให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหาตลอดจนสร้างนวัตกรรม การให้บริการ (Service Innoveation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Goveernment Lnnovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และเกิดประสิทธิภาพ ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิผลของความยั่งยืนและความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชน เข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลายๆ หน่วยงาน (Integrated Service , Horizental Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalzed Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคม ด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

มิติที่ ๓ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and Performance) เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับรูปแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาขององค์การได้อย่างมีประสิทธิผล (Organizational Learning)

หมวด ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดรับกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามาร่วมทำงานเพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้คุณธรรมจริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

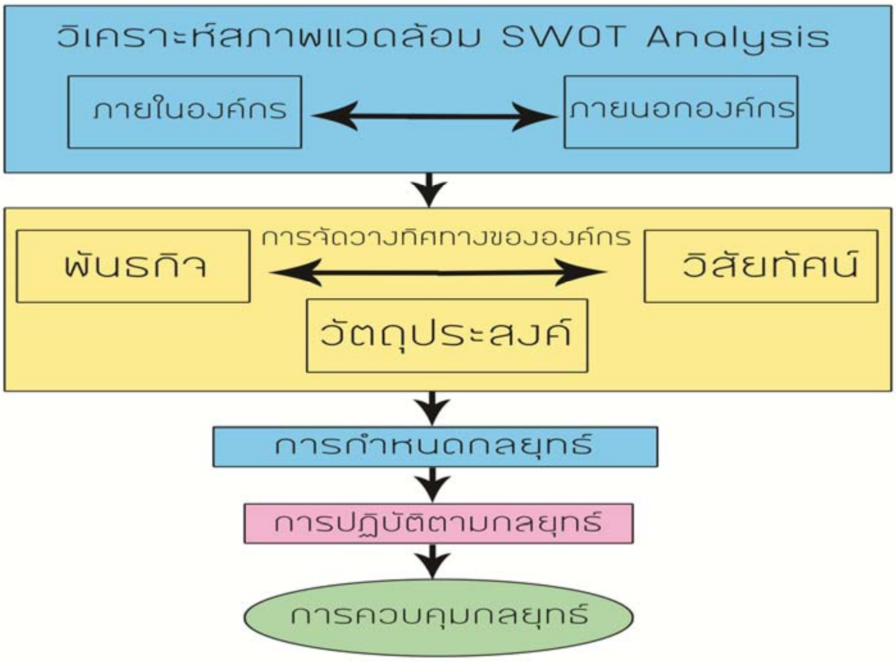
หมวด ๖การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อให้ลดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนงานเพื่อให้องค์การมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูงและมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติงาน (Operational Excellence)

การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัย หมวด ๑ การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านในหมวด ๗ และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

๗. กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์ หมายถึง กระบวนการทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) วัตถุประสงค์ (Objective) และกลยุทธ์ (Strategy) โดยพิจารณาควบคู่กับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การ เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจ การดำเนินงาน การควบคุมและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ภายใต้ปัญหาต่างๆ ที่องค์กรต้องเผชิญหน้า อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ

การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการบริหารงานแนวใหม่ การที่จะบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เราต้องให้ความสำคัญกับการวางยุทธศาสตร์ ซึ่งก็คือ "การคิดตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล และบริหารหน่วยหรือองค์กรไปสู่เป้าหมายนั้นภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่และภายในระยะเวลาที่กำหนด" เมื่อได้ทำการวางแผนยุทธศาสตร์ไว้แล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เหล่านั้นสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งไปกว่านั้น การบริหารจัดการจะไม่บรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้หากไม่ทำการติดตามประเมินผล ดังนั้น กระบวนการประเมินผลจึงเป็นปัจจัยจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ เป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์เป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร และเป็นการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น ดังนั้นการเข้าใจถึงกระบวนการจัดการ เชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น



ภาพที่ ๒-๖

กระบวนการการจัดการเชิงกลยุทธ์

๑) กระบวนการการจัดการเชิงกลยุทธ์กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สามารถศึกษากรอบแนวทาง และการประยุทธ์ใช้ได้อย่างดีจากกระบวนการการจัดการเชิงกลยุทธ์ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน ๕ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรจะทำให้ทราบ โอกาส-อุปสรรค ขององค์กร ส่วนการสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทำให้ทราบถึง จุดแข็ง - จุดอ่อน ภายในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งที่ผ่านมาและอนาคต ซึ่งจะต้องวิเคราะห์รายละเอียดดังนี้

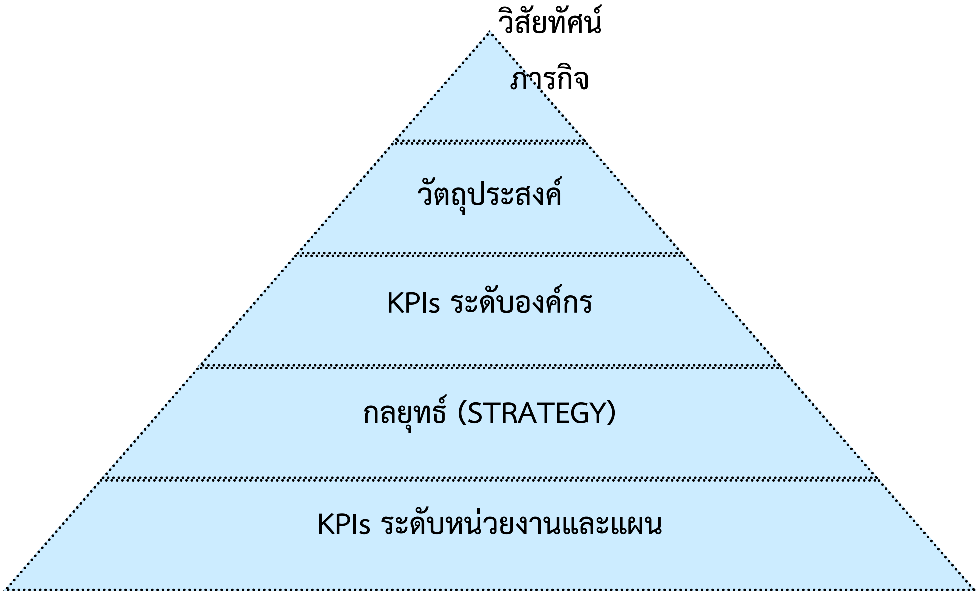
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรโดยทั่วไป เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาวได้แก่ สภาพเศรษฐกิจเช่นอัตราเงินเฟ้ออัตราดอกเบี้ยอัตราภาษี อัตราการว่างงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการสภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการขององค์กรซึ่งในภาครัฐและเอกชนมีการพิจารณาจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อระบุโอกาสและอุปสรรคในการแข่งขันนั้นไม่เพียงพอในการแสวงหาข้อได้เปรียบทางการแข่นขันทางธุรกิจ องค์กรจะต้องทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรเองด้วยว่าปัจจัยใดเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่องค์กรสามารถแสวงหาโอกาสและหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในอาจเรียกว่าการวิเคราะห์องค์กร เพื่อให้เข้าใจทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งมีแนวทางวิเคราะห์อยู่หลายแนวทางได้แก่

ขั้นตอนที่ ๒ แนวทางการจัดวางทิศทางขององค์กร การจัดวางทิศทางขององค์กรเป็นการระบุหรือกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรต้องการก้าวไปให้ถึง การจัดวางทิศทางขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาครัฐและเอกชนที่ต้องดำเนินงานภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง หากองค์กรไม่สามารถกำหนดทิศทางที่ชัดเจนได้แล้ว กลยุทธ์ขององค์กรที่จะจัดทำขึ้นก็จะไม่สามารถผลักดันให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่เพียงพอจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้หรือมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับคู่แข่งในสายตาของลูกค้า

อย่างไรก็ตามมิใช่ว่าเมื่อองค์กรมีการจัดวางทิศทางขององค์กรที่ชัดเจนแล้วจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงต้องมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทิศทางขององค์กรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจเช่นเดียวกัน

สำหรับธุรกิจเอกชนที่จะเริ่มต้นจัดวางทิศทางขององค์กรด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร (Organizational Vision) เพื่อให้ทราบถึงจุดหมายปลายทางในการดำเนินธุรกิจว่าในที่สุดแล้วองค์กรต้องการจะเป็นอะไร อยู่ในตำแหน่งใดของอุตสาหกรรม หรือต้องการจะได้รับอะไรในลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นภาพความต้องการในอนาคต เมื่อทราบจุดหมายปลายทางแล้วจึงจะนำมากำหนดเป็นภารกิจขององค์กร (Organizational Mission) ว่าองค์กรของเราจะต้องมีภาระผูกพันอะไรบ้าง หรือต้องทำกิจกรรมหลักอะไรบ้างจึงจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งเอาไว้ได้ รวมทั้งต้องไม่ลืมที่จะสนองตอบต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมกับสถานการณ์ จากนั้นจึงนำกิจกรรมหลักที่กำหนดขึ้นมาระบุถึงผลลัพธ์ที่องค์กรคาดหวังอยากให้เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมนั้นๆ ซึ่งเราเรียกว่าเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational Objective) หรือที่ในส่วนของภาครัฐมักจะเรียกว่าเป็นเป้าประสงค์นั่นเอง



ภาพที่ ๒-๗ การจัดวางทิศทางขององค์กร

- วิสัยทัศน์ (Organizational Vision) สำหรับวิสัยทัศน์ในแง่ของการบริหารเชิงกลยุทธ์แล้วจะหมายถึง ภาพในอนาคตที่องค์กรอยากจะเป็น หลังจากที่องค์กรทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้ว องค์กรจะต้องนำผลการวิเคราะห์มากำหนดตำแหน่งในการแข่งขันว่า องค์กรของเราต้องการที่จะอยู่ในตำแหน่งใดในอุตสาหกรรมที่เราอยู่

- ภารกิจ (Organizational Mission) ภารกิจขององค์กรจะบ่งบอกถึงกิจกรรมที่องค์กรจะต้องทำเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งจะช่วยสร้างคุณค่าและความแตกต่างขององค์กรจากองค์กรอื่นในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ภารกิจขององค์กรยังบอกให้ทราบขอบเขตในการดำเนินธุรกิจ เอกลักษณ์ คุณลักษณะ ตลอดจนเส้นทางเพื่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ทำให้พนักงานในองค์กรทุกคนทราบร่วมกันถึงแนวคิดหรือหลักการในการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- วัตถุประสงค์ (Organizational Objective) วัตถุประสงค์ คือ การกำหนดภารกิจของธุรกิจให้อยู่ในรูปของผลลัพธ์สำคัญที่ต้องการหรือเป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคตซึ่งองค์กรจะต้องพยายามทำให้เกิดขึ้น หลังจากการกำหนดวัตถุประสงค์แล้วจะช่วยทำให้ผู้บริหารทราบถึงผลที่ธุรกิจต้องการจะบรรลุ ถ้าภารกิจขององค์กรไม่ได้มีการแปลงให้อยู่ในรูปของวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์แล้วก็เสมือนว่าการจัดวางทิศทางองค์กรก็เป็นเพียงการกระทำตามแฟชั่นเท่านั้นมิได้มีการหวังผลของการกระทำโดยทั่วไปวัตถุประสงค์ที่ดีต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้นจึงมีการจัดแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น ๔ ด้าน

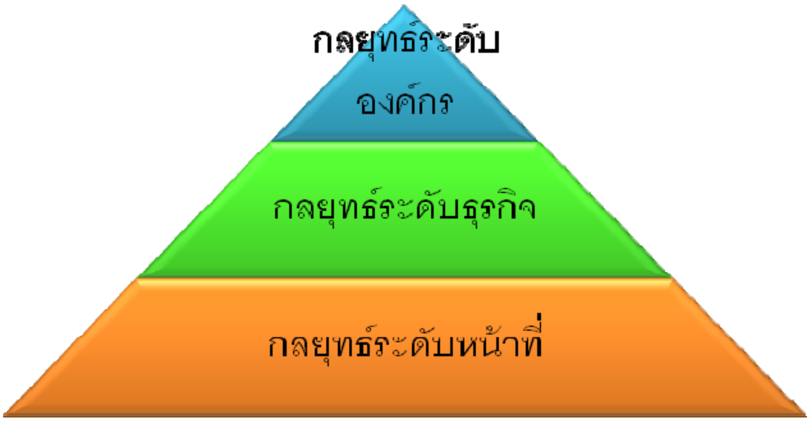
- เป้าหมาย (Organizational Goal) เพื่อให้วัตถุประสงค์มีความหมายและเป็นประโยชน์กับองค์กร จึงมีการระบุวัตถุประสงค์ให้มีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ ซึ่งเราจะเรียกวัตถุประสงค์ที่มีลักษณะดังกล่าวว่าเป้าหมาย (Goal) เป้าหมายจะมีลักษณะที่สามารถวัดได้หรือเขียนไว้ในรูปแบบที่ระบุปริมาณไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการ การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนจะช่วยลดความสับสนที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตและช่วยในการสร้างบรรทัดฐาน สำหรับการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Organizational Key Performance Indicators; KPIs) ซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างชัดเจนและครอบคลุมและเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นเป้าหมายจึงมักจะมีการแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ตามวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุผลที่ว่าวัตถุประสงค์ขององค์กรจะต้องมีความครอบคลุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้นส่วนใหญ่จะมีการจัดแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น ๔ ด้านที่สำคัญคือ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (Internal Process Perspective) และด้านองค์กรและการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, ๒๕๔๖: ๗๐-๗๑)

ณ จุดนี้เอง หลังจากที่องค์กรสามารถระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนขององค์กรแล้ว องค์กรสามารถนำวัตถุประสงค์มาเป็นแนวทางในการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Organizational Key Performance Indicator; KPIs) เพื่อใช้เป็นมาตรวัดระดับความสำเร็จขององค์กร และเป็นเข็มทิศชี้นำการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร (Organizational Strategy) ว่าองค์กร

เลือกที่จะใช้กลยุทธ์หลักอะไรในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นจะเป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานระยะยาว (Long – term Plan) ที่มีความชัดเจนและมุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน ก่อนที่จะนำแผนงานระยะยาวมาแปลงเป็นแผนงานประจำปี (Annual Plan) หรือแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ขององค์กรเพื่อให้ทราบว่าแต่ละฝ่ายงานขององค์กรมีบทบาทหน้าที่อะไรบ้างในการช่วยผลักดันและส่งเสริมให้ภารกิจขององค์กรที่กำหนดขึ้นบรรลุผลสำเร็จ อันจะนำมาซึ่งการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรในที่สุดกลยุทธ์ที่สวยหรูจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดกับองค์กรเลย หากองค์กรไม่สามารถที่จะนำพาสิ่งที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติได้

ขั้นตอนที่ ๓ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดขององค์กร โดยเริ่มต้นด้วยวิเคราะห์ SWOT โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินสถานภาพของสภาพแวดล้อมภายใน ระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อนและผลการประเมินสถานภาพของสภาพแวดล้อมภายนอกระหว่างโอกาสและอุปสรรคเพื่อออกแบบกลยุทธ์ประเภทต่างๆ ต่อจากนั้นจึงเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและทำการวิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่างๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ในระดับขององค์กรมี ๓ ระดับ ประกอบด้วย



ภาพที่ ๒-๘
การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

- กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักในภาพรวมขององค์กร หรือเป็นกลยุทธ์ระดับนโยบาย (Policy Level Strategy) ที่ตอบสนองแผนงานขององค์กร ซึ่งกลยุทธ์ระดับองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ คือ
- กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของกิจการในแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือเป็นกลยุทธ์ระดับโครงการ (Project Level Strategy) ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของโครงการ
- กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในกระบวนการทำงานในแต่ละกิจการ หรือเป็นกลยุทธ์ระดับ

กิจกรรม (Activity) ที่ตอบสนองผลผลิตหลักซึ่งเกิดจากกระบวนการทำงานกลยุทธ์ระดับหน้าที่ ประกอบไปด้วย ๕ ด้านที่สำคัญ ได้แก่กลยุทธ์ด้านวิจัยและพัฒนา (Research and Development Strategy) กลยุทธ์ด้านปฏิบัติการ (Operations Strategy) กลยุทธ์ด้านการเงิน (Financial Strategy) กลยุทธ์ด้านการตลาด (Marketing Strategy) กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strategy)

ขั้นตอนที่ ๔ การปฏิบัติตามกลยุทธ์องค์กร การจะตัดสินใจว่ากลยุทธ์มีประสิทธิผลหรือไม่ ต้องพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินกลยุทธ์ ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติตามกลยุทธ์จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเป็นขั้นตอนที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร การที่จะให้การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้ไปอย่างราบรื่นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จองค์กรควรมีการพิจารณาประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ระดับของการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ รูปแบบโครงสร้างขององค์กร กลไกของวัฒนธรรมองค์กร และภาวะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน ทักษะในการควบคุมการปฏิบัติงานและการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง
- หลักการวิเคราะห์ระบบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ เครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ รวมทั้งปัญหาในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ถือเป็นขั้นของการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบันได้ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้

Balanced Scorecard ถือเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่างๆ ๔ ด้าน Balanced Scorecard ยังมีรูปแบบและวิธีการ ที่ช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์ และผลงานสู่พนักงาน ทุกระดับในองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล ๒ คน คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr.David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี ๑๙๘๗ และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางด้านการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางด้านการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรจะพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่

(๑) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)

(๒) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives)

(๓) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Inter Process Perspectives)

(๔) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

ภาพที่ ๒-๙

Balanced Scorecard

ทั้งสองได้ตีพิมพ์ผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี ๑๙๙๒ จากจุดนั้นเป็นต้นมา ทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced Scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก

นับตั้งแต่ปี ๑๙๙๒ แนวคิดด้าน Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องจนได้พัฒนาจากเครื่องมือในการประเมินผลเพียงอย่างเดียวมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผนหรือการจัดทำกลยุทธ์ แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับภาครัฐได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาปรับใช้ในการประเมินผลและการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงานโดยดูจากมิติที่สำคัญ ๔ ด้าน คือ มิติที่ ๑ ประสิทธิผลตามแผนยุทธศาสตร์ มิติที่ ๒ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติที่ ๓ คุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๔ การพัฒนาองค์กร ซึ่งองค์กรไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จแต่ละมุมมองได้นั้นองค์กรจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการจัดการอื่น ๆ มาสนับสนุนที่เหมาะสม

ภาพที่ ๒-๑๐

การควบคุมเชิงกลยุทธ์

ขั้นตอนที่ ๕ การควบคุมเชิงกลยุทธ์

การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) เป็นการตรวจสอบถึงความก้าวหน้าขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นและจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำหรับการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐนั้นประชาชนนอกจากจะนำเครื่องมือทางด้านการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นมาสนับสนุนแล้วยังมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือการบริหารจัดการทางศาสตร์แขนงต่าง ๆ มาปรับใช้ เนื่องจากองค์กรภาครัฐนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ และขณะเดียวกันก็ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือการบริหารจัดการทางด้านรัฐศาสตร์และการจัดการ การพัฒนามาปรับใช้ด้วย เช่น กระบวนการการจัดการพัฒนาอย่างรูปแบบการจัดการองค์กรทั่วไปของ Luther Gulick เรียกว่า POSDCoRB ประกอบด้วย Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting แบบหรือหลักคิดที่สำคัญของ Joseph La Palombara เรียกว่า NEROP ซึ่งประกอบด้วย

๑. NE = ความต้องการ (Needs) ในการบริหารการพัฒนาประเทศของประเทศต่างๆ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในอันดับแรกคือความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆที่ La Palombara เรียกชื่อย่อว่า PADLIIP คือ

PA = Participation ความต้องการการเข้ามีส่วนร่วมของประชาชน
D = Distribution ความต้องการในด้านการจัดสรรทรัพยากรของตนเอง
L = Legitimacy ความต้องการด้านความชอบธรรมและการบังคับใช้กฎหมาย
I = Identity ความต้องการในการแสวงหาเอกลักษณ์ของตนเอง
I = Integration ความต้องการในการบูรณาการด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม
P = Penetration ความต้องการให้รัฐเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

๒. R = ทรัพยากร (Resource) ในการพัฒนาประเทศต่างๆ จะต้องประเมินทรัพยากรที่จะต้องนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศที่มีอยู่ และจัดสรรทรัพยากรนั้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

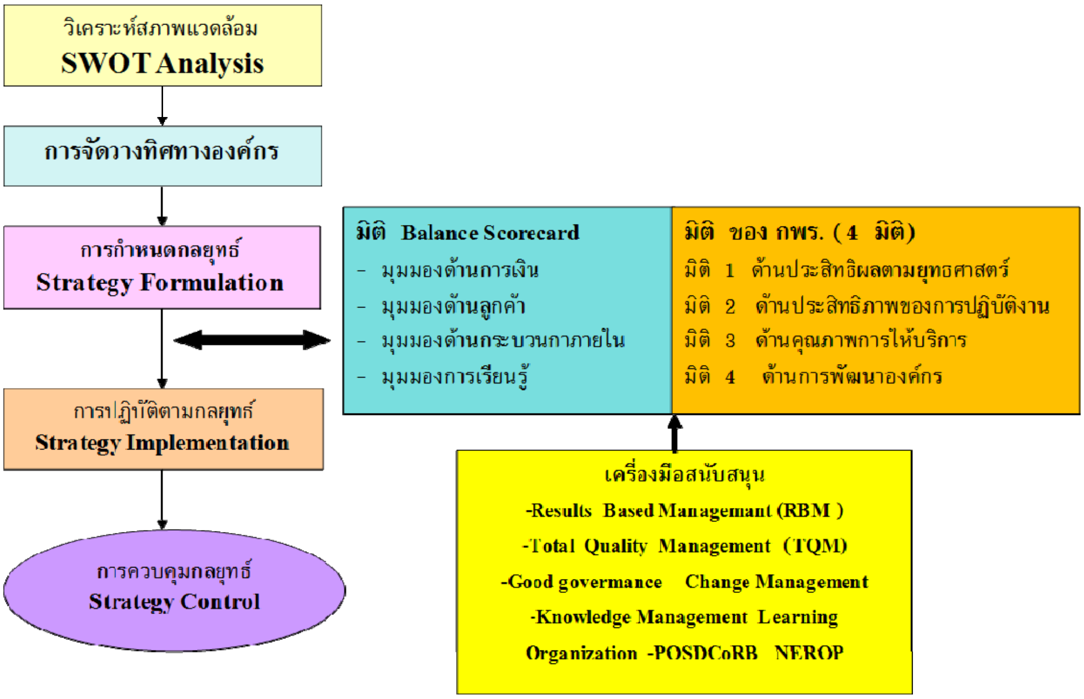
๓. O = อุปสรรคในการพัฒนา (Obstacles) ในการพัฒนาประเทศจะต้องพิจารณาอุปสรรคในการเพิ่มสมรรถภาพในการบริหารตามที่ต้องการด้วย

๔. P = ศักยภาพที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา (Potentialities) ในการกำหนดกรอบเค้าโครงของประเทศเพื่อการพัฒนา จะต้องประเมินศักยภาพของประเทศในทุกๆ ด้าน

นอกจากนั้นในการบริหารจัดการภาครัฐต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว การบริหารจัดการภาครัฐจะต้องมีหลักการบริหารจัดการที่เอื้อต่อความแตกต่างในแต่ละบริบทของชุมชน ท้องถิ่นหรือประเทศ อย่างครอบคลุมมากที่สุดในทุกด้าน ทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศักยภาพ ความพร้อม ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร โครงสร้างทางสังคม การศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต แนวคิดและปรัชญาการจัดการพัฒนาจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการผสมผสานระหว่างแนวคิด

ทฤษฎีการพัฒนาและการจัดการพัฒนาของตะวันตก ตะวันออก และการเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม วิถีชีวิตของชุมชนอย่างมีนัยและสัดส่วน ที่สำคัญอย่างลงตัว เพื่อก่อให้เกิดแนวคิดและหลักการจัดการการพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้อง เฉพาะท้องถิ่นและชุมชนนั้นๆ ซึ่งจะเห็นความเชื่อมโยมของการนำทฤษฎีและเครื่องมือในการจัดการต่างๆ มาปรับใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐ

นอกจากนั้นในการบริหารจัดการภาครัฐต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญอื่นๆ ที่มีความจำเป็นต่อการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว การบริหารจัดการภาครัฐจะต้องมีหลักการบริหารจัดการที่เอื้อต่อความแตกต่างในแต่ละบริบทของชุมชน ท้องถิ่นหรือประเทศ อย่างครอบคลุมมากที่สุดในทุกด้าน ทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศักยภาพ ความพร้อม ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร โครงสร้างทางสังคม การศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิต แนวคิดและปรัชญาการจัดการพัฒนาจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการผสมผสานระหว่างแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาและการจัดการการพัฒนาของตะวันตก ตะวันออก และการเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม วิถีชีวิตของชุมชนอย่างมีนัยและสัดส่วน ที่สำคัญอย่างลงตัวเพื่อก่อให้เกิดแนวคิดและหลักการจัดการการพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้อง เฉพาะท้องถิ่นและชุมชนนั้นๆ ซึ่งจะเห็นความเชื่อมโยงของการนำทฤษฎีและเครื่องมือในการจัดการต่างๆ มาปรับใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐ ดังภาพ



ภาพที่ ๒-๑๑

การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติขององค์กรภาครัฐ

๕. บริบทของององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.๒๔๗๖ เรียกว่า “สภาจังหวัด” มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการจังหวัด คือผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการฝ่ายพลเรือน ในปี พ.ศ.๒๔๙๕ ได้มีการกำหนดให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัดและได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนา จนกลายมาเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๔๙๘ ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดมีฐานะเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดจังหวัดเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายอำเภอเป็นหัวหน้าประจำอำเภอ โดยมีสภาจังหวัดเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกสภาจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติจังหวัด จนกระทั่งปี พ.ศ.๒๕๓๗ รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๓๘ เป็นต้นไป จึงทำให้มีการปรับปรุงและประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยได้บัญญัติให้เขตของจังหวัด เป็นเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดโดยตรง ผลจาก พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมี นางสุนี สมมี นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางคนแรกที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนจังหวัดลำปาง และดำรงตำแหน่ง และดำรงตำแหน่ง ๓ สมัย ติดต่อกัน (สมัยที่ ๑ พ.ศ.๒๕๔๗-๒๕๕๑ , สมัยที่ ๒ พ.ศ.๒๕๕๑-๒๕๕๕ , สมัยที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ – ปัจจุบัน)

อาณาเขตและที่ตั้ง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จังหวัดลำปางตั้งอยู่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ประมาณ ๖๐๒ กิโลเมตร ตามทางรถไฟประมาณ ๖๒๕ กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ ๑๒,๕๓๓,๙๖๑ ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ ๗,๘๓๓,๗๒๖ ไร่ มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ ๕ ของภาคเหนือ รองจากจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดตาก จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดเพชรบูรณ์ อาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดพะเยา และจังหวัดเชียงราย

ทิศใต้ ติดต่อกับ จังหวัดตาก

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ จังหวัดแพร่ จังหวัดสุโขทัย

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ จังหวัดลำพูน

ระยะทางระหว่างจังหวัดลำปางกับจังหวัดที่มีเขตติดต่อ

จังหวัดลำปาง - จังหวัดลำพูน	ระยะทาง ๗๑	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง – จังหวัดเชียงใหม่	ระยะทาง ๙๒	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง - จังหวัดพะเยา	ระยะทาง ๑๓๑	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง - จังหวัดเชียงราย	ระยะทาง ๒๒๕	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง - จังหวัดตาก	ระยะทาง ๑๘๒	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง – จังหวัดแพร่	ระยะทาง ๑๐๙	กิโลเมตร
จังหวัดลำปาง - จังหวัดสุโขทัย	ระยะทาง ๒๐๗	กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ จังหวัดลำปางอยู่สูงจากระดับน้ำทะเล ๒๖๘.๘๐ เมตร พื้นที่ของจังหวัดลำปางเป็นรูปยาววรี ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีภูเขาสูงทอดตัวยาวตามแนวทิศเหนือไปทางทิศใต้ของจังหวัด และมีที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำเป็นบางส่วนในบริเวณตอนกลางของจังหวัด

ลักษณะทางกายภาพ ทางด้านธรณีสัณฐานวิทยาจังหวัดลำปางมีพื้นที่เป็นที่ราบล้อมด้วยภูเขา มีลักษณะเป็นแอ่งแผ่นดิน หรือเรียกว่า “อ่างลำปาง” เป็นอ่างที่ยาวและกว้างที่สุดในภาคเหนือ แบ่งลักษณะภูมิประเทศออกได้เป็น ๓ ลักษณะ คือ

บริเวณตอนบน ของจังหวัด มีลักษณะเป็นที่ราบสูง ภูเขา และเป็นป่าค่อนข้างทึบอุดมสมบูรณ์ด้วยไม้มีค่า

บริเวณตอนกลาง ของจังหวัดมีลักษณะเป็นที่ราบ และที่ราบลุ่มแม่น้ำ ส่วนใหญ่เป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของจังหวัด

บริเวณตอนใต้ ของจังหวัดมีลักษณะเป็นป่าไม้รัง บางส่วนมีลักษณะเกือบเป็นทุ่งหญ้า

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีความรับผิดชอบทั่วทั้งเขตจังหวัด โดยหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๐ และกฎกระทรวง (พ.ศ.๒๕๔๑) และฉบับที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๔๑) ดังนี้

๑.ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมาย

๒.จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาส่วนจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด

๓.สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น

๔.ประสานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบล และราชการส่วนท้องถิ่น

๕.จัดสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้สภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่น

๖.อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตาม พ.ร.บ.องค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๔๙๘ เฉพาะในเขตสภาตำบล

๗.คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๒)

๘.จัดทำกิจการใด ๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ คือ

- จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และการเกษตร
- กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- บำบัดน้ำเสีย
- บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- วางผังเมือง
- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ซึ่งอย่างน้อยต้องเป็นทางหลวงชนบทตาม กฎหมายว่าด้วยทางหลวง
- จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำ
- จัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้ามที่จอดรถ และตลาด
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- รักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน
- จัดการศึกษา ทำนุบำรุงศาสนาและบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือวัฒนธรรมท้องถิ่น
- จัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬา สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ สวนสาธารณะ และสวนสัตว์ ตลอดจนสถานที่อบรมสำหรับราษฎร
- จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์ และการสาธารณูปการ
- ป้องกันและการบำบัดรักษาโรค
- จัดตั้งและการบำรุงรักษาสถานพยาบาล
- ส่งเสริมการท่องเที่ยว
- ส่งเสริมและแก้ไขปัญหาการประกอบอาชีพ
- กิจการที่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาจังหวัด และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด

๙. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด นอกจากนี้ยังมีอำนาจรวมถึงหน้าที่เป็นของราชการส่วนกลางหรืออำนาจที่ส่วน ภูมิภาคมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

อนึ่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด จะกระทำกิจการใดๆ ตามข้อ ๘ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่อยู่นอกเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้เมื่อ ๑. การนั้นจะต้องกระทำและเป็นการที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัด ๒.ได้รับความยินยอมจากสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด และ ๓.ได้รับความยินยอมจากสภาแห่งราชการส่วนท้องถิ่น หรือสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอื่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

อำนาจหน้าที่ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๑๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๖ , ฉบับที่ ๒ ลงวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๒ ดังนี้

ข้อ ๑ ลักษณะของการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในการให้บริการสาธารณะในเขตจังหวัด

(๑) เป็นการดำเนินงานที่ปรากฏถึงกิจกรรมที่เป็นภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด ที่มุ่งต่อประโยชน์ของท้องถิ่นหรือประชาชนเป็นส่วนรวม และไม่เข้าไปดำเนินงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัดสามารถดำเนินการเองได้

(๒) เข้าไปดำเนินการตามแผนงานโครงการในลักษณะที่มีความคาบเกี่ยวต่อเนื่องหรือมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า ๑ แห่ง

ข้อ ๒ ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามข้อ ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดควรจะดำเนินการเพื่อให้เป็นไปในลักษณะดังนี้ คือ

(๑) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและประสานการจัดทำแผนจังหวัด โดยสร้างและพัฒนาระบบการประสานแผนการพัฒนาท้องถิ่นในจังหวัดเพื่อนำไปสู่การใช้จ่ายงบประมาณในการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสมดุลและคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ

(๒) การก่อสร้างและบำรุงรักษาโครงการที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่หรือมีการเกี่ยวเนื่องกันหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือในลักษณะที่เป็นเครือข่ายหลักในการเชื่อมโยงกับแผนงานโครงการที่ดำเนินที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด

(๓) การจัดการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ในระดับจังหวัด และไม่เป็นการซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในจังหวัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายศักยภาพและมุ่งต่อผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาการศึกษา สาธารณสุข การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในเขตจังหวัด

(๔) การส่งเสริมจารีตประเพณี วัฒนธรรม การท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุนและพาณิชยกรรมของจังหวัด

(๕) การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในระดับจังหวัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำหน้าที่เป็นองค์กรหลักในการกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลรวม การดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวมให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

(๖) ให้บริการด้านเทคนิค วิชาการ เครื่องมือ เครื่องจักรกล บุคลากร แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

(๗) ดำเนินการตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมถ่ายโอนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด “มีหน้าที่ต้องทำ”

ข้อ ๓ การให้การสนับสนุนแก่ประชาคม องค์กรประชาชน ควรเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมความสามารถดำเนินการ โดยใช้ศักยภาพของตนเองในการบริหารจัดการในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ โดยไม่ให้การสนับสนุนในลักษณะของการให้สิ่งของหรือการเข้าไปดำเนินการแทน

ข้อ ๔ หากมีปัญหา ขัดข้อง ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑ และข้อ ๒ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดทำหน้าที่ในการวินิจฉัยและดำเนินการ

แนวคิดการบริหารจัดการ

การประชุมเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ที่ประชุมมีมติให้ใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ไปจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง หากมีการแก้ไขรายละเอียดปลีกย่อยในการดำเนินการ เช่น ตัวชี้วัด หรือรายละเอียดอื่นที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง/แก้ไข จะได้จัดทำรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงให้ทราบเป็นครั้ง ๆ ไปที่ประชุมจึงได้มีมติร่วมกัน ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

"องค์กรแห่งการพัฒนาและ บริการสาธารณะแบบบูรณาการ"

<u>องค์กรแห่งการพัฒนา</u> หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ/มีระเบียบวินัย/มีความรับผิดชอบ/มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน/มีความเชื่อมั่น/มีความจงรักภักดีและความภาคภูมิใจในองค์กร ยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ การทำงานและการบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

<u>บริการสาธารณะแบบบูรณาการ</u> หมายความว่า การให้บริการสาธารณะเพื่อแก้ไขปัญหา/ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนจังหวัดลำปาง/มีการเชื่อมโยงแผนงานโครงการ การประสานข้อมูล ประสานงบประมาณ และประสานการทำงานด้านอื่น ๆ กับหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนจังหวัดลำปาง

พันธกิจ (MISSION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๑. ก่อสร้าง/พัฒนา/ถนน สะพาน และบำรุงรักษาสายทางอื่นให้ประชาชนสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก สามารถเชื่อมโยงเส้นทางการจราจรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง
๒. ก่อสร้าง/พัฒนา/ปรับปรุงแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เพื่อประกอบอาชีพ และน้ำเพื่อใช้ในชีวิตประจำวันของประชาชนจังหวัดลำปาง
๓. ส่งเสริมและพัฒนาระบบผังเมือง โดยประสานการทำงานกับส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการจัดระบบผังเมืองให้ถูกต้องตามข้อระเบียบ/กฎหมาย
๔. อนุรักษ์/บำรุง/รักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อคงไว้ซึ่งความสมดุลของระบบนิเวศน์ที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีพของประชาชนจังหวัดลำปาง

๕. พัฒนาระบบการจัดการมลพิษ และการจัดการปัญหาขยะ ให้เกิดผลชัดเจนอย่างเป็นรูปธรรม โดยเน้นการบูรณาการ เชื่อมโยงการดำเนินการร่วมกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรภาคประชาชน
๖. ส่งเสริม/สนับสนุน และให้การสังคมสงเคราะห์เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับการบริหารสาธารณะที่เหมาะสม โดยการประสานการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์กรภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรภาคประชาชน
๗. ส่งเสริม/สนับสนุนและสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อให้ประชาชนมีความรู้/ความเข้าใจและความตระหนักในเรื่องการดูแลสุขภาพอย่างถูกวิธี โดยดำเนินการร่วมกับส่วนราชการ และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
๘. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเล่นกีฬา การออกกำลังกาย หรือกิจกรรมอื่น เพื่อให้ประชาชนใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ และห่างไกลยาเสพติด
๙. ส่งเสริมให้ประชาชนสืบทอด สืบสาน ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามบริบท ที่หลากหลาย และอัตลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่น ให้คงอยู่คู่กับจังหวัดลำปางตลอดไป
๑๐. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาให้เกิดสัมฤทธิผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ รวมถึงการพัฒนาและการให้บริการการศึกษาตามอัธยาศัยของประชาชน โดยดำเนินการร่วมรับส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑๑. เสริมสร้างการป้องกัน/บรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนจังหวัดลำปางให้รวดเร็ว ทั่วถึงและทันเวลา ตลอดจนสนับสนุนการรักษาความสงบเรียบร้อยเพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชนจังหวัดลำปาง
๑๒. มุ่งสร้างและพัฒนาชุมชน/สังคมให้เข็มแข็ง โดยอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตย การตระหนักรู้ถึงหน้าที่/สิทธิ และจิตสำนักของการเป็นพลเมืองที่ดี โดยดำเนินการร่วมกับส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๑๓. ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบนวิถีแห่งเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อสร้างสรรค์และส่งเสริม ให้ประชาชนมีรายได้จุนเจือครอบครัว โดยอาศัยภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทคนิควิธีการร่วมสมัย ในการสร้างอาชีพให้กับประชาชนจังหวัดลำปาง ตลอดจนถึงการเพิ่มช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กับประชาชนจังหวัดลำปาง
๑๔. ส่งเสริมและสนับสนุนการพาณิชย์การลงทุน เพื่อผลิตและจำหน่ายสินค้าบนพื้นฐานองค์ความรู้เชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดทั้งภายในและภายนอก
๑๕. ช่วยเหลือ/สนับสนุนส่วนราชการ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเพื่อประสานแผนการทำงาน ประสานงบประมาณ และประสานงานด้านอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานในระดับพื้นที่

ยุทธศาสตร์การพัฒนาจำนวน ๕ ยุทธศาสตร์

ประกอบด้วย ๕ ยุทธศาสตร์ ๑๕ แนวทางการพัฒนา ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย ๓ แนวทางการพัฒนา

๑.๑ การก่องสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาถนน สะพาน และการบำรุงรักษา สายทางอื่น

๑.๒ การพัฒนาด้านสาธารณูปโภค/สาธารณูปการและแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

๑.๓ การวางแผงผังเมือง

๒. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย ๒ แนวทางการพัฒนา

๒.๑ การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒.๒ การอนุรักษ์ การฟื้นฟู การเฝ้าระวัง และการป้องกันรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนา/ชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย ๕ แนวทางการพัฒนา

๓.๑ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส

๓.๒ การศึกษา

๓.๓ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

๓.๔ การป้องกันรักษาและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน

๓.๕ การส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ๓ แนวทางการพัฒนา

๔.๑ การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน

๔.๒ การส่งเสริมการตลาดและการใช้สินค้าท้องถิ่น

๔.๓ การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๕. ยุทธศาสตร์การบริหารและพัฒนาการบริหารและพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย ๒ แนวทางการพัฒนา

๕.๑ การพัฒนาบุคลากร

๕.๒ การปรับปรุง การพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ปฏิบัติงาน

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาที่ได้กล่าวข้างต้น มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเพื่อให้ประชาชนจังหวัดลำปางอยู่ในสังคมที่มีคุณภาพ สังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งภูมิปัญญา สังคมแห่งการเอื้ออาทรและสมานฉันท์ ดังนี้

๑. ประชาชนได้รับความสะดวกในการเดินทาง
๒. ประชาชนมีแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค
๓. ประชาชนร่วมกันอนุรักษ์ทัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ปราศจากมลพิษ

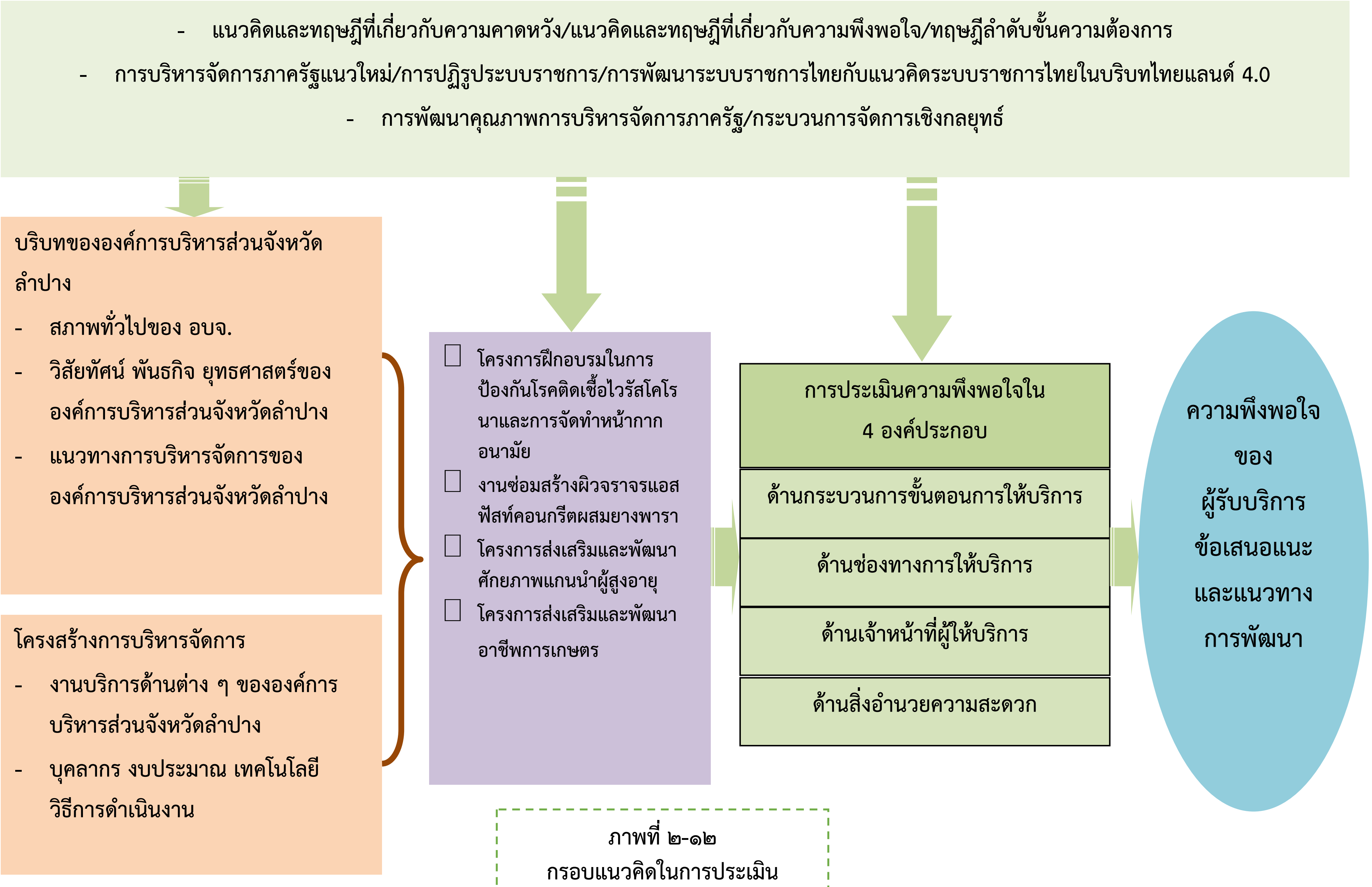
๔. ประชาชน (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส) ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต
๕. ประชาชนได้รับการส่งเสริมการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามศักยภาพ

๖. ประชาชนร่วมอนุรักษ์ รักษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
๗. ประชาชนมีสุขภาพอนามัยร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรง
๘. ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๙. ประชาชนที่ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการช่วยเหลือ
๑๐. ประชาชนมีอาชีพและรายได้
๑๑. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางมีส่วนพัฒนา/อนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว
๑๒. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ

ในการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทางคณะผู้ศึกษาได้ดำเนินการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำรวจศึกษาและกำหนดเครื่องมือตามกระบวนการวิจัย โดยแนวคิดทฤษฎีที่มีความสัมพันธ์กันในการกำหนดเครื่องมือเพื่ออ่านค่าหรือประเมินผล ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และการลำดับขั้นของความต้องการ โดยระบุความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎีและแยกระดับประเภทของ “ความคาดหวัง” ที่มีต่อ “ความต้องการ” อันก่อให้เกิด “ความพึงพอใจ” ต่อประเด็นความเสมอภาค ความสะดวก ความต่อเนื่องและทั่วถึงเพียงพอในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับกิจการที่ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

นอกจากนี้ ในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจ ยังต้องคำนึงถึงหลักความสอดคล้องหลักการบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) ซึ่งเป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) อันจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริต โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล เที่ยงธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญโดยที่หน่วยงานภาครัฐจะมีกลไกการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่องและสร้างสรรค์เป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) มีการติดต่อสื่อสารสองทางกับประชาชน (Dialogue) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาประกอบ การตัดสินใจขององค์กร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลรวมไปถึงการจัดกระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทันท่วงที ถูกต้อง โปร่งใส และจริงใจ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งจะมีผลต่อการประเมินในระดับความคาดหวัง ความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

๖. กรอบแนวคิดในการสำรวจ



ภาพที่ ๒-๑๒
กรอบแนวคิดในการประเมิน

บทที่ ๓
วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยทางคณะผู้สำรวจได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์
- ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง หน่วยตัวอย่างทั้งหมดที่สนใจต้องการศึกษาหรือหาข้อมูล ดังนั้นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ที่มาใช้บริการหน่วยงานทั้ง ๔ งานบริการ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง หน่วยของข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา ผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ ๐.๐๕ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังนี้ คือ

- กลุ่มผู้ใช้บริการงานการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง จังหวัดลำปาง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๘ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๑๖ ตัวอย่าง
- กลุ่มผู้รับบริการงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร จำนวน ๑๐๕ ตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{๑ + N(e)^{๒}}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (๐.๐๕)

(ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕%)

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนน และการวิเคราะห์ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	แทน	๕	คะแนน
มาก	แทน	๔	คะแนน
ปานกลาง	แทน	๓	คะแนน
น้อย	แทน	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	แทน	๑	คะแนน

การแปลความหมาย

ถ้าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	๔.๕๐-๕.๐๐	แปลความว่า	อยู่ในระดับมากที่สุด
ถ้าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	๓.๕๐-๔.๔๙	แปลความว่า	อยู่ในระดับมาก
ถ้าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	๒.๕๐-๓.๔๙	แปลความว่า	อยู่ในระดับปานกลาง
ถ้าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	๑.๕๐-๒.๔๙	แปลความว่า	อยู่ในระดับน้อย
ถ้าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	๑.๐๐-๑.๔๙	แปลความว่า	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางโดยใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ

๔.๕๐ – ๕.๐๐	มากที่สุด	๙๐-๑๐๐
๓.๕๐ – ๔.๔๙	มาก	๗๐-๘๙
๒.๕๐ – ๓.๔๙	ปานกลาง	๕๐-๖๙
๑.๕๐ – ๒.๔๙	น้อย	๓๐-๔๙
๑.๐๐ – ๑.๔๙	น้อยที่สุด	๐.-๒๙

การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป	ระดับคะแนน ๑๐
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕	ระดับคะแนน ๙
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๐	ระดับคะแนน ๘
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๕	ระดับคะแนน ๗
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๘๐	ระดับคะแนน ๖
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๕	ระดับคะแนน ๕
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๗๐	ระดับคะแนน ๔
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๕	ระดับคะแนน ๓
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๖๐	ระดับคะแนน ๒
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๕๕	ระดับคะแนน ๑
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ ๕๐	ระดับคะแนน ๐

และในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ นำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จาการประเมินในข้อเท็จจริง และแนวทางในการพัฒนาในอนาคต และนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น ๔ ด้านคือ

- ☐ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ☐ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ☐ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ☐ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๓ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่สร้างขึ้น จะนำไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายในโดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า ๐.๕ และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ๒ ประเภท ดังนี้

๑. จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนเพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

๒. จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์

การประเมินในครั้งนี้ใช้เครื่องมือ คือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย

๓.๖ ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๖๓ – ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ก.ย.๖๓	พ.ย .๖๓
๑	ประชุมคณะทำงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผนการดำเนินงาน	✓	
๒	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	
๓	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	
๔	สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	✓	
๕	ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	✓	
๖	บันทึกข้อมูลและประมวลผลข้อมูล		✓
๗	สรุปผลการวิเคราะห์		✓
๘	จัดทำรูปเล่มรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓
๙	ส่งมอบงานวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓

บทที่ ๔
สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้นำข้อมูลตามโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๘ ชุด, โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จำนวน ๑๐๐ ชุด, โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๑๖ ชุด และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร จำนวน ๑๐๕ ชุด มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean, $\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD) ดังสรุปตามตาราง คณะผู้สำรวจได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางและแปลผลด้วยการบรรยายตามลำดับ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งเป็น ๔ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ส่วนที่ ๒ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ตารางที่ ๔.๑ : แสดงความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๔.๖๘	๐.๗๓๕	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด
๒. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓	๔.๕๓	๐.๗๐๔	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด
๓. โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง	๔.๐๑	๐.๗๘๙	๘๐.๒๐	๗	มาก
๔. โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร	๔.๖๖	๐.๖๕๘	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๔๗**	**๐.๗๒๑**	**๘๙.๔๐**	**๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๔๗, SD=๐.๗๒๑) คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ **คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ , SD = ๐.๗๓๕)
คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

อันดับที่ ๒ โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ , SD = ๐.๖๕๘)
คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานให้บริการทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๐๑ , SD = ๐.๗๘๙) คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๗ คะแนน**

ส่วนที่ ๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ตารางที่ ๔.๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๖	๕.๕๖
หญิง	๑๐๒	๙๔.๔๔
รวม	**๑๐๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๘ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๔ และเป็นเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

ตารางที่ ๔.๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๒๐ – ๒๙ ปี	๑๒	๑๑.๑๑
๓๐ – ๓๙ ปี	๑๖	๑๔.๘๑
๔๐ – ๔๙ ปี	๔๗	๔๓.๕๒
๕๐ – ๕๙ ปี	๒๗	๒๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๕.๕๖
รวม	**๑๐๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๒ รองลงมาอายุ ๕๐ – ๕๕ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ อายุ ๓๐ – ๓๙ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ อายุ ๒๐ – ๒๙ ปีจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

ตารางที่ ๔.๔ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๖	๕.๕๖
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๗	๒๕.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๖	๕.๕๖
ปริญญาตรี	๓๔	๓๑.๔๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓๕	๓๒.๔๑
รวม	**๑๐๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘ ระดับมัธยมศึกษา/เที่ยบเท่า จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ และระดับประถมศึกษา และระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖

ตารางที่ ๔.๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม/ประมง	๒๘	๒๕.๙๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๒	๒๐.๓๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๓๗.๐๔
ลูกจ้างส่วนราชการ	๑๘	๑๖.๖๗
รวม	**๑๐๘**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ รองลงมาอาชีพเกษตรกรรม จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗ และอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๔.๖ : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ	๗๔	๖๘.๕๒
สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน	๑๘	๑๖.๖๗
สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้	๘๐	๗๔.๐๗
เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน	๕๘	๕๓.๗๐
ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	๕๙	๕๔.๖๓

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๗ รองลงมาเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะจำนวน ๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๒ ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๓ เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๐ และสร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗

ตารางที่ ๔.๗ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๗๐๘	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๗๓๖	๙๐.๐๐	๙	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	๐.๘๖๔	๙๕.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๖๓๓	๙๖.๒๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๘**	**๐.๗๓๕**	**๙๓.๖๐**	**๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๘, SD = ๐.๗๓๕) คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๘๑ ,SD=๐.๖๓๓)

คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๗๘, SD=๐.๘๖๔)

คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๕๐, SD= ๐.๗๓๖) คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๐๐** ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๘ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๖	๐.๗๒๘	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๗๕๕	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด
๓. การประสานงานกับชุมชนในพื้นที่	๔.๖๗	๐.๗๐๒	๙๓.๔๐	๙	มากที่สุด
๔. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง	๔.๗๒	๐.๕๕๗	๙๔.๔๐	๙	มากที่สุด
๕. มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม	๔.๕๕	๐.๗๙๖	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๒**	**๐.๗๐๘**	**๙๒.๔๐**	๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๖๒, SD=๐.๗๐๘) คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๗๒, SD=๐.๕๕๗)
คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

อันดับที่ ๒ การประสานงานกับชุมชนในพื้นที่
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๖๗, SD=๐.๗๐๒)
คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

และโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๕๕, SD=๐.๗๙๖) คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

ตารางที่ ๔.๙ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๖๑	๐.๖๗๒	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด
๒. มีหลากหลายช่องทาง	๔.๕๕	๐.๖๔๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด
๓. ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	๔.๓๕	๐.๗๙๖	๘๗.๐๐	๘	มาก
๔. ระยะเวลามีความเหมาะสม	๔.๕๐	๐.๘๓๖	๙๐.๐๐	๙	มาก
สรุปภาพรวม	**๔.๕๐**	**๐.๗๓๖**	**๙๐.๐๐**	**๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๕๐, SD=๐.๗๓๖) คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๖๑, SD=๐.๖๗๒)

คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

อันดับที่ ๒ มีหลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๕๕, SD=๐.๖๔๐)

คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

และโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที อยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ =๔.๓๕, SD=๐.๗๙๖) คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๑๐ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔.๘๒	๐.๗๔๔	๙๖.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๒. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	๔.๗๖	๐.๖๖๕	๙๕.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๓. พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๘๓	๐.๖๖๖	๙๖.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๗๗	๐.๖๕๓	๙๕.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๕. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	๔.๗๑	๐.๗๒๘	๙๔.๒๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๗๘**	**๐.๘๖๔**	**๙๕.๖๐**	**๑๐**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๗๘, SD=๐.๘๖๔) คิดเป็นร้อยละ **๙๕.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๘๓, SD=๐.๖๖๖)
คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๘๒, SD=๐.๗๔๔)
คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๗๑, SD=๐.๗๒๘) คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๑๑ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓(ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ในการจัดกิจกรรมมความพร้อม	๔.๙๒	๐.๖๐๓	๙๘.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๒. การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง	๔.๙๘	๐.๕๐๒	๙๙.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๓. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๘๒	๐.๖๗๘	๙๖.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๗๗	๐.๖๕๓	๙๕.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๕. เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๕๔	๐.๗๓๐	๙๐.๘๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๘๑**	**๐.๖๓๓**	**๙๖.๒๐**	**๑๐**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๘๑, SD=๐.๖๓๓) คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับผลระดับคะแนนอปท.ในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๙๘, SD=๐.๕๐๒)
คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ สถานที่ในการจัดกิจกรรมมความพร้อม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๙๒, SD=๐.๖๐๓)
คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๕๔, SD=๐.๗๓๐) คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๘๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตารางที่ ๔.๑๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๖๖	๖๖.๐๐
หญิง	๓๔	๓๔.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน เป็นเพศชายจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๖๐ ปี	๕	๕.๐๐
๖๐ – ๖๕ ปี	๔๒	๔๒.๐๐
๖๖ - ๗๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๗๐ ปีขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๖๐ – ๖๕ ปี จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๖๖ – ๗๐ ปี จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ อายุต่ำกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๔ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๗	๗.๐๐
ประถมศึกษา	๓๔	๓๔.๐๐
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๙	๒๙.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๕	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๑๙.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๖.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๐ ระดับต่ำกว่า

ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม/ประมง	๒๒	๒๒.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๕	๕.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๒	๑๒.๐๐
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๖	๒๖.๐๐
ลูกจ้างส่วนราชการ	๓	๓.๐๐
ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุราชการ	๑๖	๑๖.๐๐
รวม	**๑๐๐**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ,ข้าราชการบำนาญ/เกษียณอายุราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๖ : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้สูงอายุ กฎหมายและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ	๘๖	๘๖.๐๐
พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ	๘๓	๘๓.๐๐
ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ	๗๖	๗๖.๐๐
การสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุให้มีความเข้มแข็ง	๖๗	๖๗.๐๐
เกิดความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ	๖๘	๖๘.๐๐

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้สูงอายุ กฎหมายและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมาพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน จำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ และการสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุให้มีความเข้มแข็ง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐

ตารางที่ ๔.๑๗ : แสดงความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๘๔	๘๙.๐๐	๘	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๗๑๓	๘๘.๘๐	๘	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๙	๐.๗๘๖	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๖๓๑	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๕๓**	**๐.๗๐๔**	**๙๐.๖๐**	๙	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๑๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๕๓, SD=๐.๗๐๔) คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๖๐** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ = ๔.๖๒ , SD = ๐.๖๓๑)

คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

อันดับที่ ๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ = ๔.๕๙ , SD = ๐.๗๘๖)

คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๘๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานด้านการให้บริการชุมชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๔๔, SD = ๐.๗๑๓) คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๘๐**

ตารางที่ ๔.๑๘ : แสดงความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๓	๐.๖๖๖	๙๐.๖๐	๙	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๔.๔๔	๐.๖๐๗	๘๘.๘๐	๘	มาก
๓. การประสานงานกับผู้สูงอายุ	๔.๔๓	๐.๗๐๖	๘๘.๖๐	๘	มาก
๔. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง	๔.๔๔	๐.๗๒๘	๘๘.๘๐	๘	มาก
๕. มีการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ	๔.๔๒	๐.๗๑๒	๘๘.๔๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	**๔.๔๕**	**๐.๖๘๔**	**๘๙.๐๐**	**๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๑๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ =๔.๔๕ , SD=๐.๖๘๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ = ๔.๕๓ , SD = ๐.๖๖๖)
คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

อันดับที่ ๒ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๔๔ , SD = ๐.๗๒๘)
คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๘๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ **คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๔๒ , SD = ๐.๗๑๒) คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๔๐**

ตารางที่ ๔.๑๙ : แสดงความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ้งยากซับซ้อน	๔.๕๔	๐.๗๐๓	๙๐.๘๐	๙	มากที่สุด
๒. มีหลากหลายช่องทาง	๔.๔๐	๐.๗๐๙	๘๘.๐๐	๘	มาก
๓. ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	๔.๓๘	๐.๗๒๐	๘๗.๖๐	๘	มาก
๔. ระยะเวลามีความเหมาะสม	๔.๔๓	๐.๗๒๐	๘๘.๖๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	**๔.๔๔**	**๐.๗๑๓**	**๘๘.๘๐**	**๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๑๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๔๔ , SD = ๐.๗๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ้งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ = ๔.๕๔ , SD = ๐.๗๐๓)

คิดเป็นร้อยละ **๙๐.๘๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

อันดับที่ ๒ ระยะเวลามีความเหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๔๓ , SD = ๐.๗๒๐)

คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ = ๔.๓๘ , SD = ๐.๗๒๐) คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๖๐**

ตารางที่ ๔.๒๐ : แสดงความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔.๕๙	๐.๕๘๐	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด
๒. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	๔.๗๐	๐.๕๘๑	๙๔.๐๐	๙	มากที่สุด
๓. พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๖๔	๐.๖๑๔	๙๒.๘๐	๙	มากที่สุด
๔. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๔๘	๐.๖๘๘	๘๙.๖๐	๘	มาก
๕. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	๔.๕๕	๐.๖๘๐	๙๑.๐๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๕๙**	**๐.๗๘๖**	**๙๑.๘๐**	๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๕๙ , SD = ๐.๗๘๖) คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๘๐** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๗๐ , SD = ๐.๕๘๑)
คิดเป็นร้อยละ **๙๔.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

อันดับที่ ๒ พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๔ , SD = ๐.๖๑๔)
คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๘๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ = ๔.๔๘ ,SD = ๐.๖๘๘) คิดเป็นร้อยละ **๘๙.๖๐**

ตารางที่ ๔.๒๑ : แสดงความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม	๔.๖๑	๐.๖๕๙	๙๒.๒๐	๙	มากที่สุด
๒. การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง	๔.๖๘	๐.๕๓๓	๙๓.๖๐	๙	มากที่สุด
๓. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๖๖	๐.๖๘๗	๙๓.๒๐	๙	มากที่สุด
๔. เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๕๘	๐.๖๗๑	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด
๕. การใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อในการฝึกอบรม	๔.๕๘	๐.๖๐๗	๙๑.๖๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๒**	**๐.๖๓๑**	**๙๒.๔๐**	**๙**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๒๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๒ , SD = ๐.๖๓๑) คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๔๐** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๘ , SD = ๐.๕๓๓)
คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๖๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

อันดับที่ ๒ การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๖ , SD = ๐.๖๘๗)
คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อในการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๕๘ , SD = ๐.๖๐๗) คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๖๐**

ส่วนที่ ๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ตารางที่ ๔.๒๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทสถานประกอบการ

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๘๔	๓๘.๘๙
หญิง	๑๓๒	๖๑.๑๑
รวม	**๒๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๒๑๖ คน เป็นเพศชายจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๙ และเป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๑

ตารางที่ ๔.๒๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๐	๒๗.๗๘
๒๐ – ๒๙ ปี	๒๐	๙.๒๖
๓๐ – ๓๙ ปี	๓๖	๑๖.๖๗
๔๐ – ๔๙ ปี	๕๖	๒๕.๙๓
๕๐ – ๕๙ ปี	๔๔	๒๐.๓๗
รวม	**๒๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๘ รองลงมาอายุ ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๙๓ อายุ ๕๐-๕๙ ปีขึ้นไป จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๓๗ อายุ ๓๐ – ๓๙ ปีจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ และอายุ ๒๐ – ๒๙ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๖

ตารางที่ ๔.๒๔ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	๔	๑.๘๕
ประถมศึกษา	๑๒	๕.๕๖
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๑๒๔	๕๗.๔๑
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓๖	๑๖.๖๗
ปริญญาตรี	๔๐	๑๘.๕๒
รวม	**๒๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๔๑ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๒ ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๗ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ และต่ำกว่าประถมศึกษาจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๕

ตารางที่ ๔.๒๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๗๒	๓๓.๓๓
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๘	๑๒.๙๖
พนักงานบริษัท	๑๖	๗.๔๑
รับจ้างทั่วไป	๕๒	๒๔.๐๗
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๓๒	๑๔.๘๑
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๒	๕.๕๖
ลูกจ้างส่วนราชการ	๔	๑.๘๕
รวม	**๒๑๖**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๗ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๑ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๖ พนักงานบริษัท จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔๑ อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ และอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๘๕

ตารางที่ ๔.๒๖ : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการเดินทาง	๑๕๖	๗๒.๒๒
เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร	๗๒	๓๓.๓๓
เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร	๑๐๘	๕๐.๐๐
ประหยัดเวลาในการเดินทาง	๘๐	๓๗.๐๔

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการเดินทางจำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒ รองลงมาเพื่อความปลอดภัยในการสัญจร จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ประหยัดเวลาในการเดินทาง จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๔ และเพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓

ตารางที่ ๔.๒๗ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผลคะแนนของ อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๑	๐.๘๐๓	๘๐.๒๘	๗	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๗๘๓	๗๙.๘๐	๖	ปานกลาง
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๗	๐.๘๔๑	๘๑.๔๐	๗	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๖	๐.๗๓๑	๗๙.๒๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๔.๐๑**	**๐.๗๘๙**	**๘๐.๒๐**	**๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๒๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ =๔.๐๑, SD=๐.๗๘๙) คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๒๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ =๔.๐๗ ,SD=๐.๘๔๑)
คิดเป็นร้อยละ **๘๑.๔๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

อันดับที่ ๒ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\overline{X}$ =๔.๐๑, SD=๐.๘๐๓)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๒๘** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

และโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\overline{X}$ =๓.๙๖, SD=๐.๗๓๑) คิดเป็นร้อยละ **๗๙.๒๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๒๘ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผลคะแนนของ อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้าง	๓.๙๗	๐.๗๓๙	๗๙.๔๐	๖	ปานกลาง
๒. การดำเนินงานสะดวกและรวดเร็ว	๔.๐๐	๐.๗๓๕	๘๐.๐๐	๗	มาก
๓. การดำเนินงานเป็นไปตามระเวลาที่กำหนด	๔.๐๖	๐.๗๕๑	๘๑.๒๐	๗	มาก
๔. การรักษาความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง	๔.๐๒	๐.๘๙๓	๘๐.๔๐	๗	มาก
๕. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	๓.๙๘	๐.๘๙๗	๗๙.๖๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๔.๐๑**	**๐.๘๐๓**	**๘๐.๒๘**	**๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๒๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๑, SD=๐.๘๐๓) คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๒๘** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๖, SD=๐.๗๕๑)
คิดเป็นร้อยละ **๘๑.๒๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

อันดับที่ ๒ การรักษาความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๒, SD=๐.๘๙๓)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๔๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

และโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดโครงการ พึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\bar{X}$ =๓.๙๗, SD=๐.๗๓๙) คิดเป็นร้อยละ **๗๙.๔๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๒๙ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผลคะแนน อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๐๒	๐.๘๗๒	๘๐.๔๐	๗	มาก
๒. มีความหลากหลาย และเพียงพอ	๔.๐๓	๐.๗๓๒	๘๐.๖๐	๗	มาก
๓. ตอบสนองความต้องการ ได้ทันท่วงที	๓.๙๓	๐.๗๘๙	๗๘.๖๐	๖	ปานกลาง
๔. ระยะเวลามีความเหมาะสม	๓.๙๘	๐.๗๓๗	๗๙.๖๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๓.๙๙**	**๐.๗๘๓**	**๗๙.๘๐**	**๖**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔.๒๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\bar{X}$ =๓.๙๙, SD=๐.๗๘๓) คิดเป็นร้อยละ **๗๙.๘๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ มีหลากหลายช่องทาง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๓, SD=๐.๗๓๒)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๖๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

อันดับที่ ๒ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๒, SD=๐.๘๗๒)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๔๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

และโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-००๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\bar{X}$ =๓.๙๓, SD=๐.๗๘๙) คิดเป็นร้อยละ **๗๘.๖๐** ผลคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๓๐ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผลคะแนนของ อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. แต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน	๔.๑๐	๐.๖๓๕	๘๒.๐๐	๗	มาก
๒. การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๑๑	๐.๖๕๘	๘๒.๒๐	๗	มาก
๓. การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๔.๐๘	๐.๗๒๒	๘๑.๖๐	๗	มาก
๔. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๘	๐.๗๒๒	๘๑.๖๐	๗	มาก
๕. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหา	๓.๙๘	๐.๖๒๘	๗๙.๖๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๔.๐๗**	**๐.๘๔๑**	**๘๑.๔๐**	**๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๓๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๗, SD=๐.๘๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๑๑, SD=๐.๖๕๘)
คิดเป็นร้อยละ **๘๒.๒๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

อันดับที่ ๒ การแต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๑๐, SD=๐.๖๓๕)
คิดเป็นร้อยละ **๘๒.๐๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

และโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}$ =๓.๙๘, SD=๐.๖๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๓๑ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผลคะแนนของ อปท.	ระดับความพึงพอใจ
๑. การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง	๔.๐๐	๐.๖๘๒	๘๐.๐๐	๗	มาก
๒. การอำนวยความสะดวกในการสัญจร ขณะก่อสร้าง	๔.๐๔	๐.๗๕๔	๘๐.๘๐	๗	มาก
๓. วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการก่อสร้าง ทันสมัยและปลอดภัย	๓.๙๘	๐.๖๒๘	๗๙.๖๐	๖	ปานกลาง
๔. ป้ายแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้างชัดเจน	๓.๙๓	๐.๗๑๕	๗๘.๖๐	๖	ปานกลาง
๕. ป้ายแสดงเขตอันตรายจากการก่อสร้างชัดเจน	๓.๘๔	๐.๘๗๖	๗๖.๘๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๓.๙๖**	**๐.๗๓๑**	**๗๙.๒๐**	**๖**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔.๓๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\bar{X}$ =๓.๙๖, SD=๐.๗๓๑) คิดเป็นร้อยละ **๗๙.๒๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การอำนวยความสะดวกในการสัญจร ขณะก่อสร้าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๔, SD=๐.๗๕๔)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๘๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

อันดับที่ ๒ การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๐๐, SD=๐.๖๘๒)
คิดเป็นร้อยละ **๘๐.๐๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๗ คะแนน**

และโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงเขตอันตรายจากการก่อสร้างชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **ปานกลาง** ($\bar{X}$ =๓.๘๔, SD=๐.๘๗๖) คิดเป็นร้อยละ **๗๖.๘๐** ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ **๖ คะแนน**

ส่วนที่ ๔ ผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

ตารางที่ ๔.๓๒ : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ชาย	๓๒	๓๐.๔๘
หญิง	๗๓	๖๙.๕๒
รวม	**๑๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน ๑๐๕ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๕๒ และเป็นเพศชาย จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๔๘

ตารางที่ ๔.๓๓ : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
๓๐ – ๓๙ ปี	๒	๑.๙๐
๔๐ – ๔๙ ปี	๘	๗.๖๒
๕๐ – ๕๙ ปี	๔๐	๓๘.๑๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๕๕	๕๒.๓๘
รวม	**๑๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๓๘ รองลงมาอายุ ๕๐ – ๕๙ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ อายุ ๔๐ – ๔๙ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๒ และอายุ ๓๐ – ๓๙ ปีจำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐

ตารางที่ ๔.๓๔ : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๗๕	๗๑.๔๓
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	๒๔	๒๒.๘๖
ปริญญาตรี	๖	๕.๗๑
รวม	**๑๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๓ ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๖ และระดับปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๑

ตารางที่ ๔.๓๕ : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรม/ประมง	๙๙	๙๔.๒๙
รับจ้างทั่วไป	๔	๓.๘๑
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๙๐
รวม	**๑๐๕**	**๑๐๐.๐๐**

จากตารางที่ ๔.๓๕ : พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน ๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๙ รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๑ และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๐

ตารางที่ ๔.๓๖ : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ(คน)	ร้อยละ
เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ	๘๘	๘๓.๘๑
สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน	๖๗	๖๓.๘๑
สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้	๘๔	๘๐.๐๐
เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน	๕๒	๔๙.๕๒
ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	๕๐	๔๗.๖๒

จากตารางที่ ๔.๓๖ : พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ จำนวน ๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๑ รองลงมาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้ จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๘๑ เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๒ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๒

ตารางที่ ๔.๓๗ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๕๔	๘๘.๒๐	๘	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๘๕	๘๘.๖๐	๘	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๑	๐.๖๖๐	๙๘.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๐.๖๓๒	๙๗.๔๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๖**	**๐.๖๕๘**	**๙๓.๒๐**	**๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔.๓๗ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ = ๔.๖๖, SD = ๐.๖๕๘) คิดเป็นร้อยละ **๙๓.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๙๑ ,SD=๐.๖๖๐)
คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๘๗, SD=๐.๖๓๒)
คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๔๑, SD=๐.๖๕๔) คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๒๐** ผลผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๓๘ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย	๔.๕๖	๐.๖๐๔	๙๑.๒๐	๙	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	๔.๔๑	๐.๗๐๔	๘๘.๒๐	๘	มาก
๓. การประสานงานกับชุมชนในพื้นที่	๔.๓๙	๐.๕๘๕	๘๗.๘๐	๘	มาก
๔. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง	๔.๓๘	๐.๖๔๗	๘๗.๖๐	๘	มาก
๕. การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม	๔.๓๒	๐.๗๒๘	๘๖.๔๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	**๔.๔๑**	**๐.๖๕๔**	**๘๘.๒๐**	**๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๓๘ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๔๑, SD=๐.๖๕๔) คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๕๖, SD=๐.๖๐๔)
คิดเป็นร้อยละ **๙๑.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๙ คะแนน**

อันดับที่ ๒ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๔๑, SD=๐.๗๐๔)
คิดเป็นร้อยละ **๘๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน**

และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๓๒, SD=๐.๗๒๘) คิดเป็นร้อยละ **๘๖.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๘ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๓๙ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๔.๖๐	๐.๗๒๐	๙๒.๐๐	๙	มากที่สุด
๒. มีหลากหลายช่องทาง	๔.๓๗	๐.๖๖๖	๘๗.๔๐	๘	มาก
๓. ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	๔.๓๑	๐.๗๖๙	๘๖.๒๐	๘	มาก
๔. ระยะเวลามีความเหมาะสม	๔.๔๔	๐.๕๘๓	๘๘.๘๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	**๔.๔๓**	**๐.๖๘๕**	**๘๘.๖๐**	**๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔.๓๙ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๔๓, SD=๐.๖๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ **คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๖๐, SD=๐.๗๒๐)

คิดเป็นร้อยละ **๙๒.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๙ **คะแนน**

อันดับที่ ๒ หลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๓๗, SD=๐.๖๖๖)

คิดเป็นร้อยละ **๘๗.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ **คะแนน**

และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}$ =๔.๓๑, SD=๐.๗๖๙) คิดเป็นร้อยละ **๘๖.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ ๘ **คะแนน**

ตารางที่ ๔.๔๐: แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	๔.๘๗	๐.๕๐๖	๙๗.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๒. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	๔.๙๕	๐.๔๙๐	๙๙.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๓. พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	๔.๙๓	๐.๕๒๔	๙๘.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	๔.๙๗	๐.๕๖๗	๙๙.๔๐	๑๐	มากที่สุด
๕. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	๔.๘๒	๐.๕๕๕	๙๖.๔๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๙๑**	**๐.๖๖๐**	**๙๘.๒๐**	**๑๐**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔๐ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๙๑, SD=๐.๖๖๐) คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๙๗, SD=๐.๕๖๗)
คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๙๕, SD=๐.๔๙๐)
คิดเป็นร้อยละ **๙๙.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}$ =๔.๘๒, SD=๐.๕๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

ตารางที่ ๔.๔๑ : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๑. สถานที่ในการจัดกิจกรรมมความพร้อม	๔.๙๑	๐.๕๕๗	๙๘.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๒. การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง	๔.๙๑	๐.๗๐๗	๙๘.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๓. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	๔.๘๙	๐.๕๘๓	๙๗.๘๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๘๐	๐.๖๘๗	๙๖.๐๐	๑๐	มากที่สุด
๕. เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	๔.๘๔	๐.๖๒๘	๙๖.๘๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๘๗**	**๐.๖๓๒**	**๙๗.๔๐**	**๑๐**	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๘๗, SD=๐.๖๓๒) คิดเป็นร้อยละ **๙๗.๔๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด ๒ อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ ๑ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๙๑, SD=๐.๗๐๗)
คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

อันดับที่ ๒ สถานที่ในการจัดกิจกรรมมความพร้อม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๙๑, SD=๐.๕๕๗)
คิดเป็นร้อยละ **๙๘.๒๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

และโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\overline{X}$ =๔.๘๐, SD=๐.๖๘๗) คิดเป็นร้อยละ **๙๖.๐๐** ผลระดับคะแนนเท่ากับ **๑๐ คะแนน**

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๑. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ข้อเสนอแนะให้มีการดำเนินงาน

- การประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ การป้องกันและดูแลตนเอง แก่ชุมชนอย่างทั่วถึง โดยใช้สื่อประกอบในการสื่อสารที่หลากหลาย และมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงคนในชุมชนที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

๒. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

- การดำเนินงานโครงการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีกิจกรรมในเชิงต่อยอด รวมถึงขยายขอบเขตพื้นที่ในการดำเนินโครงการไปในระดับอำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพให้แก่สูงอายุ สามารถสร้างรายได้ สร้างคุณค่าและกำลังในการดำรงชีวิตให้แก่ผู้สูงอายุจากกิจกรรมต่างๆ
- ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายใต้โครงการควรมีการคำนึงถึงบริบทหรือสภาพแวดล้อมในทุกๆ ด้านที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมอบรม ทั้งในด้านสถานที่การจัดอบรม การเดินทาง ระยะเวลาการจัดอบรม กิจกรรมที่ดำเนินการ รวมถึงงบประมาณสนับสนุนแก่ผู้สูงอายุในการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

๓. โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง

- การปรับปรุงกระบวนการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อการพัฒนาในด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน (ถนน) โดยการเชื่อมโยงแผนการดำเนินงานในการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานไม่เกิดความซ้ำซ้อน เสียหาย มีคุณภาพเป็นไปตามหลักเกณฑ์ มีความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์แก่ประชาชนตามความต้องการใช้งานหรือการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด โดยการจัดลำดับความสำคัญ ของปัญหาหรือความจำเป็นเร่งด่วนในพื้นที่หรือบริเวณที่ได้รับผลกระทบ โดยปัญหาสำคัญในด้านดังกล่าว อาทิ ปัญหาถนนมีสภาพชำรุดยุบตัว ปัญหาถนนที่มีสภาพเป็นดินลูกรังปัญหาด้านความปลอดภัยในเส้นทางจราจรโดยเฉพาะเรื่องแสงสว่าง (ไฟกิ่งหรือไฟสาธารณะ) ในเส้นทางสัญจรทั้งภายในหมู่บ้านและเส้นทางสัญจรเชื่อมต่อระหว่างหมู่บ้าน รวมถึงเรื่องการก่อสร้างหรือการติดตั้งป้ายบอกทางที่อาจเป็นสิ่งกีดขวางต่อการใช้เส้นทางสัญจร ซึ่งก่อให้เกิดอุบัติเหตุแก่ผู้ที่ใช้เส้นทางได้ เป็นต้น

๔. โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

- การดำเนินงานโครงการอย่างต่อเนื่อง และมีกิจกรรมในเชิงต่อยอดเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้และส่งเสริมการดำเนินงานแก่เกษตรกรในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นลำดับขั้น อาทิ

๑) นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการเกษตรสมัยใหม่ที่ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำการเกษตรให้แก่เกษตรกร

๒) การทำเกษตรอินทรีย์และเกษตรปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยในด้านสุขภาพของเกษตรกร และเพื่อพัฒนาคุณภาพของผลผลิตทางการเกษตรที่สอดคล้องกับความต้องการทางการตลาดและผู้บริโภคในปัจจุบันที่เริ่มหันมาใส่ใจเรื่องการบริโภคผลผลิตหรือสินค้าเกษตรปลอดภัยและการดูแลสุขภาพมากยิ่งขึ้น

๓) การสนับสนุนทรัพยากรหรือต้นทุนผลิตทางการเกษตร อาทิ เมล็ดพันธ์ซึ่งเป็นพืชผลตามฤดูกาล อุปกรณ์ในการทำเกษตร รวมถึงการส่งเสริมช่องทางทางการตลาดในการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตรที่หลากหลายเพื่อการกระจายออกของผลผลิตทางการเกษตรและสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มเกษตรกร

บทที่ ๕
สรุปและอภิปรายผล

๕.๑ สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน ของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ได้แก่

- โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
- โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓
- โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่นสาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
- โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งสามารถสรุปผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓					
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๗๐๘	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๗๓๖	๙๐.๐๐	๙	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๗๘	๐.๘๖๔	๙๕.๖๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๑	๐.๖๓๓	๙๖.๒๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๘**	**๐.๗๓๕**	**๙๓.๖๐**	**๙**	**มากที่สุด**
โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓					
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๖๘๔	๘๙.๐๐	๘	มาก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๗๑๓	๘๘.๘๐	๘	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๙	๐.๗๘๖	๙๑.๘๐	๙	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๒	๐.๖๓๑	๙๒.๔๐	๙	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๕๓**	**๐.๗๐๔**	**๙๐.๖๐**	**๙**	**มากที่สุด**
โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง					
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๑	๐.๘๐๓	๘๐.๒๐	๗	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๗๘๓	๗๙.๘๐	๖	ปานกลาง
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๐๗	๐.๘๔๑	๘๑.๔๐	๗	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๖	๐.๗๓๑	๗๙.๒๐	๖	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	**๔.๐๑**	**๐.๗๘๙**	**๘๐.๒๐**	**๗**	**มาก**
โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร					
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๕๔	๘๘.๒๐	๘	มาก
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๘๕	๘๘.๖๐	๘	มาก
๓. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๙๑	๐.๖๖๐	๙๘.๒๐	๑๐	มากที่สุด
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๗	๐.๖๓๒	๙๗.๔๐	๑๐	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	**๔.๖๖**	**๐.๖๕๘**	**๙๓.๒๐**	**๙**	**มากที่สุด**
สรุปภาพรวม ๔ งานบริการ	**๔.๔๗**	**๐.๗๒๑**	**๘๙.๔๐**	**๘**	**มาก**

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ **มาก** งานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ รองลงมาคือ โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ และ โครงการซ่อมสร้างผิว

จราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ตามลำดับ ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น การบริการ ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสามารถสรุปผลการประเมินของแต่ละงานบริการตามรายละเอียดดังนี้

๑. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๐๒ คน อายุ ๔๐-๔๙ ปี จำนวน ๔๗ คน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓๕ คน อาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง และการประสานงานกับชุมชนในพื้นที่ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีหลาหลายช่องทาง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ พูดจาสุภาพ และการแต่งกายสุภาพเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า พบว่า โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการ ป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง และสถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

๒.โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน ๖๖ คน อายุระหว่าง ๖๐ – ๖๕ ปี จำนวน ๔๒ คน การศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๔ คน อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๒๖ คน ประโยชน์ที่ได้รับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้สูงอายุ กฎหมายและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ จำนวน ๘๖ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ้งยากซับซ้อน และระยะเวลามี่ความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ คือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี และพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อ ในการฝึกอบรม

๓. โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัลท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๓๒ คน อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖๐ คน ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน ๑๒๔ คน อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๗๒ คนประโยชน์ที่ได้รับทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการเดินทาง โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการรักษาความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดง

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ มีหลากหลายช่องทาง และสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม และการแต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **ปานกลาง** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการสัญจร ขณะก่อสร้าง และการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีป้ายแสดงเขตอันตรายจากการก่อสร้างชัดเจน

๔.โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๕๕ คน ระดับประถมศึกษา จำนวน ๗๕ คน มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน ๙๙ คน และเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ จำนวน ๘๘ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ กระบวนการการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีหลากหลายช่องทาง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง และสถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการอบรม

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาดังนี้

๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

๑. การบริหารจัดการองค์กรในยุค ๔.๐ สิ่งที่มีความสำคัญคือการสื่อสารและการเข้าถึงการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานที่หลากหลาย ชัดเจนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๒. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น บริบทและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ต้องมีการพัฒนากระบวนการ วิธีการในการดำเนินงานโครงการฯ หรืองานบริการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๓. การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ จะต้องวางแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความยั่งยืน และมีการพัฒนาอย่างแท้จริง

๔. การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการดำเนินงานแต่ละโครงการฯ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ และต้องบริหารการดำเนินงาน ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ

๕. การพัฒนาและส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีการส่งเสริม หรือจัดทำกิจกรรมที่พัฒนาการให้บริการ ให้เกิด Service mind เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

๖. ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่นๆ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

(๑) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติของงานโครงการทั้ง ๔ ด้านที่ประเมิน

- โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-๑๙) และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ คือด้านช่องทางการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อาทิเช่น เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน การประชาสัมพันธ์ผ่าน Application Line, Facebook เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบอย่างทันท่วงที
- โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ คือด้านช่องทางการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรมีการปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว รวมถึงช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย อาทิเช่น เสียงตามสาย การประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชน การประชาสัมพันธ์ผ่าน Application Line, Facebook เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบอย่างทันท่วงที
- โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของโครงการซ่อม

สร้างผิวจราจรแบบแอสฟัสท์ติกคอนกรีตผสมยางพาราทางหลวงท้องถิ่น สาย ลป.ถ. ๑-๐๐๑๓ บ้านใหม่รัตนโกสินทร์-บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ ๕ ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรปรับปรุงการอำนวยความสะดวกด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้รับจ้าง รวมถึงการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับรู้อย่างทั่วถึง

- โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรปรับปรุงในกระบวนการในการฝึกอบรมให้มีความชัดเจน ระยะเวลาให้มีความเหมาะสม รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการประเมินผล

(๒) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติของการบริการทั้ง ๔ ด้านที่ประเมิน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับอันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ การประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดโครงการ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดต่างๆ ให้กับประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง รวมไปถึงมีการแสดงความคิดเห็น การประเมินผล หลังจากเสร็จสิ้นโครงการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจะต้องนำจุดอ่อนมาพัฒนาและปรับปรุง คือ ชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงานผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ หรือ Application มีการติดตามและประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการอบรม รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการประเมินผล เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินโครงการในปีถัดไป

- ช่องทางการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือเรื่อง สะดวก รวดเร็ว ไท่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงช่องทางการให้บริการที่ประชาชน ต้องการ คือ การพัฒนาช่องทางในการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และ การพัฒนา application เป็นต้น และเพิ่มช่องทางในการบริการให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ ที่มีความสอดคล้องกัน คือเรื่อง ดูแลเอาใจใส่

กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหา จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการ ได้รับจากบุคลากรที่จะให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจะต้องมีการพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของการบริการคือ การดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ด้วยความเต็มใจ รวมถึงการคอยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตอบข้อซักถามในการบริการได้เป็นอย่างดี

- สิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือเรื่อง การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ มีป้ายแสดงเขตอันตรายจากการก่อสร้าง รวมถึงการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในการดำเนินโครงการ การแสดงแผนผังการดำเนินงานที่ชัดเจน มีป้ายแสดงเขตอัตรายจาการก่อสร้าง จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ประชาชน ต้องการได้รับจากการให้บริการ คือ การจัดทำป้ายแจ้งเตือนการปฏิบัติงาน การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ รวมถึงการมีแบบฟอร์ม คู่มือ ในการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้การบริการมีความพร้อมอยู่เสมอ การพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ

๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางทุกโครงการที่อยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด แล้วนำผลมาเปรียบเทียบในแต่ละโครงการ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินงาน เพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนาในปีต่อไป

๒. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

๓. ควรมีการจัด FOCUS GROUP ในประเด็นที่ยังเป็นจุดอ่อนและจุดแข็งในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยเน้นให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ ตรงตามความต้องการของประชาชน ที่ชัดเจนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ปริญญา จเรรัชต์. (๒๕๔๖). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง ในกลุ่มภาคกลาง.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงทอง ปานสายลม. **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.”**การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สำหรับนักบริหาร). กรุงเทพฯ: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, ๒๕๔๗

มนกานต์ มีบุญลือ. **“ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนพระราม ๙.”** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๗

รักชนก โสภาพิศ.๒๕๔๒. **การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ.(๒๕๔๕). **การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษ์** .กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่.(๒๕๔๓). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, (๒๕๔๖). การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : อินโดกราฟฟิกส์

สังเวียน อ่อนแก้ว.(๒๕๓๖). **การบริหารงานลูกเสือตามความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา ๕.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (๒๕๖๐) **ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลด์ ๔.๐.** กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (๒๕๖๑). **คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ.ร .(๒๕๔๘). **รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการในรอบ ๓ ปี**. กรุงเทพฯ : บริษัท กรีน ควิก ปริ๊น จำกัด .

สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.). **พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๙** กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.). **พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๔๖)**. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาระบบรูปแบบและโครงสร้าง (สพร.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สุภัคญาณี สุขสำราญ.๒๕๔๔. ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา ๕ ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์บัณฑิต การบริหารการศึกษา. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

สุรีย์ กาญจนวงศ์.๒๕๔๒. จิตวิทยาสังคม. นครปฐม : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุทัยพรรณ สุดใจ.(๒๕๔๕). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อรวรรณ เมฆทัศน์. (๒๕๔๓). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ภาคนิพนธ์ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อลิษา ศรีสุขใส. **“ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ทชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน).”** การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, ๒๕๕๑

Kotler, Philip.Marketing Management,๑๐th edition.New Jersey:Prentice-Hall Inc.,๒๐๐๐

Maslow, Abrahams H. (๑๙๕๔). Motivation and Personality. New York : Harper and Row

ภาคผนวก

OTOP นวัตวิถี บ้านทุ่งขาม
ประธานกรรมการ
รองประธาน ๑
รองประธาน ๒
เลขานุการ
เหรัญญิก
ประชาสัมพันธ์
ประชาสัมพันธ์
ปฏิคม (การแสดง)
ปฏิคม (สถานที่)
ปฏิคม (การต้อนรับ)
ส่งเสริมอาชีพ
ส่งเสริมการตลาด
ส่งเสริมการตลาด

ดุสิตลำปางโพล

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ "โครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์คอนกรีตผสมยางพารา ทางหลวงท้องถิ่น ลป.ถ.1-0013 สายบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ – บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ 5 ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง" องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์คอนกรีตผสมยางพารา ทางหลวงท้องถิ่น ลป.ถ.1-0013 สายบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ – บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ 5 ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง จากประชาชนในหมู่บ้าน และประชาชนที่ใช้เส้นทางดังกล่าว ซึ่งผลจากการสำรวจนี้จะนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนาโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

1. **เพศ** [ ] ชาย [ ] หญิง

2. **อายุ** [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20 - 29 ปี [ ] 30 - 39 ปี
   [ ] 40 - 49 ปี [ ] 50 – 55 ปี [ ] 60 ปีขึ้นไป

3. **การศึกษา**

   [ ] ต่ำกว่าประถมศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
   [ ] อนุปริญญา/เทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

4. **อาชีพ**

   [ ] นักเรียน/นักศึกษา [ ] เกษตรกรรม/ประมง [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
   [ ] พนักงานบริษัท [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน [ ] ลูกจ้างส่วนราชการ [ ] อื่นๆ ....

5. **ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแอสฟัลท์คอนกรีตผสมยางพารา ทางหลวงท้องถิ่น ลป.ถ.1-0013 สายบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ – บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ 5 ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ในระดับใด**

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 1 การประชาสัมพันธ์แจ้งรายละเอียดโครงการ					
2 ขั้นตอนการดำเนินงานสะดวก และรวดเร็ว					
3 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4 การรักษาความปลอดภัยระหว่างการก่อสร้าง					
5 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์) 1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 มีความหลากหลาย และเพียงพอ					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1 แต่งกายเหมาะสมกับลักษณะงาน					
2 การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม					
3 การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
5 การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ในการแก้ไขปัญหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1 การแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนการก่อสร้าง					
2 การอำนวยความสะดวกในการสัญจร ขณะก่อสร้าง					
3 วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการก่อสร้าง ทันสมัยและปลอดภัย					
4 ป้ายแจ้งรายละเอียดโครงการก่อสร้างชัดเจน					
5 ป้ายแสดงเขตอันตรายจากการก่อสร้างชัดเจน					

6. **ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการซ่อมสร้างผิวจราจรแอสฟัสท์คอนกรีตผสมยางพารา ทางหลวงท้องถิ่น ลป.ถ.1-0013 สายบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ – บ้านวังตม ช่วงบ้านใหม่รัตนโกสินทร์ หมู่ที่ 5 ตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง**

   [ ] ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการเดินทาง [ ] เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร

   [ ] เพื่อความปลอดภัยในการสัญจร [ ] ประหยัดเวลาในการเดินทาง

   [ ] อื่นๆ ....

7. **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

....

....

....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง

ดุสิตลำปางโพล

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง”

ต่อโครงการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง จากกลุ่มประชาชนในจังหวัดลำปาง ซึ่งผลจากการสำรวจนี้จะนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

1. **เพศ** [ ] ชาย [ ] หญิง

2. **อายุ** [ ] ต่ำกว่า 60 ปี [ ] 60 - 65 ปี [ ] 66 - 70 ปี
   [ ] 70 ปีขึ้นไป

3. **การศึกษา**
   [ ] ต่ำกว่าประถมศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
   [ ] อนุปริญญา/เทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

4. **อาชีพ**
   [ ] เกษตรกรรม/ประมง [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว [ ] พนักงานบริษัท
   [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน
   [ ] ลูกจ้างส่วนราชการ [ ] อื่นๆ ....

5. **ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง จังหวัดลำปางในระดับใด**

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 1 กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2 ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3 การประสานงานกับชุมชนในพื้นที่					
4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง					
5 การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม					
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 มีหลาหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1 การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
2 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี					
3 พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม					
4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
5 ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1 สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม					
2 การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
5 เอกสาร แผ่นผับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม					

6. **ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง จังหวัดลำปาง**

   [ ] เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ
   [ ] สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน
   [ ] สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้
   [ ] เกิดความรัก ความสามัคคีในชุมชน
   [ ] ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
   [ ] อื่นๆ ....

7. **ข้อเสนอแนะ (โครงการป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)และการจัดทำหน้ากากอนามัยตนเอง)**

....

....

....

....

....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง

ดุสิตลำปางโพล

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง”

ต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง จากกลุ่มประชาชนในจังหวัดลำปาง ซึ่งผลจากการสำรวจนี้จะนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

1. เพศ [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ [ ] ต่ำกว่า 60 ปี [ ] 60 - 65 ปี [ ] 66 - 70 ปี

[ ] 70 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

[ ] ต่ำกว่าประถมศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

[ ] อนุปริญญา/เทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

[ ] เกษตรกรรม/ประมง [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว [ ] พนักงานบริษัท

[ ] รับจ้างทั่วไป [ ] ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน

[ ] ลูกจ้างส่วนราชการ [ ] อื่นๆ ....

5. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปางในระดับใด

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 1. กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3. การประสานงานกับผู้สูงอายุ					
4. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง					
5. มีการประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 มีหลาหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1 การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
2 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี					
3 พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม					
4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
5. การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1 สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม					
2 การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 เอกสาร แผ่นผับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม					
5 การใช้วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อ ในการฝึกอบรม					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง

[ ] มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานการณ์ผู้สูงอายุ กฎหมายและสิทธิประโยชน์ของผู้สูงอายุ

[ ] พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ

[ ] ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ

[ ] การสร้างเครือข่ายผู้สูงอายุให้มีความเข้มแข็ง

[ ] เกิดความรัก ความสามัคคีในหมู่คณะ

[ ] อื่นๆ ....

7. ข้อเสนอแนะ (โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพแกนนำผู้สูงอายุจังหวัดลำปาง)

....

....

....

....

....

....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง

ดุสิตลำปางโพล

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง”

ต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร การจัดฝึกอบรมให้เกษตรกรได้รับความรู้ในการผลิตสินค้าเกษตรคุณภาพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จากกลุ่มประชาชนในจังหวัดลำปาง กลุ่มเกษตรกรในจังหวัดลำปาง ซึ่งผลจากการสำรวจนี้จะนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

1. **เพศ** [ ] ชาย [ ] หญิง

2. **อายุ** [ ] ต่ำกว่า 20 ปี [ ] 20 - 29 ปี [ ] 30 - 39 ปี
   [ ] 40 - 49 ปี [ ] 50 – 55 ปี [ ] 60 ปีขึ้นไป

3. **การศึกษา**
   [ ] ต่ำกว่าประถมศึกษา [ ] ประถมศึกษา [ ] มัธยมศึกษา/เทียบเท่า
   [ ] อนุปริญญา/เทียบเท่า [ ] ปริญญาตรี [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

4. **อาชีพ**
   [ ] นักเรียน/นักศึกษา [ ] เกษตรกรรม/ประมง [ ] ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
   [ ] พนักงานบริษัท [ ] รับจ้างทั่วไป [ ] ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน [ ] ลูกจ้างส่วนราชการ [ ] อื่นๆ ....

5. **ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ในระดับใด**

ความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มาก ที่สุด	**มาก**	**ปาน กลาง**	**น้อย**	**น้อย ที่สุด**
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 1 กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2 ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3 การประสานงานกับชุมชนในพื้นที่					
4 มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอย่างทั่วถึง					
5 การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์) 1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 มีหลากหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1 การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
2 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี					
3 พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม					
4 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
5 การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 1 สถานที่ในการจัดกิจกรรมมีความพร้อม					
2 การบริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
5 เอกสาร แผ่นผับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม					

6. **ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการฝึกอบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง**

   [ ] เพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมทักษะ
   [ ] สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และชุมชน
   [ ] สามารถนำไปประยุกต์ใช้ประกอบอาชีพได้
   [ ] เกิดความรักความสามัคคีในชุมชน
   [ ] ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
   [ ] อื่นๆ ....

7. **ข้อเสนอแนะ (ฝึกอบรมส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง)**

....

....

....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งลำปาง

Contact : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
๖๒๑ หมู่ ๒ ต.ศาลา อ.เกาะคา จ.ลำปาง ๕๒๑๓๐
โทรศัพท์ : ๐ ๕๔๒๓ ๗๖๒๘
E-mail : lppao@lp-pao.go.th
http://www.facebook.com/lampangPAO