



รายงานสรุป ประเมินความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

2022

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ตามกรอบการประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ 4 งานบริการ คือ มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน จังหวัดลำปาง, โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ, โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง, โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษา มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุปซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

งานบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอพท.	ระดับความพึงพอใจ
1. มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน จังหวัดลำปาง	4.35	0.657	87.00	8	มาก
2. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.52	0.689	90.40	9	มากที่สุด
3. โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	4.70	0.568	94.00	9	มากที่สุด
4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	4.45	0.755	89.00	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.51	0.667	90.20	9	มากที่สุด

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่างๆ ภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ **90.20** ระดับคะแนนของ อพท. เท่ากับ **9 คะแนน** การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการสูงสุด คือ โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง รองลงมาคือ โครงการป้องกันและควบคุม

โรคติดต่อ, โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บิ๊กซี), มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน จังหวัดลำปางตามลำดับ ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการงานทั้ง 4 งานบริการ พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน จังหวัดลำปาง ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 90.40 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 9 คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 94.00 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 9 คะแนน บริการที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บิ๊กซี) ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** คิดเป็นร้อยละ 89.00 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทั้ง 4 งานบริการ อยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็นร้อยละ 90.00 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด (ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ประกอบด้วย

1. เชิงนโยบายจะต้องมีกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่มีหลากหลาย การปรับวิธีคิด กระบวนการ และวิธีการใหม่ในการกำหนดกรอบในการดำเนินงาน ให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเหมาะสมกับพื้นที่ รวมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ จะต้องให้ทุกฝ่ายเข้าใจบทบาทของตนเอง ได้รับความร่วมมือจากทุกส่วน เป็นแผนที่เกิดจากความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านในการดำเนินงานทั้งเชิงรุก และเชิงรับ

2. ในด้านการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนางานบริการ โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการลงพื้นที่เพื่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจัดกิจกรรมในพื้นที่ระดับตำบล การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ปรับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนให้เป็นรูปธรรม และการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ การส่งเสริมหรือจัดทำกิจกรรมที่พัฒนาการให้บริการ ที่ต้องปรับทั้ง Mind Set และ Skill Set รวมทั้งการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ประกอบด้วย การเรียนรู้แบบ Just in Time การเรียนรู้ที่มุ่งเน้นเป้าหมาย (Purpose-driven) การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Truly Blended) และการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะเก่งรอบด้าน (T-Shape Development) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 เป้าหมาย	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.3 แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	9
2.4 ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์ของประชาชน	11
2.5 การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม	13
2.6 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0	16
2.7 กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	18
2.8 บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง	26
2.9 กรอบแนวคิดในการสำรวจ	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการสำรวจ	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	35
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์	35
3.6 วิธีการศึกษา	36
3.7 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	37
4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม	38
4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมหรธรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	39
4.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	46
4.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทยฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	53
4.5 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่องานงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักชี)	61
4.6 ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารจังหวัดลำปาง	68
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	70
5.1 สรุปผลการสำรวจ	70
5.2 ข้อเสนอแนะ	74
เอกสารอ้างอิง	79
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ประมวลภาพ	

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงความพึงพอใจต่องานด้านบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม	38
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคน ลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	39
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคน ลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	39
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการ ชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	40
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคน ลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	40
4.6	แสดงความพึงพอใจต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริม การจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม	41
4.7	แสดงความพึงพอใจต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริม การจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง (ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่)	42
4.8	แสดงความพึงพอใจต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริม การจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง (ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ)	43
4.9	แสดงความพึงพอใจต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริม การจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ)	44
4.10	แสดงความพึงพอใจต่อมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริม การจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	45
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อ	46
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของอายุงานด้านการให้บริการชุมชน โครงการป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อ	46
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อ	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	47
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	48
4.16 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในภาพรวม	48
4.17 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	49
4.18 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)	50
4.19 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านช่องทางการให้บริการ)	51
4.20 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	51
4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	53
4.22 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุงานด้านการให้บริการชุมชน โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	53
4.23 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	54
4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	54
4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ได้รับประโยชน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	55
4.26 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ในภาพรวม	56
4.27 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	57
4.28 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)	58
4.29 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ)	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.30 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	60
4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	61
4.32 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	61
4.33 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	62
4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของเคยใช้บริการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	62
4.35 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ในภาพรวม	63
4.36 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)	64
4.37 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)	65
4.38 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านช่องทางการให้บริการ)	66
4.39 แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	67

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
2-1	ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์	10
2-2	ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	11
2-3	การบริหารราชการบ้านเมืองแบบมีส่วนร่วม	14
2-4	การมีส่วนร่วมของประชาชน 5 ระดับ	15
2-5	ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม	16
2-6	กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์	19
2-7	การจัดวางทิศทางขององค์กร	20
2-8	การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร	22
2-9	Balanced Scorecard	23
2-10	การควบคุมเชิงกลยุทธ์	24
2-11	การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติขององค์กรภาครัฐ	26
2-12	กรอบแนวคิดในการประเมิน	32

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 45/1 การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

มาตรา 7 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. จึงเสนอให้มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 64 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมาย และต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศภาพรวมตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีคุณภาพ ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคมนในทุกมิติและทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม สามารถแยกออกได้เป็น 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง

- 1.1 ประชาชนอยู่ดี กินดี และมีความสุข
- 1.2 บ้านเมืองมีความมั่นคงในมิติและทุกระดับ
- 1.3 กองทัพ หน่วยงานด้านความมั่นคง ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน มีความพร้อมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง
- 1.4 ประเทศไทยมีบทบาทด้านความมั่นคงเป็นที่ชื่นชมและได้รับการยอมรับโดยประชาคมระหว่างประเทศ
- 1.5 การบริหารจัดการความมั่นคงมีผลสำเร็จที่เป็นรูปธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

- 2.1 ประเทศไทยเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว เศรษฐกิจเติบโตอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน
- 2.2 ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์

- 3.1 คนไทยเป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ พร้อมสำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21
- 3.2 สังคมไทยมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อและสนับสนุนต่อการพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

- 4.1 สร้างความเป็นธรรม และลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ
- 4.2 กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ
- 4.3 เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเองเพื่อสร้างสังคมคุณภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- 5.1 อนุรักษ์และรักษาทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ให้คนรุ่นต่อไปได้ใช้อย่างยั่งยืน มีสมดุล
- 5.2 พัฒนาและสร้างใหม่ ฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบทางลบจากการพัฒนาสังคมเศรษฐกิจของประเทศ
- 5.3 ใช้ประโยชน์และสร้างการเติบโตบนฐานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมดุลภายในขีดความสามารถของระบบนิเวศ
- 5.4 ยกย่องระดับกระบวนทัศน์ เพื่อกำหนดอนาคตประเทศด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม บนหลักของการมีส่วนร่วมและธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

- 6.1 ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
- 6.2 ภาครัฐมีขนาดที่เล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- 6.3 ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- 6.4 กระบวนการยุติธรรม เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในฐานะผู้ดูแลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ และผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง และประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ และ ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ เป็น 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามกรอบการประเมินผลทั้ง 4 มิตินี้จะมีความสัมพันธ์ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการต่อรัฐบาลผู้กำหนดนโยบาย รวมทั้งความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารจัดการภายในส่วนราชการที่มีความยั่งยืนด้วย โดยเฉพาะมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีความสำคัญที่ใช้ในการประเมินในการบรรลุเป้าประสงค์ในประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 คือ ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ เป้าหมายคือ ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวมตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยกำหนดตัวชี้วัด 2 ตัวชี้วัดคือ ตัวชี้วัดที่ 1 บริการของรัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ “ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ” ตัวชี้วัดที่ 2 ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามกรอบแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ องค์กรการบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล เขตขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด ซึ่งมีภารกิจในการให้การบริการตามอำนาจหน้าที่ จึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความพึงพอใจ ที่ใช้เป็นกลไกในการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์กรการบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ทั้งนี้เพื่อนำผลมาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนงาน โครงการงบประมาณ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่า ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก และในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อศรัทธา เกิดความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในการบริหารงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ลำปาง ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่อยู่ในพื้นที่ มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรการบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดลำปางให้ดีขึ้น ตรงตามความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

1.3 เป้าหมาย

ประเมินสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป้าหมาย : ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป จำนวน 4 โครงการ ได้แก่

(1) โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง “มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง”

(2) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

(3) โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

(4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ 2565

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง หน่วยตัวอย่างทั้งหมดที่สนใจต้องการศึกษาหรือหาข้อมูล ดังนั้นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนทั่วไป ผู้ประกอบการภาคเอกชน ผู้เข้าร่วมโครงการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ที่มาใช้บริการและเข้าร่วมโครงการทั้ง 4 โครงการ ดังต่อไปนี้

(1) โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง “มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง”

(2) โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

(3) โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

(4) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประจำปีงบประมาณ 2565

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง หน่วยของข้อมูลที่ทำการศึกษาเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษา ผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากรได้ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้อง เหมาะสม และมีลักษณะของความเป็นตัวแทนที่ดีตามหลักวิชาการ จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง

ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินในครั้งนี้ได้แบ่งเนื้อหาการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะ ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎี

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ผู้สำรวจได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่ออธิบายความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งต้องบูรณาการแนวคิด ทฤษฎีในหลายสาขาเข้าด้วยกัน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ซึ่งผู้สำรวจได้ศึกษาค้นคว้าในแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
4. ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
5. การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม
6. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0
7. กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์
8. บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
9. กรอบแนวคิดในการสำรวจ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (อ้างถึงใน สุรีย์ กาญจนวงศ์, 2542 : 58) แบ่งเป็น 2 ประการคือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งบอกความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่ สันติชัย คำสมาน (อ้างถึงใน สุภัคญาณี สุขสำราญ, 2544 : 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการคือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) เสนอโดย Edwin Locke (อ้างถึงใน สุภัคญาณี สุขสำราญ, 2544 : 16) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมายและความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย

เมื่อศึกษารายละเอียดด้านองค์ประกอบความคาดหวัง แนคเลอร์ และ ลอว์เลอร์ (อ้างถึงใน สังเวียน อ่อนแก้ว, 2536 : 65) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ 3 ประการคือ

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

2. ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้น ได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้ค่ายกย่องชมเชยซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวนี้หรือไม่

รักชนก โสภาศิต, (2542 : 68 – 69) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่ นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอโดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของ วรูม (Vroom) และฉบับของ พอร์เตอร์ (Porter) กับ ลอว์เลอร์ (Lawler) ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ ได้แก่

Vroom (1970 : 91–103) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valance, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (Outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่น มนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูง ไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถึงวิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าจะผลลัพธ์ จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาถึงความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันใน 2 มิติคือ มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) หรือผู้ให้บริการ (Service provider) และมิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) หรือผู้รับบริการ (Customer) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการถึงความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนในฐานะที่เป็นลูกค้า หรือผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oskamps (1984 อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัยคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติภารกิจจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

ปริญา จเรรัชต์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทำที่ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติ หรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติโดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

Millet, 1954 (อ้างถึงใน มนกันต์ มีบุญลือ, 2547 : 30) ได้อธิบายความพึงพอใจในการบริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านคือ

1. ความสามารถในการบริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

2. ความสามารถในการบริการตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว และทันต่อเวลา

3. ความสามารถในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (the right geographical location) Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้าไม่มีการให้บริการที่เพียงพอ

4. ความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5. ความสามารถในการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยทรัพยากรเท่าเดิม และพัฒนาการให้บริการทั้งในด้านการบริการและในด้านคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าตามลักษณะของการบริการนั้น ๆ

Kotler, 2540 : 48-49 (อ้างอิงถึง พวงทอง ปานสายลม, 2547 : 8) ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ (Product's Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) และความคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งได้อย่างกว้าง ๆ เป็น 3 ระดับ และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งใน 3 ระดับนี้ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์, 2550 (อ้างถึงใน อลิษา ศรีสุขใส, 2551 : 27) ได้ศึกษาถึงการบริการ (Service) ที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย

S – SATISFACTION คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ

E – EXPECTATION คือ ผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและมีอัตราค่าไม่ตรีตังาม

R – READINESS คือ ความพร้อมในการให้บริการ มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา พร้อมให้บริการอย่างฉับพลันและทันใจ ผู้รับบริการจะพอใจและรู้สึกประทับใจ

V – VALUE คือ ความมีคุณค่าของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบลูกค้า ทำให้ผู้รับบริการถูกใจ ชอบ และประทับใจ

I – INTEREST คือ ความสนใจต่อการบริการ ให้ความสนใจ จริงใจ ต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม เท่าเทียมกัน การปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องอ่อนโยน ให้เกียรติลูกค้าเสมอ

C – COURTESY คือ ความมีไมตรีจิตในการบริการ ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ท่าทางที่สุภาพอ่อนโยน มีอัธยาศัยของความเป็นมิตร สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

E – EFFICIENCY คือ ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนชัดเจน โดยมีปรัชญาการบริการ มีแผนในการให้บริการมียุทธศาสตร์การบริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่บริการให้มีคุณภาพ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

Abraham S. Maslow (Quoted in Robbins, 2001, p.157) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุดเป็น 5 ชั้น โดย มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับคือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก

1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไป เมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

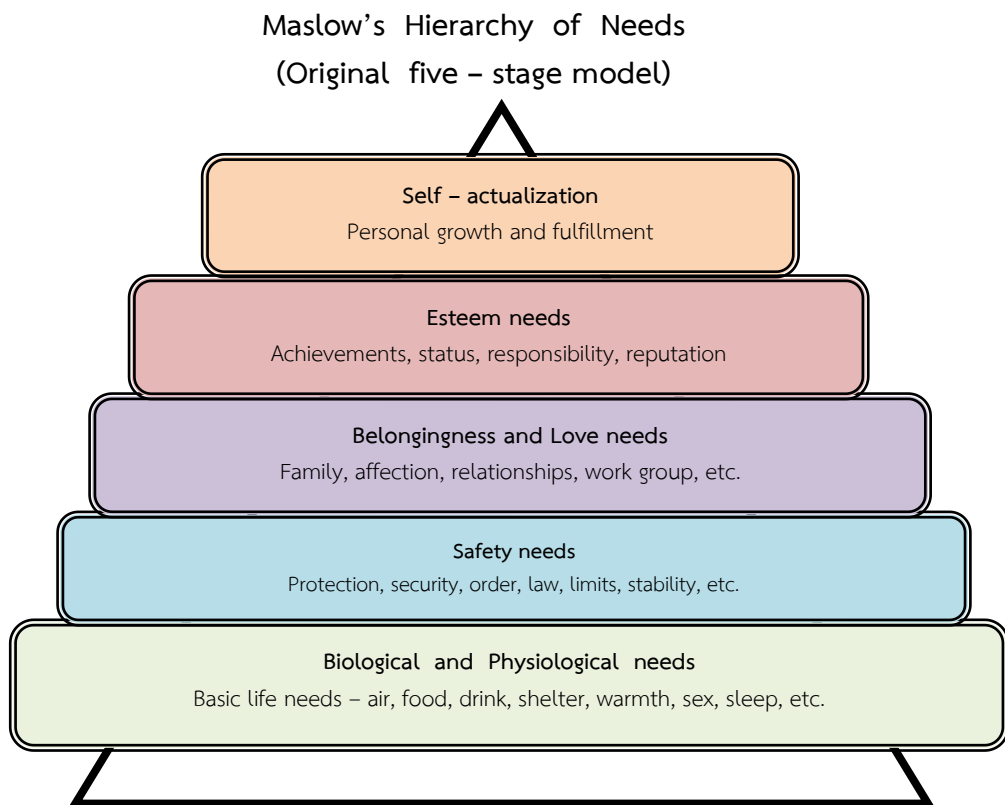
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไป อันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษย

สัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยทำให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องาน คือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหนและพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด



ภาพที่ 2-1

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่มา alan chapman 2001-4, 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.

2.4 ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) หมายความว่า ระบบราชการไทยต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (Transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) กล่าวคือ



ภาพที่ 2-2

ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
(Better Governance, Happier Citizens)
ที่มา (สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ.ร)

1. เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในแนวระนาบในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหาร ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2. ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาความต้องการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้อง

ขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตน และผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง ผสมผสานกัน ไม่ว่าจะติดต่อมาด้วยตนเอง อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3. มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ ๆ อย่างน้อยสามประการ ได้แก่

1. การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) อันเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (coordination) หรือทำงานด้วยกัน (cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน มีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปัน และใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกัน เพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จนไม่มีภาคส่วนใดในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเองโดยลำพังอีกต่อไป หรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองในรูปแบบ “ประชารัฐ”

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) อันเป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือ solutions ใหม่ ๆ อันจะเกิด big impact เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ หรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ อันแปรผันไปตามสภาพพลวัตของการเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยรูปแบบห้องปฏิบัติการ (GovLab/Public Sector Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้าใจและเข้าถึงความรู้สึกนึกคิด (Empathize) ก่อนจะสร้างจินตนาการ (Ideate) พัฒนาต้นแบบ (Prototype) ทำการทดสอบปฏิบัติจริง และขยายผลต่อไป หรือเป็นการนำเอาศาสตร์พระราชาวาด้วย “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” เข้ามาประยุกต์ใช้

3. การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) อันเป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่าน cloud computing อุปกรณ์ประเภท smart phone และ collaboration tool ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่าง real time ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลอันสลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน เกิดผลกระทบอย่างสูงและมีความ

คาดหวังต่อการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

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

2.5 การบริหารภาครัฐแบบมีส่วนร่วม

บริบทและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวของนานาประเทศทั่วโลก และประเทศไทยก็ได้รับอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น ทั้งเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครอง โดยเฉพาะความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่ล้ำหน้าอย่างก้าวกระโดด ทำให้ประเทศถูกผลักดันให้เร่งพัฒนาและสร้างความเจริญเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ด้วย และความเจริญที่มาอย่างรวดเร็วได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ปัญหาของสังคมที่มีความซับซ้อน หรือปริมาณมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและเตรียมการรองรับให้ทันต่อสถานการณ์ ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อส่งมอบบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพให้กับประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง การพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ ไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยใช้พลัง “ประชารัฐ” ซึ่งมีทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมประกอบด้วย ภาคเอกชน ภาคการเงิน การธนาคาร มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่าง ๆ โดยเน้นตามความถนัด และจุดเด่นของแต่ละองค์กร รวมทั้งความร่วมมือจากภาคประชาชนหรือภาคประชาสังคม ซึ่งภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนให้การขับเคลื่อนเกิดผลที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ระบอบการเมืองการปกครอง “ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy)” ได้ให้ความสำคัญกับประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมโดยตรงทั้งทางการเมืองและการบริหารราชการ ดังปรากฏอย่างชัดเจนในเนื้อหาตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และต่อเนื่องในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ที่ให้สิทธิเสรีภาพของชนชาวไทยในหลาย ๆ มาตรา ซึ่งส่งผลให้เกิดกระแสการตื่นตัวของประชาชนในเรื่องสิทธิมนุษยชน มีการเรียกร้องสิทธิในการรับรู้และสิทธิในการเข้ามามีส่วนร่วม โดยประชาชนเรียกร้องความเป็นธรรมในสังคมมากขึ้น มีการรวมตัวเป็นกลุ่มประชาสังคมและเริ่มเรียกร้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และบริหารงานภาครัฐที่โปร่งใสเป็นธรรม รวมทั้งการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการโดยตรง ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยต้องเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participative Democracy) ที่ยอมรับและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการมากขึ้น

จะสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไรให้มีคุณภาพ

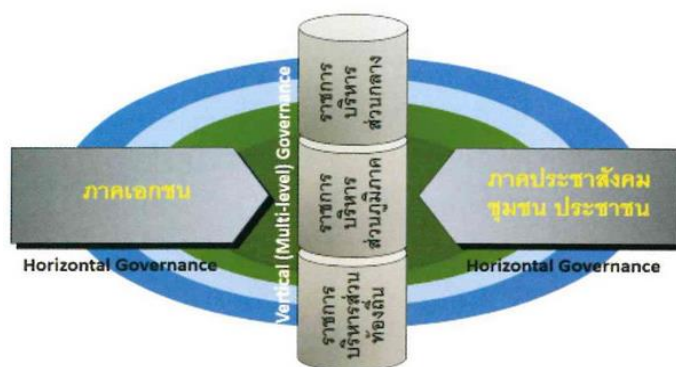
การพัฒนา ระบบราชการที่ผ่านมา สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ให้ความสำคัญกับการเปิดระบบราชการให้ประชาชน หรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการมาอย่างต่อเนื่อง และโดยที่กระแสการปฏิรูปภาครัฐ

(Public Sector Reform) ที่มุ่งแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมในการสร้างระบบบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัย มีความคล่องตัว มีความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรเพื่อจัดบริการสาธารณะและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ผู้รับบริการหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคม ให้เข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นทางการมากยิ่งขึ้น เพื่อนำพาประเทศไทยพัฒนาไปสู่ประเทศไทย 4.0

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ

การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Governance) เป็นหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งจะนำไปสู่ระบบราชการที่มีความสุจริต โปร่งใส เปิดเผยข้อมูล เที่ยงธรรม และมีการบริหารงานที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งมุ่งประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ โดยที่หน่วยงานภาครัฐจะมีกลไกการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่ต่อเนื่อง และสร้างสรรค์ เป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาชนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงได้ (Accessibility) มีการติดต่อสื่อสารสองทางกับประชาชน (Dialogue) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำข้อคิดเห็นของประชาชนมาประกอบการตัดสินใจขององค์กร พร้อมทั้งอธิบายเหตุผล รวมไปถึงการจัดกระบวนการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึงที่ ถูกต้อง โปร่งใส และจริงใจ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” หมายถึง การบริหารราชการที่นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การตัดสินใจ การดำเนินงาน และการประเมินผล โดยมีการจัดระบบงาน หรือวิธีการทำงาน การจัดโครงสร้าง และการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐที่เอื้อต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ทิศทางการพัฒนา ที่ผ่านมาสํานักงาน ก.พ.ร. ได้ยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ ไปสู่การบริหารราชการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน (Collaborative Governance) ที่เน้นการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ทั้งในแนวระนาบ คือ สร้างความร่วมมือจากภาคประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคธุรกิจ/ภาคเอกชน นักวิชาการ สื่อสารมวลชน ฯลฯ และแนวตั้ง คือ บูรณาการการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงการทำงาน และสร้างเอกภาพของการบริหารราชการแผ่นดิน

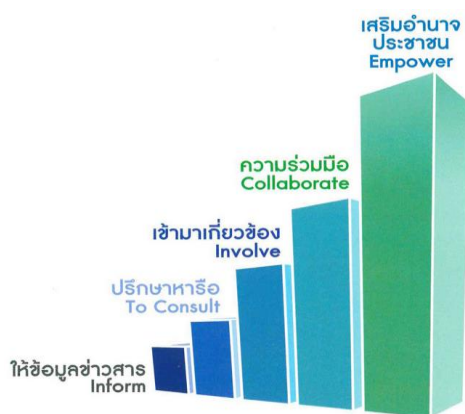
การบริหารราชการบ้านเมืองแบบร่วมมือกัน



ภาพที่ 2-3

การบริหารราชการบ้านเมืองแบบมีส่วนร่วม

ในการขับเคลื่อนการเปิดระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ใช้กลยุทธ์การพัฒนาใน 2 ส่วน พร้อม ๆ กันคือ การพัฒนาจากภายในภาคราชการ (Inside-out Approach) โดยการส่งเสริมให้ส่วนราชการปรับปรุงระบบหรือวิธีบริหารงานให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วม สร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมให้กับข้าราชการในระดับต่าง ๆ และส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งส่งเสริมแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้เป็นหน่วยงานตัวอย่าง และเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดีแก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ต่อไป และการพัฒนาจากภายนอกภาคราชการ (Outside-in Approach) โดยสนับสนุนการสร้างศักยภาพและโอกาส (Empowerment and Enabling) ให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ด้วยการส่งเสริมให้มีการจัดเวที/การประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสานงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของเครือข่ายภาคประชาชน รวมทั้งการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพิ่มขีดความสามารถ และเพิ่มโอกาสของภาคประชาสังคมและชุมชนในการเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อเป็นภาคีเครือข่าย และมีบทบาทร่วมทำงานกับภาครัฐในลักษณะหุ้นส่วนความร่วมมือได้อย่างเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตาม ในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ จำเป็นต้องกำหนดรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและเงื่อนไขการมีส่วนร่วม และให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ รวมทั้งการมีส่วนร่วมเป็นไปอย่างกว้างขวาง (Inclusive) โดยผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมต้องเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายไม่ว่าโดยตรงหรือโดยอ้อม และที่สำคัญความจริงใจ เปิดเผย ซื่อสัตย์ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ดังนั้น เราจึงควรทำความเข้าใจกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation Spectrum) และเงื่อนไขของการมีส่วนร่วมต่อไปนี้ **ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน** ในที่นี้ใช้ตัวแบบของสมาคมการมีส่วนร่วมสากล (International Association for Public Participation - IAP2) ที่เรียกว่า Public Participation Spectrum ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของประชาชน 5 ระดับ คือ ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (To Inform) ระดับการปรึกษาหารือ (To Consult) ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง (To Involve) ระดับความร่วมมือ (To Collaborate) และระดับเสริมอำนาจประชาชน (Empower) ซึ่งเป็นระดับที่บทบาทของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูงสุด



ภาพที่ 2-4
การมีส่วนร่วมของประชาชน 5 ระดับ



ภาพที่ 2-5
ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม

ความสำเร็จของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับภาคประชาชนและภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องแบบหุ้นส่วนความร่วมมือ นำไปสู่การยอมรับซึ่งกันและกันในผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม/ภาคประชาชน อันเป็นการสร้างพลังความร่วมมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการไปสู่เป้าหมาย คือ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งผลของการพัฒนาที่เกิดขึ้น ประโยชน์ต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างยั่งยืน

2.6 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA 4.0

จากแนวคิดของระบบราชการ 4.0 ดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำมาพัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การ เพื่อตบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์กรตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มีข้อกำหนดที่พัฒนาบนแนวคิดของการบริหารจัดการเชิงบูรณาการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สามารถนำมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับคุณลักษณะทั้ง 3 มิติของระบบราชการ 4.0 ได้ดังนี้

มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connectedness Government) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวดที่ 1 การนำองค์การ ผู้บริหารของส่วนราชการจะต้องมีวิสัยทัศน์ในเชิงยุทธศาสตร์ มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการต้องมีแนวคิดเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Thinking) โดยกำหนดเป้าประสงค์ ที่ไม่เพียงตอบโจทย์ภาระหน้าที่และบริบทของส่วนราชการ เท่านั้น แต่ยังต้องบูรณาการกับยุทธศาสตร์ของประเทศ มีการแก้ปัญหาในเชิงรุก ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นเรื่องของการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การแบ่งปันข้อมูลระหว่างส่วนราชการ เอื้อให้สาธารณะเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ตอบสนองในเชิงรุก และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (Proactive and Customize)

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ คือ การทำให้ทุกกระบวนการมีความเชื่อมโยงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการออกแบบการทำงานจากต้นน้ำถึงปลายน้ำ เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ลดต้นทุน มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาทดแทนการทำงานในรูปแบบเก่า โดยคำนึงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกัน

มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) มีความสัมพันธ์กับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนราชการต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชน (Demand Driven) ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายตามพื้นที่ ตามยุคสมัยและสภาพแวดล้อมเฉพาะถิ่น และให้บริการบางเรื่องต้องคิดก่อนล่วงหน้า (Proactive) อาจเป็นการคิดร่วมกันระหว่างประชาชนและภาครัฐในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสร้างนวัตกรรมการให้บริการ (Service Innovation) โดยใช้รูปแบบห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ (Government Innovation Lab) และใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) ในลักษณะที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ส่วนราชการจะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรเป็นเชิงรุก ที่ตอบสนองความต้องการและเข้าใจความคาดหวังของประชาชน (Proactive to Customer Needs) เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ทันท่วงที และเกิดประสิทธิภาพ ด้วยจิตสำนึกที่มีในการปรับปรุง ใส่ใจคุณภาพและการให้บริการในแง่มุมมองของการเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ (Public Entrepreneurship) ทำงานร่วมกับประชาชนเพื่อนำสู่สัมฤทธิ์ผลของความยั่งยืน และความสุขทั้งผู้ปฏิบัติงานและประชาชน (Happy Worker and Happy Citizen)

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ส่วนราชการต้องออกแบบระบบการให้บริการที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก (Citizen-centric Design Concept) กระบวนการทำงานต้องคำนึงถึงการให้บริการที่บูรณาการและมีความเชื่อมโยงกันของหลาย ๆ หน่วยงาน (Integrated Service, Horizontal Approach) หรือมุ่งเน้นความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Digitalized Service Process) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดแก่ประชาชนและภาคสังคมด้วยต้นทุนที่ลดลงและคุ้มค่า

มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart and Performance) เกี่ยวข้องกับ PMQA ในหมวดที่สำคัญ ได้แก่

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ส่วนราชการจะต้องมีมุมมองในการปรับปรุงแบบการทำงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้เชื่อมโยงให้เกิดนวัตกรรมโดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ตลอดจนการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Strategic Collaboration) และการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนและภาคท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ผ่านการขับเคลื่อนเชิงนโยบาย (Actionable Policy Solution)

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ระบบสนับสนุนด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องมีความเหมาะสม ทันสมัย ใช้งานได้ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Digitalization & Administration) ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Organizational Learning)

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากรต้องสอดคล้องกับทิศทางการปรับเปลี่ยนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย มีการรวมกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้ที่หลากหลายสาขาเข้ามามีส่วนร่วมทำงาน เพื่อแก้ปัญหาและโจทย์ที่มีความซับซ้อนร่วมกัน (Trans-disciplinary) มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรอบรู้ ใช้ข้อมูลเป็น เปิดสู่การเรียนรู้ (Knowledge worker) ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความพร้อมเรียนรู้คุณธรรมจริยธรรมที่พัฒนาไปควบคู่กัน (Educability & Ethic Ability)

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ กระบวนการทำงาน ต้องคำนึงถึงการแบ่งปันทรัพยากรเพื่อให้เกิดต้นทุนลง ขณะเดียวกันต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ทุกกระบวนการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Virtualization and service) มีการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมในทุกกระบวนการ เพื่อให้องค์กรมุ่งสู่ระบบการทำงานที่มีขีดสมรรถนะสูง และมีความเป็นเลิศในระบบปฏิบัติการ (Operational Excellence)

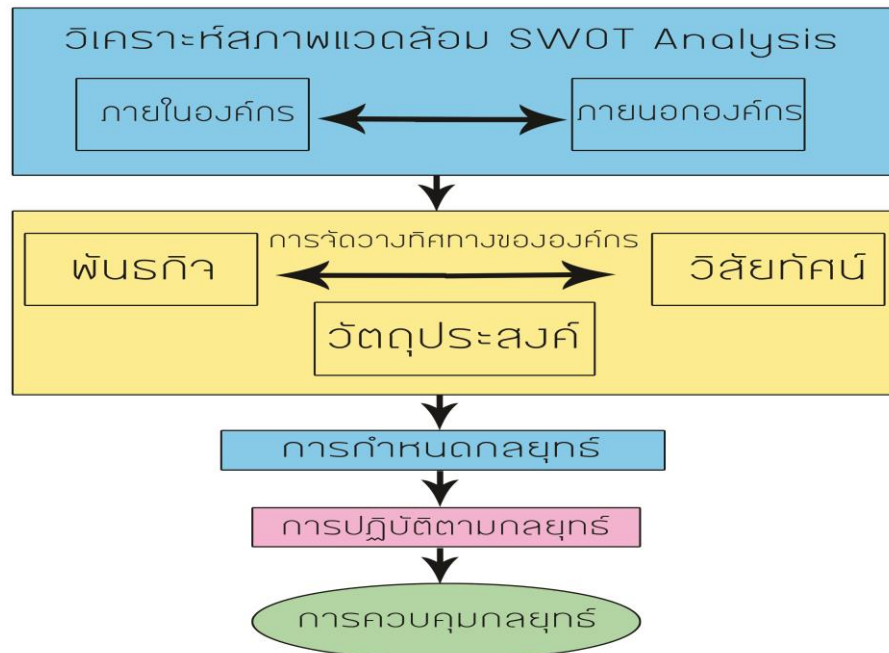
การที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลดังกล่าวต้องอาศัย หมวด 1 การนำองค์การ คือ ผู้นำต้องเชื่อมโยงและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุง (Align and Empower) และบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ขององค์การในทุกด้านในหมวด 7 และเกิดผลกระทบที่นำไปสู่การบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข

2.7 กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

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

การบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานแนวใหม่ การที่จะบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น เราต้องให้ความสำคัญกับการวางยุทธศาสตร์ซึ่งก็คือ “การคิดตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้าอย่างมีเหตุผล และบริหารหน่วยหรือองค์กรไปสู่เป้าหมายนั้น ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่และภายในระยะเวลาที่กำหนด” เมื่อได้ทำการวางแผนยุทธศาสตร์ไว้แล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เหล่านั้นสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่ง

ไปกว่านั้นการบริหารจัดการจะไม่บรรลุผลสำเร็จอย่างสมบูรณ์ได้หากไม่ทำการติดตามประเมินผล ดังนั้นกระบวนการประเมินผลจึงเป็นปัจจัยจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ เพื่อให้กระบวนการในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์เป็นปัจจัยหนึ่งในการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์เป็นปัจจัยหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กร และเป็นการยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น ดังนั้นการเข้าใจถึงกระบวนการจัดการเชิงยุทธศาสตร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น



ภาพที่ 2-6
กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์

1) กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์สามารถศึกษากรอบแนวทาง และการประยุกต์ใช้ได้อย่างดีจากกระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรจะทำให้ทราบโอกาส-อุปสรรค ขององค์กร ส่วนการสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทำให้ทราบถึง จุดแข็ง-จุดอ่อน ภายในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งที่ผ่านมาและอนาคต ซึ่งจะต้องวิเคราะห์รายละเอียดดังนี้

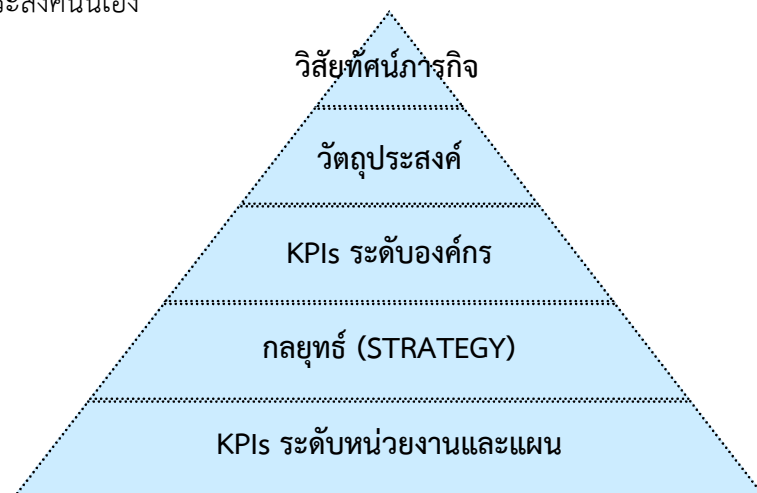
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรโดยทั่วไป เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีผลกระทบต่อองค์กรในระยะยาว ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ เช่น อัตราเงินเฟ้อ อัตราดอกเบี้ย อัตราภาษี อัตราการว่างงาน และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการ สภาพแวดล้อมเชิงปฏิบัติการเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติการขององค์กร ซึ่งในภาครัฐและเอกชนมีการพิจารณาจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อระบุโอกาสและอุปสรรคในการแข่งขันนั้นไม่เพียงพอในการแสวงหาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กรจะต้องทำการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กรเอง ด้วยว่าปัจจัยใดเป็นจุดแข็งหรือจุดอ่อนที่องค์กรสามารถแสวงหาโอกาสและหลีกเลี่ยงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ การวิเคราะห์ปัจจัยภายในอาจเรียกว่าการวิเคราะห์ห้องค์กร เพื่อให้เข้าใจทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งมีแนวทางวิเคราะห์ที่อยู่หลายแนวทาง ได้แก่

ขั้นตอนที่ 2 แนวทางการจัดวางทิศทางขององค์กร การจัดวางทิศทางขององค์กร เป็นการระบุหรือกำหนดจุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์กรต้องการก้าวไปให้ถึง การจัดวางทิศทางขององค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรภาครัฐและเอกชน ที่ต้องดำเนินงานภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง หากองค์กรไม่สามารถกำหนดทิศทางที่ชัดเจนได้แล้ว กลยุทธ์ขององค์กรที่จะจัดทำขึ้นก็จะไม่สามารถผลักดันให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันที่เพียงพอ จะทำให้ธุรกิจอยู่รอดได้หรือมีความแตกต่างเมื่อเทียบกับคู่แข่งในสายตาของลูกค้า

อย่างไรก็ตามมิใช่ว่าเมื่อองค์กรมีการจัดวางทิศทางขององค์กรที่ชัดเจนแล้วจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากในปัจจุบันสภาวะแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงต้องมีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการที่จะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงทิศทางขององค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจเช่นเดียวกัน

สำหรับธุรกิจเอกชนที่จะเริ่มต้นจัดวางทิศทางขององค์กรด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร (Organizational Vision) เพื่อให้ทราบถึงจุดหมายปลายทางในการดำเนินธุรกิจว่าในที่สุดแล้ว องค์กรต้องการจะเป็นอะไร อยู่ในตำแหน่งใดของอุตสาหกรรม หรือต้องการจะได้รับอะไรในลักษณะกว้าง ซึ่งเป็นภาพความต้องการในอนาคต เมื่อทราบจุดหมายปลายทางแล้วจึงจะนำมากำหนดเป็นภารกิจขององค์กร (Organizational Mission) ว่าองค์กรของเราจะต้องมีภาระผูกพันอะไรบ้าง หรือต้องทำกิจกรรมหลักอะไรบ้างจึงจะสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งเอาไว้ได้ รวมทั้งต้องไม่ลืมที่จะสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมกับสถานการณ์ จากนั้นจึงนำกิจกรรมหลักที่กำหนดขึ้นมาระบุถึงผลลัพธ์ที่องค์กร คาดหวังอยากให้เกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ๆ ซึ่งเราเรียกว่า เป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร (Organizational Objective) หรือที่ในส่วนของภาครัฐมักจะเรียกว่าเป็นเป้าประสงค์นั่นเอง



ภาพที่ 2-7 การจัดวางทิศทางขององค์กร
ที่มา (พัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ 2546, หน้า 70)

การจัดวางทิศทางขององค์กร

- วิสัยทัศน์ (Organizational Vision) สำหรับวิสัยทัศน์ในแง่ของการบริหารเชิงกลยุทธ์แล้วจะหมายถึง ภาพในอนาคตที่องค์กรอยากจะเป็น หลังจากที่ยังคงทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจทั้งภายในและภายนอกองค์กรแล้ว องค์กรจะต้องนำผลการวิเคราะห์มากำหนดตำแหน่งในการแข่งขันว่า องค์กรของเราต้องการที่จะอยู่ในตำแหน่งใดในอุตสาหกรรมที่เราอยู่

- ภารกิจ (Organizational Mission) ภารกิจขององค์กรจะบ่งบอกถึงกิจกรรมที่องค์กรจะต้องทำเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งจะช่วยสร้างคุณค่าและความแตกต่างขององค์กรจากองค์กรอื่นในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ภารกิจขององค์กรยังบอกให้ทราบขอบเขตในการดำเนินธุรกิจเอกลักษณ์ คุณลักษณะ ตลอดจนเส้นทางเพื่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ทำให้พนักงานในองค์กรทุกคนทราบร่วมกันถึงแนวคิดหรือหลักการในการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

- วัตถุประสงค์ (Organizational Objective) วัตถุประสงค์ คือ การกำหนดภารกิจของธุรกิจให้อยู่ในรูปของผลลัพธ์สำคัญ ที่ต้องการหรือเป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคต ซึ่งองค์กรจะต้องพยายามทำให้เกิดขึ้น หลังจากการกำหนดวัตถุประสงค์แล้วจะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงผลที่ธุรกิจต้องการจะบรรลุ ถ้าภารกิจขององค์กรไม่ได้มีการแปลงให้อยู่ในรูปของวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์แล้ว ก็เสมือนว่าการจัดวางทิศทางองค์กรก็เป็นเพียงการกระทำตามแพชชั่นเท่านั้น มิได้มีการหวังผลของการกระทำ โดยทั่วไปวัตถุประสงค์ที่ดีต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้นจึงมีการจัดแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 4 ด้าน

- เป้าหมาย (Organizational Goal) เพื่อให้วัตถุประสงค์มีความหมายและเป็นประโยชน์กับองค์กร จึงมีการระบุวัตถุประสงค์ให้มีความชัดเจน เฉพาะเจาะจง สามารถวัดได้ ซึ่งเราจะเรียกวัดวัตถุประสงค์ที่มีลักษณะดังกล่าวว่า เป้าหมาย (Goal) เป้าหมายจะมีลักษณะที่สามารถวัดได้หรือเขียนไว้ในรูปแบบที่ระบุปริมาณไว้อย่างชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในการบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการ การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนจะช่วยลดความสับสนที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และช่วยในการสร้างบรรทัดฐานสำหรับการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Organizational Key Performance Indicators ; KPIs) ซึ่งจะนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นเป้าหมายจึงมักจะมีการแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ตามวัตถุประสงค์เช่นเดียวกัน

ด้วยเหตุผลที่ว่าวัตถุประสงค์ขององค์กรจะต้องมีความครอบคลุมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้นส่วนใหญ่จะมีการจัดแบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็น 4 ด้านที่สำคัญคือ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการธุรกิจภายใน (Internal Process Perspective) และด้านองค์กรและการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, 2546 : 70-71)

ณ จุดนี้เอง หลังจากที่ยังคงสามารถระบุวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนขององค์กรแล้ว องค์กรสามารถนำวัตถุประสงค์มาเป็นแนวทางในการกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Organizational Key Performance Indicator ; KPIs) เพื่อใช้เป็นมาตรวัดระดับความสำเร็จขององค์กร และเป็นเข็มทิศชี้ทางการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร (Organizational Strategy) ว่าองค์กรเลือกที่จะใช้กลยุทธ์หลักอะไรในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น กลยุทธ์ที่กำหนดขึ้นจะเป็นแนวทางในการกำหนดแผนงานระยะยาว (Long-term Plan) ที่มีความชัดเจนและมุ่งเน้นไปในทิศทางเดียวกัน ก่อนที่

จะนำแผนงานระยะยาวมาแปลงเป็นแผนงานประจำปี (Annual Plan) หรือแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ขององค์กร เพื่อให้ทราบว่าแต่ละฝ่ายงานขององค์กรมีบทบาทหน้าที่อะไรบ้างในการช่วยผลักดัน และส่งเสริมให้ภารกิจขององค์กรที่กำหนดขึ้นบรรลุผลสำเร็จ อันจะนำมาซึ่งการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร ในที่สุด กลยุทธ์ที่สวดยหุจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดกับองค์กรเลยหากองค์กรไม่สามารถที่จะนำพาสิ่งที่ กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติได้

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร การกำหนดขององค์กร โดยเริ่มต้นด้วย วิเคราะห์ SWOT โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินสถานภาพของสภาพแวดล้อมภายใน ระหว่างจุดแข็งและจุดอ่อน และผลการประเมินสถานภาพของสภาพแวดล้อมภายนอก ระหว่างโอกาส และอุปสรรคเพื่อออกแบบกลยุทธ์ประเภทต่าง ๆ ต่อจากนั้นจึงเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสมและทำการ วิเคราะห์ทางเลือกด้วยเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ในระดับของ องค์กรมี 3 ระดับ ประกอบด้วย



ภาพที่ 2-8
การกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

- กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนอง วัตถุประสงค์หลักในภาพรวมขององค์กร หรือเป็นกลยุทธ์ระดับนโยบาย (Policy Level Strategy) ที่ตอบสนองแผนงานขององค์กร ซึ่งกลยุทธ์ระดับองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต้องพิจารณาปัจจัยสำคัญ คือ
 - กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ หลักของกิจการในแต่ละประเภทของผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือเป็นกลยุทธ์ระดับโครงการ (Project Level Strategy) ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์หลักของโครงการ
 - กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่ตอบสนอง วัตถุประสงค์หลักของหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติในกระบวนการทำงานในแต่ละกิจการ หรือเป็นกลยุทธ์ระดับ กิจกรรม (Activity) ที่ตอบสนองผลผลิตหลัก ซึ่งเกิดจากกระบวนการทำงานกลยุทธ์ระดับหน้าที่ ประกอบ ไปด้วย 5 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ กลยุทธ์ด้านวิจัยและพัฒนา (Research and Development Strategy) กลยุทธ์ด้านปฏิบัติการ (Operations Strategy) กลยุทธ์ด้านการเงิน (Financial Strategy) กลยุทธ์ด้าน การตลาด (Marketing Strategy) กลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Strategy)

ขั้นตอนที่ 4 การปฏิบัติตามกลยุทธ์องค์กร การจะตัดสินใจว่ากลยุทธ์มีประสิทธิผลหรือไม่ ต้องพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินกลยุทธ์ ว่าตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติตามกลยุทธ์จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะเป็นขั้นตอนที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร การที่จะให้การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ให้เป็นไปอย่างราบรื่น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จองค์กร ควรมีการพิจารณาประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ระดับของการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ รูปแบบโครงสร้างขององค์กร กลไกของวัฒนธรรมองค์กร และภาวะความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน ทักษะในการควบคุมการปฏิบัติงาน และการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง

- หลักการวิเคราะห์ระบบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ เครื่องมือในการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ รวมทั้งปัญหาในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติถือเป็นขั้นตอนของการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ซึ่งปัจจุบันได้ใช้เครื่องมือ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้

Balanced Scorecard ถือเป็นระบบการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานแบบสมดุลรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วยมุมมองด้านต่าง ๆ 4 ด้าน Balanced Scorecard ยังมีรูปแบบและวิธีการที่ช่วยให้การถ่ายทอดทิศทางขององค์กร กลยุทธ์ และเป้าหมาย ลงสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีในการสื่อสารทั้งกลยุทธ์ และผลงานสู่พนักงาน ทุกระดับในองค์กร อันนำไปสู่การพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง

Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล 2 คน คือ Professor Robert Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr.David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินผลองค์กร โดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรจะพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ได้แก่

- (1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)
- (2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives)
- (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Inter Process Perspectives)
- (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)



ภาพที่ 2-9
Balanced Scorecard

ทั้งสองได้ตีพิมพ์ผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 จากจุดนั้นเป็นต้นมา ทำให้แนวคิดทางด้าน Balanced Scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก

นับตั้งแต่ปี 1992 แนวคิดด้าน Balanced Scorecard ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนได้พัฒนาจากเครื่องมือในการประเมินผลเพียงอย่างเดียวมาเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าจุดอ่อนที่สำคัญของผู้บริหารส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ที่การวางแผนหรือการจัดทำกลยุทธ์ แต่อยู่ที่ความสามารถในการนำกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้นไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สำหรับภาครัฐได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาปรับใช้ในการประเมินผล และการแปลงกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติของหน่วยงาน โดยดูจากมิติที่สำคัญ 4 ด้าน คือ มิติที่ 1 ประสิทธิภาพตามแผนยุทธศาสตร์ มิติที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มิติที่ 3 คุณภาพการให้บริการ มิติที่ 4 การพัฒนาองค์กร ซึ่งองค์กรไม่ว่าจะภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จแต่ละมุมมองได้นั้น องค์กรจะต้องเลือกใช้เครื่องมือทางการจัดการอื่น ๆ มาสนับสนุนที่เหมาะสม



ภาพที่ 2-10
การควบคุมเชิงกลยุทธ์

ขั้นตอนที่ 5 การควบคุมเชิงกลยุทธ์

การควบคุมเชิงกลยุทธ์ (Strategic Control) เป็นการตรวจสอบถึงความก้าวหน้าขององค์กรในการดำเนินกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ตามแผนงานที่วางไว้ ตลอดจนเป็นการกระตุ้นและจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำหรับการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภาครัฐนั้น ประชาชนนอกจากจะนำเครื่องมือทางการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นมาสนับสนุนแล้วยังมีความจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือการบริหารจัดการทางศาสตร์แขนงต่าง ๆ มาปรับใช้ เนื่องจากองค์กรภาครัฐนั้นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะ และขณะเดียวกันก็ต้องเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องนำเครื่องมือการบริหารจัดการทางด้านรัฐศาสตร์และการจัดการการพัฒนา มาปรับใช้ด้วย เช่น กระบวนการจัดการพัฒนาอย่างรูปแบบการจัดการองค์กร

ทั่วไปของ Luther Gulick เรียกว่า POSDCoRB ประกอบด้วย Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting แบบ หรือ หลักคิดที่สำคัญของ Joseph La Palombara เรียกว่า NEROP ซึ่งประกอบด้วย

1. NE = ความต้องการ (Needs) ในการบริหารการพัฒนาประเทศของประเทศต่าง ๆ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในอันดับแรก คือ ความต้องการของประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่ La Palombara เรียกชื่อย่อว่า PADLIIP คือ

PA = Participation ความต้องการการเข้ามีส่วนร่วมของประชาชน

D = Distribution ความต้องการในด้านการจัดสรรทรัพยากรของตนเอง

L = Legitimacy ความต้องการด้านความชอบธรรมและการบังคับใช้กฎหมาย

I = Identity ความต้องการในการแสวงหาเอกลักษณ์ของตนเอง

I = Integration ความต้องการในการบูรณาการด้านต่าง ๆ ให้เหมาะสม

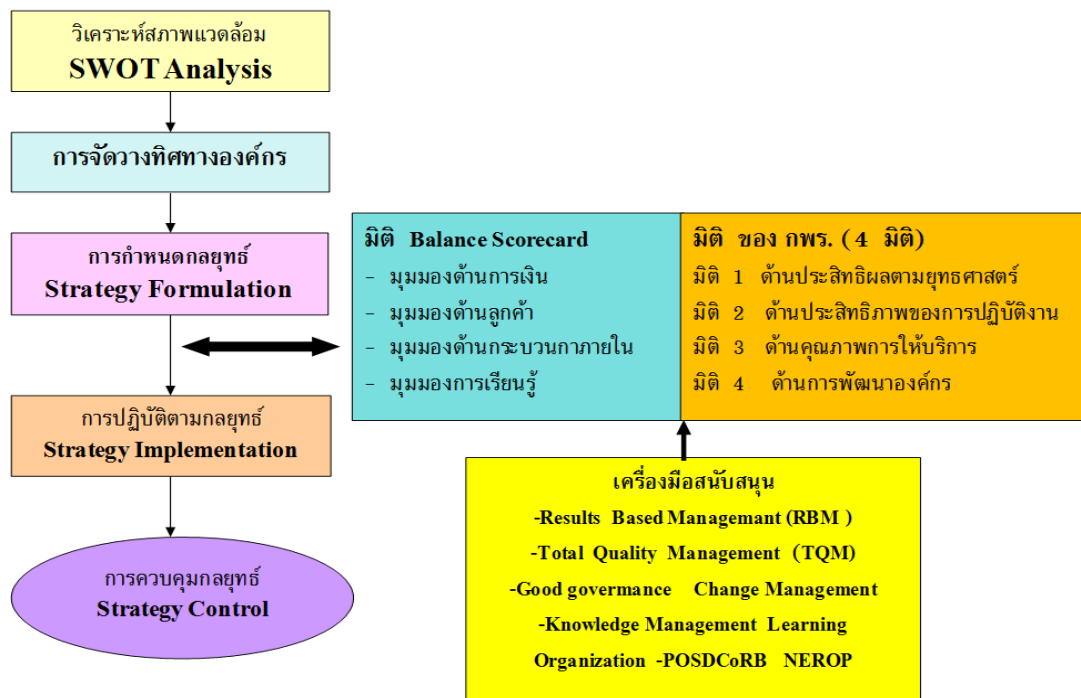
P = Penetration ความต้องการให้รัฐเข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

2. R = ทรัพยากร (Resource) ในการพัฒนาประเทศต่าง ๆ จะต้องประเมินทรัพยากรที่จะต้องนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศที่มีอยู่ และจัดสรรทรัพยากรนั้นให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. O = อุปสรรคในการพัฒนา (Obstacles) ในการพัฒนาประเทศจะต้องพิจารณาอุปสรรคในการเพิ่มสมรรถภาพในการบริหารตามที่ต้องการด้วย

4. P = ศักยภาพที่จะนำมาใช้ในการพัฒนา (Potentialities) ในการกำหนดกรอบเค้าโครงของประเทศเพื่อการพัฒนา จะต้องประเมินศักยภาพของประเทศในทุก ๆ ด้าน

นอกจากนั้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการจัดการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแล้ว การบริหารจัดการภาครัฐจะต้องมีหลักการบริหารจัดการที่เอื้อต่อความแตกต่างในแต่ละบริบทของชุมชน ท้องถิ่นหรือประเทศอย่างครอบคลุมมากที่สุดในทุกด้าน ทั้งการมีส่วนร่วมของชุมชน ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศักยภาพ ความพร้อม ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ทรัพยากร โครงสร้างทางสังคม การศึกษา เศรษฐกิจ การเมือง ประเพณีวัฒนธรรม วิถีชีวิต แนวคิดและปรัชญาการจัดการพัฒนาจึงควรตั้งอยู่บนพื้นฐานการผสมผสานระหว่างแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาและการจัดการการพัฒนาของตะวันตก ตะวันออก และการเชื่อมโยงกับภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรม วิถีชีวิตของชุมชนอย่างมีนัยและสัดส่วนที่สำคัญอย่างลงตัว เพื่อก่อให้เกิดแนวคิดและหลักการจัดการการพัฒนาที่เหมาะสม สอดคล้องเฉพาะท้องถิ่นและชุมชนนั้น ๆ ซึ่งจะเห็นความเชื่อมโยงของการนำทฤษฎีและเครื่องมือในการจัดการต่าง ๆ มาปรับใช้กับการบริหารจัดการภาครัฐ ดังภาพ



ภาพที่ 2-11
การประยุกต์ทฤษฎีสู่การปฏิบัติขององค์กรภาครัฐ

2.8 บริบทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ข้อมูลทั่วไป

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2476 เรียกว่า “สภาจังหวัด” มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการจังหวัด คือ ผู้ว่าราชการจังหวัด ปลัดจังหวัดและหัวหน้าส่วนราชการฝ่ายพลเรือน ในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการกำหนดให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นที่ปรึกษาผู้ว่าราชการจังหวัด และได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพัฒนา จนกลายมาเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดมีฐานะเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปลัดจังหวัดเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และนายอำเภอเป็นหัวหน้าประจำอำเภอ โดยมีสภาจังหวัดเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ มีสมาชิกสภาจังหวัดซึ่งมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติจังหวัด จนกระทั่งปี พ.ศ. 2537 รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 เป็นต้นไป จึงทำให้มีการปรับปรุงและประกาศใช้พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยได้บัญญัติให้เขตของจังหวัด เป็นเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในจังหวัดโดยตรง ผลจากพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546

อาณาเขตและที่ตั้ง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จังหวัดลำปางตั้งอยู่ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย ห่างจากกรุงเทพฯ ตามทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ประมาณ 602 กิโลเมตร ตามทางรถไฟประมาณ 625 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 12,533,961 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ

7,833,726 ไร่ มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 5 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 71 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดเชียงใหม่ ระยะทาง 92 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดพะเยา ระยะทาง 131 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดเชียงราย ระยะทาง 225 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดตาก ระยะทาง 182 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดแพร่ ระยะทาง 109 กิโลเมตร

จังหวัดลำปาง - จังหวัดสุโขทัย ระยะทาง 207 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ จังหวัดลำปางอยู่สูงจากระดับน้ำทะเล 268.80 เมตร พื้นที่ของจังหวัดลำปางเป็นรูปยาวรี ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปเป็นที่ราบสูง มีภูเขาสูงทอดตัวยาวตามแนวทิศเหนือไปทางทิศใต้ของจังหวัด และมีที่ราบลุ่มฝั่งแม่น้ำเป็นบางส่วนในบริเวณตอนกลางของจังหวัด

ลักษณะทางกายภาพ ทางด้านธรณีสัณฐานวิทยาจังหวัดลำปาง มีพื้นที่เป็นที่ราบล้อมด้วยภูเขามีสลักษณะเป็นแอ่งแผ่นดิน หรือเรียกว่า “อ่างลำปาง” เป็นอ่างที่ยาวและกว้างที่สุดในภาคเหนือ แบ่งลักษณะภูมิประเทศออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

บริเวณตอนบนของจังหวัด มีลักษณะเป็นที่ราบสูง ภูเขา และเป็นป่าค่อนข้างทึบอุดมสมบูรณ์ด้วยไม้มีค่า

บริเวณตอนกลางของจังหวัด มีลักษณะเป็นที่ราบ และที่ราบลุ่มแม่น้ำ ส่วนใหญ่เป็นแหล่งเกษตรกรรมที่สำคัญของจังหวัด

บริเวณตอนใต้ของจังหวัด มีลักษณะเป็นป่าไม้รัง บางส่วนมีลักษณะเกือบเป็นทุ่งหญ้า

วิสัยทัศน์ (VISION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

ลำปางยุคใหม่ (New Era Lampang)

หมายถึง พื้นที่เขตจังหวัดลำปาง รวมถึงประชาชน (People) และผู้อยู่อาศัย (Resident) ในพื้นที่นั้น ที่ได้รับการส่งเสริม สนับสนุน เพื่อการพัฒนาและบริการสาธารณะแบบองค์รวม จากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางอย่างคุ้มค่าและเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี

โปร่งใส (Transparency)

หมายถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของประชาชน โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องที่ชัดเจนได้ โดยยึดหลักของการมีส่วนร่วมและความเป็นธรรม

สร้างสรรค์ (Creative)

หมายถึง การสร้างสิ่งใหม่ คิดค้นหาแนวทางใหม่ด้วยจินตนาการที่เป็นอิสระ เพื่อการทำความเข้าใจและหาคำตอบ (Solution) ในรูปแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิม ซึ่งประกอบด้วย 3 มิติหลัก คือ

1. ความสามารถ (Ability) ในการใช้จินตนาการเพื่อสร้างสิ่งใหม่ที่ดีขึ้น
2. ทศนคติ (Attitude) คือ ความสามารถที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ ๆ
3. กระบวนการ (process) คือ ขั้นตอนในการคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาความคิดและแนวทางแก้ปัญหาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เท่าทัน (Empathy)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง* ใน 2 มิติหลัก คือ 1) สามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นเร่งด่วนในกรณีที่เกิดภัยพิบัติ หรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างทันทั่วถึง และ 2) สามารถปรับตัว (Adapt) ต่อการปฏิบัติงานที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม เพื่อรักษามาตรฐานในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

เท่าเทียม (Equality)

หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางสามารถกระจายการให้บริการสาธารณะประโยชน์แก่ประชาชนได้อย่างเหมาะสมและทั่วถึงในทุกพื้นที่เขตจังหวัด และทุกกลุ่มประชากร

พันธกิจ (MISSION) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง



- พันธกิจที่ 1 “ประชาเปี่ยมสุข”
ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี และสวัสดิการถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนจังหวัดลำปาง
- พันธกิจที่ 2 “เศรษฐกิจดีทั่ว”
ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้ สร้างเศรษฐกิจชุมชน ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
- พันธกิจที่ 3 “บริการเท่าเทียม”
ให้บริการสาธารณประโยชน์ที่ดีแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม

- พันธกิจที่ 4 “ลำปางน่าอยู่”
พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างสมดุล ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ดี
- พันธกิจที่ 5 “อบจ. เข้มแข็ง”
พัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางให้เป็นองค์กรแห่งคุณภาพยั่งยืนและเปี่ยมสุข

ค่านิยมองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

“ชื่อสัตย์สุจริต มุ่งผลสัมฤทธิ์ เปี่ยมจิตอาสา รุกงานพัฒนา ปวงประชามีสุข”



ความหมายของ อักษรย่อ ในค่านิยม “HAPPY”

Honesty : ชื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรงและจริงใจ ไม่คิดคดทรยศ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง และมีความประพฤติชอบ

Achievement : มุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การทุ่มเทศักยภาพของตนเองเพื่อให้งานที่ทำสำเร็จลงได้ ด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม อบจ.ลำปาง

Public-Mindfulness : เปี่ยมจิตอาสา หมายถึง การกระทำที่เต็มใจในการตระหนักรู้ คำนึงถึงส่วนรวม มีความพร้อม ประารถนาที่จะช่วยแก้ปัญหา อุทิศตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวม รวมถึงการใช้และการรักษาสิ่งที่เป็นของส่วนรวมในทุกระดับ ทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน และสังคม

Proactive Work : รุกงานพัฒนา หมายถึง การทำงานของคนที่ชอบคิด ชอบวางแผน จัดการ และเตรียมการทุกอย่าง พร้อมแก้ปัญหาและทำงานอย่างมีคุณภาพ เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต

Yield : ปวงประชามีสุข หมายถึง กิจกรรม แผนงาน โครงการต่าง ๆ ของ อบจ. ช่วยส่งเสริมพัฒนา และสร้างความเป็นอยู่ของชุมชนให้เข้มแข็ง ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสุขอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบไปด้วย 6 ยุทธศาสตร์หลัก คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

1. ส่งเสริมศักยภาพผู้สูงอายุ ให้มีหลักประกันความมั่นคงชีวิต หลักประกันทางสังคม การดูแลสุขภาพ และสร้างอาชีพและรายได้ที่จำเป็นในการดำรงชีวิตหลังเกษียณ
2. ส่งเสริมสร้างศักยภาพให้ประชาชนทุกช่วงวัยมีคุณภาพเพิ่มขึ้น ได้รับการพัฒนาอย่างสมดุล ทั้งด้านร่างกาย สติปัญญา และคุณธรรม มีโอกาสการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
3. สนับสนุนการกระจายการลงทุนด้านสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนได้ทั่วถึง และเท่าเทียม
4. สนับสนุนการกระจายการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค เพื่อความสะดวกในการดำรงชีวิตแก่ประชาชนได้ทั่วถึงและเท่าเทียม
5. ส่งเสริมการสาธารณสุขมูลฐาน ที่เน้นการดูแล ป้องกัน และรักษาให้กับประชาชน

6. พัฒนาและสนับสนุนการให้บริการการศึกษา กีฬา และวัฒนธรรม เพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียม
7. สนับสนุนการเสริมสร้างชีวิตครอบครัวที่อบอุ่นด้วยการปลูกฝังศีลธรรมอันดีงาม
8. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมตามระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม เน้นการตระหนักรู้ถึงหน้าที่ สิทธิ และจิตสำนึกของการเป็นพลเมืองที่ดี
9. ส่งเสริมคุณภาพชีวิตในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ อย่างสมดุล

1. สร้างกลไก สภาพแวดล้อม และส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ให้กับประชาชนอย่างยั่งยืนด้วยการผสมผสานของอัตลักษณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. การเพิ่มมูลค่าการผลิตในภาคอุตสาหกรรม หัตถกรรมอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมชุมชน และครัวเรือนบนพื้นฐานการออกแบบสร้างสรรค์ (Creative Design)
3. การเพิ่มมูลค่าภาคการเกษตร เกษตรปลอดภัย และเกษตรอินทรีย์ เน้นการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น นวัตกรรมและเทคโนโลยีร่วมสมัยที่เหมาะสม อาทิ การเกษตรอัจฉริยะ โรงงานอัจฉริยะ และเทคโนโลยีชีวภาพด้านอาหารและยา
4. สร้างกลไกและส่งเสริมการพาณิชย์และการลงทุน เพื่อพัฒนาช่องทางการจำหน่ายสินค้าสู่ตลาดในเขตจังหวัด ตลาดในประเทศ และตลาดส่งออก

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีใหม่

1. พัฒนาการท่องเที่ยวที่มีลักษณะเป้าหมายเฉพาะ (Niche Tourism) ในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค การบริหารจัดการ และการให้บริการคุณภาพสูง
2. พัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนวิถีใหม่ (Community based tourism) ที่มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มีศักยภาพสูงให้ได้มาตรฐานสากล
3. สร้างการตลาดที่เน้นการเป็นจุดหมายการท่องเที่ยว (Tourism Destination) และแหล่งท่องเที่ยวแบบโลกเสมือนปลายทาง (Metaverse-Tourism)
4. พัฒนาคุณภาพระบบสนับสนุน และบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ที่ผสมผสานความโดดเด่นของวัฒนธรรมที่ดีของชาวลำปาง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล

1. พัฒนาโครงข่ายการคมนาคมขนส่งระดับพื้นที่ เพื่อเชื่อมโยงการสัญจรการท่องเที่ยว และการพัฒนาเมืองได้อย่างประสิทธิผล
2. อนุรักษ์ ป่าไม้ และพัฒนาแหล่งน้ำและทรัพยากรน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค เพื่อการผลิตในภาคการเกษตรและอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงสมดุลของระบบนิเวศ
3. ส่งเสริมการเข้าถึงการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของเมือง
4. ส่งเสริมการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล ตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG : Sustainable Development Goals)
5. สร้างความตระหนักรู้ และสนับสนุนการสร้างความพร้อมปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนา อบจ. ลำปาง ให้เป็นองค์กรคุณภาพ

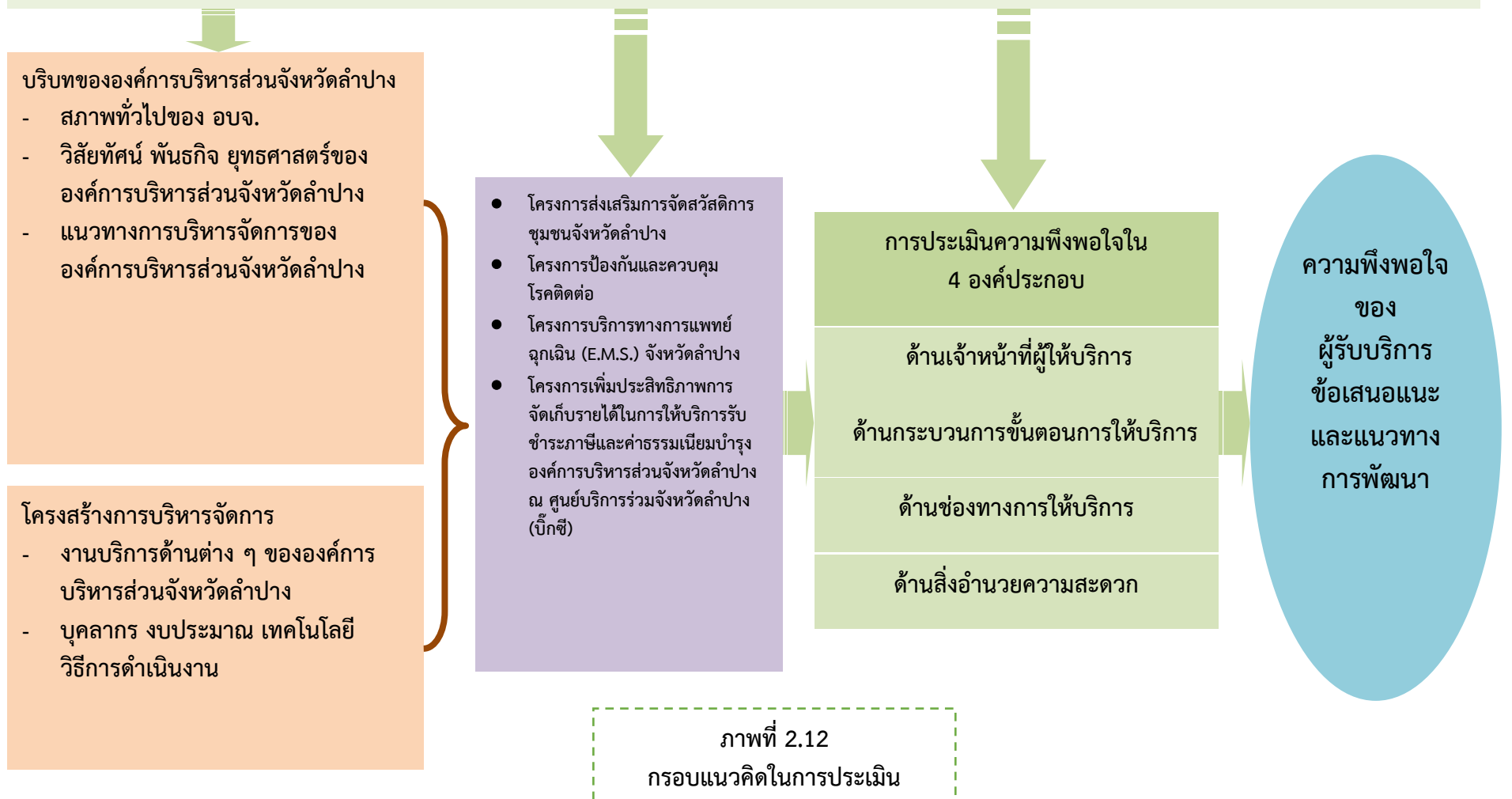
1. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรทุกระดับงานให้มีคุณภาพสูง
2. ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้ปลอดภัย และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานครบถ้วน
3. จัดระบบและวิธีการทำงานที่เหมาะสมและชัดเจน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
4. พัฒนางานองค์กรสัมพันธ์ เพื่อกระชับความร่วมมือในการทำงานร่วมกันพัฒนา คุณภาพชีวิตและการให้บริการสาธารณสุขประโยชน์แก่ประชาชน
5. การเตรียมความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง และภารกิจการถ่ายโอนงานสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
6. ส่งเสริมการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย และความสงบเรียบร้อยให้กับประชาชนจังหวัดลำปาง ให้รวดเร็ว ท้วถึง และทันเวลา

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

1. พัฒนาทักษะแก่ประชาชนทุกช่วงวัย และบุคลากรด้านการให้บริการการเข้าใช้งานแพลตฟอร์มเทคโนโลยีดิจิทัล
2. ส่งเสริมระบบนิเวศ (Business Ecosystem) ด้านการออกแบบอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industrial Design) ควบคู่ไปกับแพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัล
3. ส่งเสริมระบบนิเวศ และแพลตฟอร์มการลงทุนแพลตฟอร์มการตลาดดิจิทัล (Digital Marketing Platform) สำหรับสินค้าชุมชน และสินค้าของจังหวัดลำปาง สินค้าเกษตรปลอดภัยและเกษตรอินทรีย์
4. ส่งเสริมการเข้าถึงการให้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

2.9 กรอบแนวคิดในการสำรวจ

- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคาดหวัง/แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ/ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการ
- การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่/การปฏิรูประบบราชการ/การพัฒนาระบบราชการไทยกับแนวคิดระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0
- การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ/กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์



บทที่ 3

วิธีดำเนินการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยทางคณะผู้สำรวจได้กำหนดแนวทางการศึกษา การเก็บรวบรวม ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) หมายถึง หน่วยตัวอย่างทั้งหมดที่สนใจต้องการศึกษาหรือหาข้อมูล ดังนั้นประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ที่มาใช้บริการหน่วยงานทั้ง 4 งานบริการ

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) หมายถึง หน่วยของข้อมูลที่ทำกรวิจัยเลือกมาเพื่อเป็นตัวแทนของ ประชากรในการศึกษา ผลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างนั้นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรืออ้างอิงกับกลุ่มประชากร ได้ ดังนั้น ในการศึกษาค้างนี้จะคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จำนวนไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้คือ

- โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง
มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง จำนวน 180 ตัวอย่าง
- โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 52 ตัวอย่าง
- โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง จำนวน 174 ตัวอย่าง
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการ
รับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) จำนวน 57 ตัวอย่าง

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)
(ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินในครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย โดยใช้เกณฑ์ในการให้คะแนน และการวิเคราะห์ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	แทน	5 คะแนน
มาก	แทน	4 คะแนน
ปานกลาง	แทน	3 คะแนน
น้อย	แทน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	แทน	1 คะแนน

การแปลความหมาย

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
4.50 – 5.00	มากที่สุด	90 - 100
3.50 – 4.49	มาก	70 - 89
2.50 – 3.49	ปานกลาง	50 - 69
1.50 – 2.49	น้อย	30 - 49
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด	0 - 29

และวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน	10
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคะแนน	9
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคะแนน	8
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคะแนน	7
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคะแนน	6
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคะแนน	5
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคะแนน	4
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคะแนน	3
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคะแนน	2
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคะแนน	1
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคะแนน	0

และในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นจะวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้จากการประเมินในข้อเท็จจริง และแนวทางในการพัฒนาในอนาคต และนำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 4 ด้านคือ

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

3.3 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่สร้างขึ้น จะนำไปตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจโดยผู้เชี่ยวชาญ แล้วคำนวณดัชนีความสอดคล้องภายในโดย IOC (Index Objective Congruency) โดยเลือกค่า IOC ที่มากกว่า 0.5 และปรับแก้ไขให้เหมาะสมและถูกต้องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยใช้แผนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่ได้โดยการแจกแบบสอบถามไปยังประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยตรง และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน เพื่อนำมาบันทึกลงในแบบลงรหัส (Coding Form) และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป
2. จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความต้องการของบุคคล รวมถึงเอกสารเพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานในการศึกษาภาคสนามให้เป็นไปอย่างมีระบบมากขึ้น

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์

การประเมินในครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์วัดแบบ Linker Scale แบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) และใช้การวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลข้อมูลตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนำเสนอในรูปแบบของตารางและคำบรรยาย

3.6 วิธีการศึกษา

1. กำหนดกรอบการดำเนินงาน
2. จัดทำแผนการดำเนินโครงการ
3. กำหนดขอบเขตของการประเมินและวิธีการประเมิน โดยการทบทวนแนวคิดทฤษฎี ในการประเมินที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ในการศึกษา
4. การสร้างเครื่องมือในการสำรวจ โดยกำหนดประเด็นที่จะใช้ในการสำรวจให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม
6. วิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์และความสอดคล้องของข้อมูล ในประเด็นความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรค
7. สรุปผลและจัดทำรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์

3.7 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงาน

ระหว่างวันที่ 14 กันยายน 2565 – 15 ตุลาคม 2565

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ก.ย.65	ต.ค. 65
1	ประชุมคณะทำงาน เพื่อเตรียมจัดทำแผนการดำเนินงาน	✓	
2	ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	✓	
3	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	✓	
4	สร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	✓	
5	ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	✓	
6	บันทึกข้อมูลและประมวลผลข้อมูล		✓
7	สรุปผลการวิเคราะห์		✓
8	จัดทำรูปเล่มรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓
9	ส่งมอบงานวิจัยฉบับสมบูรณ์		✓

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลของผู้รับบริการ จำนวน 463 ราย โดยแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้เข้าร่วมมหกรรมสวัสดีการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง จำนวน 180 ราย กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 52 ราย กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง จำนวน 174 ราย และกลุ่มผู้ใช้บริการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) จำนวน 57 ราย มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ SPSS (Statistic Package for Social Science) เพื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (mean, \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD) ดังสรุปตามตารางคณะผู้สำรวจได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของ ตารางและแปลผลด้วยการบรรยายตามลำดับ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้ดังนี้

- 4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม
- 4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง “มหกรรมสวัสดีการชุมชนเพื่อคนลำปาง”
- 4.3 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- 4.4 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
- 4.5 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)
- 4.6 ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

ตารางที่ 4.1 : แสดงความพึงพอใจต่องานบริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง	4.35	0.657	87.00	8	มาก
2. โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	4.52	0.689	90.40	9	มากที่สุด
3. โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง	4.70	0.568	94.00	9	มากที่สุด
4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)	4.45	0.755	89.00	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.51	0.667	90.20	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.667$) คิดเป็นร้อยละ **90.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.568$)
คิดเป็นร้อยละ **94.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.689$)
คิดเป็นร้อยละ **90.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

และความพึงพอใจต่องานให้บริการทั้ง 4 งานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ในภาพรวมที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.657$) คิดเป็นร้อยละ **87.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมหรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 4.2 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม มหรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคน ลำปาง
ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	72	40.00
หญิง	108	60.00
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 180 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.3 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม มหรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง
ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	1	0.60
อายุระหว่าง 20 – 29 ปี	2	1.10
อายุระหว่าง 30 – 39 ปี	9	5.00
อายุระหว่าง 40 – 49 ปี	36	20.00
อายุระหว่าง 50 – 59 ปี	74	41.10
อายุ 60 ปีขึ้นไป	58	32.20
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมาอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และอายุต่ำกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.4 : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการชุมชน
เพื่อคนล้าปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล้าปาง

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	29	16.10
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	92	51.10
อนุปริญญา/เทียบเท่า	11	6.10
ปริญญาตรี	44	24.40
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.20
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 24.40 ระดับประถมศึกษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 อนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20

ตารางที่ 4.5 : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล้าปาง
ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล้าปาง

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.60
เกษตรกร/ประมง	66	36.70
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32	17.80
พนักงานบริษัท	1	0.60
รับจ้างทั่วไป	21	11.70
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	11	6.10
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	25	13.90
ลูกจ้างส่วนราชการ	12	6.70
อสม.ประจำหมู่บ้าน	11	6.10
รวม	180	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรม/ประมง จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 อาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพ อสม.ประจำหมู่บ้าน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.06

ตารางที่ 4.6 : แสดงความพึงพอใจต่อมหรกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.630	88.00	8	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.657	86.80	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.667	85.80	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.675	87.00	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.35	0.657	87.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมหรกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.657$) คิดเป็นร้อยละ **87.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.630$)

คิดเป็นร้อยละ **88.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.675$)

คิดเป็นร้อยละ **87.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และมหรกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.667$) คิดเป็นร้อยละ **85.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.7 : แสดงความพึงพอใจต่อมทกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.43	0.629	88.60	8	มาก
2. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอธยาศัยดี	4.44	0.590	88.80	8	มาก
3. พุดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.43	0.628	88.60	8	มาก
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.39	0.649	87.80	8	มาก
5. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	4.29	0.652	85.80	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.40	0.630	88.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมทกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.630$) คิดเป็นร้อยละ **88.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอธยาศัยดี
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.590$)
 คิดเป็นร้อยละ **88.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

อันดับที่ 2 พุดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.43$, $SD=0.628$)
 คิดเป็นร้อยละ **88.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และมทกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ ได้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.29$, $SD=0.652$) คิดเป็นร้อยละ **85.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.8 : แสดงความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดนิทรรศการโชว์ผลงานและนวัตกรรม	4.29	0.684	85.80	8	มาก
2. การจัดกิจกรรมสัมมนา “การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนสวัสดิการชุมชน”	4.42	0.631	88.40	8	มาก
3. รูปแบบการจัดกิจกรรมภายในงาน	4.34	0.688	86.80	8	มาก
4. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรมภายในงาน	4.31	0.643	86.20	8	มาก
5. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.32	0.638	86.40	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.34	0.657	86.80	8	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.657$) คิดเป็นร้อยละ **86.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 การจัดกิจกรรมสัมมนา “การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนสวัสดิการชุมชน”

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.631$)

คิดเป็นร้อยละ **88.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

อันดับที่ 2 รูปแบบการจัดกิจกรรมภายในงาน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.688$)

คิดเป็นร้อยละ **86.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การจัดนิทรรศการโชว์ผลงานและนวัตกรรม อยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.684$) คิดเป็นร้อยละ **85.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.9 : แสดงความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.41	0.689	88.20	8	มาก
2. หลากหลายช่องทาง	4.24	0.683	84.80	7	มาก
3. ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที	4.24	0.632	84.80	7	มาก
4. ระยะเวลาีความเหมาะสม	4.25	0.662	85.00	7	มาก
สรุปภาพรวม	4.29	0.667	85.80	8	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.29, SD=0.667) คิดเป็นร้อยละ **85.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.41, SD=0.689)

คิดเป็นร้อยละ **88.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

อันดับที่ 2 ระยะเวลาีความเหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.25, SD=0.662)

คิดเป็นร้อยละ **85.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **7 คะแนน**

และมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.24, SD=0.632) คิดเป็นร้อยละ **84.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.10 : แสดงความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่จัดกิจกรรม	4.47	0.697	89.40	8	มาก
2. โต๊ะ เก้าอื้นนั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ	4.31	0.701	86.20	8	มาก
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.34	0.650	86.80	8	มาก
4. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์	4.26	0.684	85.20	8	มาก
5. มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.36	0.641	87.20	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.35	0.675	87.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.675$) คิดเป็นร้อยละ 87.00 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับผลระดับคะแนนอปท.ในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพร้อมของสถานที่จัดกิจกรรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.47$, $SD=0.697$)

คิดเป็นร้อยละ 89.40 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

อันดับที่ 2 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.36$, $SD=0.641$)

คิดเป็นร้อยละ 87.20 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

และมทกรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนล่ำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดล่ำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.684$) คิดเป็นร้อยละ 85.20 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

4.3 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ตารางที่ 4.11 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	32	61.50
หญิง	20	38.50
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 52 คน เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 4.12 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
อายุระหว่าง 20 – 29 ปี	10	19.20
อายุระหว่าง 30 – 39 ปี	10	19.20
อายุระหว่าง 40 - 49 ปี	30	57.70
อายุระหว่าง 50 – 59 ปี	2	3.80
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาอายุระหว่าง 20 – 29 ปี และอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และอายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ตารางที่ 4.13 : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	6	11.50
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	6	11.50
อนุปริญญา/เทียบเท่า	36	69.20
ปริญญาตรี	4	7.70
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.20 รองลงมาอยู่ในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 และท้ายสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.70

ตารางที่ 4.14 : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	61.50
ลูกจ้างส่วนราชการ	20	38.50
รวม	52	100.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 รองลงมาอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 4.15 : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องพ่นสารเคมีในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ	24	46.20
สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้	26	50.00
สามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุมโรคใช้เลือดออกในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง	28	53.80
สามารถลดอันตรายการป่วยจากโรคที่เกิดจากยุงลายเป็นพาหะนำโรคของประชาชนได้	20	38.50

**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 52 คน

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุมโรคใช้เลือดออกในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องพ่นสารเคมีในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 และสามารถลดอันตรายการป่วยจากโรคที่เกิดจากยุงลายเป็นพาหะนำโรคของประชาชนได้ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

ตารางที่ 4.16 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.622	95.00	9	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.712	89.00	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.726	88.20	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.691	89.20	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.52	0.689	90.40	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.52$, $SD = 0.689$) คิดเป็นร้อยละ **90.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.622$)

คิดเป็นร้อยละ **95.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.691$)

คิดเป็นร้อยละ **89.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ในภาพรวม ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.726$) คิดเป็นร้อยละ **88.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.17 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความพึง พอใจ
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.74	0.641	94.80	9	มากที่สุด
2. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	4.85	0.556	97.00	10	มากที่สุด
3. พุดจาสุภาพและใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.78	0.696	95.60	10	มากที่สุด
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.70	0.577	94.00	9	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	4.70	0.642	94.00	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.75	0.622	95.00	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.75$, $SD = 0.622$) คิดเป็นร้อยละ **95.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.85$, $SD = 0.556$)

คิดเป็นร้อยละ **97.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**

อันดับที่ 2 พุดจาสุภาพและใช้ภาษาที่เหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.696$)

คิดเป็นร้อยละ **95.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด**
($\bar{X} = 4.70$, $SD = 0.642$) คิดเป็นร้อยละ **94.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

ตารางที่ 4.18 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านกระบวนการ ขั้นตอน
การให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับ คะแนน อปท.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม ชัดเจน	4.39	0.742	87.80	8	มาก
2. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการ ฝึกอบรม	4.43	0.645	88.60	8	มาก
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.39	0.687	87.80	8	มาก
4. การประสานงานและการประชาสัมพันธ์ โครงการฯ	4.55	0.789	91.00	9	มากที่สุด
5. การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ	4.47	0.717	89.40	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.45	0.716	89.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.18 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.716$)
คิดเป็นร้อยละ **89.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์โครงการฯ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.789$)

คิดเป็นร้อยละ **91.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.717$)

คิดเป็นร้อยละ **89.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ
ให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการฝึกอบรมชัดเจน มีความพึงพอใจอยู่
ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.742$) คิดเป็นร้อยละ **87.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ
8 คะแนน

ตารางที่ 4.19 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.43	0.703	88.60	8	มาก
2. หลากหลายช่องทาง	4.44	0.771	88.80	8	มาก
3. ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วถึง	4.39	0.687	87.80	8	มาก
4. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.39	0.742	87.80	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.41	0.726	88.20	8	มาก

จากตารางที่ 4.19 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.726$) คิดเป็นร้อยละ 88.20 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 หลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.771$)

คิดเป็นร้อยละ 88.80 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

อันดับที่ 2 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.703$)

คิดเป็นร้อยละ 88.60 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

และความพึงพอใจต่องานผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลามีความเหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.742$) คิดเป็นร้อยละ 87.80 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน

ตารางที่ 4.20 : แสดงความพึงพอใจต่อ โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ	4.28	0.837	85.60	8	มาก
2. โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ	4.51	0.673	90.20	9	มากที่สุด
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.43	0.703	88.60	8	มาก
4. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.58	0.631	91.60	9	มากที่สุด
5. เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.51	0.612	90.20	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.46	0.691	89.20	8	มาก

จากตารางที่ 4.20 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.46$, $SD = 0.691$) คิดเป็นร้อยละ **89.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8** คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.58$, $SD = 0.631$)
 คิดเป็นร้อยละ **91.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน

อันดับที่ 2 เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม
 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.612$)
 คิดเป็นร้อยละ **90.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน

และความพึงพอใจต่อโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.28$, $SD = 0.837$) คิดเป็นร้อยละ **85.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8** คะแนน

4.4 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

ตารางที่ 4.21 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	24	13.80
หญิง	150	86.20
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 174 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 86.20 และเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ตารางที่ 4.22 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถามโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	8	4.60
อายุระหว่าง 20 – 29 ปี	7	4.00
อายุระหว่าง 30 – 39 ปี	22	12.60
อายุระหว่าง 40 – 49 ปี	65	37.40
อายุระหว่าง 50 – 59 ปี	55	31.60
อายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไป	17	9.80
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 4.22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมาอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.80 อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 และอายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.23 : แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

การศึกษาของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	2	1.10
ประถมศึกษา	35	20.10
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	109	62.60
อนุปริญญา/เทียบเท่า	14	8.00
ปริญญาตรี	14	8.00
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมาในระดับประถมศึกษา จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 20.10 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่าและปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และท้ายสุดระดับต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

ตารางที่ 4.24 : แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

อาชีพของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	8	4.60
เกษตรกร/ประมง	51	29.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	16	9.20
พนักงานบริษัท	3	1.70
รับจ้างทั่วไป	53	30.50
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	0.60
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	34	19.50
ลูกจ้างส่วนราชการ	1	0.60
อสม.ประจำหมู่บ้าน	7	4.00
รวม	174	100.00

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมาอาชีพเกษตรกรกรม/ประมง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 อาชีพอสม.ประจำหมู่บ้าน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 อาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.70 และอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและอาชีพลูกจ้างส่วนราชการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ตารางที่ 4.25 : แสดงจำนวนและร้อยละของประโยชน์ที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

ประโยชน์	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
1. มีความรู้เกี่ยวกับหลักการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพ	169	97.10
2. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้	164	94.30
3. สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ได้อย่างถูกต้อง	156	89.70
4. สามารถใช้เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติในการช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยฉุกเฉินได้	141	81.00

**จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 174 คน

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับหลักการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพ จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 97.10 รองลงมาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 94.30 สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ได้อย่างถูกต้อง จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 89.70 และสามารถใช้เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติในการช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยฉุกเฉินได้ จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00

ตารางที่ 4.26 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผล คะแนน ของ อปท.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.514	96.40	10	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.527	95.80	10	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.586	91.80	9	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.645	92.00	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.70	0.568	94.00	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (\bar{X} =4.70, SD=0.568) คิดเป็นร้อยละ **94.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (\bar{X} =4.82 ,SD=0.514)

คิดเป็นร้อยละ **96.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10** คะแนน

อันดับที่ 2 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (\bar{X} =4.79, SD=0.527)

คิดเป็นร้อยละ **95.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10** คะแนน

และความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ในภาพรวม ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (\bar{X} =4.59, SD=0.586) คิดเป็นร้อยละ **91.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน

ตารางที่ 4.27 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
(ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผล คะแนน ของ อปท.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.72	0.566	94.40	9	มากที่สุด
2. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี	4.87	0.497	97.40	10	มากที่สุด
3. พุดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.85	0.479	97.00	10	มากที่สุด
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.81	0.533	96.20	10	มากที่สุด
5. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	4.83	0.497	96.60	10	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.82	0.514	96.40	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.82$, $SD=0.514$) คิดเป็นร้อยละ **96.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.87$, $SD=0.497$)

คิดเป็นร้อยละ **97.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**

อันดับที่ 2 พุดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.85$, $SD=0.479$)

คิดเป็นร้อยละ **97.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม พึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.72$, $SD=0.566$) คิดเป็นร้อยละ **94.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

ตารางที่ 4.28 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
(ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผล คะแนน ของ อปท.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม ชัดเจน	4.83	0.497	96.60	10	มากที่สุด
2. การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการ ฝึกอบรม	4.86	0.521	97.20	10	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.76	0.531	95.20	10	มากที่สุด
4. การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ โครงการฯ	4.72	0.556	94.40	9	มากที่สุด
5. การประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ	4.77	0.530	95.40	10	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.79	0.527	95.80	10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.527$) คิดเป็นร้อยละ **95.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ 1 การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการฝึกอบรม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.86$, $SD = 0.521$)
คิดเป็นร้อยละ **97.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**
- อันดับที่ 2 มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการฝึกอบรมชัดเจน
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.83$, $SD = 0.497$)
คิดเป็นร้อยละ **96.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์โครงการฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X} = 4.72$, $SD = 0.556$) คิดเป็นร้อยละ **94.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

ตารางที่ 4.29 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผล คะแนน ของ อปท.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.68	0.586	93.60	9	มากที่สุด
2. หลากหลายช่องทาง	4.44	0.642	88.80	8	มาก
3. ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วถึง	4.57	0.571	91.40	9	มากที่สุด
4. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.65	0.544	93.00	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.59	0.586	91.80	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.59$, $SD=0.586$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.68$, $SD=0.586$)

คิดเป็นร้อยละ **93.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 ระยะเวลามีความเหมาะสม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.65$, $SD=0.544$)

คิดเป็นร้อยละ **93.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ หลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.642$) คิดเป็นร้อยละ **88.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.30 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ผล คะแนน ของ อปท.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ	4.56	0.672	91.20	9	มากที่สุด
2. โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ	4.42	0.791	88.40	8	มากที่สุด
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.64	0.593	92.80	9	มากที่สุด
4. ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการ ฝึกอบรม	4.76	0.532	95.20	10	มากที่สุด
5. เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.61	0.636	92.20	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.60	0.645	92.00	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.60$, $SD=0.645$) คิดเป็นร้อยละ **92.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.76$, $SD=0.532$)

คิดเป็นร้อยละ **95.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **10** คะแนน

อันดับที่ 2 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.64$, $SD=0.593$)

คิดเป็นร้อยละ **92.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน

และความพึงพอใจต่อโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.791$) คิดเป็นร้อยละ **88.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8** คะแนน

4.5 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

ตารางที่ 4.31 : แสดงจำนวนและร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถามโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

เพศของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
ชาย	22	38.60
หญิง	35	61.40
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 57 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60

ตารางที่ 4.32 : แสดงจำนวนและร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)

อายุของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 20 ปี	1	1.80
อายุระหว่าง 20 – 29 ปี	14	24.60
อายุระหว่าง 30 – 39 ปี	17	29.80
อายุระหว่าง 40 – 49 ปี	14	24.60
อายุระหว่าง 50 – 59 ปี	8	14.00
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	5.30
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาอายุ 20 – 29 ปี และอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 24.60 อายุ 50 – 59 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตารางที่ 4.33 : แสดงจำนวนและร้อยละประเภทสถานประกอบการของผู้ตอบแบบสอบถาม โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (ปีกซี)

ประเภทของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
โรงแรม	33	57.90
น้ำมัน/ก๊าซ	22	38.60
ยาสูบ	2	3.50
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นสถานประกอบการประเภทโรงแรม จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 ประเภทน้ำมัน/ก๊าซ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60 และประเภทยาสูบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

ตารางที่ 4.34 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (ปีกซี)

การใช้บริการของผู้ตอบ	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ร้อยละ
เคย	44	77.20
ไม่เคย	13	22.80
รวม	57	100.00

จากตารางที่ 4.34 : พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 77.20 และไม่เคยบริการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.80

ตารางที่ 4.35 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) ในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.721	90.00	8	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.759	87.40	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.802	88.80	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.738	89.60	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.45	0.755	89.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.35 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.755$) คิดเป็นร้อยละ **89.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.721$)

คิดเป็นร้อยละ **90.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.738$)

คิดเป็นร้อยละ **89.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) ที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 0.759$) คิดเป็นร้อยละ **87.40** ผลระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.36 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	4.54	0.688	90.80	9	มากที่สุด
2. บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยาคัยดี	4.47	0.723	89.40	8	มาก
3. พุดจาสุภาพและใช้ภาษาที่เหมาะสม	4.57	0.692	91.40	9	มากที่สุด
4. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	4.47	0.750	89.40	8	มาก
5. ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้	4.47	0.750	89.40	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.50	0.721	90.00	8	มาก

จากตารางที่ 4.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.50$, $SD=0.721$) คิดเป็นร้อยละ **90.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 พุดจาสุภาพและใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.57$, $SD=0.692$)
คิดเป็นร้อยละ **91.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 การแต่งกายสุภาพเหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.54$, $SD=0.688$)
คิดเป็นร้อยละ **90.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.47$, $SD=0.750$) คิดเป็นร้อยละ **89.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.37 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน	4.37	0.722	87.40	8	มาก
2. การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.26	0.810	85.20	8	มาก
3. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.46	0.694	89.20	8	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	4.44	0.815	88.80	8	มาก
5. มีการประเมินผลหลังการให้บริการ	4.34	0.756	86.80	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.37	0.759	87.40	8	มาก

จากตารางที่ 4.37 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.759$) คิดเป็นร้อยละ **87.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ 1 การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.46$, $SD=0.694$)
คิดเป็นร้อยละ **89.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**
- อันดับที่ 2 ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม
ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.815$)
คิดเป็นร้อยละ **88.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.26$, $SD=0.810$) คิดเป็นร้อยละ **85.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.38 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านช่องทางการให้บริการ)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน	4.51	0.761	90.20	9	มากที่สุด
2. หลากหลายช่องทาง	4.45	0.821	89.00	8	มาก
3. ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่	4.38	0.817	87.60	8	มาก
4. ระยะเวลามีความเหมาะสม	4.42	0.808	88.40	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.44	0.802	88.80	8	มาก

จากตารางที่ 4.38 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.802$) คิดเป็นร้อยละ **88.80** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน** โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรกได้แก่

อันดับที่ 1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.761$)

คิดเป็นร้อยละ **90.20** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9 คะแนน**

อันดับที่ 2 หลากหลายช่องทาง

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.45$, $SD=0.821$)

คิดเป็นร้อยละ **89.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

และความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.817$) คิดเป็นร้อยละ **87.60** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8 คะแนน**

ตารางที่ 4.39 : แสดงความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่มีความเหมาะสม	4.52	0.713	90.40	9	มากที่สุด
2. โต๊ะ เก้าอ้นั่งคอย อย่างเพียงพอ	4.42	0.737	88.40	8	มาก
3. การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่	4.50	0.763	90.00	8	มาก
4. เอกสาร/แผ่นพับ/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	4.42	0.764	88.40	8	มาก
5. ป้ายแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน	4.52	0.713	90.40	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.48	0.738	89.60	8	มาก

จากตารางที่ 4.39 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.48, SD=0.738) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ 8 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 สถานที่มีความเหมาะสม และป้ายแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มากที่สุด** (\bar{X} =4.52, SD=0.713)

คิดเป็นร้อยละ **90.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **9** คะแนน

อันดับที่ 2 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.50, SD=0.763)

คิดเป็นร้อยละ **90.00** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8** คะแนน

และความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร/แผ่นพับ/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** (\bar{X} =4.42, SD=0.764) คิดเป็นร้อยละ **88.40** ระดับคะแนนของ อปท. เท่ากับ **8** คะแนน

4.6 ข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

4.6.1 งานมทรรณสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง

- อยากให้มีการจัดกิจกรรมแบบนี้ทุกปี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อชุมชน
- ควรมีการติดตั้งลำโพงเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในงานอย่างเพียงพอ
- ควรเพิ่มการศึกษาดูงาน เพื่อกองทุนฯ จะได้รับรู้ในสิ่งแปลกใหม่ และสามารถนำไปต่อยอดในการปฏิบัติงานในชุมชนได้
- ควรมีกิจกรรมการแสดงแบบล้านนา อาทิ การฟ้อนเล็บ เพื่อสร้างความสามัคคีของแต่ละชุมชนให้เกิดการมีส่วนร่วมมากขึ้น
- ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในงาน เช่น การบริการห้องน้ำ การบริการอาหารว่าง ลำดับกิจกรรมภายในงาน ลำดับการแสดงบนเวที เป็นต้น
- อยากให้มีการจัดกิจกรรมโดยการอนุรักษ์การใส่ชุดพื้นเมือง
- ควรจะมีการแจกเสื้อให้เหมือนกันทั่วจังหวัด จะได้เป็นองค์กรใหญ่ระดับจังหวัด

4.6.2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

- ระยะเวลาในการฝึกอบรมสั้นไป
- แนะนำให้จัดในช่วงก่อนฤดูฝน เมื่อถึงฤดูฝนมีโรคเกิดขึ้น ทีมควบคุมโรคจะได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการควบคุมโรคได้อย่างทันท่วงที
- อยากให้มีการฝึกอบรมทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่องทุกปี

4.6.3 โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S)

- ประทับใจวิทยากร และเจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความน่ารัก แนะนำได้ดีทุกคน
- เป็นโครงการที่ดี ให้ความรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือเบื้องต้นกับคนในชุมชนได้
- อยากให้มีการอบรมอย่างนี้อีก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สำหรับ อสม.ใหม่ ก็จะได้มีความรู้เพิ่มเติม
- ควรมีการจัดเอกสารประกอบการฝึกอบรม
- สถานที่บางอำเภอไม่พร้อมใช้งาน อาทิ ห้องน้ำน้ำไม่ไหล เป็นต้น

4.6.4 โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ในการให้บริการรับชำระภาษีและ
ค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง
(บักซี)

- แบบฟอร์มการชำระภาษีไม่เอื้ออำนวยกับทางข้อมูลที่โรงแรมต้องการกรอก
- อยากให้กระชั้นเวลาทำงานจะได้ลื่นไหลไม่รอคิวนานเกินไป
- อบจ. ควรจัดเก็บภาษีให้ได้ดีกว่านี้ และช่วยดูแลในส่วนสินค้ายาสูบที่มีได้เสียภาษี (หนีภาษี
และมีการขายในราคาถูก อาจจะมีได้เสียภาษี อบจ.) ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ความรู้
ผู้ขายยาสูบในรอบนอกของอำเภอเมือง เกี่ยวกับกฎหมายการจำหน่ายสินค้าประเภทยาสูบ
เพื่อหลีกเลี่ยงการจำหน่ายยาสูบที่ผิดกฎหมาย อันจะเป็นการเพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียมภาษี
ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง
- ทาง อบจ. ควรออกมาดูแลสถานประกอบการบ้าง อย่างช่วงโควิดสถานประกอบการแต่ละที่
แทบจะไม่มีกำไรในการทำธุรกิจ ควรมีมาตรการในการช่วยเหลือผู้ประกอบการบ้าง
- เพิ่มสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและข้อมูลโรงแรมที่นำส่งค่าธรรมเนียม อบจ.
ให้มากขึ้น
- ควรมีการพิจารณาการจัดเก็บอัตราค่าธรรมเนียมในอัตราที่เหมาะสม

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และ หน่วยงานภาคเอกชน ของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ได้แก่

- มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง
- โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียม บำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บิ๊กซี)

ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งสามารถสรุปผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.40	0.630	88.00	8	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.657	86.80	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.29	0.667	85.80	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.675	87.00	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.35	0.657	87.00	8	มาก
โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.75	0.622	95.00	9	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.45	0.716	89.00	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.41	0.726	88.20	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.46	0.691	89.20	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.52	0.689	90.40	9	มากที่สุด

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนนของอปท.	ระดับความพึงพอใจ
โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.82	0.514	96.40	10	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.527	95.80	10	มากที่สุด
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.586	91.80	9	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.645	92.00	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.70	0.568	94.00	9	มากที่สุด
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี)					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.50	0.721	90.00	8	มาก
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	0.759	87.40	8	มาก
3. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.44	0.802	88.80	8	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48	0.738	89.60	8	มาก
สรุปภาพรวม	4.45	0.755	89.00	8	มาก
สรุปภาพรวม 4 งานบริการ	4.51	0.667	90.20	9	มากที่สุด

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ **มาก** งานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ 1 ได้แก่ โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง รองลงมาคือโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) และมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ตามลำดับ ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง 4 ประเด็น การบริการ ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง ด้านช่องทางการให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการประเมินของแต่ละงานบริการตามรายละเอียดดังนี้

1. **มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชน จังหวัดลำปาง** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน อายุ 50 - 59 ปี จำนวน 74 คน ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 92 คน อาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 66 คน โดยมีข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายดีและพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การจัดกิจกรรมสัมมนา “การบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลของกองทุนสวัสดิการชุมชน” และรูปแบบการจัดกิจกรรมภายในงาน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การจัดนิทรรศการโชว์ผลงานและนวัตกรรม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลามีความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันที่

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่จัดกิจกรรม และมีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนอุปกรณ์

2. **โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ จังหวัดลำปาง** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 32 คน อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 30 คน การศึกษาระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า จำนวน 36 คน อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน ประชาชนที่ได้รับสามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุมโรคใช้เลือดออกในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง จำนวน 28 คน โดยมีข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายดี และพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การประสานงานและการประชาสัมพันธ์โครงการฯ และการประเมินผลหลังเสร็จสิ้น

การฝึกอบรมฯ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีขั้นตอน กระบวนการดำเนินการฝึกอบรมชัดเจน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ หลากหลายช่องทาง และสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม และเอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ

3. โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 65 คน ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 109 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 53 คน ประโยชน์ที่ได้รับมีความรู้เกี่ยวกับหลักการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพ โดยมีข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร อธิบายดี และพูดจาสุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการฝึกอบรม และมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินการฝึกอบรมชัดเจน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์โครงการฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาที่มีความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ หลากหลายช่องทาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ

4. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 17 คน ประเภทสถานประกอบการโรงแรม จำนวน 33 คน เคยใช้บริการชำระภาษี จำนวน 44 คน โดยมีข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (บีกซี) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ กระบวนการฝึกอบรม ชัดเจน เข้าใจง่าย และระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บีกซี) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม และระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (บีกซี) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ชับช้อน และหลากหลายช่องทาง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วม จังหวัดลำปาง (บีกซี) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ สถานที่มีความเหมาะสมและป้ายแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร/แผ่นพับ/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ **มาก** แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

(1) การบริหารจัดการองค์กรในยุค 4.0 สิ่งที่มีความสำคัญคือ การสื่อสารและการเข้าถึง การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและ ประชาสัมพันธ์การบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่หลากหลาย ชัดเจนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์หรือการตลาดแนวใหม่ เพื่อสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรซึ่งเป็นแนวคิด การตลาดแบบมีส่วนร่วม (Engagement Marketing) ที่ให้ความสำคัญในการการสร้างควมไว้วางใจ การสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างกระบวนการเชิงคุณค่า และกำหนดเป้าหมายระยะยาวด้วยกลยุทธ์ที่หลากหลาย ใช้กลยุทธ์เชื่อมความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว ระหว่างองค์กรกับทุกภาคส่วนในพื้นที่ โดยผ่าน

ช่องทางที่หลากหลาย การสร้างประสบการณ์ สร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าของร่วมในการพัฒนา ทำให้ ผู้ใช้บริการหรือ ประชาชนในพื้นที่เกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร และรู้สึกเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ในรูปแบบต่าง ๆ มีการขยายผล นำไปสู่การเชื่อมสัมพันธ์ในชุมชนพื้นที่เพื่อการพัฒนาในทุกมิติ ทุกภาค ส่วนและทุกกระบวนการ

(2) การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น บริบทและความต้องการของ ประชาชนในแต่ละพื้นที่ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ต้องมีการพัฒนากระบวนการ วิธีการ ในการ ดำเนินงานโครงการฯ หรืองานบริการต่าง ๆ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่บริบท เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายแตกต่างมากขึ้น ปัญหาที่มีความ ซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาปัญหาและความต้องการของพื้นที่ต้องเป็นรูปแบบของ T-Shape เป็นการ วิเคราะห์ที่ต้องมีความครอบคลุม และลงลึกในรายละเอียดของปัญหาและความต้องการของพื้นที่อย่าง แท้จริง

(3) การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมถึง การติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ จะต้องวางแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง เพื่อให้ การดำเนินงานเกิดความยั่งยืน และมีการพัฒนาอย่างแท้จริง โดยจัดทำเป็นแผนแม่บทที่วางกรอบการ พัฒนาที่มีการกำหนดเป้าหมายระยะยาว และมีการกำหนดฉากทัศน์ในการพัฒนาให้ชัดเจน

(4) การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญ ของงานในการดำเนินงานแต่ละโครงการฯ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ และต้อง บริหารการดำเนินงาน ทั้งเชิงรุก และเชิงรับ เน้นให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนแผนงานโครงการใน รูปแบบ One Plan ในการบูรณาการในการทำงานกับทุกภาคส่วนในพื้นที่

(5) การพัฒนาและส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีการส่งเสริม หรือจัดทำกิจกรรมที่พัฒนาการให้บริการ ที่ต้องปรับทั้ง Mind Set และ Skill Set รวมทั้งการส่งเสริม กระบวนการเรียนรู้รูปแบบใหม่ ประกอบด้วย การเรียนรู้แบบ Just in Time การเรียนรู้ที่มุ่งเน้น เป้าหมาย (Purpose-driven) การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Truly Blended) และการพัฒนาบุคลากรให้มี ทักษะเก่งรอบด้าน (T-Shape Development) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

(6) ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของผล การประเมินการปฏิบัติราชการ ทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่น ๆ และจากภายใน องค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางใน การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

จากการประเมินความพึงพอใจทั้ง 4 โครงการมีข้อเสนอแนะในหลายประเด็นที่จะนำไปสู่ การปรับปรุงพัฒนา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งสรุป ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ 8 ประเด็น ประกอบด้วย

- การจัดกิจกรรมควรมีความต่อเนื่อง บางกิจกรรมควรมีการนำมิติทางวัฒนธรรมในพื้นที่เข้าไปผสมผสานกับการจัดกิจกรรม ทั้งรูปแบบการแสดง การให้ความรู้ และการผลิตภัณฑต่าง ๆ ของชุมชน

- สร้างประสบการณ์ใหม่ เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ศึกษาดูงาน ถอดบทเรียนสร้างต้นแบบในการพัฒนาด้านต่าง ๆ

- ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้เพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก

- ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม และช่วงเวลาในการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม

- เอกสารประกอบการอบรม หรือการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่สอดคล้องเป้าหมายของการจัดโครงการ/กิจกรรม

- เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เช่น การออกแบบฟอร์มในการกรอกข้อมูลที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการต่าง ๆ ที่รวดเร็วขึ้น อัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

- ลงพื้นที่สถานประกอบการ เพื่อรับฟังความคิดเห็นเพื่อหามาตรการในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

- การประชาสัมพันธ์ในช่องทางที่หลากหลายรูปแบบ

โดยมีรายละเอียดข้อเสนอแนะในแต่ละโครงการ ดังนี้

(1) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติงานต่อโครงการทั้ง 4 โครงการ ดังนี้

- **มหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง** จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของมหกรรมสวัสดิการชุมชนเพื่อคนลำปาง ภายใต้โครงการส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนจังหวัดลำปาง คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์เสียงประกาศภายในงาน และการประชาสัมพันธ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อาทิ การบริการห้องน้ำ การบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม การจัดกิจกรรมบนเวที เป็นต้น

- **โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ** จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมช่วงก่อนฤดูฝน เนื่องจากจะได้เป็นการเตรียมความพร้อมต่อการเฝ้าระวังโรคติดต่อต่าง ๆ

- **โครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง** ผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง การจัดเตรียมเอกสารประกอบการอบรมสัมมนา และการจัดอบรมให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

- **โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้** ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บิ๊กซี) จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของงานโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บิ๊กซี) คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรปรับปรุงแบบฟอร์มการชำระภาษีที่ไม่เอื้ออำนวยกับทางข้อมูลที่โรงแรมต้องการกรอก และการ

กระชับเวลาในการชำระให้ทันท่วงที รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการประเมินผล

(2) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติงานต่อการบริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง 4 งานบริการที่มีความสอดคล้องกัน คือ การบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี พูดจาสุภาพและใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง 4 งานบริการ คือ การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการ ได้รับจากบุคลากรที่จะให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง จะต้องมีการพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของการบริการคือ การดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตลอดจนตอบข้อซักถามในการบริการได้เป็นอย่างดี

- **กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง 4 งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือ ขั้นตอนการการให้บริการ หรือรูปแบบการให้บริการที่ชัดเจน มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับอันดับสุดท้ายของทั้ง 4 งานบริการ คือ การประสานงาน และการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม รวมถึงการให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึง กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์รายละเอียดต่าง ๆ และการประสานงานกับผู้นำชุมชน หรือประธานกลุ่มต่าง ๆ ให้กับประชาชนได้รับรู้อย่างทั่วถึง

- **ช่องทางการให้บริการ** จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง 4 งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือ เรื่องความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง 4 งานบริการ คือ ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงช่องทางการให้บริการที่ประชาชนต้องการ คือ การพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และการพัฒนา application และเพิ่มช่องทางการบริการให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่

- **สิ่งอำนวยความสะดวก** จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง 4 งานบริการมีความสอดคล้องกัน คือ ความพร้อมของสถานที่ในการจัดกิจกรรม ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง 4 งานบริการ คือ เอกสาร/แผ่นพับ/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในห้องประชุม การจัดเตรียมเก้าอี้ที่นั่งคอย และการบริการห้องน้ำที่สะอาด

5.2.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามประเมินผลงานความสำเร็จตามแผนในภาพรวม เพื่อมาพัฒนาและปรับปรุงในการจัดทำแผนในครั้งต่อไป ในรูปแบบของแผนพัฒนาและปรับปรุงรายปี
2. ควรมีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางทุกโครงการที่อยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด แล้วนำผลมาเปรียบเทียบในแต่ละโครงการ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน ในการดำเนินงาน เพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนาในปีต่อไป
3. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป
4. ควรมีการสำรวจความคิดเห็น ปัญหาและความต้องการของพื้นที่ครอบคลุมทั้ง 13 อำเภอ และควรมีการจัด FOCUS GROUP ในประเด็นที่ยังเป็นจุดอ่อนและจุดแข็ง ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยเน้นให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วม เพื่อให้ได้กลยุทธ์ตรงตามความต้องการของประชาชนที่ชัดเจนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ปริญญา จเรรัตน์. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง ในกลุ่มภาคกลาง. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงทอง ปานสายลม. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (สำหรับนักบริหาร). กรุงเทพฯ: บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, 2547
- มนกานต์ มีบุญลือ. “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนพระราม 9.” การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547
- รักชนก โสภากิจ.2542. การมีส่วนร่วมและความคาดหวังของผู้ปกครองต่อการจัดการอาชีวศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ.(2545). การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อวิพากษ์ .กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ลดาวลัย ทรัพย์อยู่.(2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ, (2546). การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปการกำหนดแผนองค์การสู่ความเป็นเลิศ (พิมพ์ครั้งที่ ๒). กรุงเทพฯ : อินโดกราฟฟิกส์
- สังเวียน อ่อนแก้ว.(2536). การบริหารงานลูกเสือตามความคาดหวังและการปฏิบัติจริงของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา เขตการศึกษา 5. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2560) ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.
- สำนักงานเลขาธิการ สำนักงาน ก.พ.ร. (2548). รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการในรอบ 3 ปี. กรุงเทพฯ : บริษัท กรีน ควิก ปริ้น จำกัด .
- สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.). พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2549 กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
- สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.). พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546). กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบและโครงสร้าง (สพร.) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สุภัคญาณี สุขสำราญ.2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมและความคาดหวังของผู้บริหารและครูผู้สอนสถานศึกษาเอกชน เขตการศึกษา 5 ในการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์บัณฑิต การบริหารการศึกษา. สถาบันราชภัฏเพชรบุรี.

สุรีย์ กาญจนวงศ์.2542. จิตวิทยาสังคม. นครปฐม : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุทัยพรรณ สุดใจ.(2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

อรรวรรณ เมฆทัศน์. (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย รามคำแหง. ภาคนิพนธ์ศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อลิษา ศรีสุขใส. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน).” การศึกษาค้นคว้าอิสระ บช.ม. กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, 2551

Kotler, Philip. Marketing Management, 10th edition. New Jersey: Prentice-Hall Inc., 2000

Maslow, Abraham H. (1954). Motivation and Personality. New York : Harper and Row

ภาคผนวก

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 หลากหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 ความพร้อมของสถานที่จัดกิจกรรม					
2 โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์					
5 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการจัดโครงการฯ ครั้งไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ลำปาง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 หลากหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ					
2 โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
5 เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

- มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เครื่องพ่นสารเคมีในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
- สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้
- สามารถปฏิบัติหน้าที่ควบคุมโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ได้อย่างถูกต้อง
- สามารถลดอัตราการป่วยจากโรคที่เกิดจากยุงลายเป็นพาหะนำโรคของประชาชนได้
- อื่น ๆ

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการจัดโครงการฯ ครั้งไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ลำปาง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 หลากหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 ความพร้อมของสถานที่จัดโครงการ					
2 โต๊ะ เก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำ เพียงพอ					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
5 เอกสาร แผ่นพับ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม					

6. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากโครงการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (E.M.S.) จังหวัดลำปาง

- มีความรู้เกี่ยวกับหลักการปฐมพยาบาลและช่วยฟื้นคืนชีพ
- สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์แก่ตนเอง ครอบครัว และผู้อื่นได้
- สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) ได้อย่างถูกต้อง
- สามารถใช้เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าหัวใจอัตโนมัติในการช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วยฉุกเฉินได้
- อื่น ๆ

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการจัดโครงการฯ ครั้งไป

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ลำปาง

คู่มือสำรวจความพึงพอใจ

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง”
ต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง
องค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี)

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) ประจำปีงบประมาณ 2565 จากผู้ประกอบการน้ำมัน/ก๊าซ ผู้ประกอบการยาสูบ และผู้ประกอบการโรงแรม ในพื้นที่จังหวัดลำปาง 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. ประเภทสถานประกอบการ
 โรงแรม น้ำมัน/ก๊าซ ยาสูบ
4. ท่านเคยใช้บริการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุง ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) หรือไม่
 เคย ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 6)
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ในการให้บริการรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดลำปาง (บักซี) ในระดับใด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1 การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					
2 บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอภัยคดียดี					
3 พุดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม					
4 ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ					
5 ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้					
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1 การบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน					
2 การบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
3 การบริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม					
4 ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					
5 มีการประเมินผลหลังการให้บริการ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ (การประชาสัมพันธ์)					
1 สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2 หลากหลายช่องทาง					
3 ตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที					
4 ระยะเวลามีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1 สถานที่มีความเหมาะสม					
2 โต๊ะ เก้าอี้ นั่งคอย อย่างเพียงพอ					
3 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่					
4 เอกสาร/แผ่นพับ/การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ					
5 ป้ายแสดงจุดบริการอย่างชัดเจน					

6. ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะ (ด้านอื่น ๆ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษา ลำปาง

ประมวลภาพ







Contact : องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง

621 หมู่ 2 ตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

โทรศัพท์ : 0 5423 7628

E-mail : lppao@lp-pao.go.th

<http://www.facebook.com/lampangPAO>