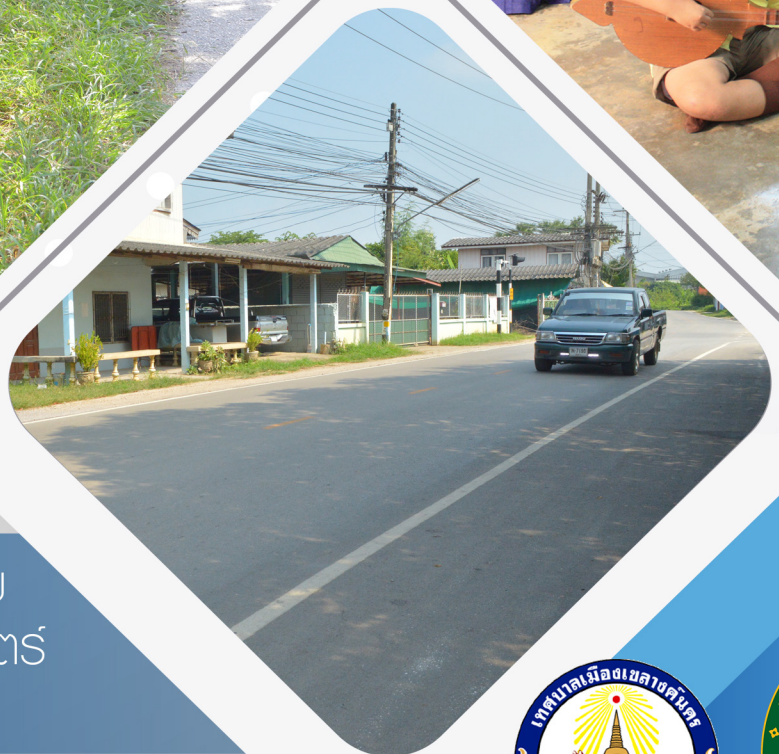




รายงานผลการติดตามและประเมินผล

แผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



เทศบาลเมืองเขลางค์นครร่วมกับ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง



คำนำ

การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ.๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๒) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องของการดำเนินงาน โครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๓) เพื่อทราบถึงสถานภาพการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๔) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการของสำนัก/กองต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๕) เพื่อประเมินผลและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง เขลางค์นคร ต่อผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ของเทศบาลเมืองเขลางค์นครว่าอยู่ระดับใด โดยยึดกรอบของแผนยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมืองยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความมั่นคง และความเป็นธรรมในสังคม ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชา ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือในการวิจัยและการให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และคณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล จนทำให้การดำเนินการวิจัยและประเมินผลในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ตุลาคม ๒๕๖๑

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานผลการติดตามและประเมินผล

แผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ.๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องของการดำเนินงาน โครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๒) เพื่อทราบถึงสถานภาพการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๓) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตาม โครงการของ สำนัก/กองต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๔) เพื่อประเมินผลและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครต่อผลการดำเนินงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ของเทศบาลเมืองเขลางค์นครว่าอยู่ระดับใด โดยยึดกรอบของแผนยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการ สาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต อย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความ มั่นคง และความเป็นธรรมในสังคม ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของ ภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนา สังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน และยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาพบว่า

๑) ผลการศึกษาพบว่า ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อแผนยุทธศาสตร์ ทั้ง ๖ ด้านและการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ อยู่ในระดับมาก คือ มี ค่าเฉลี่ย ๗.๕๒ (S.D.๑.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ ๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๗ (S.D.๑.๒๙)

ลำดับที่ ๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ๗.๕๖ (S.D.๑.๔๙)

ลำดับที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D.๑.๓๑)

ลำดับที่ ๔ ยุทธศาสตร์ ที่ ๓ การเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D.๑.๕๒)

ลำดับที่ ๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D.๑.๔๓)

ลำดับที่ ๖ ยุทธศาสตร์ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนา สังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๗.๔๕ (S.D.๑.๔๕)

๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร แยกเป็นรายตำบล

๑. ตำบลพระบาท

๑.๑ โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านโศกหัวช้าง หมู่ที่ ๓ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑.๒ โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านหนองห้า ตะวันออก ตั้งแต่สะพานข้ามคลองส่งน้ำชลประทาน หมู่ที่ ๗ ตำบลพระบาท ถึงบริเวณ หน้าวัดพระบาท ชุมชนบ้านหนองปล้อง หมู่ที่ ๕ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D.๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๑.๓ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนอู่เมียนบ้านผาสด หมู่ที่ ๔ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D.๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๑.๔ โครงการก่อสร้างถนนพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านหัวทุ่งสามัคคี หมู่ที่ ๘ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็น ร้อยละ ๘๕.๐๐

๒. ตำบลชมพู

๒.๑ โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านศรีหมวดเกล้า ๒ ซอย ๔, ๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะภายในชุมชนบ้านหนองยาง หมู่ที่ ๘ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D.๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๒.๓ โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านหนองหัวหงอก หมู่ที่ ๙ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D.๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๒.๔ โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านต้าซอย ๗, ซอย ๘, ซอย ๙, ซอย ๑๐, ซอย ๑๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D.๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๓. ตำบลปงแสนทอง

๓.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกาดใต้ หมู่ที่ ๗ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๒ โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านปากกล้วย (สายหลัก) หมู่ที่ ๔ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๓ โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านทุ่งกูด้าย ตั้งแต่ป้ายชุมชนเข้าไปภายในชุมชน หมู่ที่ ๖ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๓.๔ โครงการขยายเขตประปา ภายในชุมชนบ้านมงคลกาญจน์ หมู่ที่ ๘ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D.๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔. ตำบลกล้วยแพะ

๔.๑ โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในบ้านกล้วยหัวฝาย บริเวณฉาปนสถาน บ้านกล้วยหัวฝาย หมู่ที่ ๔ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๔.๒ โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านกล้วยกลาง หมู่ที่ ๕ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๔.๓ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยหลวง หมู่ที่ ๑ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๔.๔ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยม่วง หมู่ที่ ๓ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญของการประเมินผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๕
๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา	๖
๒.๑ แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล	๖
๒.๒ แนวคิดและหลักการในด้านประเมินผลโครงการ	๑๑
๒.๓ การติดตามและประเมินผล	๑๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ	๒๓
๒.๕ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)	๒๗
๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๓๐
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๖
บทที่ ๓ วิธีการประเมินผล	๔๐
๓.๑ รูปแบบการประเมิน	๔๐
๓.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง	๔๑
๓.๓ การวิเคราะห์และนำเสนอผลการประเมิน	๔๓
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๔๕
ส่วนที่ ๑ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลเมือง เขลางค์นคร	๔๕
ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และ การดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑	๕๗
ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร แยกเป็นรายตำบล	๘๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๕ สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ	๑๓๙
๑. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๑๓๙
๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๑๔๓
๓. ข้อเสนอแนะ	๑๔๕
๔. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๑๔๙
บรรณานุกรม	๑๕๐
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๔.๕.๑.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๗
๔.๕.๑.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๕๙
๔.๕.๑.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๖๐
๔.๕.๒.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๒
๔.๕.๒.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๖๓
๔.๕.๒.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๖๔
๔.๕.๓.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๖
๔.๕.๓.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๖๘
๔.๕.๓.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๖๙
๔.๕.๔.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๑
๔.๕.๔.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๗๒
๔.๕.๔.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๗๓
๔.๕.๕.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๕
๔.๕.๕.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๗๗
๔.๕.๕.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๗๘
๔.๕.๖.๑	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๐
๔.๕.๖.๒	ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร	๘๑
๔.๕.๖.๓	ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล	๘๒

สารบัญภาพ

ภาพที่

๑

แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กร

๒

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

หน้า

๗

๒๗

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมินผล

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่อันจะนำมาซึ่งความเลื่อมใสและศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำเนิดขึ้นบนพื้นฐานของทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตยซึ่งมุ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง และกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่งซึ่งเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้งองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเองและที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวางสำหรับประเทศไทยปัจจุบันรูปแบบการปกครองท้องถิ่นของเรามีอยู่หลายรูปแบบด้วยกันซึ่งแต่ละรูปแบบมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปโดยมีเงื่อนไขและองค์ประกอบหลายประการที่นำมาใช้ในการพิจารณาคุณภาพตั้งแต่อย่างไรก็ดีหากพิจารณาโดยภาพรวมแล้วองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้จัดตั้งขึ้นนั้นไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร ล้วนแต่เป็นสถาบันทางการเมืองในระดับท้องถิ่น อันเป็นรากฐานการปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง มีอิสระในการบริหารงานและงบประมาณภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย

เทศบาลซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นด้วยบทบัญญัติแห่งกฎหมายโดยกำหนดให้ชุมชนเฉพาะท้องถิ่นหนึ่งๆขึ้นเป็นนิติบุคคลมอบหมายให้อำนาจหน้าที่จัดดำเนินการเพื่อบำรุงรักษาท้องถิ่นโดยพลเมืองในเขตนั้นๆเองเทศบาลในประเทศไทยได้จัดให้มีขึ้นครั้งแรกโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ หลังจากนั้นได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยเทศบาลอีกหลายครั้งสำหรับท้องถิ่นหรือชุมชนที่ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลจะมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค มีอิสระในการปกครองตนเองตามสมควรภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย แต่เมื่อเราเปรียบเทียบเทศบาลกับการปกครองท้องถิ่นในรูปแบบอื่นแล้วอาจกล่าวได้ว่าเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยมากที่สุด และเป็นการปกครองท้องถิ่นเต็มรูปแบบตามหลักการกระจายอำนาจรูปแบบแรกของประเทศไทย จากหลักการดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับประชาชนโดยประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนให้เจริญก้าวหน้าการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ข้างต้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนที่ดีไว้ล่วงหน้าเพราะการวางแผนพัฒนาเทศบาลจะเปรียบเสมือนการกำหนดสิ่งที่จะดำเนินการล่วงหน้าอย่างมีเหตุผลทำให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมช่วยประหยัดเวลาและการควบคุมงานมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) ข้อ ๒๘ และ ๒๙ กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้มีอำนาจหน้าที่ในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนารายงานผลและเสนอความเห็นที่ได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่นคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าว และต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาถือว่าเป็นกระบวนการสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่น เพราะระบบการติดตามและประเมินผลเป็นเครื่องบ่งชี้ว่าแผนพัฒนาท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งผลจากการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่อย่างไรเพื่อนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่างๆ

การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารงานที่ผู้บริหารท้องถิ่นทุกคนจำเป็นต้องกระทำ ซึ่งอาจมีรูปแบบหรือวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพของแต่ละท้องถิ่น แต่อย่างไรก็ตามจุดมุ่งหมายของผู้บริหารท้องถิ่นทุกคนย่อมเหมือนกันคือ ความอยู่ดีมีสุขของพี่น้องประชาชนและความเจริญในทุกมิติของท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้เองจึงทำให้เห็นว่าในแต่ละปีงบประมาณ (๑ ตุลาคม – ๓๐ กันยายนของปีถัดไปของทุกปี) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะมีการจัดทำโครงการพัฒนาจำนวนมากเพื่อเข้าไปเป็นตัวนำในการขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาที่พึงประสงค์ในทุกมิติของท้องถิ่น และเมื่อมีการจัดทำโครงการวงจรชีวิตหรือวัฏจักรอันหนึ่งของโครงการซึ่งมีความสำคัญจึงถูกหยิบยกขึ้นมา คือการติดตามและประเมินผล เหตุผลที่มีความสำคัญก็เพราะว่าการติดตามและประเมินผล คือ ตัวสะท้อนกลับถึงผลการดำเนินงานโครงการว่าผลการดำเนินงานบรรลุตามตัวชี้วัดหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดโครงการในปีต่อไป โดยเฉพาะในส่วนองเทศบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยที่ในแต่ละปีจะมีโครงการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก จากจุดนี้ทำให้เราพบว่าการดำเนินโครงการจากเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด เราเสียทั้งเวลา กำลังแรงงาน และงบประมาณจำนวนมากอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ แต่ผลการดำเนินงานเมื่อโครงการแล้วเสร็จจะออกมาอย่างไร บรรลุผลตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด การติดตามและประเมินผลจะเป็นกุญแจหนึ่งที่จะให้คำตอบในส่วนนี้ได้และในขณะเดียวกันก็สามารถนำผลการประเมินมาตัดสินใจว่าควรจะดำเนินการตามแผนงานหรือโครงการนี้อีกหรือไม่

เทศบาลเมืองเขลางค์นครเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลได้รับประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการจัดตั้งสุขาภิบาลชมพู อำเภอลำปาง ณ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๑๒ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๘๖ ตอนที่ ๒๒ ลงวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๑๒ ขณะนั้นมีพื้นที่ในการปกครอง ๔ ตำบล ๓๗ หมู่บ้าน พื้นที่ ๑๕๐.๑๔ ตารางกิโลเมตร เขตการปกครองได้ถูกเทศบาลนครลำปางขยายเขตเข้ามาประมาณ ๑๑ ตารางกิโลเมตรตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๓๔ และในพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พ.ศ.๒๕๓๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๐๘ ตอนที่ ๑๘๖ ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๓๔ เหลือพื้นที่ประมาณ ๑๓๙.๑๔ ตารางกิโลเมตร ๔ ตำบล ๓๗ หมู่บ้าน และได้เปลี่ยนแปลงฐานะ เป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๒ พร้อมเปลี่ยนชื่อเทศบาลเป็นเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๔๗ และได้มีการประกาศยุบสภาตำบลพระบาทมารวมเขตเทศบาล เมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๔๗ ซึ่งทำให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้นเป็น ๑๙๕.๔๙ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล ประกอบด้วย ตำบลชมพู ตำบลปงแสนทอง ตำบลพระบาท และตำบลกล้วยแพะ และมีชุมชนย่อย ๖๓ ชุมชน ห่างจากกรุงเทพมหานครตามเส้นทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ๖๐๔ กิโลเมตร

ปัจจุบันเทศบาลเมืองเขลางค์นครมีสำนักงานชั่วคราว ตั้งอยู่เลขที่ ๗๐ , ๗๐/๑ และ ๗๐/๒ ถนนบุญโยง ตำบลเวียงเหนือ อำเภอลำปาง และได้ดำเนินงานโดยยึดถือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๒) พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ รวมทั้งกฎหมายส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ส่งผลให้เทศบาลเมืองเขลางค์นครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และสาธารณูปการ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข อนามัยและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการประกอบอาชีพของประชาชน การสังคมสงเคราะห์และคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การจัดระเบียบชุมชนและสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาอันดีงามของท้องถิ่น การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การปรับปรุงที่อยู่อาศัยและแหล่งเสื่อมโทรม รวมทั้งการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิและเสรีภาพ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ฯลฯ ทั้งนี้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารงานและควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ได้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์สี่ปี (๒๕๖๑-๒๕๖๔) โดยเน้นให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองและใช้แผนพัฒนาเมืองเขลางค์สี่ปีเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ประสานงานและติดตามประเมินผลซึ่งจะ

ทำให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินงานตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ยังได้กำหนดว่าส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ สำหรับทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลเมืองเขลางค์นครได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา (Strategic Planning) จำนวน ๖ ด้านดังนี้

- ๑.๑ ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง
- ๑.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน
- ๑.๓ ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์ชุมชนและเพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม
- ๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างเกษตรความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร
- ๑.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน
- ๑.๖ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นครเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ เทศบาลเมืองเขลางค์นครจึงต้องมีการประเมินผลที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่สามารถตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากนักน้อย เพียงใดซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการประเมินแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนและภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่น ร่วมตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการทำงานของคณะผู้บริหาร เพื่อให้ท้องถิ่นเกิดการพัฒนายั่งยืน เทศบาลเมืองเขลางค์นครจึงได้มอบหมายให้คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ทำหน้าที่เป็นผู้ติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์สี่ปี (๒๕๖๑-๒๕๖๔) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เพื่อทราบความก้าวหน้าว่ามีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลการดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ อย่างไร และประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดและวัดความสำเร็จของแผนพัฒนา เพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขหรือปรับปรุงการดำเนินการตามแผนพัฒนาในปีต่อไปได้อย่างแท้จริงมากขึ้นเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ในขณะเดียวกันผลของการประเมินสามารถวัดผลบรรลุ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องของการดำเนินงาน โครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. เพื่อทราบถึงสถานภาพการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๓. เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตามโครงการของสำนัก/กองต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔. เพื่อประเมินผลและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครต่อผลการดำเนินงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ของเทศบาลเมืองเขลางค์นครว่าอยู่ระดับใด

๑.๓ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้รับทราบข้อมูลและผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร สามารถนำผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) มาใช้เป็นพื้นฐานข้อมูลในการปรับปรุง การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๒. ได้รับทราบผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานโครงการของสำนัก/กองต่าง ๆ

๓. สามารถทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครที่มีต่อผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

บทที่ ๒

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

๒.๑ แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่ง วิลเลียม เอ. ชโรด (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า การจัดการคือ “กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการการใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร” ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิตบริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation)

สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ๒ ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้น โดยการวัดผลนอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้นๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้นจะประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่

(๑) วัตถุประสงค์ (objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการจะชี้วัด

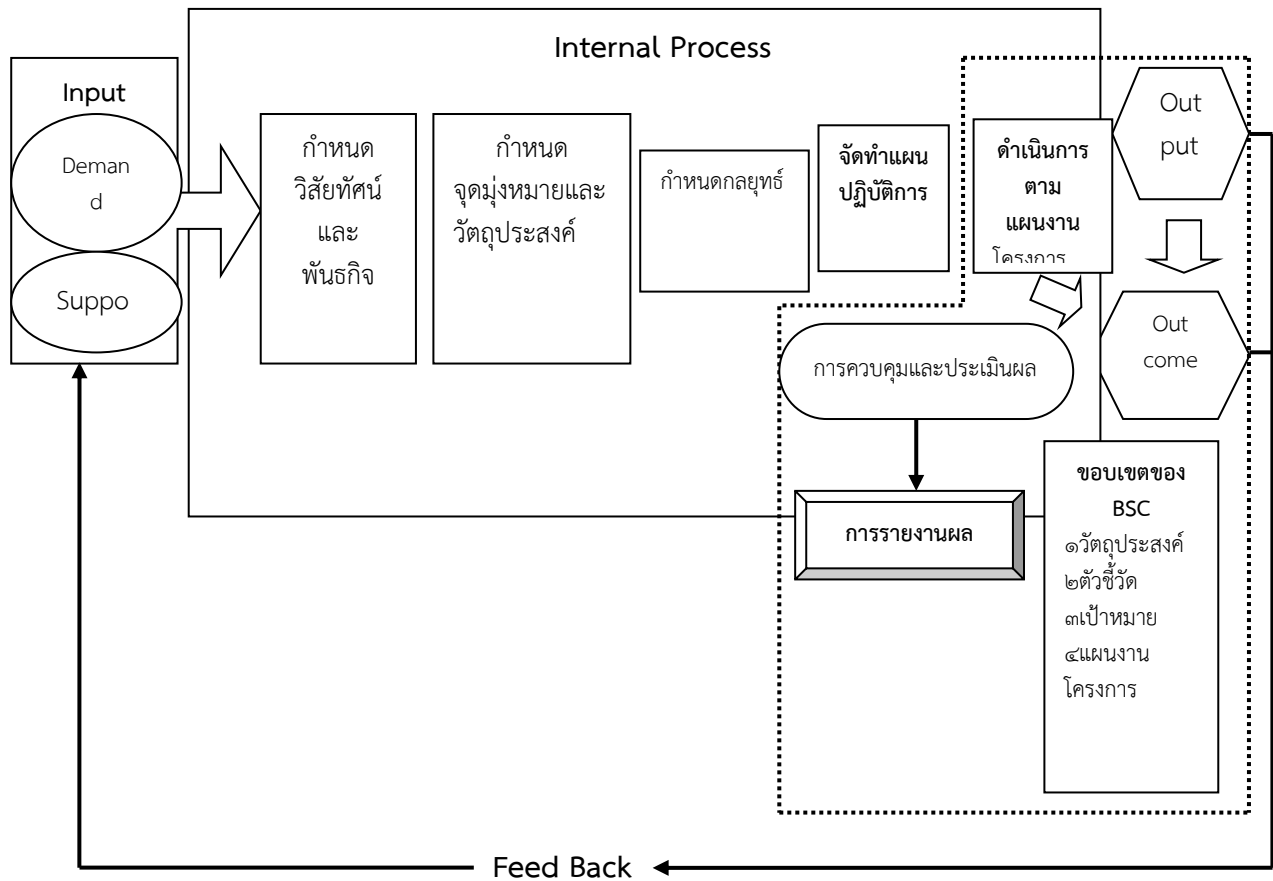
(๒) ตัวชี้วัด (Performance Indication) คือ ตัวชี้วัดนั้นจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่

(๓) เป้าหมาย (Target) คือ เป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้ เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้นๆ

(๔) แผนงาน โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือ แผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้นๆ ในการจัดทำกิจกรรม

ซึ่งจากแนวคิดดังกล่าว สามารถนำมากำหนดเป็นตัวแบบเพื่ออธิบายกระบวนการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างแนวคิดด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์, วัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้วัดแบบของทฤษฎีระบบได้ดังนี้

ตัวแบบแสดงกระบวนการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมตามแนวคิดทฤษฎีระบบ



ภาพที่ ๑ แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กร

จากแผนภาพข้างต้น แสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กรโดยจะเริ่มต้นตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) อันประกอบด้วยความต้องการหรือข้อเรียกร้อง(Demand) และแรงสนับสนุน (Support) ที่เป็นเสมือนแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นให้องค์กรเริ่มกระบวนการในการบริหารจัดการ (Internal Process) เพื่อก่อให้เกิดผลผลิต (Output)หรือผลลัพธ์ (Outcome) ที่สามารถสนองต่อความต้องการหรือการสนับสนุนต่างๆ ซึ่งผลผลิตหรือผลลัพธ์ดังกล่าวนี้ จะเป็นผลสะท้อน (Feed Back) กลับมาเป็นปัจจัยนำเข้าอีกครั้งหนึ่ง โดยมีกระบวนการควบคุมและประเมินผลเป็นอีกปัจจัยในการช่วยสะท้อนผลการดำเนินงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของผลลัพธ์และผลผลิต กลับไปสู่กระบวนการ

บริหารจัดการ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ พัฒนาระบบการ ปรับปรุงหรือขยายผลการดำเนินการต่อไปในด้านการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น เกณฑ์ในการวัดความสำเร็จในผลผลิตทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการมิได้มีเพียงแค่ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเท่านั้น ยังมีหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอีกดังต่อไปนี้

๑.๑ แนวคิดในการควบคุมและประเมินผลแผนกลยุทธ์ มีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ ๓

๑.๑.๑ การติดตามผลการดำเนินการ (Track Status) เป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และสามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางเอาไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวบ่งชี้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นซึ่งจะเป็นข้อมูล แก่ผู้บริหารในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป การติดตามผลการดำเนินงานนี้ หมายความว่ารวมถึงการรวบรวมผลการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาของกิจกรรม งาน โครงการต่างๆ สอดคล้องตามตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระดับที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี

๑.๑.๒ การรายงานความก้าวหน้า (Communicate Progress) เป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้ว เป็นหน้าที่ของผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลที่จะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

๑.๑.๓ การวัดผลและประเมินผล (Measurement and Evaluation) จะประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๓ ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลและการนำเสนอผลการประเมิน การวัดผลและประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนกลยุทธ์รอบต่อไปขององค์กร

๑.๒ แนวคิดและหลักการในด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติงานได้แก่

๑.๒.๑ กระบวนการในการควบคุมและติดตามผล แยกเป็น ๔ ขั้นตอน คือ

๑) การกำหนดมาตรฐานที่ใช้วัด (Establishing Standard) ทุกองค์กรจะมีวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นมาตรฐานที่กำหนดนโยบายจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์นั้น มาตรฐานโดยทั่วไปแยกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑) มาตรฐานผลผลิต (Output Standard) ซึ่งวัดด้วยปริมาณ คุณภาพ ต้นทุน และเวลาที่ใช้ จำนวนเงินที่ใช้เปรียบเทียบกับงบประมาณ จำนวนหน่วยผลิตและขนาดของบริการที่ใช้ในระยะเวลาที่กำหนด

๑.๒) มาตรฐานปัจจัยที่ใช้ในการผลิต (Input Standard) จะวัดด้วยความพยายามที่ให้กับงาน (Work Effort) เช่น การวัดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร เป็นต้น

๒) การวัดผลงานที่ทำได้จริง (Measuring Actual Performance) ได้แก่ การวัดผลงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นหน่วยการผลิตที่จริง หรือความพยายามที่ให้กับงานจริง หน่วยวัดที่ใช้จะต้องเป็นอย่างเดียวกันกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา เช่น จำนวนที่ผลิต จำนวนวันที่ขาดงาน จำนวนแพ้ม จำนวนรายได้ที่เกิดขึ้นซึ่งผลงานเหล่านี้ได้มาจากการรายงาน การสังเกต และสถิติตัวเลขต่างๆ

๓) การเปรียบเทียบผลงานที่ทำ ได้จริงกับมาตรฐาน (Comparing Actual Performance with Standard) เป็นการเปรียบเทียบเนื้อหาความแตกต่างที่เกิดขึ้น ระหว่างหน่วยงานที่ทำให้จริงกับมาตรฐาน

๔) การแก้ไขให้ถูกต้อง (Taking Corrective Action) ได้แก่การดำเนินการทางด้านการบริหาร เมื่อพบความแตกต่างระหว่างผลงานที่เกิดขึ้นจริง กับมาตรฐานเพื่อปรับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่ต้องการ

๑.๒.๒ เทคนิคในการควบคุมและติดตามผล แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ดังนี้

๑) การควบคุมด้านคุณภาพ หมายถึงเทคนิคต่างๆ ที่นำมาใช้เพื่อวัดว่าสินค้าและบริการที่ผลิตได้นั้น ตรงต่อความต้องการของลูกค้า

๒) การควบคุมด้านปริมาณ คือการควบคุมที่มีการใช้ตัวเลขต่างๆ เพื่อนำมาใช้วัดผลในทางปริมาณ เช่นการวัดจำนวนผลผลิตว่าเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้หรือไม่

๓) การควบคุมด้านค่าใช้จ่าย โดยการใชระบบงบประมาณเพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญและนิยมใช้มากที่สุด โดยการให้หน่วยงานจัดทำงบประมาณการใช้จ่ายในทุกๆ ด้านไว้ล่วงหน้า เมื่อเข้าสู่ขั้นตอนการปฏิบัติผู้บริหารก็จะสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายโดยวัดผลการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับงบประมาณที่ตั้งเอาไว้

๔) การควบคุมด้านเวลา คือการควบคุมให้งานต่างๆ ดำเนินไปได้โดยสามารถจัดทำเสร็จตามกำหนดเวลาที่วางเอาไว้

๑.๒.๓ การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ๖

๑) ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร

๒) ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลยหากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา

๓) ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นโดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

๔) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งระบบการควบคุมควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม

๕) การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผลควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย

๖) การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริงจึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้

๗) การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ (Strategic Placement) ผู้บริหารจะต้องจัดวางระบบการควบคุมและติดตามผลอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรจะครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์ และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กรซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสมก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้

๘) การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญ หรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญจริงๆ ไม่ใช่ลงไปดูในรายละเอียดทุกเรื่อง การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว

๙) การใช้มาตรการหลายอย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นมาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท

๑๐) การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Active) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่า ควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไรเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

๑.๒.๔ คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ได้แก่ ๗

๑) ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีนอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้วในเวลาเดียวกัน การควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่างับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปจนความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงนั้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย

๒) รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไข และปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

๓) เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ย่อมไม่เกิดประโยชน์ เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปที่แท้จริงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

๔) สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อน หรือเลื่อนลอยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตาม และไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้

๕) เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับ และทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

๑.๒.๕ ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล มีดังต่อไปนี้ ๘

๑) ทำให้งานต่างๆ มีความสอดคล้องกัน ไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคน หรือนงานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนั้นงานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย

๒) ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด

๓) ทำให้วิธีการปฏิบัติงานนโยบาย และกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดทั้งระบบ

๔) ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์

๕) ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ

๖) ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีกว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

๒.๒ แนวคิดและหลักการในด้านประเมินผลโครงการ

๒.๒.๑ แนวคิดด้านการประเมินผลแผนงาน/โครงการอย่างเป็นระบบ D.S tufflebeam ได้เสนอตัวแบบ (Model) ไว้เรียกชื่อย่อว่า “CIPP Model” ซึ่งประกอบด้วย๔องค์ประกอบคือ๔

๑) การประเมินผลบริบทหรือสภาวะแวดล้อม(Context Evaluation) เป็นการประเมินผลแผนงาน / โครงการในภาพกว้าง (Macro Analysis) เป็นรูปแบบพื้นฐานของการประเมินผลโดยทั่วไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการโดยจะเน้นในด้านความสัมพันธ์ของแผนงาน / โครงการที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมการเมืองการบริหารเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อมระบบนิเวศฯ

๒) การประเมินผลปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เป็นการประเมินผลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การประเมินในด้านอัตรากำลัง งบประมาณวัสดุอุปกรณ์ วิธีการจัดการ เวลา ฯลฯ ว่ามีเพียงพอหรือไม่ การประเมินผลปัจจัยเบื้องต้นนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ว่าควรปรับวัตถุประสงค์เชิงปฏิบัติอย่างไร ใช้อัตรากำลังเท่าใด วางแผนและดำเนินการอย่างไร ซึ่งจะแตกต่างจากการประเมินสถานะแวดล้อมในแง่ที่ว่า การประเมินปัจจัยเบื้องต้นเป็นการกระทำเฉพาะกรณีนั้นๆ และวิเคราะห์ภายในแผนงาน / โครงการเท่านั้น

๓) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงานตามขั้นตอนของแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับนักประเมินผล ตลอดจนเป็นการบันทึกสะสมข้อมูลระหว่างการปฏิบัติงาน จะพบว่าการประเมินผลกระบวนการเป็นการค้นหาคำตอบที่ว่าระบบการทำงาน กลไก ขั้นตอน การปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรบุคคลวิธีการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ มีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จะมีแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

๔) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดผลและแปลความหมายของผลความสำเร็จของแผนงาน / โครงการโดยทั่วไปการประเมินผลผลิตเป็นการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้ (ทั้งปริมาณ คุณภาพต้นทุน และเวลา) กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแผนงาน / โครงการ หากผลงานที่ทำได้สูงกว่าหรือเท่ากับเกณฑ์ แสดงว่าแผนงาน / โครงการประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าผลงานที่ทำได้ต่ำกว่าเกณฑ์ ก็แสดงว่าแผนงาน / โครงการไม่ประสบผลสำเร็จ โดยผู้ประเมินผลจะต้องอธิบายถึงสาเหตุ ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยอาจใช้รายงานการประเมินผลสถานะแวดล้อม การประเมินผลปัจจัยเบื้องต้น และการประเมินผลกระบวนการประกอบในการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคด้วย

๒.๒.๒ รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย ๑๐

๑) การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่างๆ (Activity) ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ โดยจะพิจารณาถึง

๑.๑) การดำเนินกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนว่าช่วยส่งเสริมหรือเป็นปัญหาอุปสรรคในการบรรลุผลงาน (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes)

๑.๒) การจัดหาทรัพยากร (Resources) ของโครงการในแต่ละ ขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนด

๑.๓) วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุม ซึ่งมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมทั้งทางบวกและทางลบ

๑.๔) มูลค่าของผลงานที่ได้รับเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่าย

๒) การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการโดยศึกษา ว่า

ผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของ โครงการ (Project Purpose) ได้หรือไม่ เพียงใด โดยประเด็นในการประเมินจะพิจารณาเกี่ยวกับ

๒.๑) ประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน /โครงการตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนด

๒.๒) ประเมินผลโดยการวิเคราะห์ความคุ้มค่า (Cost-Effectiveness) ของงาน /โครงการ

๒.๓) วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมซึ่งมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมทั้งทางบวกและทางลบ

๓) การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการ (Project Purpose) จะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงาน (Program Goal) ได้มากน้อยเพียงใด โดยประเด็นในการประเมินจะพิจารณาเกี่ยวกับ

๓.๑) ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และผลกระทบที่มีต่อแผนงานตามตัวชี้วัดที่ได้กำหนดไว้

๓.๒) วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่อยู่เหนือการควบคุมซึ่งมีผลต่อการดำเนินกิจกรรม ทั้งทางบวกและทางลบ

๒.๓ การติดตามประเมินผล

เนื่องด้วยการติดตามและประเมินผลโครงการเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรที่ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการพัฒนา

สำหรับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำและประสานแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๖ ข้อ ๓๘ ได้กำหนดองค์ประกอบของของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งมีประธานสภาท้องถิ่นเป็นประธาน (ในฐานะที่สภาท้องถิ่นมีหน้าที่ในการกำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร) และคณะกรรมการประกอบด้วยสมาชิกจากหลายฝ่ายด้วยกัน ทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนฝ่ายบริหาร รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ที่สภาท้องถิ่นคัดเลือก ซึ่งการที่คณะกรรมการมาจากหน่วยงานหลายฝ่ายนี้จะทำให้การติดตามและประเมินผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผลของการประเมินสามารถวัดผลบรรลุและวัดความสำเร็จของโครงการเพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานของโครงการได้อย่างแท้จริง

แนวทางในการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ดังกล่าว ข้อ ๓๙ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

1) กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา

- 2) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา
- 3) รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นและประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ ให้ตีพิมพ์ประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่าสามสิบวัน
- 4) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติตามที่เห็นสมควร

การติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์นั้น คือ การประเมินว่ามีการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติอย่างแท้จริงเพียงใด และได้ผลเป็นอย่างไรเพื่อที่จะสามารถวัดความสัมฤทธิ์ผลของแผนยุทธศาสตร์ได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นสมมติฐานในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฉบับต่อไปได้ ดังนั้น การที่จะประเมินผลแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาในภาพรวมได้ จำเป็นต้องประเมินผลการปฏิบัติในแต่ละแนวทางการพัฒนาก่อน เพื่อนำไปสู่การวัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้ว่าการพัฒนาเป็นไปในแนวทางใด บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่ยั่งยืนและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์หรือไม่ ดังนั้นในขั้นต้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง อันจะนำมาสู่บทสรุปที่ไม่บิดเบือนจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น

แนวทางและวิธีการขั้นตอนในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาท้องถิ่น

การติดตาม (Evaluation)

การติดตามนั้น จะทำให้เราทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการได้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนสามปี ถึงระยะใดแล้ว ซึ่งเทคนิคอย่างง่ายที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามได้ เช่น Gant Chart ที่จะทำให้หน่วยงานสามารถติดตามได้ว่าการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์หรือแผนท้องถิ่นมีการดำเนินการในช่วงใด ตรงกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่แผนปฏิบัติการก็จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าวมาแล้ว

การประเมินผล (Evaluation)

การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ จำเป็นต้องมีเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) และตัวชี้วัด (Indicators) เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมินเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นระบบมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ใน ๒ ระดับ คือเกณฑ์การประเมินหน่วยงาน และเกณฑ์การประเมินโครงการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน

ประกอบด้วย ๗ เกณฑ์ ๒๒ ตัวชี้วัด ดังนี้

๑. เกณฑ์สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย (Achievement)

เป็นการประเมินความสำเร็จโดยพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบายโดยเป็นการประเมินผลขององค์กร ๒ ส่วน คือ ผลในภาพรวมและระดับปฏิบัติการ ผลการดำเนินงานจะต้องเปิดเผยให้สาธารณชนทราบอย่างกว้างขวาง

อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน อาจเป็นทุกไตรมาส หรือผลการดำเนินงานประจำปีสัมฤทธิ์ผลรวมถึงการดำเนินงานที่มุ่งการบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

๑.๑ ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

(๑) ผลผลิตในภาพรวม (Overall outputs) เป็นการประเมินผลผลิตเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายรวมขององค์กร ในสายตาของสมาชิกขององค์กรและประชาชนผู้รับบริการ การประเมินผลดังกล่าวมีลักษณะที่เป็นพลวัตร (Dynamic) และมีปฏิสัมพันธ์กับสถานะแวดล้อมของภายนอกองค์กร

(๒) ผลผลิตระดับปฏิบัติการ (Operation outputs) เป็นการประเมินผลโดยพิจารณาระดับการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการ โดยอาจพิจารณาจากผลผลิตต่อหน่วยกำลังคน ระดับการบริการต่อหน่วยเวลา สัดส่วนของต้นทุนและผลตอบแทน สถานภาพทางการเงิน สินทรัพย์ และหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดผลตอบแทน (Non – performing loan) คุณภาพของผลผลิตและบริการ สาธารณะประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรขององค์กร การประหยัดพลังงานและการรักษาสถานะแวดล้อม

๒. เกณฑ์ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

(๑) การเข้าถึงเน้นความสำคัญในเรื่องโอกาสของประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสในสังคมให้ได้รับบริการสาธารณะ

(๒) การจัดสรรทรัพยากรพิจารณาถึงความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรให้กับประชาชน

(๓) การกระจายผลประโยชน์เน้นความเป็นธรรมในการกระจายผลประโยชน์หรือผลตอบแทนให้แก่สมาชิกในสังคม

(๔) ความเสมอภาคเน้นความเป็นธรรมเพื่อให้หลักประกันเรื่องสิทธิและโอกาสในการได้รับบริการสาธารณะโดยปราศจากอคติ ไม่แบ่งแยกกลุ่ม

๓. เกณฑ์ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ

(๑) สมรรถนะของหน่วยงานเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

(๒) ความทั่วถึงและเพียงพอ พิจารณาถึงความครอบคลุม ความเพียงพอ และความครบถ้วนของการให้บริการทั้งในด้านกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและระยะเวลาที่บริการ

(๓) ความถี่ในการให้บริการ เป็นตัวชี้วัดระดับการบริการต่อหน่วยเวลาว่ามีความสม่ำเสมอต่อการกิจนั้นหรือไม่

(๔) ประสิทธิภาพการให้บริการเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มุ่งเน้นการบริการ ที่รวดเร็ว ทันเวลา มีการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการบริการไว้เป็นแนวทาง

๔. เกณฑ์ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ

(๑) พันธกิจต่อสังคมเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงภารกิจของหน่วยงานที่มีต่อสังคม พิจารณาได้จากวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงานของหน่วยงาน

(๒) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะเป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย

(๓) การให้หลักประกันความเสี่ยงเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญเพื่อให้หลักประกันว่าประชาชนผู้รับบริการจะได้รับความคุ้มครองและหรือการชดเชยจากหน่วยงานหากมีความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

(๔) การยอมรับข้อผิดพลาด เป็นตัวชี้วัดถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่จะยอมรับต่อสาธารณะชนในกรณีเกิดความผิดพลาดในการบริหารหรือการปฏิบัติงาน

๕. เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

(๑) การกำหนดประเด็นปัญหา การกำหนดประเด็นปัญหาที่มาจากประชาชนผู้รับบริการและมีการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ

(๒) การรับฟังความคิดเห็น เป็นตัวชี้วัดซึ่งระบบเปิดกว้างในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

(๓) มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาเป็นตัวชี้วัดถึงความพร้อมในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนผู้รับบริการที่มีทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งเปิดกว้างให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

(๔) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเป็นตัวชี้วัดการตอบสนองในการแก้ไขปัญหา การให้ความสำคัญและการกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่ละเลยเพิกเฉยต่อปัญหา

๖. เกณฑ์ความพึงพอใจของลูกค้า

ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๒ ประการ คือ

(๑) ระดับความพึงพอใจ เป็นตัวชี้วัดความเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณภาพการปฏิบัติงาน

(๒) การยอมรับหรือคัดค้าน เป็นตัวชี้วัดระดับการยอมรับมาตรการ นโยบายของหน่วยงานซึ่งพิจารณาจากสัดส่วนการยอมรับหรือคัดค้าน เนื่องมาจากผลกระทบของนโยบายของหน่วยงาน

๗. เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม

ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๒ ประการ คือ

(๑) ผลกระทบภายนอก เป็นตัวชี้วัดว่าหน่วยงานก่อให้เกิดผลกระทบซึ่งสร้างความเสียหายจากการดำเนินงานแก่ประชาชนหรือไม่ โดยอาจวัดจากขนาดและความถี่จากการเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น การก่อสร้างถนนขวางทางน้ำหลากทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมใหญ่

(๒) ต้นทุนทางสังคมเป็นตัวชี้วัดผลเสียหายที่สังคมต้องแบกรับ เช่นค่าใช้จ่ายในพื้นที่

บุรณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

เกณฑ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะเป็นการพิจารณาเกณฑ์รวม (Multiple criteria and indicators) และสามารถใช้เป็นกรอบหรือเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์สุดท้ายและผลกระทบในการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับระดับการบรรลุผล และการสนองตอบความพึงพอใจของลูกค้าหรือประชากรกลุ่มเป้าหมาย สำหรับค่าตัวแปร (Attributes) อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับลักษณะกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผล

เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criteria)	ตัวชี้วัด (Indicators)	ตัวอย่างกรอบตัวแปร (Attributes)
๑. สัมฤทธิ์ผลและการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย	● ผลผลิต ● ผลลัพธ์	- ผลต่างระหว่างเป้าหมายกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
๒. ความเสมอภาคและความเป็นธรรมในสังคม	● การเข้าถึง ● การจัดสรรทรัพยากร ● การกระจายผลประโยชน์ ● ความเสมอภาค	- ปริมาณและคุณภาพทรัพยากรที่ได้รับจัดสรรต่อคน - ผลประโยชน์ที่แต่ละกลุ่มเป้าหมายได้รับในแต่ละครั้ง - การไม่เลือกปฏิบัติและ/หรือการเลือกปฏิบัติที่เป็นคุณ
๓. ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ	● สมรรถนะของหน่วยงาน ● ความทั่วถึงและเพียงพอ ● ความถี่ในการให้บริการ ● ประสิทธิภาพการให้บริการ	- พื้นที่เป้าหมายและประชากรกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการ - จำนวนครั้งในการให้บริการ - ผลลัพธ์เทียบกับปัจจัยนำเข้า
๔. ความรับผิดชอบของหน่วยงาน	● พันธกิจต่อสังคม ● ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ● การให้หลักประกันความเสี่ยง ● การยอมรับข้อผิดพลาด	- การจัดลำดับความสำคัญ - ภารกิจหลักและภารกิจรอง - การตัดสินใจที่สะท้อนความรับผิดชอบ
๕. การสนองตอบความต้องการของประชาชน	● การกำหนดประเด็นปัญหา ● การรับฟังความคิดเห็น ● มาตรการ/กลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ● ความรวดเร็วในการแก้ไข	- ระดับการมีส่วนร่วม - การปรึกษาหารือ - การสำรวจความต้องการ

เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criteria)	ตัวชี้วัด (Indicators)	ตัวอย่างกรอบตัวแปร (Attributes)
	ปัญหา	
๖. ความพึงพอใจของประชากร กลุ่มเป้าหมาย	- ระดับความพึงพอใจ - การยอมรับ/คัดค้าน	- สัดส่วนของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่พอใจหรือไม่พอใจ - ความคาดหวัง - ผลสะท้อนกลับ
๗. ผลเสียหายต่อสังคม	- ผลกระทบภายนอก (ทางบวกและทางลบ) - ต้นทุนทางสังคม	- ความสูญเสียทางเศรษฐกิจ - ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม - ค่าเสียโอกาส - ความขัดแย้งทางสังคม

เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการ จำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดกรอบทิศทางการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ ๘ เกณฑ์ ด้วยกันคือ

๑. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผนการประเมินความก้าวหน้าที่จะตอบคำถามว่า การดำเนินกิจกรรมตามโครงการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ เป็นไปตามกรอบเวลาหรือไม่และประสบกับปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

(๑) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลาเป็นการดูสัดส่วนของผลผลิต

(Outputs) ของโครงการว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด อาทิ ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำขนาดเล็กเพื่อการเกษตร สัดส่วนปริมาณภารงานการก่อสร้าง เทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลาที่กำหนด

(๒) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จเนื่องจากโครงการประกอบด้วยชุดกิจกรรมต่าง ๆ

มากมาย จึงจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยพิจารณาจำนวนกิจกรรมและประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริม ในช่วงระยะเวลา อาจเป็นสัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือระยะของโครงการ (Phase)

(๓) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมด้านงบประมาณโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน เงินงวดและแผนการใช้จ่ายงบประมาณโครงการ และอัตราการใช้บุคลากรสัมพันธ์กับเวลา ในรูปของคน – วัน (Man – day) หรือ คน เดือน (Man – month)

(๔) ระยะเวลาที่ใช้ไปเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าได้ใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุม

กิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายด้านเวลา และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายรวม

๒. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

(๑) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่ายเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

(๒) ผลผลิตต่อกำลังคนเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพแล้วการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

(๓) ผลผลิตต่อหน่วยเวลาเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

(๔) การประหยัดทรัพยากรการจัดการเป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปการคิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

๓. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาระดับการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

(๑) ระดับการบรรลุเป้าหมายเป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณและคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ สังคม

(๒) ระดับการมีส่วนร่วมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจาก จำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจวางแผนและติดตามผล

(๓) **ระดับความพึงพอใจ**เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจาก สัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

(๔) **ความเสี่ยงของโครงการ**เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยง ในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะ ประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและ สิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

๔. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคมและ หน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ประการ คือ

(๑) **คุณภาพชีวิต**เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของ ประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมของครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับการ จากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

(๒) **ทัศนคติและความเข้าใจ**เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและ ความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและ ลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

(๓) **การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม**เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่อง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสังแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตร แบบธรรมชาติมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติของใช้รถยนต์โดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิ เลือกลงมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพดมิชอบใน การปฏิบัติหน้าที่

๕. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับ ความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมิน ความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงาน สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ประการ คือ

(๑) **ประเด็นปัญหาหลัก**ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและ อุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญ ของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

(๒) **มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา**เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการ นำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

(๓) **ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย** เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียนข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการ หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

๖. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

(๑) **ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ** (Economic viability) เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนงบประมาณของโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพัน สัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ ปริมาณเงินทุนสำรอง แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน จำนวน และขนาดกองทุนดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของโครงการ

(๒) **สมรรถนะด้านสถาบัน** (Institutional capacity) เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงานและบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

(๓) **ความเป็นไปได้ในการขยายผล**เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวตั้ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

๗. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความทั่วถึง ในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ คือ

(๑) **ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ**เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อย ในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่ม

อาชีพอื่น การจัดหาดำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคมปัญหา
วิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

(๒) **ความเป็นธรรมระหว่างเพศ** เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรม
ระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนิน
โครงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender discrimination)
หรือไม่โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่
เคารพสิทธิ ของสตรี

(๓) **ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น** (Intergenerational equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้น
ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น ระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (Future generation) ซึ่งอาจ
เกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่
โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงชนรุ่น
อนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

๘. **เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)**

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะ
ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓
ประการ คือ

(๑) **ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม**เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผล
จากการดำเนินโครงการ โดยเป็นการวัดและประเมินเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับการศึกษา
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment – EIA) ในช่วงก่อนทำโครงการ
เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับผิดชอบและมีการชดเชยความเสียหายจากผลกระทบในลักษณะที่
เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็นหลักประกันความเสี่ยงให้กับสังคม และเป็นมาตรฐานทาง
จริยธรรมของผู้อนุมัติและผู้ดำเนินโครงการ

(๒) **ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ** เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้าน
เศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้าง
ภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social costs) ที่
ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

(๓) **ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม**เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจาก
การดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่
ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอย
ของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทรความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของ
ชุมชนดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่ง
ครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้าน
สิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่
เป็นพลวัตร ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของ

โครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composit indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจจากรัฐบาลจึงมีหน้าที่หลักคือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะคือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในชั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๔.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรองตลอดจนจัดระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘, p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและ ผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้น เพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๔๓) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (๒๕๔๗, หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วม

ของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit, Jeze Gaston นั้นทวิวัฒน์บรมานันท์ประยูร กาญจนดุลได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

๒.๔.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้นเป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรรถัย กักผล และคณะ, ๒๕๔๙, หน้า ๑๓) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นที่หน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

(๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการร่วมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชาชนทั้งประเทศซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุข และการคลัง เป็นต้น

(๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำ การปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทนการบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภท รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐ เป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อาณวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญมีความหลากหลายแต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอื่นหรือองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ๆ คือ

๑) วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเองโดยใช้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒.การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีฐานะเทียบเท่าตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและ

การคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

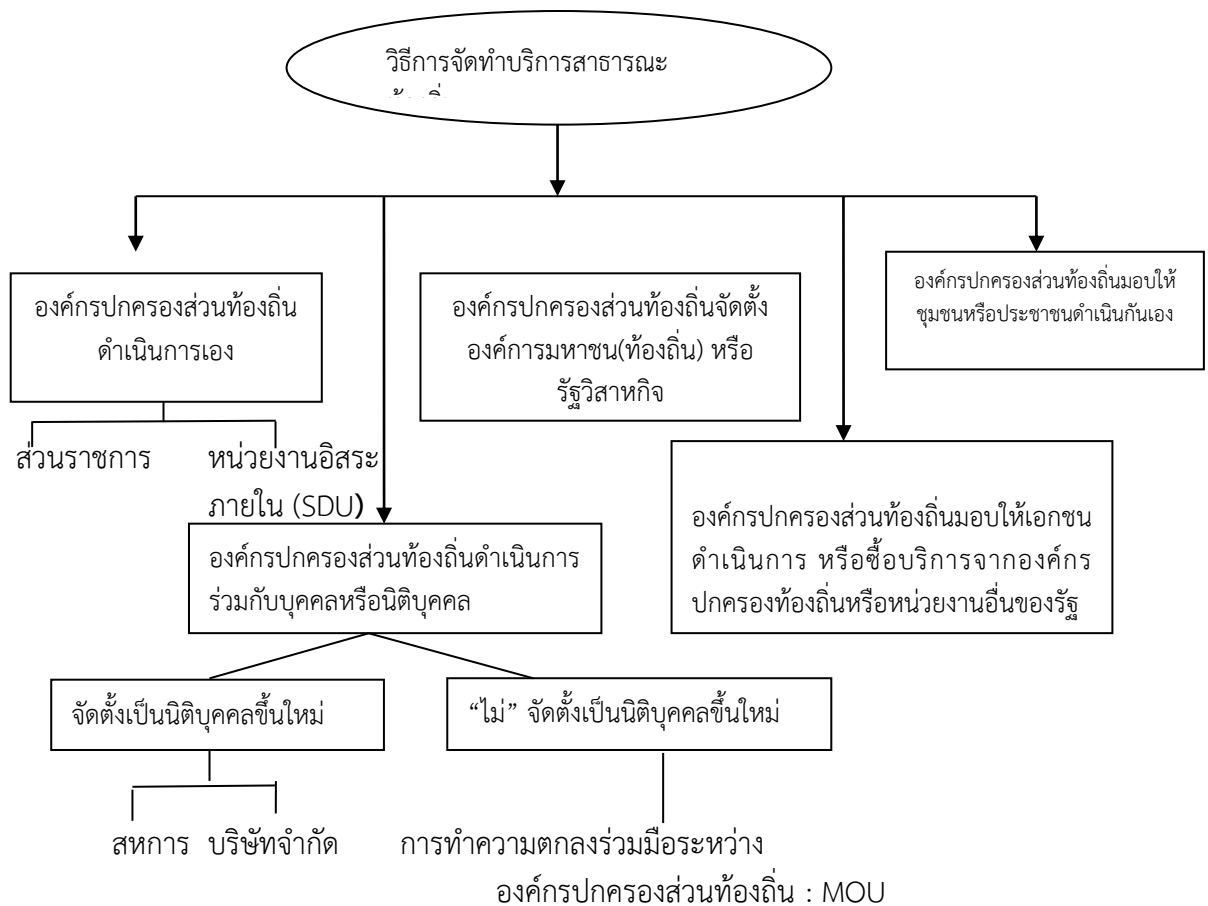
๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งโดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้นซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียว กับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๓) วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูงอย่างใดก็ดียังในปัจจุบันยังไม่มีกรณีการตรากฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๔) วิธีการที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช้จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงานที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่า การดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับการกิจที่เป็น การดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไป

อย่างเรียบง่าย อำนาจความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๒ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรรถัย กัทผล และคณะ

๒.๕ แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service quality)

Millet (๑๙๕๔, p.๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและ

สถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า(Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สอง การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถ ประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูงโดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้หรือการใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง

การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p.๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เที่ยงตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย(๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้

บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไป โดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยนำไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สองคือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๖ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๑. ประวัติเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

เทศบาลเมืองเขลางค์นครอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองลำปางมีพื้นที่ ๑๙๕.๔๙ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบลประกอบด้วย ตำบลชมพู ตำบลปงแสนทอง ตำบลพระบาท และตำบลกล้วยแพะ โดยมีพัฒนาการและรายละเอียดประวัติความเป็นมา ดังนี้

เทศบาลเมืองเขลางค์นครเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลได้รับประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่องการจัดตั้งสุขาภิบาลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ณ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๑๒และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๘๖ตอนที่ ๒๒ลงวันที่ ๑๘มีนาคม ๒๕๑๒ ขณะนั้นมีพื้นที่ในการปกครอง ๔ตำบล ๓๗หมู่บ้าน พื้นที่ ๑๕๐.๑๔ตารางกิโลเมตรเขตการปกครองได้ถูกเทศบาลนครลำปางขยายเขตเข้ามาประมาณ ๑๑ตารางกิโลเมตรตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ลงวันที่ ๒๘เมษายน ๒๕๓๔และในพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พ.ศ.๒๕๓๔ และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ ๑๐๘ตอนที่ ๑๘๖ลงวันที่ ๒๔ตุลาคม ๒๕๓๔เหลือพื้นที่ประมาณ ๑๓๙.๑๔ ตารางกิโลเมตร ๔ตำบล ๓๗หมู่บ้านและได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติ

เปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๒พร้อมเปลี่ยนชื่อเทศบาลเป็นเทศบาลเมือง
เขลางค์นครตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๔๗ และได้มีการประกาศยุบสภา
ตำบลพระบาทมารวมเขตเทศบาลเมื่อวันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๔๗ซึ่งทำให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้นเป็น
๑๙๕.๔๙ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ๔ตำบลประกอบด้วย ตำบลชมพู ตำบลปงแสนทอง ตำบล
พระบาท และตำบลกล้วยแพะ และมีชุมชนย่อย ๖๓ชุมชน ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทาง
หลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน ๖๐๔กิโลเมตร

ปัจจุบันเทศบาลเมืองเขลางค์นครมีสำนักงานชั่วคราว ตั้งอยู่เลขที่ ๗๐ , ๗๐/๑ และ ๗๐/๒
ถนนบุญโยงตำบลเวียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ สังก
ส่วนใหญ่เป็นสังคมชนบทกึ่งเมือง ระยะห่างจากตัวเมืองนครลำปาง ประมาณ ๓ - ๕กิโลเมตร
เนื่องจากมีพื้นที่เชื่อมต่อจากใจกลางเมืองเขตเทศบาลนครลำปางจึงมีประชาชนตั้งบ้านเรือนอาศัยอยู่
เป็นจำนวนมากตลอดจนเป็นพื้นที่ส่วนขยายทางเศรษฐกิจของเมืองลำปาง จึงมีการตั้งบริษัท
ห้างร้าน โรงงาน อยู่เป็นจำนวนมาก ตลอดถนนพหลโยธินซึ่งเป็นถนนสายหลักที่เชื่อมไปสู่จังหวัด
สำคัญทางภาคเหนือตอนบน เช่นจังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย แพร่ น่าน ตากประกอบกับมีเส้นทางด่วน
สายกรุงเทพ-อินทร์บุรี ตัดผ่านทำให้การคมนาคมมีความสะดวกรวดเร็ว ประชากรส่วนใหญ่ยัง
ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ค้าขายและรับจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม

๒. ตราสัญลักษณ์เทศบาลเมืองเขลางค์นคร



เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๔๗กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบล
ชมพูพร้อมทั้งเปลี่ยนชื่อเป็น "เทศบาลเมืองเขลางค์นคร" สืบเนื่องจากเทศบาลมีจำนวนประชากร
ขนาดพื้นที่และจำนวนรายได้ที่เข้าหลักเกณฑ์ ต้องเลื่อนจากเทศบาลขนาดเล็กขึ้นมาเป็นเทศบาล
ขนาดกลางพร้อมๆกับได้จัดทำตราสัญลักษณ์ขึ้นมาใหม่สำหรับดวงตราสัญลักษณ์นี้ได้รับความกรุณา
จากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านผู้ทรงภูมิปัญญา ผู้เฒ่าผู้แก่ในชุมชนต่าง ๆ ร่วมระดมสมองพิจารณา
คัดเลือกจนได้ดวงตราสัญลักษณ์ ที่สวยงามและมีความหมาย ดังนี้

๒.๑ ดวงอาทิตย์และรัศมี หมายถึง ความสว่างไสวของแสงอาทิตย์จนเกิดประกาย
ส่องแสงอย่างรุ่งโรจน์ซึ่งแสดงถึงเมืองที่กำลังเจริญรุ่งเรืองไปด้วยแหล่งอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา
จนสามารถส่งไปแข่งขันยังต่างแดน

๒.๒ องค์ธาตุ หมายถึง เมืองที่มีพุทธศาสนาประจำอยู่ซึ่งได้บรรจุพระสารีริกธาตุขององค์พระศาสดาไว้เพื่อให้ประชาชนใช้เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจ ซึ่งประกอบด้วยพระรัตนตรัยอันมีองค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า พระธรรมคำสอนและพระสงฆ์ที่เป็นสาวกขององค์พระศาสดาเพื่อที่จรรโลงสืบสานพุทธศาสนาตลอดไป

๒.๓ ฐานองค์ธาตุจำนวน ๔ ชั้น ซึ่งแต่ละชั้น หมายถึงความมั่นคง แข็งแรง และความเข้มแข็งของพื้นที่ทั้ง ๔ ตำบล ประกอบด้วย ตำบลชมพูตำบลปงแสนทอง ตำบลพระบาท และตำบลกล้วยแพะ ที่มีความมั่นคงเข้มแข็งในทุก ๆ ด้าน คือด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เช่น วิถีชีวิตความเป็นอยู่วัฒนธรรมแหล่งอารยธรรมรวมทั้งแหล่งอุตสาหกรรมต่างๆ ที่กระจายตัวอยู่ทั่วไปในพื้นที่ทั้ง ๔ ตำบล

๒.๔ ภูเขาหมายถึง แหล่งต้นกำเนิดที่เป็นที่ตั้งของเมืองเขลางค์นครสมัยแรกเริ่มที่อุดมไปด้วยทรัพยากรป่าเขาลำเนาไพร แม่น้ำใหญ่น้อยหลายสาขาที่ไหลมาบรรจบลงในลำน้ำแม่วังปัจจุบัน ซึ่งเป็นแหล่งอาหารและน้ำที่อุดมสมบูรณ์เพื่อใช้หล่อเลี้ยงชีพชาวเมืองเขลางค์นครในอดีตที่ผ่านมา

๒.๕ รูปหอยสังข์ หมายถึง เส้นอาณาเขตปกครองของเมืองเขลางค์นครยุคแรกที่ตั้งเมืองที่มีลักษณะเป็นรูปวงรีๆ คล้ายรูปหอยสังข์ ซึ่งสมัยพระนางจามเทวีธิดาภคินีศรีสุทนต์มหาราชวงศ์เมืองหริภุญชัยราว พ.ศ.๑๒๐๓ซึ่งต่อมาทรงสร้างเมืองเขลางค์นครให้เจ้าอนันตยศราชโอรสแฝดของพระองค์ให้มาครองเมืองและสร้างขึ้นเมื่อปี พ.ศ.๑๒๒๓

๒.๖ รถม้าพร้อมสารถิ หมายถึง ผู้นำท้องถิ่นที่สามารถขับเคลื่อนหรือบริหารบ้านเมืองไปพร้อมกันทุกๆด้านเช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง มั่นคงและรวดเร็วประดุจม้าที่เทียมรถและทะยานตัวออกไปและรถม้าเป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดลำปาง จากอดีตถึงปัจจุบัน

๓. ข้อมูลพื้นฐานและสภาพทั่วไป

๓.๑ ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือตอนบน สภาพพื้นที่ทั่วไปเป็นที่ราบสูงมีภูเขาล้อมรอบและบางส่วนเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำวังห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทางรถไฟ ๖๓๔กิโลเมตร และเส้นทางหลวงแผ่นดินสายพหลโยธิน๖๐๔กิโลเมตร เทศบาลเมืองเขลางค์นคร อยู่ในท้องที่อำเภอเมืองลำปาง มีพื้นที่๑๙๕.๔๙ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล คือ ตำบลปงแสนทอง ตำบลชมพู ตำบลพระบาทและตำบลกล้วยแพะ

๓.๒ สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ ๒๖๘.๖๐ เมตร ลักษณะภูมิประเทศมีสภาพทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำและที่ราบเชิงเขาเป็นบางส่วนเป็นองค์ประกอบครองท้องถื่นที่อยู่ในเขตชุมชนเมืองกึ่งชนบท อุณหภูมิต่ำสุด ๙.๕ องศาเซลเซียส และอุณหภูมิสูงสุด๔๓.๘องศาเซลเซียส และมีอุณหภูมิต่ำสุด - สูงสุดเฉลี่ยประมาณ ๒๐.๕-๓๘.๕ องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนวัดได้เฉลี่ย ๑,๐๖๐.๕ มิลลิเมตรต่อปี

๓.๓ อาณาเขต

เทศบาลเมืองเขลางค์นครมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลและอำเภอต่างๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลพิชัย ตำบลบ่อแฮ้วอำเภอเมืองลำปาง และเขตเทศบาลนครลำปาง
ทิศใต้	ติดต่อกับอำเภอแม่ทะ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลพิชัยอำเภอเมืองลำปาง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับอำเภอห้างฉัตรและอำเภอเกาะคา

๓.๔ การคมนาคม

ทางรถไฟมีทางรถไฟเส้นทางระหว่างกรุงเทพฯ -เชียงใหม่ ผ่านอำเภอเมืองลำปาง

๑ สาย

ทางรถยนต์มีเส้นทางหลวงแผ่นดินที่เชื่อมระหว่างจังหวัดลำปาง กับจังหวัดตาก, ลำพูน แพร่, พะเยาและเชื่อมระหว่างอำเภอ ตำบล หมู่บ้านต่างๆได้อย่างทั่วถึงประชาชนสามารถเดินทางไปได้สะดวกทุกฤดูกาล

ทางอากาศมีท่าอากาศยานพาณิชย์ ๑ แห่ง ตั้งอยู่ในหมู่ที่ ๕ ตำบลพระบาท อำเภอเมืองลำปางมีเครื่องบินพาณิชย์ของสายการบินบางกอกแอร์เวย์บริการเป็นประจำทุกวัน

๓.๕ ลักษณะสังคมและชุมชนตามลักษณะภูมิประเทศที่ตั้งของเทศบาลเมืองเขลางค์นครซึ่งเป็นที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำวัง และบางส่วนเป็นที่ราบเชิงเขาประชากรส่วนใหญ่จึงมีลักษณะกระจายตัวอยู่ทั่วไป จำแนกได้ดังนี้

บริเวณที่ราบริมฝั่งแม่น้ำวัง ทั้งด้านทิศตะวันออกและทิศตะวันตกบริเวณนี้เป็นบริเวณที่มีประชากรหนาแน่นมากที่สุดเพราะมีความสะดวกในการคมนาคมและยังมีแหล่งน้ำ เพื่อการอุปโภคบริโภค ทำการเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา

บริเวณริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๐๓๖ ประชากรส่วนใหญ่เป็น "ชาวไทลื้อ" ที่มีวัฒนธรรมทางภาษาเป็นของตนเองซึ่งอพยพมาจากแคว้นสิบสองปันนามาตั้งถิ่นฐานในบริเวณนี้ตั้งแต่สมัยโบราณในปัจจุบันยังคงรักษาวัฒนธรรมทางภาษาของตนเองไว้

บริเวณริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑๑ ชุมชนในบริเวณนี้ได้แก่ บ้านปางแสนทอง บ้านไร่ช่วงเปา บ้านไร่ นาน้อยบ้านทุ่งกูด้าย และบ้านหนองห้า

บริเวณศูนย์ราชการจ.ลำปาง เนื่องจากมีการตั้งสถาบันอุดมศึกษาและย้ายศูนย์ราชการจังหวัดลำปางมาตั้งในบริเวณนี้จึงมีการก่อสร้างหอพัก และหมู่บ้านจัดสรรขึ้นมารองรับแต่ประชาชนในบริเวณนี้ยังมีไม่หนาแน่นนัก

บริเวณบ้านตลาดซึ่งมีการตั้งบ้านเรือนอยู่สองริมฝั่งถนนลำปาง - เด่นชัย ทางแยกเข้าไปการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแม่เมาะ โดยทิศตะวันออกเป็นกลุ่มของคนพื้นเมืองดั้งเดิมส่วนทางด้านทิศตะวันตกของถนนเป็นที่ตั้งถิ่นฐานของกลุ่มชนชาวเขี้ยวที่อาศัยอยู่รวมกลุ่มกันและยังคงรักษาเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชนชาวเขี้ยวทั้งวัฒนธรรมทางด้านภาษาและการแต่งกาย

๓.๖ การแบ่งเขตการปกครองเทศบาลเมืองเขลางค์นคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น ๔ตำบล ๖๓ชุมชนจำนวนประชากรทั้งหมด ๖๐,๒๘๗คน แยกตามลักษณะการปกครองดังนี้

ตำบล	จำนวน	ประชากร	ชาย	หญิง
ชมพู่	๒๐ ชุมชน	๒๐,๔๒๕ คน	๙,๖๔๖ คน	๑๐,๗๗๙ คน
ปงแสนทอง	๒๑ ชุมชน	๑๗,๔๘๘ คน	๘,๓๕๙ คน	๙,๑๒๙ คน
กล้วยแพะ	๖ ชุมชน	๙,๐๖๑ คน	๔,๓๖๕ คน	๔,๖๙๖ คน
พระบาท	๑๖ ชุมชน	๑๓,๐๔๖ คน	๖,๒๓๙ คน	๖,๘๐๗ คน
รวม	๖๓ ชุมชน	๖๐,๐๒๐ คน	๒๘,๖๐๙ คน	๓๑,๔๑๑ คน

จำนวนประชากรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ๕๑,๑๓๘ คนที่มา: งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๑

๓.๗ การไฟฟ้า ได้รับการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปางเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จ่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครกระจายทั่วไปตามตำบลหมู่บ้านต่าง ๆ ปัจจุบันมีหมู่บ้านที่ได้รับบริการกระแสไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน

๓.๘ การประปา ปัจจุบันการประปาในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครอยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปางเป็นบางส่วนและมีการจัดทำประปาหมู่บ้านและใช้น้ำบาดาลจากการขุดเจาะบ่อบาดาลเพื่อการอุปโภคบริโภค

๓.๙ ด้านเศรษฐกิจ จากสภาพทำเลที่ตั้งของเทศบาลเมืองเขลางค์นครและมีทางหลวงแผ่นดินเชื่อมระหว่างจังหวัดตัดผ่านหลายสายสภาพเศรษฐกิจท้องถิ่นสามารถแบ่งได้ ๓ ประเภทกล่าวคือ

เกษตรกรรม: ประชาชนส่วนใหญ่ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมจะทำการเพาะปลูกข้าว ถั่วเหลือง ถั่วลิสงและแตงโม โดยพื้นที่ทำการเกษตรจะกระจายอยู่ทุกตำบล

อุตสาหกรรม: ส่วนใหญ่ประกอบอุตสาหกรรมผลิตเซรามิคเครื่องปั้นดินเผาและอุตสาหกรรมอื่นๆ อาทิเช่น อุตสาหกรรมผลิตอาหารกระป๋อง, อุตสาหกรรมกลึงและแกะสลักไม้และอุตสาหกรรมทำเส้นก๋วยเตี๋ยว เป็นต้นโดยมีจำนวนโรงงานในเขตพื้นที่ของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ แห่ง

พาณิชยกรรม: ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครและประชาชนต่างจังหวัดที่เดินทางท่องเที่ยวแวะพักมีจำนวนสูงจึงทำให้เกิดการประกอบพาณิชยกรรมประเภทร้านอาหารจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคเกิดขึ้นอย่างหนาแน่น ทั้งในบริเวณตำบลพระบาท, ตำบลชมพู่และตำบลปงแสนทอง โดยอัตราเฉลี่ยการประกอบพาณิชยกรรมประมาณร้อยละ ๓๐ ของประชากรทั้งหมด

๓.๑๐ การศึกษา เทศบาลเมืองเขลางค์นครไม่มีสถานศึกษาในสังกัดแต่ได้ให้การสนับสนุนสถานศึกษาที่ตั้งอยู่เขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ดังนี้

๓.๑๐.๑ โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
จำนวน ๑๐ แห่ง

- (๑) โรงเรียนบ้านทุ่งกุ้ด้าย
- (๒) โรงเรียนบ้านป่าตันกุ่มเมือง
- (๓) โรงเรียนบ้านกาด
- (๔) โรงเรียนบ้านสำเภา
- (๕) โรงเรียนบ้านโทกหัวช้าง
- (๖) โรงเรียนวัดพระเจ้านั่งแท่น
- (๗) โรงเรียนบ้านกาสมะฆ
- (๘) โรงเรียนบ้านศรีหมวดเกล้า
- (๙) โรงเรียนชุมชนบ้านพอนวิทยา
- (๑๐) โรงเรียนวัดหลวงวิทยา

นอกจากนี้เทศบาลมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบอยู่จำนวน ๑๒ แห่ง ดังนี้

- | | |
|--|------------------------|
| ๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านไรราน้อย | หมู่ที่ ๕ ตำบลปงแสนทอง |
| ๒) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกาด | หมู่ที่ ๗ ตำบลปงแสนทอง |
| ๓) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านปากกล้วย | หมู่ที่ ๔ ตำบลปงแสนทอง |
| ๔) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านพอน | หมู่ที่ ๒ ตำบลชมพู |
| ๕) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านศรีหมวดเกล้า | หมู่ที่ ๔ ตำบลชมพู |
| ๖) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองยาง | หมู่ที่ ๘ ตำบลชมพู |
| ๗) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโทกหัวช้าง | หมู่ที่ ๓ ตำบลพระบาท |
| ๘) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบุญเกิด | หมู่ที่ ๒ ตำบลพระบาท |
| ๙) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองห้า | หมู่ที่ ๗ ตำบลพระบาท |
| ๑๐) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านวัดม่อนจำศีล | หมู่ที่ ๑ ตำบลพระบาท |
| ๑๑) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านผาลาด | หมู่ที่ ๔ ตำบลพระบาท |
| ๑๒) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดกล้วยหลวง | หมู่ที่ ๑ ตำบลกล้วยแพะ |

๓.๑๑ ศาสนา ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธและนับถือศาสนาคริสต์ อิสลาม พราหม์ ฮินดู ซิกข์เป็นบางส่วน

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| ๓.๑๑.๑ วัดในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร | จำนวน ๔๕ แห่ง |
| ๓.๑๑.๒ สำนักสงฆ์ | จำนวน ๓ แห่ง |
| ๓.๑๑.๓ โบสถ์คริสต์ียน | จำนวน ๔ แห่ง |

๓.๑๒ ประเพณีศิลปวัฒนธรรม เทศบาลเมืองเขลางค์นครมีขนบธรรมเนียมประเพณีของตนเองที่สืบทอดกันมาตั้งแต่อดีตกาลมีภาษาท้องถิ่นของชาวไทยล้านนา ประเพณีที่สำคัญ คือ

- ๓.๑๒.๑ ประเพณีการบวช
- ๓.๑๒.๒ ประเพณีเรียกขวัญ
- ๓.๑๒.๓ ประเพณีปีใหม่เมือง (ระหว่างวันที่ ๑๓-๑๕ เมษายนของทุกปี)

๓.๑๒.๔ การพ่อนผี เดือน ๕ - เดือน ๗เหนือ (ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน)

๓.๑๒.๕ การทอดกฐินผ้าป่า

๓.๑๒.๖ ประเพณีตานก๋วยสลาก (สลากภัต)ระหว่างเดือนสิบสองเป็ง (วันเพ็ญเดือนสิบสอง) - เดือนเกียงเป็ง (วันเพ็ญเดือนสิบเอ็ด)

๓.๑๒.๗ ประเพณีลอยกระทง

๓.๑๒.๘ การทำบุญถวายเทียนพรรษา

๓.๑๒.๙ ประเพณีตานข้าวใหม่

๓.๑๓ การสาธารณสุข เทศบาลเมืองเขลางค์นครไม่มีสถานบริการสาธารณสุขในความดูแลแต่มีกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ทางด้านสาธารณสุข จำนวน ๙คนที่รับผิดชอบงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอนามัยของประชาชน ประกอบด้วย งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์ และงานกองทุนสุขภาพ โดยมีเครือข่ายการดำเนินงานด้านสาธารณสุข คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ จำนวน ๗ แห่ง

มีอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)จำนวน ๑,๔๕๒คน

นอกจากนี้ยังได้รับผิดชอบเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด การควบคุมมลพิษ การขนเก็บขยะมูลฝอย การกำจัดขยะมูลฝอย และการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

๓.๑๔ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

แหล่งน้ำแม่น้ำสำคัญที่ไหลผ่านเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นคร คือ แม่น้ำวังที่ไหลผ่านช่วงตำบลปงแสนทอง และตำบลชมพู เป็นระยะทางประมาณ ๑๒กิโลเมตรนอกจากนี้ยังมีแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร อาทิ ห้วยพูนก ห้วยปานาด ทะเลสาบวังเหือ สถานีสูบน้ำลำปางกลาง ตะวันตก สถานีสูบน้ำบั้งวังแก้ว และโครงการสูบน้ำด้วยพลังงานไฟฟ้าของกลุ่มทำนบก้านกล้วย

ขยะมูลฝอยขยะมูลฝอยในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครปัจจุบันเทศบาลดำเนินการจัดเก็บขยะเอง มีปริมาณ ๔๐ - ๔๕ ตันต่อวัน และจ้างเหมาเอกชนในการกำจัดขยะ โดยมีบ่อกำจัดตั้งอยู่ในตำบลกล้วยแพะจากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจมีการประกอบกิจการพาณิชย์และอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณขยะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอากรสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลางปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนาไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร

ทริศม์ขญาพิพัฒน์เพ็ญและคณะ (๒๕๕๗)ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลาการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา มี วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสงขลา เพื่อศึกษาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครสงขลา รวมทั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครสงขลา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก ทั้งหมด ๔๐๐ คน ใช้ตัวสถิติวิเคราะห์ คือการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานได้ ๓๙๐ คนไม่สามารถนับค่าได้จำนวน ๑๐ คนผลการวิจัยพบว่า

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม และงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงงานทะเบียนราษฎรและศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษตามลำดับ

๔. ด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจด้านผลสัมฤทธิ์การให้บริการ ในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวง ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

๕. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมทุกด้าน รวมทุกหน่วยงาน พบว่าประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลนครสงขลา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดได้แก่ กองสวัสดิการสังคม งานเคาน์เตอร์เซอร์วิสส่วนหน่วยงานที่ประชาชนผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์เตาหลวงศูนย์บริการสาธารณสุขศูนย์สระเกษ และงานทะเบียนราษฎรตามลำดับ

๖. ปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ควรเพิ่มที่จอดรถในการให้บริการ อยากให้เพิ่มหนังสือพิมพ์รายวันไว้บริการระหว่างรอตรวจ เพิ่มเตียงผู้ป่วยให้มากขึ้น/รถพยาบาลประจำ อยากให้มียามประจำ/ไฟฟ้าหน้ากำแพงประตูเจ้าหน้าที่ควรมีเครื่องแบบที่ชัดเจนเป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อป้องกันการสับสนระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชนผู้ใช้บริการ การเรียกชื่ออยากให้เรียกซ้ำ๒ครั้ง หรือใช้ไมโครโฟนก็ได้เพื่อสะดวกแก่การได้ยิน เพราะอาจมีบางท่านที่มีปัญหาทางการเรียกชื่อให้เสียงดังกว่านี้

บทที่ ๓ วิธีการประเมินผล

การติดตามประเมินผลครั้งนี้จะใช้กรอบที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยกำหนดเป็นแนวทางในการติดตามและประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ โดยจะต้องมีความสอดคล้องกับคู่มือการติดตามประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งจะดำเนินการประเมินผลแผนยุทธศาสตร์เฉพาะที่ปรากฏในแผนพัฒนา ๔ ปี (๒๕๖๑- ๒๕๖๔) โดยยึดกรอบของแผนยุทธศาสตร์ ๖ ด้านและโครงการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี ๒๕๖๑(๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ที่สำคัญจะมุ่งเน้นพัฒนาการติดตามและประเมินผลภายในเทศบาลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจถึงระบบและกระบวนการในการติดตามและประเมินผลภายในเพื่อที่จะสามารถดำเนินการติดตามและประเมินผลด้วยตนเองในอนาคต

๓.๑ รูปแบบการประเมิน

การติดตามประเมินผลครั้งนี้ใช้รูปแบบการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการและด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและพื้นที่ที่กว้าง ทีมติดตามประเมินผลจึงจัดกระบวนการในการติดตามและประเมินผล ดังนี้

๑. ขั้นตอนการทำความเข้าใจร่วมกันถึงแนวทางการติดตามประเมินผลระหว่างทีมประเมินผลภายนอกและทีมประเมินผลภายในของเทศบาล เพื่อให้ทุกฝ่ายในเทศบาลได้เห็นความสำคัญ และทราบแนวทางการติดตามและประเมินผล ซึ่งจะให้ทุกคนให้ความร่วมมือและเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลในครั้งนี้

๒. ขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นขั้นการวิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ในภาพรวมและแต่ละรายยุทธศาสตร์ โดยเน้นที่ความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ ผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายและชุมชน รวมทั้งความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล โดยทีมติดตาม

๓. บทเรียนสำคัญที่ได้รับจากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์แล้วนำสิ่งที่ได้รับไปพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานในปีต่อไป

๓.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ติดตามและประเมินผลจะใช้วิธีการหลายวิธีประกอบกัน ได้แก่

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนพัฒนาเทศบาลสี่ปี (๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน รายงานการประชุมรายงานสรุปผลการดำเนินงานรายกิจกรรมรายงานการติดตามประเมินผลภายใน

๒. การสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่ โดยใช้แบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครใน ๔ ตำบล โดยมีรายละเอียดการกระจายของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

๑. ตำบลชมพู

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	ย่าเป้า	๑,๓๘๒	๒.๔๖	๓๔
๒	ฟ่อน	๒,๘๕๐	๑.๗๕	๕๐
๓	ศาลาดอน	๑,๑๕๘	๓.๓๖	๓๙
๔	ศรีหมวดเกล้า	๒,๓๐๙	๒.๑๒	๔๙
๕	กาดเมฆ	๒,๑๕๗	๒.๒๒	๔๘
๖	ศรีปงชัย	๔๐๘	๗.๓๕	๓๐
๗	ชมพู	๑,๒๔๑	๓.๑๔	๓๙
๘	หนองยาง	๑,๔๗๐	๒.๗๒	๔๐
๙	แพะดอนตัน	๑,๕๗๑	๒.๘๐	๔๔
๑๐	ต้า	๑,๙๕๑	๒.๓๐	๔๕
๑๑	ลำปางกลาง ตะวันออก	๑,๔๘๘	๒.๘๘	๔๓
๑๒	ร้อง	๑,๑๒๖	๓.๔๖	๓๙
๑๓	ป่าแลว	๗๔๙	๕.๐๗	๓๘
๑๔	หนองเจริญ	๔๐๘	๘.๕๗	๓๕
อยู่ในทะเบียนบ้านกลาง		๑๔๙	๑๘.๗๙	๒๘
รวม		๒๐,๔๑๗	๒.๙๓	๖๐๐

๒. ตำบลกล้วยแพะ

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	กล้วยหลวง	๒,๖๙๙	๕.๑๘	๑๔๐
๒	กล้วยแพะ	๒,๑๕๐	๖.๐๔	๑๓๐
๓	กล้วยม่วง	๑,๓๑๓	๘.๖๐	๑๑๓
๔	หัวฝาย	๑,๗๓๑	๖.๗๕	๑๑๗
๕	กล้วยกลาง	๑,๑๗๑	๘.๕๓	๑๐๐
รวม		๙,๐๖๔	๖.๖๑	๖๐๐

๓. ตำบลปงแสนทอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	ปงแสนทอง	๑,๓๕๓	๓.๙๙	๕๔
๒	หมอสม	๑,๗๘๘	๓.๐๗	๕๕
๓	ลำปางกลาง ตะวันตก	๑,๕๐๔	๓.๕๙	๕๔
๔	ปากกล้วยป่าตัน	๑,๔๐๗	๓.๙๐	๕๕
๕	ไร่น้อย	๒,๒๒๘	๒.๕๑	๕๖
๖	ทุ่งกูด้าย	๑,๓๘๔	๓.๙๐	๕๔
๗	กาด	๑,๘๔๒	๓.๐๙	๕๗
๘	สบตุ๋ย	๒,๐๘๖	๒.๖๓	๕๕
๙	แม่กีย	๑,๓๑๗	๔.๑๗	๕๕
๑๐	หนองห้าตะวันตก	๗๖๓	๖.๕๕	๕๐
๑๑	ไร่ข่วงเปา	๑,๘๑๗	๓.๐๒	๕๕
รวม		๑๗,๔๘๙	๓.๔๓	๖๐๐

๔. ตำบลพระบาท

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	กลุ่มตัวอย่าง
๑	ป่าขาม	๑,๔๑๐	๕.๓๑	๗๕
๒	บุญเกิด	๓,๐๖๘	๒.๖๔	๘๑
๓	โทกหัวช้าง	๑,๖๘๔	๔.๙๘	๘๔
๔	ผาลาด	๑,๒๒๘	๕.๙๔	๗๓
๕	หนองปล้อง	๙๓๙	๖.๐๗	๕๗
๖	กอกชุม	๑,๙๙๑	๔.๑๖	๘๓
๗	หนองห้า ตะวันออก	๑,๖๕๓	๔.๗๗	๗๙
๘	หัวทุ่งสามัคคี	๑,๐๕๘	๖.๔๒	๖๘
รวม		๑๓,๐๓๑	๔.๖๐	๖๐๐

๓.๓ การวิเคราะห์และนำเสนอผลการประเมิน

๓.๓.๑ การวิเคราะห์ผลการประเมินเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนาจากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview)

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากประชาชนในพื้นที่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและการวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

๓.๓.๒ การนำเสนอผลการประเมินเป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยใช้ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้การดำเนินเกิดผลสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ผลที่เกิดการเปลี่ยนแปลงกับกลุ่มเป้าหมายของโครงการ โดยเน้นการวิเคราะห์อธิบายสภาพของปรากฏการณ์ที่เชื่อมโยงระหว่างกระบวนการและเป้าหมายของการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๘.๐๑-๑๐.๐๐	มากที่สุด
๖.๐๑-๘.๐๐	มาก
๔.๐๑-๖.๐๐	ปานกลาง
๒.๐๑-๔.๐๐	น้อย
๐.๐๑-๒.๐๐	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จะใช้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
๒.๕๐-๓.๐๐	มาก
๑.๕๐-๒.๔๙	ปานกลาง
๑.๐๐-๑.๔๙	น้อย

๓.๓.๓ การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ ดังนี้

การใช้แบบสัมภาษณ์ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการดำเนินการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

บทที่ ๔

ผลการประเมินผล

ในบทนี้ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อมูลส่วนต่างๆ คือ การเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับผลประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร โดยมีประเด็นการนำเสนอแบ่งเป็น ๓ ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ ๑ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ส่วนที่ ๒ ความคิดเห็นของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ ๖ ด้านและการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑

ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ส่วนที่ ๑ การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔.๑ ผลการติดตามการดำเนินงานแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

(ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐)

แผนงาน/โครงการที่บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) รวมฉบับเพิ่ม ครั้งที่ ๑ - ๔ และบัญชีเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ - ๕ จำนวนทั้งสิ้น ๓๐๓ โครงการ งบประมาณ ๕๗๗,๒๗๙,๙๑๓.-บาท (ห้าร้อยเจ็ดสิบเจ็ดล้านสองแสนเจ็ดหมื่นเก้าพันเก้าร้อยยี่สิบสามบาทถ้วน) ซึ่งจากการติดตามผลการดำเนินงานของเทศบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ เทศบาล ฯ สามารถนำมาโครงการมาปฏิบัติได้ โดยการนำโครงการบรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และขออนุมัติใช้เงินสะสมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๙๖ โครงการ งบประมาณในการดำเนินการ ๒๗๒,๙๔๓,๒๗๙.๕๐- บาท แยกเป็น ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการในแผน ฯ	โครงการที่นำมาดำเนินงาน	คิดเป็นร้อยละ	งบประมาณในแผน ฯ	งบประมาณที่นำมาพัฒนา	คิดเป็นร้อยละ	งบประมาณที่เบิกจ่าย	คิดเป็นร้อยละ
๑.ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง	๑๔๙	๘๐	๕๓.๖๙	๓๖๕,๕๒๓,๒๐๐	๑๑๒,๑๙๖,๑๐๐	๓๐.๖๙	๔๑,๘๘๕,๕๑๐	๓๗.๓๓

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	โครงการ ในแผน ฯ	โครงการ ที่นำมา ดำเนิน งาน	คิดเป็น ร้อยละ	งบประมาณ ในแผน ฯ	งบประมาณ ที่นำมาพัฒนา	คิดเป็น ร้อยละ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
๒.ยุทธศาสตร์ การพัฒนาคน สู่สังคมแห่ง การเรียนรู้ ตลอดชีวิต อย่างยั่งยืน	๓๒	๒๖	๘๑.๒๕	๒๓,๐๘๑,๘๘๘	๑๗,๖๓๗,๒๐๐	๗๖.๔๑	๑๖,๑๘๙,๙๙๔	๙๑.๗๖
๓.ยุทธศาสตร์ เสริมสร้าง ความเข้มแข็ง การบริหาร จัดการองค์กร และชุมชนเพื่อ มั่นคงและเป็น ธรรมในสังคม	๔๓	๓๕	๘๑.๔๐	๑๖,๖๖๖,๒๐๐	๗,๔๐๑,๔๐๓.๕๐	๔๔.๔๑	๔,๐๖๑,๘๖๕.๕๐	๕๔.๘๘
๔. ยุทธศาสตร์ ด้านการ สนับสนุน ส่งเสริมสร้าง ความเข้มแข็ง ของภาค เกษตร โดยการเพิ่ม ประสิทธิภาพ และสร้าง มูลค่าเพิ่มให้ สินค้าเกษตร	๑๐	๔	๔๐.๐๐	๗,๘๕๐,๐๐๐	๒,๒๔๔,๘๐๐	๒๘.๖๐	๑๔๗,๓๑๘	๖.๕๖
๕. ยุทธศาสตร์ การพัฒนา สังคม คุณภาพ ชีวิตและความ เข้มแข็งของ ชุมชน	๕๕	๔๔	๘๐.๐๐	๑๓๑,๘๘๘,๖๒๕	๑๒๓,๖๘๓,๗๙๔	๙๓.๗๗	๑๑๒,๗๘๙,๖๔๕	๙๑.๑๙
๖. ยุทธศาสตร์ การอนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	๑๔	๗	๕๐.๐๐	๓๒,๒๖๐,๐๐๐	๙,๗๘๐,๐๐๐	๓๐.๓๒	๓๙๙,๑๓๓	๔.๐๘
รวม	๓๐๓	๑๙๖	๖๔.๖๙	๕๗๗,๒๗๙,๙๑๓	๒๗๒,๙๔๓,๒๗๙.๕๐	๔๗.๒๘	๑๗๕,๔๗๓,๔๖๕.๕๐	๖๔.๒๙

ตารางแสดงข้อมูลโครงการพัฒนา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ จำนวนทั้งสิ้น ๑๑๒ โครงการ อยู่ระหว่างดำเนินงาน ๔๒ โครงการ ยังไม่ได้ดำเนินการ ๓๓ โครงการ และโครงการที่ยกเลิกการดำเนินการ จำนวน ๙ โครงการ แยกเป็นรายยุทธศาสตร์การ พัฒนาแต่ละด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	จำนวน โครงการ	การดำเนินงาน							
		ดำเนิน การแล้ว เสร็จ	ร้อยละ	ระหว่าง ดำเนิน การ	ร้อยละ	ยังไม่ได้ ดำเนิน การ	ร้อยละ	ยกเลิก	ร้อยละ
๑. ยุทธศาสตร์พัฒนา โครงสร้างพื้นฐานการบริการ สาธารณะและพัฒนาระบบ ผังเมือง	๘๐	๒๔	๓๐.๐๐	๒๘	๓๕.๐๐	๒๘	๓๕.๐๐	๐	๐
๒.ยุทธศาสตร์การพัฒนาคน สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอด ชีวิต อย่างยั่งยืน	๒๖	๒๓	๘๘.๔๖	๑	๓.๘๕	๐	๐	๒	๗.๖๙
๓. ยุทธศาสตร์เสริมสร้าง ความเข้มแข็งการบริหาร จัดการองค์กรและชุมชน เพื่อมั่นคงและเป็นธรรมใน สังคม	๓๕	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑	๐	๐	๐	๐
๔. ยุทธศาสตร์ด้านการ สนับสนุน ส่งเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของภาค เกษตรโดยการเพิ่ม ประสิทธิภาพและสร้าง มูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร	๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนา สังคม คุณภาพชีวิต และ ความเข้มแข็งของชุมชน	๔๔	๓๔	๗๗.๒๗	๑	๒.๒๗	๒	๔.๕๕	๗	๑๕.๙๑
๖. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ พันพืชรพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๗	๓	๔๒.๘๖	๑	๑๔.๒๘	๓	๔๑.๘๖	๐	๐
รวม	๑๙๖	๑๑๒	๕๗.๑๔	๔๒	๒๑.๔๓	๓๓	๑๖.๘๔	๙	๔.๕๙

ตารางแสดงข้อมูลผลการดำเนินงานโครงการพัฒนา ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑

๔.๑.๑ ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบ

ผังเมือง บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ - ๒ และครั้งที่ ๔ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ - ๓ รวมจำนวน ๑๔๙ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๓๖๕,๕๒๓,๒๐๐.-บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และขออนุมัติใช้เงินสะสม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมจำนวน ๘๐ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๑๒,๑๙๖,๑๐๐.- บาท ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๔ โครงการ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

จำนวน ๒๘ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว และโครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๒๘ โครงการ ซึ่งขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณียังมีได้ก่อนนี้ผูกพัน ซึ่งสภาเทศบาลเมืองเขลางค์นครให้ความเห็นชอบแล้ว

๔.๑.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๓๒ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๒๓,๐๘๑,๘๘๘.-บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๖ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๗,๖๓๗,๒๐๐.-บาท ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๓ โครงการ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว และโครงการที่ยกเลิกการดำเนินการ จำนวน ๒ โครงการ คือ ๑) โครงการศึกษาดูงานและเข้าร่วมงานมหกรรมการจัดการศึกษาท้องถิ่น และ ๒) โครงการจัดกิจกรรมวันเยาวชนแห่งชาติ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายของโครงการอยู่ในระหว่างการเก็บคะแนนผลการเรียนและสอบปลายภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๑ จึงไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามจำนวนที่กำหนดไว้ ทำให้เป้าหมายลดน้อยลงจากจำนวนที่กำหนดมาก และหากดำเนินโครงการตามจำนวนที่ประสงค์จะเข้าร่วมโครงการจะเกิดความไม่คุ้มค่ากับงบประมาณที่ตั้งไว้

๔.๑.๓ ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ ครั้งที่ ๔ - ๕ และบัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๓ รวมจำนวน ๔๓ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๖,๖๖๖,๒๐๐.-บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๓๕ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๗,๔๐๑,๔๐๓.๕๐.- บาท ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๖ โครงการ และโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๙ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว

๔.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ และบัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๑๐ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๗,๘๕๐,๐๐๐.-บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๔ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๒,๒๔๔,๘๐๐.- บาท ซึ่งโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒ โครงการ และโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๒ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว

๔.๑.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ - ๒ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๕ รวมจำนวน ๕๕ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๓๑,๘๙๘,๖๒๕.- บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๔๔ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๒๓,๖๘๓,๗๙๔.- บาท ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓๔ โครงการ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ๒ โครงการ และโครงการที่ยกเลิกการดำเนินโครงการ จำนวน ๗ โครงการ คือ ๑) โครงการฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หลักสูตรการจัดตั้ง ๒) โครงการสนับสนุนป้องกันแก้ไขปัญหาไฟป่าและหมอกควัน เนื่องจากไม่ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาไฟป่าให้แก่อาสาสมัครที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วเพื่อใช้ในการกีดดับไฟป่า ๓) โครงการจัดงานประเพณีลอยกระทงเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๔) โครงการจัดงานสืบสานประเพณีล่องสะเปาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร (ชุมชนบ้านพ่อน และชุมชนบ้านชมพู) ๕) โครงการจัดงานสืบสานประเพณีแห่โคมไฟควรวานวัดลำปางกลางตะวันตก เนื่องจากสำนักนายกรัฐมนตรีได้ประกาศเกี่ยวกับการจัดงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในระหว่างวันที่ ๒๕ - ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๐ และกำหนดในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นช่วงแห่งการถวายความอาลัยและจัดงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ๖) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดกิจกรรมส่งเสริมการบำบัดฟื้นฟูผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด เนื่องจากศูนย์อำนวยการป้องกันและปราบปรามยาเสพติดเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ และเทศบาลเมืองเขลางค์นครเป็นหน่วยงานสนับสนุนโดยการติดตามผู้ผ่านการบำบัด ดังนั้นในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงไม่มีความจำเป็นต้องเบิกจ่ายงบประมาณ และ ๗) โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด (กิจกรรมค่าใช้จ่ายสำหรับการส่งเสริมการฝึกอาชีพให้แก่ผู้ที่ผ่านการบำบัดฟื้นฟู)

๔.๑.๖ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บรรจุใน

แผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๔ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๑๔ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๓๒,๒๖๐,๐๐๐.- บาท บรรจุในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๗ โครงการเป็นเงินทั้งสิ้น ๙,๗๘๐,๐๐๐.- บาท ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓ โครงการ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๑ โครงการ โดยขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณีได้ก่อนนี้ผูกพันก่อนสิ้นปีงบประมาณและได้รับอนุมัติจากผู้บริหารท้องถิ่นแล้ว และโครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ๓ โครงการ ซึ่งขออนุมัติกันเงินงบประมาณรายจ่ายกรณียังมีได้ก่อนนี้ผูกพัน ซึ่งสภาเทศบาลเมืองเขลางค์นครให้ความเห็นชอบแล้ว

๔.๒ สรุปผลการติดตาม

ผลการติดตามแผนงาน/โครงการ ในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) รวมฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ – ๔ และบัญชีเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ – ๕ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๑๙๖ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๒๗๒,๙๔๓,๒๙๗.๕๐.- บาท ดังนี้

๔.๒.๑ ประเด็นการติดตามด้านระยะเวลา ปรากฏว่ามีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จทั้งสิ้นจำนวน ๑๑๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๓ โครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๓๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘๔ และยกเลิก จำนวน ๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๙

๔.๒.๒ ประเด็นการติดตามด้านค่าใช้จ่าย ปรากฏว่ามีโครงการเบิกจ่ายงบประมาณของโครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๗๕,๔๗๓,๔๖๕.๕๐.- บาท จากงบประมาณดำเนินการของปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ จำนวน ๒๗๒,๙๔๓,๒๙๗.๕๐.-บาท ทำให้การใช้จ่ายงบประมาณของโครงการ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๒๙ งบประมาณในโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๓๔,๓๒๕,๐๗๔.- บาท งบประมาณที่ยังไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๔๙,๙๓๙,๐๕๕.-บาท และงบประมาณที่ยกเลิกการดำเนินการโครงการ จำนวน ๘๒๕,๐๐๐.-บาท โดยเป็นโครงการพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง, การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน , การเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม,การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน และการอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๓ สรุปผลการประเมินการบรรลุวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์การพัฒนา

จากการประเมินผลงานแผนงาน/โครงการในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) , แผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ – ๔ และบัญชีเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ – ๕ โครงการตามประเด็นการประเมินผลว่า โครงการในแผนพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ด้าน บรรลุวัตถุประสงค์สาขาการพัฒนาที่กำหนดไว้ดังนี้

๔.๓.๑ ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง

- พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค
- พัฒนาระบบ การบริการสาธารณะแก่ชุมชน
- พัฒนาระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง

โครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง บรรลุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) และฉบับ

เพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ - ๒ และครั้งที่ ๔ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ - ๓ จำนวน ๑๔๙ โครงการ งบประมาณ ๓๖๕,๕๒๓,๒๐๐.- บาท นำไปปฏิบัติจำนวน ๘๐ โครงการ งบประมาณ ๑๑๒,๑๙๖,๑๐๐.- บาท ส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและถนน ระบบระบายน้ำ ขยายเขตประปา และขยายเขตไฟฟ้า สาธารณะโดยสามารถบรรลุตามแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค และพัฒนาระบบ การบริการสาธารณะแก่ชุมชน

๔.๓.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาคู่มือสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน

- ♦ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
- ♦ การพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยอย่างเป็นองค์รวม
- ♦ พัฒนาเด็กและเยาวชน สู้ความมั่นคง แข็งแรง ดี มีสุข และสร้างสรรค์
- ♦ พัฒนาผู้สูงอายุให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีคุณภาพมีคุณค่าสามารถปรับตัวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง
- ♦ สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- ♦ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้ประชาชนทุกกลุ่มในชุมชนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้ที่หลากหลาย

โครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคู่มือสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๓๒ โครงการ งบประมาณ ๒๓,๐๘๑,๘๘๘.- บาท นำไปปฏิบัติจำนวน ๒๖ โครงการ งบประมาณ ๑๗,๖๓๗,๒๐๐.- บาท ส่วนใหญ่เป็นโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การพัฒนาเด็กและเยาวชนสู่ความมั่นคง แข็งแรง ดี มีสุข และสร้างสรรค์พัฒนาผู้สูงอายุให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีคุณภาพมีคุณค่าสามารถปรับตัวเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการสร้าง ความตระหนักและเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนสามารถบรรลุตามแนวทางที่กำหนดทั้ง ๖ ข้อและมีโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน ๑ โครงการ และโครงการที่ยกเลิกดำเนินการ จำนวน ๒ โครงการ

๔.๓.๓ ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม

- ♦ ส่งเสริมประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมทางอาชีพ และมีความรับผิดชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
- ♦ ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร
- ♦ เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
- ♦ ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกระดับ
- ♦ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และความเป็นพลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตย และวัฒนธรรมประชาธิปไตย

- ♦ พัฒนาศักยภาพของเทศบาลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โครงการตามยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ ครั้งที่ ๔ - ๕ และบัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๓ รวมจำนวน ๔๓ โครงการ งบประมาณ ๑๖,๖๖๖,๒๐๐.- บาท นำไปปฏิบัติ จำนวน ๓๕ โครงการ งบประมาณ ๗,๔๐๑,๔๐๓.๕๐- บาท สามารถบรรลุตามแนวทางที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ข้อ ถึงแม้ว่าจะมีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๙ โครงการ

๔.๓.๔ ยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร

- ♦ ส่งเสริมพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรทั้งระบบ และเพิ่มขีดความสามารถ ของภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน
- ♦ ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการเกษตร และการบริหารจัดการ
- ♦ ส่งเสริมส่งเสริมความเข้มแข็งและสร้าง กลุ่ม เครือข่าย และสถาบันทางการเกษตร
- ♦ ส่งเสริมพัฒนา และยกระดับคุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของเกษตรกร

โครงการตามยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ และบัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๑๐ โครงการ งบประมาณ ๗,๘๕๐,๐๐๐.-บาท นำไปปฏิบัติจำนวน ๔ โครงการ งบประมาณ ๒,๒๔๔,๘๐๐.-บาท สามารถบรรลุตามแนวทางที่กำหนดไว้เพียง ๒ ข้อ ถึงแม้ว่ามีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๒ โครงการ

๔.๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

- ♦ เสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนฐานรากบนพื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ♦ พัฒนาระบบการท่องเที่ยวและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในระดับชุมชน
- ♦ ส่งเสริมกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม และกระบวนการธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์แห่งวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่
- ♦ พัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- ♦ สร้างเสริมสุขภาพของคนในชุมชนอย่างเป็นองค์รวมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบและบูรณาการในทุกระดับ
- ♦ เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไข และป้องกันปัญหาอาเสพติดในชุมชน

- ♦ เตรียมความพร้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

โครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ที่บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ - ๒ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ และครั้งที่ ๕ รวมจำนวน ๕๕ โครงการ งบประมาณ ๑๓๑,๘๙๘,๖๒๕.-บาท นำไปปฏิบัติ จำนวน ๔๔ โครงการ งบประมาณ ๑๒๓,๖๘๓,๗๙๔.- บาท สามารถบรรลุตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทั้ง ๗ ข้อถึงแม้ว่ามีโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๑ โครงการ ยังไม่ได้ดำเนินการ ๒ โครงการ และโครงการที่ยกเลิกการดำเนินการโครงการ ๗ โครงการ

๔.๓.๖ ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ♦ อนุรักษ์ ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ♦ เพิ่มขีดความสามารถ และศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง ในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศของชุมชน
- ♦ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขยะและน้ำเสียในชุมชน
- ♦ ปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาระบบการบำรุงรักษาภูมิทัศน์ของเมืองอย่างยั่งยืน
- ♦ ส่งเสริม สนับสนุนการเพิ่มพื้นที่สีเขียว และบริการสาธารณะในชุมชน

โครงการตามยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่บรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) และฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๒ และครั้งที่ ๔ บัญชีการเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นครสี่ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ครั้งที่ ๑ รวมจำนวน ๑๔ โครงการ งบประมาณ ๓๒,๒๖๐,๐๐๐.-บาท นำไปปฏิบัติ จำนวน ๗ โครงการ งบประมาณ ๙,๗๘๐,๐๐๐.-บาท สามารถบรรลุตามแนวทางที่กำหนดไว้เพียง ๔ ข้อถึงแม้ว่าจะมีโครงการที่อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ จำนวน ๑ โครงการ และโครงการที่ยังไม่ได้ดำเนินการ ๓ โครงการ

๔.๔ สรุปผลการประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการของสำนัก/กองต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๔.๔.๑ การประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานในภาพรวมของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

เทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีโครงการตามแผนดำเนินงาน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมฉบับเพิ่มเติม จำนวน ๑๙๖ โครงการ จำนวนงบประมาณที่ได้รับ ๒๗๒,๐๘๖,๙๙๗.๕๐ บาท จำนวนงบประมาณที่เบิกจ่าย ๑๘๔,๕๑๘,๘๑๕.๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๒ ของงบประมาณโครงการที่ได้รับ จำนวนครุภัณฑ์ ๙๐ รายการ จำนวนงบประมาณที่ได้รับ ๑๓,๗๐๓,๘๖๐ บาท จำนวนที่เบิกจ่าย ๙,๘๕๒,๕๗๐.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๙๐ ของงบประมาณครุภัณฑ์ที่ได้รับ ดังนี้

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
โครงการ	๑๑๒	๔๒	๓๓	๙	๑๙๖	๒๗๒,๐๘๖,๙๙๗.๕๐	๑๘๔,๕๑๘,๘๑๕.๕๐	๖๗.๘๒
ครุภัณฑ์	๕๒	๓๗	๑	๐	๙๐	๑๓,๗๐๓,๘๖๐	๙,๘๕๒,๕๗๐	๗๑.๙๐
รวม	๑๖๔	๗๙	๓๔	๙	๒๘๖	๒๘๕,๗๙๐,๘๕๗.๕๐	๑๙๔,๓๗๑,๓๘๕.๕๐	๖๘.๐๑

ตารางแสดงผลการดำเนินโครงการ และครุภัณฑ์ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑ ในภาพรวม

๔.๔.๒ การประเมินการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานโดย
แบ่งการดำเนินงานโครงการ เป็นสำนัก/กองต่าง ๆ ดังนี้

(๑) สำนักปลัดเทศบาล มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๒๖ โครงการ ดำเนินการ
แล้วเสร็จ ๑๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๑๙ รายการ
ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๐ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๓ รวมงบประมาณที่ได้รับ
๒๓,๑๔๓,๔๐๓.๕๐ บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๕,๙๗๕,๙๘๓.๕๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘๒
โดยแบ่งออกเป็น

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
โครงการ	๑๓	๖	๕	๒	๒๖	๑๙,๕๕๗,๒๐๓.๕๐	๓,๑๘๘,๕๘๓.๕๐	๑๖.๓๖
ครุภัณฑ์	๑๐	๘	๑	๐	๑๙	๓,๕๘๖,๒๐๐	๒,๗๗๗,๔๐๐	๗๗.๔๕
รวม	๒๓	๑๔	๖	๒	๔๕	๒๓,๑๔๓,๔๐๓.๕๐	๕,๙๖๕,๙๘๓.๕๐	๒๕.๘๒

(๒) กองคลัง มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๔ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑
โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๑๒ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ
๘ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๔,๐๙๘,๔๒๐.- บาท งบประมาณที่
เบิกจ่าย ๔๘๔,๙๖๐.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๓ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
โครงการ	๑	๓	๐	๐	๔	๓,๗๓๓,๕๐๐	๓๓๙,๓๔๐	๙.๐๙
ครุภัณฑ์	๘	๔	๐	๐	๑๒	๓๖๔,๙๒๐	๑๔๕,๖๒๐	๓๙.๙๐
รวม	๙	๗	๐	๐	๑๖	๔,๐๙๘,๔๒๐	๔๘๔,๙๖๐	๑๑.๘๓

(๓) กองช่าง มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๗๙ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๘ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๘ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๕๐ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๑๑๑,๒๔๒,๖๐๐.- บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๕๐,๕๔๐,๗๐๐.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๓ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวนโครงการ/ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณในการดำเนินการ		
	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณที่ได้รับ	งบประมาณที่เบิกจ่าย	คิดเป็นร้อยละ
โครงการ	๒๔	๒๘	๒๗	๐	๗๙	๑๐๙,๙๐๐,๙๐๐	๔๙,๗๕๐,๗๐๐	๔๕.๒๗
ครุภัณฑ์	๔	๔	๐	๐	๘	๑,๓๔๑,๗๐๐	๗๙๐,๐๐๐	๕๘.๘๘
รวม	๒๘	๓๒	๒๗	๐	๘๗	๑๑๑,๒๔๒,๖๐๐	๕๐,๕๔๐,๗๐๐	๔๕.๔๓

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๑๘ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๖ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๖ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖๗ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๑๑,๙๒๖,๘๙๔.- บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๙,๔๔๙,๓๘๙.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๓ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวนโครงการ/ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณในการดำเนินการ		
	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณที่ได้รับ	งบประมาณที่เบิกจ่าย	คิดเป็นร้อยละ
โครงการ	๑๖	๑	๐	๑	๑๘	๔,๖๘๗,๕๙๔	๓,๙๕๐,๔๕๙	๘๔.๒๗
ครุภัณฑ์	๔	๒	๐	๐	๖	๗,๒๓๙,๓๐๐	๕,๔๙๘,๙๓๐	๗๕.๙๖
รวม	๒๐	๓	๐	๑	๒๔	๑๑,๙๒๖,๘๙๔	๙,๔๔๙,๓๘๙	๗๙.๒๓

(๕) กองวิชาการและแผนงาน มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๙ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๗ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๘ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๑,๗๕๕,๒๐๐.- บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๑,๓๕๓,๘๗๓.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๓ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวนโครงการ/ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณในการดำเนินการ		
	ดำเนินการแล้วเสร็จ	ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณที่ได้รับ	งบประมาณที่เบิกจ่าย	คิดเป็นร้อยละ
โครงการ	๗	๒	๐	๐	๙	๑,๕๘๖,๐๐๐	๑,๒๙๓,๘๗๓	๘๑.๕๘

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
ครุภัณฑ์	๒	๖	๐	๐	๘	๑๖๙,๒๐๐	๖๐,๐๐๐	๓๕.๔๖
รวม	๙	๘	๐	๐	๑๗	๑,๗๕๕,๒๐๐	๑,๓๕๓,๘๗๓	๗๗.๑๓

(๖) กองการศึกษา มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๓๗ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๓๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๗๘ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๙ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๔ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๔ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๑๘,๘๗๑,๖๐๐.- บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๑๗,๑๐๒,๖๖๕.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๓ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
โครงการ	๓๑	๑	๐	๕	๓๗	๑๘,๓๖๙,๒๐๐	๑๖,๘๗๙,๔๘๕	๙๑.๘๙
ครุภัณฑ์	๔	๕	๐	๐	๙	๕๐๒,๔๐๐	๒๒๓,๑๘๐	๔๔.๔๒
รวม	๓๕	๖	๐	๕	๔๖	๑๘,๘๗๑,๖๐๐	๑๗,๑๐๒,๖๖๕	๙๐.๖๓

(๗) กองสวัสดิการสังคม มีจำนวนโครงการทั้งหมด ๒๓ โครงการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ และจำนวนรายการครุภัณฑ์ทั้งหมด ๒๘ รายการ ดำเนินการแล้วเสร็จ ๒๐ รายการ คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๕ รวมงบประมาณที่ได้รับ ๑๑๔,๗๕๒,๗๔๐.- บาท งบประมาณที่เบิกจ่าย ๑๐๙,๔๖๓,๘๑๕.- บาท คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๓๙ โดยแบ่งออกเป็น

จำนวน โครงการ/ ครุภัณฑ์	ผลการดำเนินการ					งบประมาณ ในการดำเนินการ		
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	ยกเลิก	รวม	งบประมาณ ที่ได้รับ	งบประมาณ ที่เบิกจ่าย	คิดเป็น ร้อยละ
โครงการ	๒๐	๑	๑	๑	๒๓	๑๑๔,๒๕๒,๖๐๐	๑๐๙,๑๐๖,๓๗๕	๙๕.๕๐
ครุภัณฑ์	๒๐	๘	๐	๐	๒๘	๕๐๐,๑๔๐	๓๕๗,๕๔๐	๗๑.๔๗
รวม	๔๐	๙	๑	๑	๕๑	๑๑๔,๗๕๒,๗๔๐	๑๐๙,๔๖๓,๘๑๕	๙๕.๓๙

ส่วนที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
และความคิดเห็นของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน

๔.๕ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๔.๕.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนา
ระบบผังเมือง แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค พัฒนาระบบการ
บริการสาธารณะแก่ชุมชน พัฒนาระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง ผลการสำรวจความ
คิดเห็นของประชาชนได้จากการสุ่ม ทิมีวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบ
แบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็น ดังนี้

๔.๕.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘๑	๔๕.๓
หญิง	๒๑๙	๕๔.๗
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๒.๕
๒๐-๓๐ ปี	๖๑	๑๕.๓
๓๑-๔๐ ปี	๑๑๐	๒๗.๕
๔๑-๕๐ ปี	๙๕	๒๓.๘
๕๑-๖๐ ปี	๗๘	๑๙.๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๖	๑๑.๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖๖	๓๗
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๘๓	๒๑.๕
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๖๔	๑๖.๐
ปริญญาตรี	๖๒	๑๕.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐
อื่นๆ	๒๑	๕.๓
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๘	๒.๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓๓	๘.๓
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๖๔	๑๖.๐
รับจ้าง	๑๓๕	๓๓.๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	๔๒	๑๐.๕
เกษตรกร	๘๙	๒๒.๓
อื่นๆ	๓๓	๘.๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗ และเพศชาย จำนวน ๑๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕ รองลงมา ได้แก่ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๕ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ อื่น ๆ จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ รองลงมา ได้แก่ เกษตร จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ และ อื่น ๆ ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓ และรับราชการ ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

๔.๕.๑.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๘.๐๑-๑๐.๐๐ มากที่สุด

๖.๐๑-๘.๐๐ มาก

๔.๐๑-๖.๐๐ ปานกลาง

๒.๐๑-๔.๐๐ น้อย

๐.๐๑-๒.๐๐ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๓	๑.๒๖	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑	๑.๑๙	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๒	๑.๒๗	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๓๑	๑.๓๙	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๐๒	๑.๕๕	มาก
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๒๙	๑.๔๑	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๙๐	๑.๒๑	มาก
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๐๐	๑.๒๓	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๕๒	๑.๓๑	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค พัฒนาระบบการบริการสาธารณะแก่ชุมชน พัฒนาระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D. ๑.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๙๐ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๖๓ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๖๑ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๒ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๑ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๙ และประชาชนมีความพึงพอใจ

น้อยที่สุดในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๐๒

๔.๕.๑.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๘	๐.๔๕	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๒	๐.๔๔	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๐๙	๐.๕๙	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๒๑	๐.๔๙	ปานกลาง
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๕	๐.๕๑	ปานกลาง
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๒๖	๐.๔๘	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๒๖	๐.๔๗	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒.๔๑	๐.๕๔	ปานกลาง
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๔๕	๐.๕๑	ปานกลาง
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๒๗	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมืองแนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค พัฒนาระบบการบริการสาธารณะแก่ชุมชนพัฒนาระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ค่าเฉลี่ย ๒.๒๗ (S.D.๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๕ รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๑ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๘ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด และผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๒.๒๖ ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๕ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/

กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๒ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๑ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๐๙ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒๘.๒๐	๗๑.๘๐	
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒๓.๒๐	๗๕.๘๐	๑.๐๐
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒๒.๒๐	๖๔.๕๐	๑๓.๓๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒๔.๒๐	๗๒.๐๐	๓.๘๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๗.๖๐	๖๘.๙๐	๓.๕๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๗.๕๐	๗๐.๗๐	๑.๘๐
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒๗.๒๐	๗๑.๐๐	๑.๘๐
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๓.๘๐	๕๓.๗๐	๒.๕๐
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๔๕.๗๐	๕๓.๘๐	๐.๕๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๙.๙๖	๖๖.๙๑	๓.๑๓

๔.๕.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยอย่างเป็นองค์รวม พัฒนาเด็กและเยาวชน สู่ความมั่นคง แข็งแรงดีมีสุขและสร้างสรรค์ พัฒนาผู้สูงอายุให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีคุณภาพ มีคุณค่า สามารถปรับตัวเข้ากับกรเปลี่ยนแปลง สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และส่งเสริมการเรียนรู้ให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลาย ผลการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนได้จากการสุ่ม ทิมวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็น ดังนี้

๔.๕.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๗๗	๔๔.๒
หญิง	๒๒๓	๕๕.๘
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๙	๔.๘
๒๐-๓๐ ปี	๖๓	๑๕.๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๑๔	๒๘.๕
๔๑-๕๐ ปี	๘๒	๒๐.๕
๕๑-๖๐ ปี	๗๕	๑๘.๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๗	๑๑.๘
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๕	๓๑.๓
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐๓	๒๕.๘
อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๔๓	๑๐.๘
ปริญญาตรี	๑๑๔	๒๘.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	-	
อื่นๆ	๑๕	๓.๘
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๓๒	๘.๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๑๐.๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๔๙	๑๒.๓
รับจ้าง	๑๓๗	๓๔.๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓๓	๘.๓
เกษตรกร	๗๒	๑๘
อื่นๆ	๓๗	๙.๓

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๑๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒ และเพศหญิง จำนวน ๒๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕ รองลงมา ได้แก่ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปีจำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘ และต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓ รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๘ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๘ อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ รองลงมา ได้แก่ เกษตร จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๓ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อื่น ๆ จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๓ และรับราชการ ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ ตามลำดับ

๔.๕.๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๘.๐๑-๑๐.๐๐	มากที่สุด
๖.๐๑-๘.๐๐	มาก
๔.๐๑-๖.๐๐	ปานกลาง
๒.๐๑-๔.๐๐	น้อย
๐.๐๑-๒.๐๐	น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๖	๑.๒๒	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑	๑.๒๐	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๙	๑.๑๗	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๔๐	๑.๓๑	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/	๗.๓๑	๑.๔๕	มาก

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	กิจกรรม			
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๓๘	๑.๔๑	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๗๒	๑.๓๐	มาก
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๙๑	๑.๒๘	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๕๗	๑.๒๙	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ภาพรวมแล้ว ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๗ (S.D. ๑.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๗ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๙๑ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๗๒ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๖๖ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๖๑ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๙ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๐ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๘ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๑

๔.๕.๒.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๓	๐.๕๑	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๑	๐.๕๐	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๕	๐.๕๔	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๒๙	๐.๕๒	ปานกลาง
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๘	๐.๕๒	ปานกลาง

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๓๔	๐.๕๑	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๔๕	๐.๕๐	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒.๔๔	๐.๕๓	ปานกลาง
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๕๒	๐.๕๔	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๓๗	๐.๕๒	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ย ๒.๓๗ (S.D.๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๒ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๕ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๔ ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๘ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๔ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๓ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๑ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๙ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๕ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	พอใจมาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๓๔.๘๐	๖๓.๒๐	๒.๐๐
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๒.๕๐	๖๕.๕๐	๒.๐๐
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๐.๐๐	๖๕.๐๐	๕.๐๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๒.๐๐	๖๔.๘๐	๓.๒๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๓๙.๘๐	๕๘.๘๐	๑.๔๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕.๗๐	๖๒.๕๐	๑.๘๐
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๔๔.๕๐	๕๕.๕๐	-

ที่	ประเด็น	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๕.๕๐	๕๓.๐๐	๑.๕๐
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๕๓.๘๐	๔๔.๐๐	๒.๒๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๘.๗๓	๕๙.๑๔	๒.๑๒

๔.๕.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม แนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีความแข็งแกร่ง มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมทางอาชีพ และมีความรับผิดชอบ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกระดับ ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความเป็นพลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยและวัฒนธรรมประชาธิปไตย พัฒนาศักยภาพของเทศบาลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนได้จากการสุ่ม ทิมวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็นดังนี้

๔.๕.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘๐	๔๕.๐
หญิง	๒๒๐	๕๕.๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๕
๒๐-๓๐ ปี	๖๑	๑๕.๓
๓๑-๔๐ ปี	๑๓๐	๓๒.๕
๔๑-๕๐ ปี	๘๓	๒๐.๘
๕๑-๖๐ ปี	๘๒	๒๐.๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๘	๙.๕
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑๖	๒๙.๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๘๔	๒๑.๐
อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๗๐	๑๗.๕
ปริญญาตรี	๑๑๔	๒๘.๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐
อื่นๆ	๑๒	๓.๐
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑๓	๓.๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕๘	๑๔.๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๗๑	๑๗.๘
รับจ้าง	๑๒๔	๓๑.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๐	๗.๕
เกษตรกร	๘๒	๒๐.๕
อื่นๆ	๒๒	๕.๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๕ และเพศชาย จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ รองลงมา ได้แก่ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ และ ๖๑-๗๐ ปี จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ และต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐ อนุปริญญา จำนวน ๗๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕ อื่นๆ จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ รองลงมา ได้แก่ เกษตร จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน

๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕ อื่นๆ จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ และรับราชการ ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ ตามลำดับ

๔.๕.๓.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๘.๐๑-๑๐.๐๐ มากที่สุด

๖.๐๑-๘.๐๐ มาก

๔.๐๑-๖.๐๐ ปานกลาง

๒.๐๑-๔.๐๐ น้อย

๐.๐๑-๒.๐๐ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๗๗	๑.๓๔	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๙	๑.๔๐	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๖	๑.๔๘	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๒๔	๑.๕๘	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๐๖	๑.๘๔	มาก
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๑๑	๑.๖๒	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๘๑	๑.๕๘	มาก
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๑๑	๑.๓๕	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๕๒	๑.๕๒	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D. ๑.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๑๑ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๘๑ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๗๗ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๙ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๖ การรายงานผล

การดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๔ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๑๑ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๐๖

๔.๕.๓.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๔๑	๐.๔๙	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๔	๐.๔๗	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๖	๐.๕๐	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๓๓	๐.๔๘	ปานกลาง
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๕	๐.๔๙	ปานกลาง
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๒๗	๐.๔๘	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๓๘	๐.๔๙	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒.๔๕	๐.๕๒	ปานกลาง
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๕๓	๐.๕๐	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๓๗	๐.๔๙	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ย ๒.๓๗ (S.D.๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๓ รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๑ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๘ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๕ มีการประชาสัมพันธ์ให้

ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๔ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๓ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๗ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๖ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๔๐.๘๐	๕๙.๒๐	-
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๔.๐๐	๖๖.๐๐	-
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒๘.๘๐	๖๘.๒๐	๓.๐๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๓.๗๐	๖๕.๘๐	๐.๕๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๓๕.๒๐	๖๔.๓๐	๐.๕๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๘.๗๐	๖๙.๘๐	๑.๕๐
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๓๘.๐๐	๖๑.๕๐	๐.๕๐
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๕.๕๐	๕๓.๕๐	๑.๐๐
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๕๒.๘๐	๔๗.๒๐	-
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๗.๕๐	๖๑.๗๒	๐.๗๘

๔.๕.๔. ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดย การเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร แนวทางการพัฒนา ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรทั้งระบบ และเพิ่มขีดความสามารถของภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการเกษตร และการบริหารจัดการ ส่งเสริมความเข้มแข็งและสร้างกลุ่มเครือข่ายและสถาบันทางการเกษตร ส่งเสริมพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกร ผลการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนได้จากการสุ่ม ที่มวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็น ดังนี้

๔.๕.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๑	๓๕.๓
หญิง	๒๕๙	๖๔.๘
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๑.๐
๒๐-๓๐ ปี	๓๕	๘.๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๕๓	๓๘.๓
๔๑-๕๐ ปี	๘๖	๒๑.๕
๕๑-๖๐ ปี	๗๘	๑๙.๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๔๔	๑๑.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๒๓	๓๐.๘
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐๖	๒๖.๕
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๗๙	๑๙.๘
ปริญญาตรี	๘๒	๒๐.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐
อื่นๆ	๖	๑.๕
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๓๑	๗.๘
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒๙	๗.๓
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๘๓	๒๐.๘
รับจ้าง	๑๒๒	๓๐.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๗	๖.๘
เกษตรกร	๙๓	๒๓.๓
อื่นๆ	๑๕	๓.๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๘ และเพศชาย จำนวน ๑๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓ รองลงมา ได้แก่ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐ อายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘ และ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๘ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ ปริญญาตรี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘ อื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕ รองลงมา ได้แก่ เกษตร จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ รับราชการ ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๘ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๘ อื่นๆ จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘ ตามลำดับ

๔.๕.๔.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๘.๐๑-๑๐.๐๐	มากที่สุด
๖.๐๑-๘.๐๐	มาก
๔.๐๑-๖.๐๐	ปานกลาง
๒.๐๑-๔.๐๐	น้อย
๐.๐๑-๒.๐๐	น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑	๑.๔๑	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๕	๑.๔๔	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๔	๑.๔๔	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๓๔	๑.๔๗	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/	๗.๒๖	๑.๔๑	มาก

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	กิจกรรม			
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๓๒	๑.๓๒	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๗๑	๑.๕๐	มาก
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๘๘	๑.๔๓	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๕๒	๑.๔๓	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒ (S.D. ๑.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๘๘ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๗๑ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๖๑ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๔ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๔ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๒ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๖

๔.๕.๔.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๒	๐.๔๗	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๕	๐.๔๘	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๖	๐.๕๑	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๓๐	๐.๔๙	ปานกลาง

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๐	๐.๔๖	ปานกลาง
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๓๕	๐.๔๘	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๓๕	๐.๔๙	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒.๔๔	๐.๕๒	ปานกลาง
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๔๕	๐.๕๑	ปานกลาง
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๓๕	๐.๔๙	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ย ๒.๓๕ (S.D.๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๓๓ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๕ รองลงมาได้แก่ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๔ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๖ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม, การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด, ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๒.๓๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๒ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๐ และความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๐ ตามลำดับ

ที่	ความพึงพอใจ	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๓๑.๘๐	๖๘.๒๐	-
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๕.๒๐	๖๔.๘๐	-
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๗.๒๐	๖๑.๓๐	๑.๕๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๑.๘๐	๖๖.๘๐	๑.๔๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๒.๐๐	๗๕.๕๐	๒.๕๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๕.๒๐	๖๔.๘๐	
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของ	๓๕.๒๐	๖๔.๓๐	๐.๕๐

ที่	ความพึงพอใจ	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
	ประชาชนในท้องถิ่น			
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๕.๒๐	๕๓.๘๐	๑.๐๐
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๔๕.๒๐	๕๔.๓๐	๐.๕๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๕.๔๒	๖๓.๗๖	๐.๘๒

๔.๕.๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน แนวทางการพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนฐานรากบนพื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาระบบการท่องเที่ยวและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในระดับชุมชน ส่งเสริมกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมและกระบวนการสร้างธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์แห่งวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ พัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สร้างเสริมสุขภาพของคนในชุมชนอย่างเป็นองค์รวมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบและบูรณาการในทุกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไขและป้องกันปัญหาสาธารณสุขในชุมชน เตรียมความพร้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนได้จากการสุ่ม ทิ่มีวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็น ดังนี้

๔.๕.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๕๙	๓๙.๘
หญิง	๒๔๑	๖๐.๓
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๓	๕.๘
๒๐-๓๐ ปี	๖๐	๑๕.๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐
๔๑-๕๐ ปี	๘๕	๒๑.๓
๕๑-๖๐ ปี	๗๖	๑๙.๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๓๒	๘.๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐๒	๒๕.๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐๖	๒๖.๕
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๖๕	๑๖.๓
ปริญญาตรี	๑๑๑	๒๗.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๕
อื่นๆ	๑๐	๒.๕
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒๘	๗.๐
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๕๘	๑๔.๕
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๘๙	๒๒.๓
รับจ้าง	๙๔	๒๓.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๔๕	๑๑.๓
เกษตรกร	๗๒	๑๘.๐
อื่นๆ	๑๔	๓.๕

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓ และเพศชาย จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ รองลงมา ได้แก่ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐ และ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕ ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓ อื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๕ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕ รองลงมา ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓ เกษตร จำนวน ๗๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๓ รับราชการ ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๐ และอื่นๆ จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕ ตามลำดับ

๔.๕.๕.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๘.๐๑-๑๐.๐๐ มากที่สุด

๖.๐๑-๘.๐๐ มาก

๔.๐๑-๖.๐๐ ปานกลาง

๒.๐๑-๔.๐๐ น้อย

๐.๐๑-๒.๐๐ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๓๕	๑.๓๖	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๒	๑.๔๗	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๕	๑.๔๕	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๒๙	๑.๔๗	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๗	๑.๕๒	มาก
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๒๗	๑.๕๐	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๙๒	๑.๔๙	มาก
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๐๑	๑.๓๖	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๔๕	๑.๔๕	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๕ (S.D. ๑.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๐๑ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่

การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๙๒ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๕ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๙ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมและการดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๗ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๕ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๒๒

๔.๕.๕.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๕	๐.๔๙	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๔๓	๐.๕๑	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๐	๐.๕๒	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๓๙	๐.๕๐	ปานกลาง
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๔	๐.๔๗	ปานกลาง
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๔๐	๐.๕๑	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๓๗	๐.๔๙	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๒.๕๒	๐.๕๒	มาก
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๕๐	๐.๕๒	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๓๙	๐.๕๐	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ย ๒.๓๙ (S.D.๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๒ รองลงมาได้แก่ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๕๐ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ

โครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๓ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๐ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๙ ผล การดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๗ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๕ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๐ ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๔ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๓๕.๓๐	๖๔.๒๐	๐.๕๐
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๔๓.๘๐	๕๕.๘๐	๐.๔๐
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๒.๕๐	๖๔.๕๐	๓.๐๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๙.๒๐	๖๐.๓๐	๐.๕๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๖.๐๐	๗๒.๐๐	๒.๐๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๐.๕๐	๕๘.๕๐	๑.๐๐
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๓๗.๐๐	๖๒.๕๐	๐.๕๐
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๕๒.๘๐	๔๖.๒๐	๑.๐๐
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๕๐.๕๐	๔๘.๕๐	๑.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๙.๗๓	๕๙.๑๗	๑.๑๐

๔.๕.๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนา อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง ในการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศของชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการขยะและน้ำเสียในชุมชน ปรับปรุงภูมิทัศน์ และพัฒนาระบบการบำรุงรักษาภูมิทัศน์ของเมืองอย่างยั่งยืนและส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มพื้นที่สีเขียวบริการสาธารณะในชุมชน ผลการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนได้จากการสุ่ม ทิมวิจัยได้ให้ประชาชนตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการแสดงความเห็นที่มีต่อเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ. ๒๕๖๑ มีประเด็น ดังนี้

๔.๕.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๔๖	๓๖.๕
หญิง	๒๕๔	๖๓.๕
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๐.๘
๒๐-๓๐ ปี	๕๔	๑๓.๕
๓๑-๔๐ ปี	๑๕๓	๓๘.๓
๔๑-๕๐ ปี	๗๘	๑๙.๕
๕๑-๖๐ ปี	๙๓	๒๓.๓
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๙	๔.๘
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑๒	๒๘.๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๙๒	๒๓.๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๘๙	๒๒.๓
ปริญญาตรี	๑๐๗	๒๖.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒๑	๕.๓
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔๘	๑๒.๐
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๘๙	๒๒.๓
รับจ้าง	๑๕๙	๓๙.๘
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๓.๐
เกษตรกร	๗๑	๑๗.๘
อื่นๆ	-	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕ และเพศชาย จำนวน ๑๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๓๐ รองลงมา ได้แก่ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๐ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗๘

คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๘ และต่ำกว่า ๒๐ ปีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐ และระดับอนุปริญญา/ปวท./ปวส. จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘ รองลงมาได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓ เกษตร จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๘ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐ รับราชการ ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓ และนักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๐ ตามลำดับ

๔.๕.๖.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑-๑๐ คะแนน โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

- ๘.๐๑-๑๐.๐๐ มากที่สุด
- ๖.๐๑-๘.๐๐ มาก
- ๔.๐๑-๖.๐๐ ปานกลาง
- ๒.๐๑-๔.๐๐ น้อย
- ๐.๐๑-๒.๐๐ น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๑	๑.๔๙	มาก
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๑	๑.๖๓	มาก
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๓๔	๑.๕๕	มาก
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๗.๔๗	๑.๔๔	มาก
๕	การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๓	๑.๔๗	มาก
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๔๘	๑.๔๕	มาก
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๘๙	๑.๔๐	มาก

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๘	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๙๔	๑.๔๗	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๗.๕๖	๑.๔๙	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๖ (S.D. ๑.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๙๔ รองลงมาได้แก่ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๘๙ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๑ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๘ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๗ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๓ การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๑ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๓๔

๔.๕.๖.๓ ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

๒.๕๐-๓.๐๐ มาก

๑.๕๐-๒.๔๙ ปานกลาง

๑.๐๐-๑.๔๙ น้อย

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๙	๐.๔๕	ปานกลาง
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๒	๐.๔๗	ปานกลาง
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๒	๐.๔๗	ปานกลาง
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๒.๓๗	๐.๕๐	ปานกลาง
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๒๙	๐.๔๗	ปานกลาง
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒.๒๔	๐.๔๖	ปานกลาง
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๒.๓๕	๐.๕๑	ปานกลาง
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของ	๒.๔๐	๐.๔๙	ปานกลาง

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	ประชาชน			
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒.๓๙	๐.๔๙	ปานกลาง
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒.๓๓	๐.๔๘	ปานกลาง

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือค่าเฉลี่ย ๒.๓๓ (S.D.๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๖ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๔๐ รองลงมาได้แก่ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๙ การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๗ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๕ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๓๒ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม และความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๙ การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๒.๒๔ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๒๘.๕๐	๗๑.๕๐	-
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๒.๒๐	๖๗.๘๐	-
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๑.๗๐	๖๘.๓๐	-
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๗.๔๐	๖๑.๘๐	๐.๘๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๙.๒๐	๗๐.๐๐	๐.๘๐
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕.๗๐	๗๒.๘๐	๑.๕๐
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๓๖.๗๐	๖๑.๕๐	๑.๘๐
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๓๙.๘๐	๖๐.๒๐	-
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๓๘.๘๐	๖๑.๒๐	-
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๓.๓๓	๖๖.๑๒	๐.๕๕

๔.๖ ความคิดเห็นของประชาชนต่อยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง

- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ปรับสภาพถนน
- ความต้องการในเรื่อง ระบบไฟฟ้าในชุมชน ตามตรอก ซอย บางซอยยังไม่มี
- ความต้องการในเรื่อง ระบบน้ำประปา บางช่วงน้ำประปาไม่สะอาด
- ความต้องการในเรื่อง ระบบระบายน้ำ ท่อระบายน้ำตัน อยากให้เทศบาลมาขุดลอกเอาหินดิน ทลาย ออกไปทิ้ง
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้พัฒนาระบบประปาให้ดีกว่าเดิม

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน

- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ส่งเสริมกิจกรรมของเด็กให้มากกว่านี้
- ความต้องการในเรื่อง ต้องการให้สนับสนุนด้านการศึกษา เช่น ทุนการศึกษา ค่าโดยสาร
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ส่งเสริมอาชีพของผู้สูงอายุ
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้แก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ที่ไม่พร้อมในวัยรุ่น

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม

- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมของทางเทศบาลมากกว่านี้
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้
- ความต้องการในเรื่อง เรื่องข่าวประชาสัมพันธ์ที่ได้รับแจ้งมาโดยผ่านผู้นำชุมชนที่ค่อนข้างจะสื่อออกมาแบบผิดๆ
- ความต้องการในเรื่อง การนำเสนอโครงการที่จะพัฒนา ใช้ระยะเวลาในการกำหนดการดำเนินงานค่อนข้างล่าช้าไปหน่อย เช่น การซ่อมบำรุงท่อระบายน้ำบางครั้งก็ใช้เวลานานพอสมควร

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดย การเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร

- ความต้องการในเรื่อง อยากได้แหล่งน้ำทำการเกษตร
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้อบรมด้านการเกษตร การทำสวน
- อยากให้เทศบาลส่งเสริมทางด้านเศรษฐกิจและทางด้านการเกษตร
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้เพิ่มราคาผลผลิตทางการเกษตร
- ความต้องการในเรื่อง ลดภาษีให้กับร้านค้าขายของชำ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

- ความต้องการในเรื่อง อยากให้ประชาชนทุกคนมีงานทำ
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

- ความต้องการในเรื่อง เทศบาลมีการจัดประเพณีของหมู่บ้านตลอด
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้อบรมด้านการเกษตร การทำสวน

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ความต้องการในเรื่อง อยากให้เพิ่มพื้นที่ป่าไม้
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้มีการรักษาสิ่งแวดล้อม
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้มีการสร้างฝายชะลอน้ำในหมู่บ้านที่มีแม่น้ำไหลผ่าน เพื่อป้องกันอุทกภัย
- ความต้องการในเรื่อง อยากให้มีการรักษาสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ ๓ ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นครแยกเป็นรายตำบล

๔.๗ ผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการ
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน แยกเป็นรายตำบล ดังนี้

๔.๗.๑ ตำบลพระบาท

๑) โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านโทกหัวช้าง หมู่ที่ ๓
ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการ
แสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๑๘	๓๖
	หญิง	๓๒	๖๔
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒
	๒๐-๓๐ ปี	๑๐	๒๐
	๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๒๖
	๔๑-๕๐ ปี	๒	๔
	๕๑-๖๐ ปี	๙	๑๘
	มากกว่า ๖๐ ปี	๑๐	๒๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๙	๑๘
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๘	๑๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อื่นๆ	๖	๑๒
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๓	๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐
รับจ้าง	๑๑	๒๒
นักเรียน/นักศึกษา	๘	๑๖
เกษตรกร	๑๒	๒๔
อื่นๆ	๔	๘
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๒	๔
๕-๑๕ ปี	๘	๑๖
๑๖-๒๕ ปี	๑๑	๒๒
๒๖-๓๕	๗	๑๔
มากกว่า ๓๕ ปี	๒๒	๔๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๖๔ และเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมา ได้แก่ ๒๐-๓๐ ปี และ มากกว่า ๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๐คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖ รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ระดับ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อื่นๆ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร จำนวน ๑๒คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ รองลงมาได้แก่ รับจ้าง จำนวน ๑๑คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ อาชีพ อื่นๆ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และรับราชการ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๒๒คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๑คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตประปา ภายในชุมชนบ้านโทกหัวช้าง

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๑๔	๐.๕๗	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๔.๓๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๓๖	๐.๖๓	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๗	๐.๖๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านโทกหัวช้าง ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D.๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๒๕ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖ รองลงมาได้แก่ ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ และโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๒๔.๐๐	๖๖.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๖.๐๐	๕๔.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๔๒.๐๐	๕๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔๔.๐๐	๔๘.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๖.๕๐	๕๔.๕๐	๙.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภทโครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านโทกหัวช้าง มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๓ ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ ตามลำดับ

๒) โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านหนองห้าตะวันออก ตั้งแต่สะพานข้ามคลองส่งน้ำชลประทาน หมู่ที่ ๗ ตำบลพระบาท ถึงบริเวณหน้าวัดพระบาท ชุมชนบ้านหนองปล้อง หมู่ที่ ๕ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๒	๔๔
หญิง	๒๘	๕๖
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒
๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๓๒
๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๙	๑๘
๕๑-๖๐ ปี	๕	๑๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๔	๘
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๕	๓๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๐	๒๐
ปริญญาตรี	๙	๑๘
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	๓	๖
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑	๒
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๒๘
รับจ้าง	๑๖	๓๒
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑๒
เกษตรกร	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๒	๔
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๑	๒
๕-๑๕ ปี	๖	๑๒
๑๖-๒๕ ปี	๑๙	๓๘
๒๖-๓๕ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๓	๒๖

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๕๖ และเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา ได้แก่ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ รองลงมา ได้แก่ ประถมศึกษาจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และอื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒ รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ อาชีพเกษตรจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อาชีพ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ อาชีพ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ และรับราชการ มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมาได้แก่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย
ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๑๔	๐.๕๗	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๔๔	๐.๖๔	มากที่สุด
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๔๕	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D.๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ รองลงมาได้แก่ ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ และโครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๒๔.๐๐	๖๖.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๕๒.๐๐	๔๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๖๒.๐๐	๓๖.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๖๔.๐๐	๓๔.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๕๐.๐๐	๔๔.๐๐	๕.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๓ ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐
 ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็น
 ร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๓) โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายใน
 ชุมชนอ่าวเมียนบ้านผาลาด หมู่ที่ ๔ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบ
 แบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖
หญิง	๒๗	๕๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๐-๓๐ ปี	๑๑	๒๒
๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๒๖
๔๑-๕๐ ปี	๘	๑๖
๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๖	๑๒
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๗	๓๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๓	๒๖
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔
อื่นๆ	๓	๖
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๔	๘
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑	๒
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๒	๒๔
รับจ้าง	๑๐	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐
อื่นๆ	๕	๑๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๑	๒
๕-๑๕ ปี	๖	๑๒
๑๖-๒๕ ปี	๑๓	๒๖
๒๖-๓๕	๑๑	๒๒
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๙	๓๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๕๔ และเพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔ รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ ระดับ ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ อื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔ อาชีพ รับจ้างจำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ นักเรียน/นักศึกษา และอื่นๆจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ อาชีพ รับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และอาชีพ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมาได้แก่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๖-

๓๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๐๔	๐.๕๐	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๘	๐.๕๒	มาก
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๔.๔๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๔๖	๐.๕๔	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๘	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D.๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ รองลงมาได้แก่ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๑๐.๐๐	๘๔.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔.๐๐	๗๐.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๕๐.๐๐	๔๔.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔๘.๐๐	๕๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๕.๕๐	๖๒.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๓ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔) โครงการก่อสร้างถนนพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชน

บ้านหัวทุ่งสามัคคี หมู่ที่ ๘ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๐	๖๐
หญิง	๒๐	๔๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๑๔
๒๐-๓๐ ปี	๘	๑๖
๓๑-๔๐ ปี	๑๐	๒๐
๔๑-๕๐ ปี	๒	๔
๕๑-๖๐ ปี	๑๔	๒๘
มากกว่า ๖๐ ปี	๙	๑๘
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๒	๔๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๘	๑๖
อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๑๐	๒๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	๒	๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๓	๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๒	๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๖	๑๒
รับจ้าง	๑๓	๒๖
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๒๒
เกษตรกร	๑๔	๒๘
อื่นๆ	๑	๒
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๙	๑๘
๕-๑๕ ปี	๑๑	๒๒
๑๖-๒๕ ปี	๖	๑๒
๒๖-๓๕	๒๓	๔๖
มากกว่า ๓๕ ปี	๑	๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน ๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๖๐ และเพศหญิงจำนวน ๒๐คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๔คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ๓๑-๔๐ ปี จำนวน๑๐คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ช่วงอายุมากกว่า๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ช่วงอายุ๒๐-๓๐ ปีจำนวน๘คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๗คิดเป็นร้อยละ ๑๔และช่วงอายุ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒ คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๒คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔ รองลงมาได้แก่ ปริญญาตรี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖ระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรจำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘ รองลงมาได้แก่ รับจ้าง จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัวอื่นๆจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ อาชีพรับราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖ และอาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ และอื่นๆจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖ รองลงมาได้แก่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒ และอาศัยอยู่ในพื้นที่ มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างถนนพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๑๐	๐.๕๘	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๕๗	มาก
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๔.๓๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๓๘	๐.๖๐	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๕	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างถนนพาราแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D.๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D.๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D.๐.๖๒) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๕๗)

โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๘) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๒๒.๐๐	๖๖.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๘.๐๐	๖๔.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๔๒.๐๐	๕๘.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔๔.๐๐	๕๐.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๔.๐๐	๕๙.๕๐	๘.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างถนนพาราเอสฟัลท์ติกคอนกรีต มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๓ ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

๔.๗.๒ ตำบลชมพู

๑) โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านศรีหมวดเกล้า ๒ ซอย ๔, ๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
ชาย		๒๔	๔๘
หญิง		๒๖	๕๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒
๒๐-๓๐ ปี	๗	๑๔
๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๘
๔๑-๕๐ ปี	๒๔	๔๘
๕๑-๖๐ ปี	๙	๑๘
มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๑๐
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒๔	๔๘
ปริญญาตรี	๑๑	๒๒
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๒	๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๔๐
รับจ้าง	๑๔	๒๘
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
เกษตรกร	๕	๑๐
อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี - ๑๕ ปี	๑	๒
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๑๗	๓๔
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๒๒	๔๔
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๐	๒๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และ
เพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ๓๑-๔๐ ปีและ ๕๑-๖๐ ปีมีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญาจำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และระดับประถมศึกษาจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ อาชีพรับเอกชน/วิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพเกษตร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐และนักเรียน/นักศึกษา ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ ๕-๑๕ ปี ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๐๒	๐.๔๒	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๓๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๓	การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน	๔.๔๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๔๘	๐.๕๗	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๓๒	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D.๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D.๐.๕๗) รองลงมาได้แก่ การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D.๐.๕๗) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D.๐.๖๒) โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D.๐.๔๒) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๑๐.๐๐	๘๒.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔๒.๐๐	๕๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน	๕๐.๐๐	๔๖.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๕๒.๐๐	๔๔.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๘.๕๐	๕๕.๕๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๓ การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๔ ความ

พึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

๒) โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านหนองยาง หมู่ที่ ๘ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๒๑	๔๒
	หญิง	๒๙	๕๘
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	๒๐-๓๐ ปี	๑๐	๒๐
	๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๘
	๔๑-๕๐ ปี	๑๔	๒๘
	๕๑-๖๐ ปี	๑๗	๓๔
	มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๑๐	๒๐
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
	อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๑๗	๓๔
	ปริญญาตรี	๑๓	๒๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก			
	รับราชการ	๔	๘
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๒๒
	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐
	รับจ้าง	๑๐	๒๐
	นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑๒
	เกษตรกร	๙	๑๘
	อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่			
	น้อยกว่า ๕ปี	-	-
	๕ปี - ๑๕ปี	๕	๑๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑๖ปี - ๒๕ปี	๑๕	๓๐
๒๖ปี - ๓๕ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า๓๕ปี	๒๐	๔๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑-๖๐ ปี ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว และ รับจ้าง มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพเกษตรกรจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐นักเรียน/นักศึกษา ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และอาชีพรับราชการ จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ และ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ๕-๑๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งคอมไฟฟ้าสาธารณะ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓.๙๖	๐.๔๙	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๔	๐.๕๗	มาก
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๔.๒๔	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๒๒	๐.๖๔	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๑๔	๐.๕๘	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งคอมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D.๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D.๐.๖๕) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D.๐.๖๔) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D.๐.๕๗)โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๖ (S.D.๐.๔๙) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๑๐.๐๐	๓๖.๐๐	๑๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒.๐๐	๖๖.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๓๖.๐๐	๕๒.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๓๔.๐๐	๕๔.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๓.๐๐	๖๒.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งคอมพิวเตอร์ไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๓ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

๒) โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านหนองหัวงอก หมู่ที่ ๙ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง บริเวณศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๒๒	๔๔
	หญิง	๒๘	๕๖
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑๒
	๒๐-๓๐ ปี	๑๖	๓๒
	๓๑-๔๐ ปี	๘	๑๖
	๔๑-๕๐ ปี	๑๓	๒๖
	๕๑-๖๐ ปี	๖	๑๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๒
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๗	๑๔
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๔	๑๘
	อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๑๕	๓๐
	ปริญญาตรี	๑๘	๓๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๓	๖
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๔	๘
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๒๖
รับจ้าง	๔	๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๔๒
เกษตรกร	๕	๑๐
อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๒	๔
๕ ปี - ๑๕ ปี	๗	๑๔
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๑๘	๓๖
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๙	๑๘
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๔	๒๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ช่วงอายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี และช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากันจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ระดับ ประถมศึกษา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษาจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมา ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ อาชีพเกษตร จำนวน ๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๐.๐๐ อาชีพเอกชน/วิสาหกิจ และอาชีพรับจ้างจำนวน ๔ คน มีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็น ร้อยละ ๘.๐๐ และอาชีพรับราชการ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมา มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็น ร้อยละ ๑๘.๐๐ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ และน้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขต ประปา

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ – ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ – ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ – ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ – ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ – ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๑๘	๐.๗๗	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๘๔	๐.๘๑	มาก
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๔.๒๐	๐.๖๗	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๐๐	๐.๗๕	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๐๕	๐.๗๕	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านหนองหัวอก ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D.๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๖๗) รองลงมาได้แก่ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D.๐.๗๗) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D.๐.๗๕) และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔(S.D.๐.๘๑) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔๐.๐๐	๓๘.๐๐	๒๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒.๐๐	๔๔.๐๐	๓๐.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๓๔.๐๐	๕๒.๐๐	๑๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๘.๐๐	๔๔.๐๐	๒๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๑.๐๐	๔๔.๕๐	๒๓.๕๐	๑.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านหนองห้วยอก มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ และน้อย คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และระดับน้อย ๔.๐๐ ข้อ ๓ ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ตามลำดับ

๓) โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีตภายในชุมชนบ้านต้า ซอย ๗, ซอย ๘, ซอย ๙, ซอย ๑๐, ซอย ๑๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๕	๕๐
หญิง	๒๕	๕๐

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๓๐ ปี	๘	๑๖
๓๑-๔๐ ปี	๑๖	๓๒
๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๒๔
๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๙	๑๘
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๒	๒๔
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๘
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๖	๑๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๒๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๗	๓๔
รับจ้าง	๕	๑๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
เกษตรกร	๑๐	๒๐
อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี - ๑๕ ปี	๑๑	๒๒
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๒๒	๔๔
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๖	๑๒
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๑	๒๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และ
เพศหญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญาและระดับปริญญาตรี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพ เกษตร/วิสาหกิจ เกษตร จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อาชีพ เกษตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และรับจ้าง ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๕-๑๕ ปี และมากกว่า ๓๕ ปี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓.๙๒	๐.๕๖	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๐๐	๐.๗๒	มาก
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๔.๑๘	๐.๖๙	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๐๔	๐.๗๕	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๐๓	๐.๖๘	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D.๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมาก คือ ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D.๐.๖๙) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D.๐.๗๕) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D.๐.๗๒) โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D.๐.๕๖) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๑๒.๐๐	๖๘.๐๐	๒๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๖.๐๐	๔๘.๐๐	๒๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร	๓๔.๐๐	๕๐.๐๐	๑๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๘.๐๐	๕๐.๐๐	๒๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๕.๐๐	๕๔.๐๐	๒๐.๕๐	๐.๕๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ และน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ข้อ ๓ ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

๔.๗.๓ ตำบลปงแสนทอง

๑) โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกาดใต้ หมู่ที่ ๗ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๑๘	๓๖
	หญิง	๓๒	๖๔
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	๒๐-๓๐ ปี	๗	๑๔
	๓๑-๔๐ ปี	๙	๑๘
	๔๑-๕๐ ปี	๒๓	๔๖
	๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	-	-
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๑๖	๓๒
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๒	๒๔
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๓	๒๖
	ปริญญาตรี	๙	๑๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก			
	รับราชการ	๒	๔
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๙	๑๘
	ธุรกิจส่วนตัว	๙	๑๘
	รับจ้าง	๒๐	๔๐
	นักเรียน/นักศึกษา	-	-
	เกษตรกร	๑๐	๒๐
	อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่			
	น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
	๕ปี - ๑๕ ปี	๑๑	๒๒
	๑๖ปี - ๒๕ ปี	๒๖	๕๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ (ต่อ)		
๒๖ปี – ๓๕ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า๓๕ปี	-	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๒คน คิดเป็นร้อยละ๖๔.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ช่วงอายุ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐และระดับปริญญาตรี จำนวน๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ๔๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ เกษตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐อาชีพเอกชน/วิสาหกิจและธุรกิจส่วนตัว มีสัดส่วนเท่ากันจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐และอาชีพรับราชการ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่๑๖-๒๕ ปี จำนวน๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ – ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ – ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ – ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ – ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ – ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๒๐	๐.๖๗	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๔	๐.๔๖	มาก
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๔.๑๘	๐.๕๖	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๑๐	๐.๕๔	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๑๐	๐.๕๕	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๖๗) รองลงมาได้แก่ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D.๐.๕๖) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๔) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลากำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D.๐.๔๖) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓๔.๐๐	๕๒.๐๐	๑๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๘.๐๐	๗๘.๐๐	๑๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๒๖.๐๐	๖๖.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๐.๐๐	๗๐.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๒.๐๐	๖๖.๕๐	๑๑.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๓ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

๒) โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านปากกล้วย (สายหลัก) หมู่ที่ ๔ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๔	๔๘
หญิง	๒๖	๕๒
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑	๒
๒๐-๓๐ ปี	๑๐	๒๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๓๔
๔๑-๕๐ ปี	๘	๑๖
๕๑-๖๐ ปี	๖	๑๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๑๖
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๓	๒๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๔	๒๘
อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๗	๑๔
ปริญญาตรี	๑๔	๒๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๒	๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ	-	-
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๕	๓๐
รับจ้าง	๑๐	๒๐
นักเรียน/นักศึกษา	๗	๑๔
เกษตรกร	๑๐	๒๐
อื่นๆ	๑	๒
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี – ๑๕ ปี	๗	๑๔
๑๖ ปี – ๒๕ ปี	๑๑	๒๒
๒๖ ปี – ๓๕ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๙	๓๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี และมากกว่า ๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และช่วงอายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ประถมศึกษาระดับ จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้าง และอาชีพเกษตรกร มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพเอกชน/วิสาหกิจและนักเรียน/นักศึกษา มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และอาชีพอื่นๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ และ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๑๖	๐.๕๐	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๐๒	๐.๔๗	มาก
๓	การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน	๔.๐๒	๐.๖๒	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๒๐	๐.๔๙	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๑๐	๐.๕๒	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๔๙) รองลงมาได้แก่ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D.๐.๖๐) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการระบายน้ำท่วมขังในชุมชน มีสัดส่วนเท่ากัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D.๐.๖๒) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๒๒.๐๐	๗๒.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๒.๐๐	๗๘.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน	๒๐.๐๐	๖๒.๐๐	๑๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๔.๐๐	๗๒.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๑๙.๕๐	๗๑.๐๐	๙.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๓ การระบายน้ำท่วมขังในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

๓) โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีตภายในชุมชนบ้านทุ่งกุด้าย ตั้งแต่ป้ายชุมชนเข้าไปภายในชุมชน หมู่ที่ ๖ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖
หญิง	๒๗	๕๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๓๐ ปี	๙	๑๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๒๖

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ต่อ)		
๔๑-๕๐ ปี	๑๒	๒๔
๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๕	๑๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖	๓๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๘	๑๖
ปริญญาตรี	๑๕	๓๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๙	๑๘
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๒๖
รับจ้าง	๑๑	๒๒
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๘
เกษตรกร	๑๒	๒๔
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี – ๑๕ ปี	๔	๘
๑๖ ปี – ๒๕ ปี	๑๔	๒๘
๒๖ ปี – ๓๕ ปี	๑๓	๒๖
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๙	๓๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี

จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ เกษตรจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ อาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ และอาชีพรับราชการ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๓๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๐	๐.๕๐	มาก
๓	ความสะอาดปลอดภัยในการสัญจร	๔.๐๐	๐.๖๐	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๑๘	๐.๔๓	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๑๕	๐.๕๑	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D.๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D.๐.๕๑) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘(S.D.๐.๔๓) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D.๐.๕๐) ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D.๐.๖๐) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓๔.๐๐	๖๔.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๑๘.๐๐	๗๔.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร	๑๘.๐๐	๖๔.๐๐	๑๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๐.๐๐	๗๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๒.๕๐	๗๐.๐๐	๗.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๓ ความสะดวกปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔) โครงการขยายเขตประปา ภายในชุมชนบ้านมงคลกาญจน์ หมู่ที่ ๘ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘	๓๖
หญิง	๓๒	๖๔
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
๒๐-๓๐ ปี	๗	๑๔
๓๑-๔๐ ปี	๑๓	๒๖
๔๑-๕๐ ปี	๗	๑๔
๕๑-๖๐ ปี	๑๒	๒๔
มากกว่า ๖๐ ปี	๙	๑๘
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๘	๓๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๓	๒๖
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒	๔
ปริญญาตรี	๑๗	๓๔
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๗	๑๔
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๔	๒๘
รับจ้าง	๖	๑๒
นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐
เกษตรกร	๑๖	๓๒
อื่นๆ	๑	๒
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	๒	๔
๕ ปี - ๑๕ ปี	๓	๖
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๑๔	๒๘
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๑๐	๒๐
มากกว่า ๓๕ ปี	๒๑	๔๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี และ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา ได้แก่ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐ อาชีพ เอกชน/วิสาหกิจ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ อาชีพรับจ้างจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพรับราชการ และอื่นๆ มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และ น้อยกว่า ๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตประปา

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย
ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๓๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๔๕	มาก
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๔.๒๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๓๔	๐.๔๗	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๗	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตประปา ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D.๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D.๐.๔๗) รองลงมาได้แก่ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D.๐.๔๖) ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D.๐.๕๙)การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๔๕) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓๐.๐๐	๗๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒.๐๐	๗๖.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ	๓๒.๐๐	๖๐.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๓๔.๐๐	๖๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๙.๕๐	๖๘.๐๐	๒.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตประปา มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ข้อ ๓ ปริมาณน้ำประปามีใช้เพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับ

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ๓๔.๐๐ ตามลำดับ

๔.๗.๔ ตำบลกล้วยแพะ

๑) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในบ้านกล้วยห้วยฝาย บริเวณฌาปนสถาน บ้านกล้วยห้วยฝาย หมู่ที่ ๔ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน๕๐คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๒๒	๔๔
	หญิง	๒๘	๕๖
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
	๒๐-๓๐ ปี	๘	๑๖
	๓๑-๔๐ ปี	๑๔	๒๘
	๔๑-๕๐ ปี	๘	๑๖
	๕๑-๖๐ ปี	๑๑	๒๒
	มากกว่า ๖๐ ปี	๙	๑๘
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๒๑	๔๒
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
	อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๕	๑๐
	ปริญญาตรี	๑๓	๒๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อาชีพหลัก			
	รับราชการ	๑	๒
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๐	๒๐
	รับจ้าง	๑๓	๒๖
	นักเรียน/นักศึกษา	๕	๑๐
	เกษตรกร	๑๒	๒๔
	อื่นๆ	๑	๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี – ๑๕ ปี	๕	๑๐
๑๖ ปี – ๒๕ ปี	๑๒	๒๔
๒๖ ปี – ๓๕ ปี	๑๔	๒๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ปี และ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับอนุปริญญา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างจำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมา ได้แก่อาชีพเกษตรกรจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ อาชีพเอกชน/วิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐นักเรียน/นักศึกษา จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพรับราชการ และอื่นๆมีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๒๖-๓๕ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ๑๖-๓๕ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐และ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๓๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม)	๔.๓๔	๐.๖๕	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๓๐	๐.๕๐	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๓๑	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D.๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D.๐.๖๕) รองลงมาได้แก่ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D.๐.๕๑) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D.๐.๕๐) และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D.๐.๔๙) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓๔.๐๐	๖๔.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๐.๐๐	๖๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม)	๔๔.๐๐	๔๖.๐๐	๑๐.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๓๒.๐๐	๖๖.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๕.๐๐	๖๑.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ข้อ ๓ การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๒) โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านกล้วยกลาง หมู่ที่ ๕ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	๒๒	๔๔
	หญิง	๒๘	๕๖
อายุ			
	ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๔
	๒๐-๓๐ ปี	๘	๑๖
	๓๑-๔๐ ปี	๑๗	๓๔
	๔๑-๕๐ ปี	๑๐	๒๐
	๕๑-๖๐ ปี	๑๐	๒๐
	มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๖
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา	๑๒	๒๔
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๗	๑๔
	อนุปริญญา/ปวท/ปวส.	๑๒	๒๔
	ปริญญาตรี	๑๔	๒๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖
	อื่นๆ	๒	๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๗	๑๔
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๓	๒๖
รับจ้าง	๑๒	๒๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
เกษตรกร	๖	๑๒
อื่นๆ	๓	๖
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี - ๑๕ ปี	๒	๔
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๑๒	๒๔
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๒๒	๔๔
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๔	๒๘

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และเพศชาย จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี และช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ช่วงอายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และช่วงอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับประถมศึกษา และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และระดับอื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ อาชีพรับจ้างจำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อาชีพเอกชน/วิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพข้าราชการ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ อาชีพเกษตรกร จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อาชีพอื่นๆ จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และนักเรียน/นักศึกษา ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ – ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ – ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ – ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ – ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ – ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๐๖	๐.๔๖	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑๖	๐.๕๐	มาก
๓	การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม)	๔.๓๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๓๒	๐.๕๕	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๓	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D.๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D.๐.๕๓) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (S.D.๐.๕๕) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D.๐.๕๐) โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D.๐.๔๖) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๑๔.๐๐	๗๘.๐๐	๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๒.๐๐	๗๒.๐๐	๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม)	๔๐.๐๐	๕๘.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๓๖.๐๐	๖๐.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๒๘.๐๐	๖๗.๐๐	๕.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๓ การใช้ประโยชน์ของชุมชน (สถานที่ประชุม/ทำกิจกรรม) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ตามลำดับ

๓) โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยหลวง หมู่ที่ ๑ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๕	๕๐
หญิง	๒๕	๕๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๒๐-๓๐ ปี	๔	๘
๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๑๕	๓๐
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๒
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๑	๒๒
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๘	๓๖
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๑๓	๒๖
ปริญญาตรี	๗	๑๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๑	๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๑๘	๓๖
รับจ้าง	๑๘	๓๖
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
เกษตรกร	๕	๑๐
อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ ปี - ๑๕ ปี	๑๐	๒๐
๑๖ ปี - ๒๕ ปี	๑๕	๓๐
๒๖ ปี - ๓๕ ปี	๙	๑๘
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๖	๓๒

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ และ
เพศหญิง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี และช่วงอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากันจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ และช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ระดับประถมศึกษาจำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๐ ปริญญาตรี จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง มีสัดส่วนเท่ากันจำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ รองลงมาได้แก่ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ เกษตรจำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และอาชีพรับราชการ มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งเคเบิลไฟฟ้าสาธารณะ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓.๕๔	๐.๖๑	มาก
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๔๔	๐.๖๔	มาก
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๓.๕๒	๐.๖๗	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๓.๖๖	๐.๖๘	มาก
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓.๕๔	๐.๖๕	มาก

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D.๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D.๐.๖๘) รองลงมาได้แก่ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D.๐.๖๑) ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๒ (S.D.๐.๖๗) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๔๔ (S.D.๐.๖๔) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๖.๐๐	๔๒.๐๐	๕๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๐๐	๔๐.๐๐	๕๒.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๑๐.๐๐	๓๒.๐๐	๕๘.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๑๒.๐๐	๔๒.๐๐	๔๖.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๘.๐๐	๓๙.๐๐	๕๒.๐๐	๑.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มาก คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๓ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

๔) โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยม่วง หมู่ที่ ๓ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๕๐ คน ผลการแสดงความพึงพอใจต่อการดำเนินการโครงการมีดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๗	๕๔
หญิง	๒๓	๔๖
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐-๓๐ ปี	๑๐	๒๐
๓๑-๔๐ ปี	๑๕	๓๐
๔๑-๕๐ ปี	๙	๑๘
๕๑-๖๐ ปี	๑๕	๓๐
มากกว่า ๖๐ ปี	๑	๒
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๙	๑๘
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๐	๒๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๙	๑๘
ปริญญาตรี	๑๙	๓๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๓	๖
อาชีพหลัก		
รับราชการ	๖	๑๒
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	๘	๑๖
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๔๐
รับจ้าง	๑๒	๒๔
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๒
เกษตรกร	๓	๖
อื่นๆ	-	-
ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่		
น้อยกว่า ๕ ปี	-	-
๕ปี - ๑๕ ปี	๑๒	๒๔
๑๖ปี - ๒๕ ปี	๑๓	๒๖
๒๖ปี - ๓๕ ปี	๘	๑๖
มากกว่า ๓๕ ปี	๑๗	๓๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ

ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ และ เพศหญิงจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐

อายุ

ประชาชนส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี และอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ช่วงอายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ ช่วงอายุ ๒๐-๓๐ ปี และช่วงอายุ มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ระดับ ประถมศึกษา และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีสัดส่วนเท่ากัน จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ ตามลำดับ

อาชีพหลัก

ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา ได้แก่อาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ อาชีพเอกชน/วิสาหกิจ จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ อาชีพรับราชการ จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ อาชีพ เกษตร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๐ และนักเรียน/นักศึกษา ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ประชาชนส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่มากกว่า ๓๕ ปี จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ รองลงมาได้แก่ ๑๖-๒๕ ปี จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ๕-๑๕ ปี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๒๔.๐๐ และ ๒๖-๓๕ ปี จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐาน ประเภท โครงการขยายเขต ไฟฟ้าพร้อมติดตั้งเคเบิลไฟฟ้าสาธารณะ

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ๑ - ๕ โดยแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจดังนี้

๔.๒๑ - ๕.๐๐ = มากที่สุด

๓.๔๑ - ๔.๒๐ = มาก

๒.๖๑ - ๓.๔๐ = ปานกลาง

๑.๘๑ - ๒.๖๐ = น้อย

ต่ำกว่า ๑.๘ = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๔.๓๔	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๐	๐.๔๙	มาก
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๔.๒๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๔.๒๖	๐.๔๘	มากที่สุด
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๔.๒๕	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภาพรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D.๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด คือ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D.๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D.๐.๔๘) ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D.๐.๖๔) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D.๐.๔๙) ตามลำดับ

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑	โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน	๓๘.๐๐	๕๘.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๒	การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๔.๐๐	๗๒.๐๐	๔.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๓	ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร	๓๔.๐๐	๕๔.๐๐	๑๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
๔	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม	๒๘.๐๐	๗๐.๐๐	๒.๐๐	๐.๐๐	๐.๐๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๑.๐๐	๖๓.๕๐	๕.๕๐	๐.๐๐	๐.๐๐

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างด้านพื้นฐานประเภท โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลประเมินเฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๐ โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ ข้อ ๑ โครงการนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในชุมชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๒ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ระดับ

ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ ข้อ ๓ ไฟฟ้าสาธารณะมีความเพียงพอต่อความปลอดภัยในการสัญจร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ข้อ ๔ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานในภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

บทที่ ๕

สรุป วิเคราะห์ และเสนอแนะ

การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร พ.ศ.๒๕๖๑ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ ๑) เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการท้องถิ่นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ซึ่งจะช่วยตอบสนองภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เป็นข้อมูลสำหรับเร่งรัด ปรับปรุง แก้ไข ข้อบกพร่องของการดำเนินงาน โครงการ การยกเลิกโครงการที่ไม่เหมาะสมหรือหมดความจำเป็นของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ๒) เพื่อทราบถึงสถานการณ์ภาพการบริหารการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๓) เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของปฏิบัติงานตาม โครงการของ สำนัก/กองต่าง ๆ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และ ๔) เพื่อประเมินผลและตรวจสอบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองเขลางค์นครต่อผลการดำเนินงาน ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ของเทศบาลเมืองเขลางค์นครว่าอยู่ระดับใด โดยยึดกรอบของแผนยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้านคือ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะ และพัฒนาระบบผังเมืองยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคมยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตรโดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชนและยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ตารางที่ ๕.๑ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๖ ยุทธศาสตร์
ดังนี้

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
๑	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภค พัฒนาระบบ การบริการสาธารณะแก่ชุมชนพัฒนาระบบผังเมืองและการพัฒนาตามผังเมือง	๗.๕๒	๑.๓๑	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
๒	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ด้านการพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การพัฒนาคุณภาพเด็กปฐมวัยอย่างเป็นองค์รวมพัฒนาเด็กและเยาวชน สู้ความมั่นคง แข็งแรงดีมีสุขและสร้างสรรค์ พัฒนาผู้สูงอายุให้มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม มีคุณภาพ มีคุณค่า สามารถปรับตัวเท่ากับการเปลี่ยนแปลง สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และส่งเสริม การเรียนรู้ให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้ที่หลากหลาย	๗.๕๗	๑.๒๙	มาก
๓	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชน เพื่อความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม แนวทางการพัฒนาส่งเสริมประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการองค์กรให้มีความแข็งแรง มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรมทางวิชาชีพและมีความรับผิดชอบต่อ ภายใต้อัตลักษณ์ธรรมาภิบาล ส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกระดับ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและความเป็นพลเมืองที่ดีในระบอบประชาธิปไตยและวัฒนธรรมประชาธิปไตย พัฒนาศักยภาพของเทศบาลเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน	๗.๕๒	๑.๕๒	มาก
๔	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าให้สินค้าเกษตร แนวทางการพัฒนา ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตภาคเกษตรทั้งระบบ และเพิ่มขีดความสามารถของภาคเกษตรให้เข้มแข็งและยั่งยืน ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรทางการเกษตรและการบริหารจัดการ ส่งเสริมความเข้มแข็งและสร้างกลุ่ม เครือข่ายละสถาบันทางการเกษตรส่งเสริมพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเกษตรกร	๗.๕๒	๑.๔๓	มาก
๕	ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน แนวทางการพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชุมชนฐานรากบนพื้นฐานความรู้ ความคิดสร้างสรรค์และภูมิปัญญาท้องถิ่นพัฒนาระบบการท่องเที่ยวและเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพของการท่องเที่ยวในระดับชุมชน ส่งเสริมกระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมและกระบวนการสร้างธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์แห่งวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่ พัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างความเข้มแข็งของชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สร้างเสริมสุขภาพของคนในชุมชนอย่างเป็นองค์รวมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบและบูรณาการในทุกระดับ เพิ่มประสิทธิภาพการแก้ไข และป้องกันปัญหาเสพติดในชุมชน เตรียมความ	๗.๔๕	๑.๔๕	มาก

ที่	ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปล ผล
	พร้อมและเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
๖	ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทาง การพัฒนา อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่ม ขีดความสามารถและศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง ในการดูแลรักษาคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศของชุมชน เพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดการขยะและน้ำเสียในชุมชน ปรับปรุงภูมิทัศน์และ พัฒนาระบบการบำรุงรักษาภูมิทัศน์ของเมืองอย่างยั่งยืนและส่งเสริม สนับสนุนการเพิ่มพื้นที่สีเขียวบริการสาธารณะในชุมชน	๗.๕๖	๑.๔๙	มาก
	ภาพรวม	๗.๕๒	๑.๔๒	มาก

จากผลการศึกษาความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นครของ
ยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง
เขลางค์นคร โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๗.๕๒
(S.D.๑.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๒๐ เมื่อจำแนกความพึงพอใจเป็นรายยุทธศาสตร์ พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจมากที่สุด คือยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่าง
ยั่งยืน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๗ (S.D.๑.๒๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๖
การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย
๖.๕๖ (S.D.๑.๔๙) ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและพัฒนา
ระบบผังเมือง ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อ
ความมั่นคง และเป็นธรรมในสังคม และยุทธศาสตร์ที่ ๔ ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้าง
ความเข้มแข็งของภาคเกษตร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๕๒
(S.D.๑.๓๑, ๑.๕๒, ๑.๔๓) ส่วนยุทธศาสตร์ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำสุด คือยุทธศาสตร์ที่ ๕
การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๗.๔๕(S.D.๑.๔๕) ตามลำดับ

๑) เปรียบเทียบผลการประเมินต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีประเด็น
ทั้งหมด ๘ ประเด็น ได้แก่

- ๑) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
- ๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
- ๓) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม
- ๔) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
- ๕) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

๖) การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด

๗) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น

๘) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ และยุทธศาสตร์ที่ ๑ รองลงมาคือ ประเด็นผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ และยุทธศาสตร์ที่ ๖ และประเด็นมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ และยุทธศาสตร์ที่ ๑

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร เมื่อเปรียบเทียบแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ และยุทธศาสตร์ที่ ๓ และยุทธศาสตร์ที่ ๑

เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินงานซึ่งได้วิเคราะห์จากผลการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นครในประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีประชาชนจะมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวต่อการดำเนินงาน ๔ ยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่า เทศบาลเมืองเขลางค์นครได้ให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มีการเปิดโอกาสให้กับประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดโครงการและกิจกรรมแต่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับ ประเด็นด้านประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จะเห็นได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจน้อยมากต่อประเด็นดังกล่าวถึง ๖ ยุทธศาสตร์ ซึ่งเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับจากการดำเนินงานตามรายยุทธศาสตร์ให้มากขึ้น และในการดำเนินโครงการควรคำนึงถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน ตลอดจนประโยชน์ที่ประชาชนพึงได้รับให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเพิ่มมากขึ้น

๒) เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนา

เทศบาลของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาลของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีประเด็นทั้งหมด ๙ ประเด็นได้แก่

๑) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม

๒) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม

๓) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

๔) การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ

๕) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

๖) การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด

- ๓) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น
- ๔) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- ๕) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ผลประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่ามีประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ รองลงมาคือ ประเด็นการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๕ และยุทธศาสตร์ที่ ๓

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมของการดำเนินการพัฒนาเทศบาล เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นการมี การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ ๕ และยุทธศาสตร์ที่ ๔

เมื่อพิจารณาจากผลการดำเนินงานซึ่งได้วิเคราะห์จากผลการศึกษา ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในประเด็นคือมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ซึ่งมีประชาชนจะมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวต่อการดำเนินงานดังกล่าว ๔ ยุทธศาสตร์ แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรมผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ และประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประเด็นการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน จำนวน ๒ ยุทธศาสตร์ รองลงมาคือ ประเด็นการดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด จำนวน ๒ ยุทธศาสตร์ ประเด็นประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม จำนวน ๑ ยุทธศาสตร์ และประเด็นผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น จำนวน ๑ ยุทธศาสตร์ ดังนั้นเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ควรเปิดให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการและกิจกรรมเพิ่มมากขึ้นและควรดำเนินกิจกรรมโครงการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ และในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมควรคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

๒. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร แยกเป็นรายตำบล

๑. ตำบลพระบาท

- ๑.๑ โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านโทกหัวช้าง หมู่ที่ ๓ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
- ๑.๒ โครงการปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลต์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้านหนองห้าตะวันออก ตั้งแต่สะพานข้ามคลองส่งน้ำชลประทาน หมู่ที่ ๗ ตำบลพระบาท ถึงบริเวณ

หน้าวัดพระบาท ชุมชนบ้านหนองปล้อง หมู่ที่ ๕ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D.๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๑.๓ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชน
อ้อมเย็นบ้านผาลาด หมู่ที่ ๔ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๘
(S.D.๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๑.๔ โครงการก่อสร้างถนนพาราเอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชนบ้าน
หัวทุ่งสามัคคี หมู่ที่ ๘ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕
(S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๒. ตำบลชมพู

๒.๑ โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้าน
ศรีหมวดเกล้า ๒ ซอย ๔, ๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒
(S.D.๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะภายในชุมชน
บ้านหนองยาง หมู่ที่ ๘ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D.๐.๕๘)
คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๒.๓ โครงการขยายเขตประปาภายในชุมชนบ้านหนองหัวหงอก หมู่ที่ ๙ ตำบล
ชมพู อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D.๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๒.๔ โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชน
บ้านต้า ซอย ๗, ซอย ๘, ซอย ๙, ซอย ๑๐, ซอย ๑๑ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลชมพู อำเภอเมือง จังหวัด
ลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D.๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๓. ตำบลปงแสนทอง

๓.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชน
บ้านกาดใต้ หมู่ที่ ๗ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐
(S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๒ โครงการก่อสร้างระบบระบายน้ำคอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้าน
ปากกล้วย (สายหลัก) หมู่ที่ ๔ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐
(S.D.๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๓.๓ โครงการก่อสร้างปรับปรุงถนนเดิมด้วยแอสฟัลท์ติกคอนกรีต ภายในชุมชน
บ้านทุ่งกูด้าย ตั้งแต่ป้ายชุมชนเข้าไปภายในชุมชน หมู่ที่ ๖ ตำบลปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัด
ลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๓.๔ โครงการขยายเขตประปา ภายในชุมชนบ้านมงคลกาญจน์ หมู่ที่ ๘ ตำบล
ปงแสนทอง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D.๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔. ตำบลกล้วยแพะ

๔.๑ โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในบ้านกล้วยหัวฝาย บริเวณฉาปนสถาน บ้านกล้วยหัวฝาย หมู่ที่ ๔ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๔.๒ โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์คอนกรีตเสริมเหล็ก ภายในชุมชนบ้านกล้วยกลาง หมู่ที่ ๕ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๔.๓ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยหลวง หมู่ที่ ๑ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๔.๔ โครงการขยายเขตไฟฟ้าพร้อมติดตั้งโคมไฟฟ้าสาธารณะ ภายในชุมชนบ้านกล้วยม่วงหมู่ที่ ๓ ตำบลกล้วยแพะ อำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๓. ข้อเสนอแนะ

๓.๑ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ข้อเสนอแนะในส่วนนี้เป็นข้อเสนอแนะเดิมเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมาซึ่งประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. เทศบาลเมืองเขลางค์นครควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงสภาพถนนให้อยู่ในสภาพดี ทำการติดตั้งไฟฟ้าให้เพียงพอ ตลอดจนทำการปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าตามถนนหลักและถนนภายในซอยต่างๆให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ใช้งานได้ดี และควรเพิ่มจุดติดตั้งไฟฟ้าในบริเวณซอยที่ค่อนข้างอันตรายหรือตามมุมอับ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและป้องกันการเกิดอาชญากรรม

๒. เทศบาลเมืองเขลางค์นครควรดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำเป็นประจำและจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บขยะมูลฝอยออกจากท่อระบายน้ำโดยเฉพาะในช่วงฤดูฝนหรือช่วงมีฝนตกเพื่อป้องกันไม่ให้น้ำท่วมขัง

๓. เทศบาลเมืองเขลางค์นครควรมีการปรับปรุงสภาพถนนให้อยู่ในสภาพดี จัดลำดับความสำคัญของถนนที่จะทำการปรับปรุงซ่อมแซม ตลอดจนบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปาส่วนภูมิภาค และองค์การโทรศัพท์ ฯ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๔. เทศบาลควรมีการจัดระเบียบการติดตั้งป้ายโฆษณาต่างๆให้เหมาะสม และควรมีการตรวจสอบ การติดตั้งป้ายโฆษณา เพื่อไม่ให้กีดขวางเส้นทางการจราจร และเพื่อป้องกันอุบัติเหตุป้ายหักโค่นหรือล้มทับบ้านเรือน

๕. เทศบาลควรมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดระเบียบสถานบันเทิง ผับ บาร์ ร้านเหล้า ให้มีความเหมาะสมและควรมีการตรวจสอบระยะเวลาในการเปิดให้บริการของ

สถาบันบัณฑิต เพื่อให้บริการตามช่วงที่กฎหมายกำหนด และมีการตรวจสอบการให้บริการสำหรับเยาวชนที่อายุต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด

๖. เทศบาลควรมีการปรับปรุงและจัดระเบียบทางเท้า ไม่ให้มีการขายของกีดขวางทางเดินเท้า และควรเพิ่มช่องทางการจราจรสำหรับจักรยาน

๗. เทศบาลควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอและเหมาะสมกับเด็กและเยาวชน ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุไว้ในสวนสาธารณะของเทศบาล รวมทั้งควรจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องออกกำลังกายให้อยู่ในสภาพแข็งแรง ปลอดภัยอยู่เสมอ

๘. เทศบาลควรเพิ่มการให้บริการต่างๆให้เป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งทำให้การบริการของเทศบาลมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

๙. เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณของเทศบาลให้ประชาชนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

๑๐. เทศบาลควรให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเพื่อเทศบาลจะได้นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวไปดำเนินการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑๑. เทศบาลควรจัดทำสถานที่จอดรถสำหรับติดต่อราชการให้เพียงพอพร้อมติดป้ายบอกทางเข้า-ออกให้ชัดเจน และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแลและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่นำรถมาจอดเพื่อติดต่อราชการกับเทศบาล

๑๒. เทศบาลควรเพิ่มการติดตั้งกล้อง CCTV ให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาลรวมทั้งควรมีการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชนที่ได้ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อเป็นการช่วยกันรักษาความปลอดภัยให้กับประชาชน

๑๓. เทศบาลควรมีจุดตั้งวางเอกสาร วารสาร แผ่นพับสำหรับประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเทศบาลโดยอาจจะจัดทำกล่องสำหรับวางเอกสารประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ หรือฝากไว้ตามเคาน์เตอร์บริการในจุดต่างๆตามแหล่งท่องเที่ยว

๑๔. เทศบาลควรปรับเปลี่ยนรูปแบบประชาสัมพันธ์จากเดิมที่เน้นการประชาสัมพันธ์โดยใช้ป้ายผ้าหรือป้ายไว้นิลไปเป็นการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล, Facebook ที่เป็นทางการของเทศบาล หรือ Line เพื่อลดจำนวนป้ายผ้าหรือป้ายไว้นิลตามแยกต่างๆซึ่งบดบังทัศนวิสัยในการจราจร

๑๕. เทศบาลควรรับฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนในชุมชนเพื่อจะได้จัดโครงการที่สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของชุมชนได้

๑๖. เทศบาลควรลงพื้นที่ตรวจตราบริเวณตลาดสด ตลาดนัด ซึ่งบางครั้งมีการจอดรถหรือวางสินค้าจำหน่ายบริเวณทางเท้า ทำให้การจราจรไม่สะดวกโดยเฉพาะบริเวณตลาดกาดเมฆและบริเวณตลาดนัดวันอังคารหน้ามหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

๑๗. เทศบาลควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตั้งสัญญาณไฟจราจรในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น

๑๘. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลควรตระหนักถึงการให้บริการประชาชนในทุกภารกิจของเทศบาลเพื่อให้การให้บริการกับประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

๓.๒ ข้อเสนอแนะต่อกระบวนการวางแผนการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการแผนงานโครงการการดำเนินงานและการติดตามผลมีดังนี้

๑. เทศบาลเมืองเขลางค์นครควรมีการนำผลการประเมินในระยะ ๕ ปีมาทบทวนถึงข้อเสนอแนะทั้งหมด แล้วนำมาจัดประเภทข้อเสนอแนะในส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการตามลำดับความสำคัญ แล้วมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการและรายงานผลการดำเนินการเป็นระยะ

๒. ควรให้กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ในชุมชนมีบทบาทตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมดำเนินการ ร่วมลงมือปฏิบัติจริงและร่วมประเมินผล โดยอาจกำหนดให้แต่ละกองงานมีโครงการดังกล่าวอย่างน้อย ๑ โครงการในระยะเริ่มต้น และขยายผลออกในแต่ละปี ซึ่งแม้โครงการลักษณะนี้จะมีความยุ่งยากในการดำเนินการ แต่จะช่วยสร้างการมีส่วนร่วมให้กับคนในชุมชนได้เป็นลำดับ

๒. ควรออกแบบกิจกรรมการดำเนินงานที่ต่อบัณฑิตประสงค์โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพหรือความสามารถของผู้เข้าร่วมโครงการให้มากขึ้น

๓. ทุกกองงานควรเพิ่มเติมโครงการใหม่ ๆ ให้แตกต่างจากปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะโครงการที่ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างศักยภาพกลุ่มคนในชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองและช่วยเหลือตนเองได้มากขึ้นและมากกว่าการจัดสรรเพียงเงินช่วยเหลือ

๔. ในการจัดทำแผนของเทศบาลซึ่งได้ข้อมูลจากการรับฟังความคิดของผู้นำชุมชนหรือผู้นำในกลุ่มต่าง ๆ นั้น ควรเพิ่มเติมส่วนผลสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง อันจะนำมาสู่การกำหนดแผนงานและโครงการของเทศบาลที่มีประโยชน์ต่อประชาชน ชุมชน และสังคม

๕. ควรมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการ ตลอดจนต้องประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้ประชาชนในชุมชนที่เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงความคืบหน้าของการดำเนินโครงการต่าง ๆ

๓.๓ ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร

๑. แผนเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ตัวชี้วัด โครงการ/กิจกรรม/ผลผลิต ผลสัมฤทธิ์ ตลอดจนปัญหา/อุปสรรคที่สะท้อนไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างจริงจัง

๒. ควรมีการทบทวนวิสัยทัศน์และพันธกิจด้วยการวิเคราะห์ค่าต่างๆในวิสัยทัศน์และพันธกิจที่บรรลุผลและยังไม่บรรลุผลโดยนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายการพัฒนาในระยะต่อไป

๓. ควรมีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ต้องการของเทศบาลในแต่ละปี แล้วประกาศเป็นนโยบายสาธารณะและกำหนดเป็นวาระแห่งปีที่บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติให้บรรลุผล

๔. ควรมีการสร้างชุมชนต้นแบบที่ลักษณะเด่นแตกต่างกันไปในแต่ละชุมชน เช่น ต้นแบบด้านการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและพัฒนาอาชีพ ต้นแบบด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ต้นแบบด้าน

การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ต้นแบบด้านครอบครัวอบอุ่น เป็นต้น โดยจัดอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการเป็นตัวอย่างที่ดีในชุมชนของตนเองและเป็นตัวอย่างให้กับชุมชนอื่นๆ

๕. ให้ตัวแทนชุมชนเข้ามามีบทบาทในการบริหารโครงการ ตั้งแต่การวางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ ประเมินผล ตลอดจนร่วมรักษาผลของการดำเนินโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันมีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย และร่วมกันรับผิดชอบในสิ่งที่เป็นสาธารณสมบัติของชุมชน รวมทั้งสร้าง ความโปร่งใสให้กับการทำงานของเทศบาล เช่น ในการจัดทำโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ควรเป็นโครงการที่ริเริ่มโดยประชาชนอย่างแท้จริง

๖. เพิ่มการทำงานเชิงรุกด้วยการลงชุมชนร่วมกับข้าราชการให้มากขึ้นระหว่างดำเนินการดำเนินโครงการต่างๆ นอกเหนือจากการเข้าร่วมกิจกรรมเฉพาะพิธีเปิด-ปิดโครงการเท่านั้น

๗. กองงานต่างๆควรปรับบทบาทเป็นผู้บริหารโครงการมากกว่าผู้ดำเนินโครงการ โดยให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ สถาบันการศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญในชุมชนดำเนินการแทนส่วนเทศบาล ควรมีหน้าที่ในการติดตาม กำกับและประเมินผลการทำงาน

๘. กำหนดให้ทุกกองงานรายงานการนำผลการประเมินไปปฏิบัติทุกปี ทั้งในแง่การบรรลุยุทธศาสตร์ การพัฒนาองงานและการพัฒนาบุคลากรของกองงาน

๙. ค้นหาทุนทางวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้ทุนทางสังคมเหล่านี้มีบทบาทมากขึ้นผ่านกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลหรือส่งเสริมให้เป็นแกนนำในการถ่ายทอดภูมิความรู้สู่กลุ่มคนต่างๆ ในสถานที่และโอกาสต่างๆ เพื่อรองรับยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวและสืบสานประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่

๑๐. ควรมีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรีบแก้ไข และประกาศให้ประชาชนในเทศบาลได้รับทราบเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนตื่นตัวและช่วยกันแก้ปัญหาเร่งด่วนนั้น โดยเทศบาลต้องกำหนดแนวทาง มาตรการและกรอบระยะเวลาในการแก้ปัญหาเร่งด่วนอย่างชัดเจน

๑๑. ผู้บริหารสูงสุดควรชี้แจงนโยบายและทิศทางการทำงานในแต่ละปีงบประมาณให้ชัดเจน โดยทบทวนรูปแบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน รวมทั้งต้องตัดสินใจอย่างรอบคอบและรวดเร็ว

๑๒. ฝ่ายนิติบัญญัติกับฝ่ายบริหารควรมีการคานอำนาจกันตามหลักรัฐศาสตร์ เนื่องจากผู้บริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติของเทศบาลเป็นทีมเดียวกัน ทำให้การตรวจสอบที่เป็นอยู่อาจไม่สะท้อนผลการทำงานที่แท้จริง เพราะมีความเกรงใจกันมากเกินไป รวมทั้งยึดหลักวิถีวุฒิค่อนข้างมาก ดังนั้นสมาชิกสภาเทศบาลจึงต้องเป็น ผู้รอบรู้ มีวิสัยทัศน์ และมีจิตใจสำนึกในการช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง

๑๓. โครงการตามรายยุทธศาสตร์ที่ยังไม่ประสบความสำเร็จเทศบาลควรมีการค้นหาสาเหตุเชิงลึก โดยอาจจ้างหน่วยงานภายนอกมาช่วยดำเนินงานในลักษณะ Outsource รวมทั้งควรศึกษาปัญหาที่ส่งผลให้โครงการในรายยุทธศาสตร์ไม่ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากความขัดแย้งในชุมชน

๑๔. ควรพัฒนาให้เทศบาลเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization) สำหรับบุคลากรในเทศบาลเอง รวมถึงประชาชนและหน่วยงานภาคีเครือข่าย

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาบทบาทของผู้นำชุมชน

ข้อเสนอแนะในส่วนนี้เป็นข้อเสนอแนะเดิมเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา ดังนี้

๑. สร้างผู้นำชุมชนต้นแบบด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีของผู้นำชุมชนและเพื่อสร้างการปฏิบัติที่ดีด้านต่างๆ ให้กระจายและขยายออกไปเป็นลำดับ
๒. ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำชุมชนและให้การสนับสนุนรางวัล เพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีและส่งเสริมบทบาทผู้นำท้องถิ่นของชุมชน
๓. ควรให้ผู้นำชุมชนเข้ามาร่วมเป็นกรรมการในโครงการต่างๆ โดยพิจารณาตามความสามารถและความเหมาะสม เพื่อให้มีการนำโครงการลงสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
๔. จากปัญหาที่ชุมชนขาดความเข้าใจการทำงานของเทศบาล ผู้นำชุมชนควรแจ้งข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินโครงการต่างๆ ให้ชุมชนทราบอย่างต่อเนื่องด้วยสื่อทุกช่องทาง
๕. ผู้นำชุมชนควรชี้แจงการทำงานของเทศบาลให้ชุมชนรับรู้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือการแก้ไขปัญหาของชุมชน

๔. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการทำงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร จากคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล โดยมีแผนพัฒนาเทศบาล และแผนดำเนินงานประจำปี เป็นกรอบในการติดตามผลการดำเนินงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะทำการติดตามและประเมินผลในรอบปีของงบประมาณ เมื่อถึงสิ้นปีงบประมาณ พบว่ายังมีโครงการที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน ซึ่งโครงการดังกล่าวได้ทำการขออนุมัติกันเงินไว้เบิกในปีถัดไป ตามอำนาจของผู้อนุมัติ สำหรับการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเป็นการดำเนินการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินแผน รายงานผลและเสนอความคิดเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ ในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวันนับแต่วันรายงานผลและเสนอความคิดเห็นดังกล่าว และต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ดังนั้น ควรนำผลการดำเนินงานโครงการของปีงบประมาณที่ผ่านมา สรุปและรายงานให้คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลและสภาเทศบาลทราบถึงสถานะการดำเนินงาน ณ วันที่รายงานผลการติดตามและประเมินผลแผน ให้คณะกรรมการพัฒนาเทศบาลและสภาเทศบาลทราบ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.คู่มือการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแผนยุทธศาสตร์
แผนพัฒนาสามปี แผนปฏิบัติการและการติดตามประเมินผล.กรุงเทพฯ:กรมส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น,๒๕๔๘.
- จงบลิ้ง เกิดพิบูลย์.การศึกษาความต้องการและการให้บริการให้บริการสินค้าสาธารณะขององค์การบริหาร
ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่:ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตรคณะธุรกิจการเกษตร
มหาวิทยาลัยแม่โจ้,. ๒๕๔๘.
- จำเนียร จวงตระกูล. ๒๕๓๑.การประเมินผลการปฏิบัติงาน.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.
- เฉลิมพล เชื้อเย็น.ระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์สำหรับคณะเทคโนโลยี
สารสนเทศ.สารนิพนธ์ เทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,๒๕๔๘
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: กรมการปกครอง, ๒๕๓๙.
- ชูศักดิ์ เทียงตรง. ๒๕๒๘. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยคณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (๒๕๓๙).๑๐๐ ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทยพ.ศ.๒๔๔๐-๒๕๔๐.เชียงใหม่ภาควิชา
รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นฤมล อาจสาคร. ๒๕๒๘. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและทัศนคติของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์.(๒๕๔๗).หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ.กรุงเทพฯ:คณะนิติศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำทิพย์สิงห์ตาก้อง."การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลแบบธรรมรัฐ:ศึกษากรณีเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์จังหวัด
ฉะเชิงเทรา".วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัย
บูรพา., ๒๕๔๕
- นิยะดา ชุมหวงศ์. ๒๕๒๑. การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยคดีศึกษา
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ. การวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๒๗.
- ประเสริฐศักดิ์ บุตรสา."ความสอดคล้องของการจัดทำบริการสาธารณะกับความต้องการของประชาชน"
การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,๒๕๕๑.
- ประหยัด หงสทองคำ.การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพฯ: บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด, ๒๕๓๖.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การวิจัยประเมินผล.กรุงเทพฯ: การพิมพ์พระนคร, ๒๕๓๐.
- ผุสดีรุมาคม. การประเมินการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑.
- พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. ๒๕๒๓. ข่าวสารการเมืองของคนไทย. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พะยอม วงศ์สารศรี.องค์การและการจัดการ.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุภา จำกัด,๒๕๕๒.

- ไพรัช ตระการศิรินนท์. "การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลไชยปราการ อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๗". การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.
- ไพศาล หวังวานิช. ๒๕๔๓. เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการประเมินโครงการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (อัสสัมชัญ).
- ภัทรวิทย์ สอนคำ. ๒๕๔๖. "การรับรู้ของประชาชนในเขตเทศบาลต่อการจัดสรรงบประมาณของเทศบาลเมืองสวรรคโลก ในปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๕". การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มยุรี อนุมานราชธน. (๒๕๔๗). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด กระบวนการและการวิเคราะห์เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. การประเมินผลโครงการ: แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเพรส, ๒๕๓๙
- วุฒิสาร ตันไชย. บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. ๒๕๔๕. ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- เศกสรรค์ ยวงวิชัย และวีระศักดิ์ จารุชัยนิวัฒน์. ๒๕๕๑. "รายงานการวิจัยโครงการศึกษาศักยภาพภาวะผู้นำท้องถิ่นกรณีกิจการจังหวัดขอนแก่น" มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรินทร์, ๒๕๔๒
- สมพร แสงชัย. การวางแผนและโครงการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ๒๕๔๐.
- สมพร แสงชัย. การวางแผนและโครงการพัฒนา. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว. ๒๕๒๖. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรนราการพิมพ์.
- ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. คู่มือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์สามปี แผนปฏิบัติการ และการติดตามประเมินผล. กรุงเทพฯ: ส่วนแผนพัฒนาท้องถิ่น, ๒๕๔๘.
- สุภชัย ตรีเทศ. "การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนต่อการวางแผนพัฒนาเทศบาลเมืองชลบุรี". วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.
- สุวิมล ว่องวานิช. ๒๕๔๔. การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: วีทีซีคอมมิวนิเคชั่น .
- อารียา บุญเปลื้อง. ๒๕๔๙. "การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของผู้นำท้องถิ่นในอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ : เปรียบเทียบชาวไทยพื้นราบกับชาวไทยภูเขา". การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๒. (อัสสัมชัญ)

แบบรายงานผลแผนพัฒนาท้องถิ่นตามคู่มือ ฯ

แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี

แบบที่ ๑ แบบช่วยกำกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีโดยตนเอง

คำชี้แจง : แบบที่ ๑ เป็นแบบประเมินตนเองในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี โดยจะทำการประเมินและรายงาน
ทุก ๆ ครั้งหลังจากที่เทศบาลเมืองเขลางค์นครได้ประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปีแล้ว

ชื่อ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ประเด็นการประเมิน	มีการดำเนินงาน	ไม่มีการดำเนินงาน
ส่วนที่ ๑ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น		
๑. มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๒. มีการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อจัดทำ แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๓. มีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	✓	
๔. มีการจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๕. มีการจัดประชุมคณะกรรมการสนับสนุนแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๖. มีคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาท้องถิ่น สี่ปี	✓	
ส่วนที่ ๒ การจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี		
๗. มีการรวบรวมข้อมูลและปัญหาสำคัญของท้องถิ่นมาจัดทำ ฐานข้อมูล	✓	
๘. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน	✓	
๙. มีการวิเคราะห์ศักยภาพของท้องถิ่น (SWOT) เพื่อประเมิน สถานการณ์การพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๐. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่นที่ สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น	✓	
๑๑. มีการกำหนดวิสัยทัศน์และภารกิจหลักการพัฒนาท้องถิ่นที่ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด กลุ่มจังหวัด องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด	✓	
๑๒. มีการกำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	✓	
๑๓. มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาท้องถิ่น	✓	
๑๔. มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา	✓	
๑๕. มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กับ จังหวัดยุทธศาสตร์จังหวัด กลุ่มจังหวัด องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด	✓	
๑๖. มีการอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๑๗. มีการจัดทำบัญชีกลุ่มโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	
๑๘. มีการกำหนดรูปแบบการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี	✓	

แบบที่ ๒ แบบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำชี้แจง แบบที่ ๒ เป็นแบบติดตามตนเองโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แผน ๔ ปี โดยมีกำหนดระยะเวลาในการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุก ๆ ๓ เดือน เริ่มตั้งแต่สิ้นสุดการดำเนินงานในเดือนตุลาคม – ธันวาคม หรือไตรมาสที่ ๑

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
๒. รายงานผลการดำเนินงานไตรมาสที่
- (๑) ไตรมาสที่ ๑ (ตุลาคม – ธันวาคม)

(๒) ไตรมาสที่ ๒ (มกราคม – มีนาคม)

(๓) ไตรมาสที่ ๓ (เมษายน – มิถุนายน)

(๔) ไตรมาสที่ ๔ (กรกฎาคม – กันยายน)

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔)

๓. จำนวนโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ๔ ปี รวมฉบับเพิ่มเติม ครั้งที่ ๑ – ๔ และบัญชีแก้ไขและเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนา ฯ ฉบับที่ ๑ – ๕

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	ปีที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๑)		ปีที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๒)		ปีที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๓)		ปีที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๔)		รวม	
	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ
๑.ยุทธศาสตร์พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน การบริการสาธารณะและ พัฒนาระบบ ผังเมือง	๑๔๙	๓๖๕,๕๒๓,๒๐๐	๒๗	๑๐๔,๙๐๘,๑๐๐	๖	๓,๘๑๘,๐๐๐	๓	๑,๑๕๐,๐๐๐	๑๘๕	๔๗๕,๓๙๙,๓๐๐
๒.ยุทธศาสตร์การพัฒนา คนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน	๓๒	๒๓,๐๘๑,๘๘๘	๓๔	๑๖,๐๓๑,๐๒๘.๔๐	๓๑	๑๗,๐๔๖,๔๘๘	๓๑	๑๖,๙๑๖,๔๘๘	๑๒๘	๗๓,๐๗๕,๘๙๒.๔๐
๓.ยุทธศาสตร์เสริมสร้าง ความเข้มแข็งการบริหาร จัดการองค์กรและชุมชน เพื่อมั่นคงและเป็นธรรมใน สังคม	๔๓	๑๖,๖๖๖,๒๐๐	๔๒	๑๖,๔๙๓,๒๐๐	๔๐	๑๔,๓๐๔,๖๐๐	๓๘	๑๔,๘๔๙,๒๐๐	๑๖๓	๖๒,๓๑๓,๒๐๐
๔.ยุทธศาสตร์ด้านการ สนับสนุนส่งเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของภาค	๑๐	๗,๘๕๐,๐๐๐	๗	๓,๑๗๐,๐๐๐	๔	๒๗๕,๐๐๐	๓	๒๘๕,๐๐๐	๒๔	๑๑,๕๘๐,๐๐๐

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	ปีที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๖๑)		ปีที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๒)		ปีที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๓)		ปีที่ ๔ (พ.ศ.๒๕๖๔)		รวม	
	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ	โครงการ	งบประมาณ
เกษตรโดยการเพิ่ม ประสิทธิภาพและสร้าง มูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร										
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนา สังคม คุณภาพชีวิตและ ความเข้มแข็งของชุมชน	๕๕	๑๓๑,๘๙๘,๖๒๕	๕๓	๑๓๑,๗๘๒,๑๖๘	๕๒	๑๔๓,๓๘๑,๑๗๖	๔๘	๑๔๖,๔๖๑,๓๐๐	๒๐๘	๕๕๓,๕๒๓,๒๖๙
๖. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ พันพืชรพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๑๔	๓๒,๒๖๐,๐๐๐	๑๖	๔๑,๒๐๐,๐๐๐	๗	๑๐,๒๘๐,๐๐๐	๖	๑๐,๒๓๐,๐๐๐	๔๓	๙๓,๙๗๐,๐๐๐
รวม	๓๐๓	๕๗๗,๒๗๙,๙๑๓	๑๗๙	๓๑๓,๕๘๔,๔๙๖.๔๐	๑๔๐	๑๘๙,๑๐๕,๒๖๔	๑๒๙	๑๘๙,๘๙๑,๙๘๘	๗๕๑	๑,๒๖๙,๘๖๑,๖๖๑.๔๐

ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ปี พ.ศ. ๒๕๖๑

ยุทธศาสตร์ การพัฒนา	จำนวน โครงการ	การดำเนินงาน							
		ดำเนิน การแล้ว เสร็จ	ร้อยละ	ระหว่าง ดำเนิน การ	ร้อยละ	ยังไม่ได้ ดำเนิน การ	ร้อยละ	ยกเลิก	ร้อยละ
๑. ยุทธศาสตร์พัฒนา โครงสร้างพื้นฐานการบริการ สาธารณะและพัฒนาระบบ ผังเมือง	๘๐	๒๔	๓๐.๐๐	๒๘	๓๕.๐๐	๒๘	๓๕.๐๐	๐	๐
๒.ยุทธศาสตร์การพัฒนาคน สู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอด ชีวิต อย่างยั่งยืน	๒๖	๒๓	๘๘.๔๖	๑	๓.๘๕	๐	๐	๒	๗.๖๙
๓. ยุทธศาสตร์เสริมสร้าง ความเข้มแข็งการบริหาร จัดการองค์กรและชุมชน เพื่อกันคองและเป็นธรรมใน สังคม	๓๕	๒๖	๗๔.๒๙	๙	๒๕.๗๑	๐	๐	๐	๐
๔. ยุทธศาสตร์ด้านการ สนับสนุน ส่งเสริมสร้าง ความเข้มแข็งของภาค เกษตรโดยการเพิ่ม ประสิทธิภาพและสร้าง มูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร	๔	๒	๕๐.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๐	๐	๐	๐
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนา สังคม คุณภาพชีวิต และ ความเข้มแข็งของชุมชน	๔๔	๓๔	๗๗.๒๗	๑	๒.๒๗	๒	๔.๕๕	๗	๑๕.๙๑
๖. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ พันพุทธิยากรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๗	๓	๔๒.๘๖	๑	๑๔.๒๘	๓	๔๑.๘๖	๐	๐
รวม	๑๙๖	๑๑๒	๕๗.๑๔	๔๒	๒๑.๔๓	๓๓	๑๖.๘๔	๙	๔.๕๙

ส่วนที่ ๓ ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

[illegible]

แบบที่ ๓/๑ แบบประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์

คำชี้แจง : แบบที่ ๓/๑ เป็นแบบประเมินตนเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ และมีกำหนดระยะเวลาในการรายงานปีละ ๑ ครั้ง หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. ชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานเทศบาลเมืองเขลางค์นคร

๒. วัน/เดือน/ปีที่รายงาน ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

ส่วนที่ ๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนา และโครงการในปี ๒๕๖๑

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนา และจำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน และจำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวนโครงการ	
	จำนวนโครงการที่ปรากฏอยู่ในแผน	จำนวนโครงการที่ได้ปฏิบัติ
๑.ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง	๑๔๙	๘๐
๒.ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน	๓๒	๒๖
๓.ยุทธศาสตร์เสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อมั่นคงและเป็นธรรมในสังคม	๔๓	๓๕
๔. ยุทธศาสตร์ด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร	๑๐	๔
๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน	๕๕	๔๔
๖. ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๔	๗
รวม	๓๐๓	๑๙๖

ส่วนที่ ๓ ผลการดำเนินงาน

๔. ผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองเขลางค์นครในภาพรวม

ที่	ความพึงพอใจ	พอใจ มาก (ร้อยละ)	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ พอใจ (ร้อยละ)
๑	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๓๓.๒๓	๖๖.๓๕	๐.๔๒
๒	มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๓๓.๔๘	๖๕.๙๕	๐.๕๗
๓	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๓๐.๔๐	๖๕.๓๐	๔.๓๐
๔	การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๓๒.๙๕	๖๕.๒๕	๑.๘๐
๕	ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๒๙.๙๗	๖๘.๒๕	๑.๗๘
๖	การดำเนินงานเป็นตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๓.๒๒	๖๖.๕๒	๑.๒๖
๗	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๓๖.๔๓	๖๒.๗๒	๐.๘๕
๘	การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	๔๕.๔๓	๕๓.๔	๑.๑๗
๙	ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๔๗.๘	๕๑.๕	๐.๗๐
	ผลประเมินเฉลี่ยรวม	๓๕.๘๘	๖๒.๘๐	๑.๓๒

๕. ผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการบริการสาธารณะและพัฒนาระบบผังเมือง

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๓
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๒
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๓๑
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๐๒
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๒๙
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๙๐
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๐๐
ภาพรวม	๗.๕๒

ยุทธศาสตร์การพัฒนาคนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๖
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๙
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๕๐
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๓๑
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๓๘
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๗๒
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๙๑
ภาพรวม	๗.๕๗

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการองค์กรและชุมชนเพื่อกันคงและ
เป็นธรรมในสังคม

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๗๗
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๙
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๖
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๒๔
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๐๖
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๑๑
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๘๑
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๑๑
ภาพรวม	๗.๕๒

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการสนับสนุน ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคเกษตร โดยการเพิ่ม
ประสิทธิภาพและสร้างมูลค่าเพิ่มให้สินค้าเกษตร
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๖๑
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๕
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๔
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๓๔
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๖
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๓๒
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๗๑
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๘๘
ภาพรวม	๗.๕๒

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิตและความเข้มแข็งของชุมชน
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๓๕
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๒
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๕
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๒๙
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๒๗
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๒๗
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๙๒
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๘.๐๑
ภาพรวม	๗.๔๕

ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	คะแนนความพึงพอใจ (เต็ม ๑๐ คะแนน)
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	๗.๕๑
๒. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๑
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๗.๓๔
๔. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	๗.๔๗
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๔๓
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗.๔๘
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	๗.๘๙
๘. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๗.๙๔
ภาพรวม	๗.๕๖

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ดร.สมเกียรติ สายธนู	อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.อภิรักษ์ ชัยเสนา	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พงศธร คำใจหนัก	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร	

คณะทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญธิชา รุ่งแสง	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
อาจารย์ณัฐพงษ์ คันธรส	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
อาจารย์อัมฤตา สารธิงค์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
อาจารย์ประภาพร แสงบุญเรือง	อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์

เก็บข้อมูลภาคสนามและวิเคราะห์ประมวลผล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัญธิชา รุ่งแสง	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นางสาวชลธิชา อินทรักษ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางสาวสาวิตรี ศรีวิชัย	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นางสาวอัญชลี ป้อศรี	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นายอนาวิน จำปาสา	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นางสาวสมัญญา กันทะศิริ	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นางสาวจิรัชญา มงคลภพ	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นายณนทวัฒน์ กันทะวงศ์	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นางสาวณัฐธิณี ทีกาศ	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
นายภาณุพงศ์ อุบจักร	นักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครอง



จัดทำโดย

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองเขลางค์นคร

ร่วมกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง