

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นหนึ่งในหกโครงการย่อยภายใต้ “โครงการประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลของนโยบายกระจายอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)” การศึกษาใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและกรณีศึกษา โดยการศึกษานี้มี 4 ส่วน ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ดัชนีสุขภาวะ เพื่อหาช่องว่างในการพัฒนาสุขภาวะของ อปท. ที่ศึกษา 2) การวัดประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบของ อปท. 3) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของ อปท. และ 4) การประเมินผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุนของนวัตกรรมเชิงสังคม “อาสาป็นสุข” โดยมีเทศบาลตำบลอุโมงค์ จังหวัดลำพูน เป็นกรณีศึกษา

การวิเคราะห์ดัชนีสุขภาวะชุมชนโดยเปรียบเทียบกับ อปท. ตัวอย่าง 39 แห่ง พบว่า สุขภาวะชุมชนในภาพรวมของตำบลอุโมงค์อยู่สูงกว่าค่าเฉลี่ย โดยมีการดำเนินงาน 4 ด้านที่โดดเด่น คือ การป้องกันภัยพิบัติ การศึกษาและเรียนรู้ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสวัสดิการชุมชน ซึ่งเห็นว่าเทศบาลตำบลอุโมงค์มีความพยายามในการให้บริการเหล่านี้สูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับ อปท. อื่นๆ ในกลุ่มตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม เทศบาลอาจจะต้องให้ความสนใจเพิ่มเติมในการพัฒนาด้านความปลอดภัยและด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

ส่วนการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้งบประมาณสาธารณสุขด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA) พบว่า กระบวนการใช้งบประมาณด้านสาธารณสุขของ อปท. และเทศบาลตำบลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดย อปท. มีประสิทธิภาพสูงกว่าเทศบาลตำบล ในส่วนเทศบาลตำบลอุโมงค์พบว่า ยังคงมีการใช้งบประมาณส่วนเกิน เทศบาลยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพโดยปรับกระบวนการใช้งบประมาณ โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณสำหรับผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ ใหม่

จากการสัมภาษณ์ประชาชนตำบลอุโมงค์จำนวน 366 ราย พบว่า ประชาชนเหล่านี้มีความพึงพอใจในระดับ “มาก” ต่อการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาล โดยเฉพาะด้านสวัสดิการชุมชน นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังได้เปรียบเทียบการให้ความสำคัญและผลการดำเนินงานด้านต่างๆ โดยใช้การวิเคราะห์ Importance Performance Analysis (IPA) พบว่า การให้ความสำคัญและความพึงพอใจของประชาชนมีความสัมพันธ์กันสูงมาก และประชาชนมีความพึงพอใจสูง ซึ่งเห็นว่า เทศบาลตำบลอุโมงค์สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีและส่งมอบบริการสาธารณะที่สอดคล้องและเพียงพอให้กับชุมชน ในความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความไว้วางใจ อปท. ประชาชนเห็นว่าผู้นำและเจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นผู้มีทักษะและความสามารถสูง นอกจากนี้ ประชาชนยังมีความไว้วางใจให้เทศบาลเป็นผู้แทนตนประชาชนเห็นว่าบุคลากรเป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถสูงในการดำเนินงาน นอกจากนี้ประชาชนค่อนข้างไว้วางใจให้เทศบาลดำเนินงานในฐานะแทนของตน

นวัตกรรมดูแลสุขภาพ “อาสาป็นสุข” คือโครงการที่เทศบาลตำบลอุโมงค์สนับสนุนงบประมาณฝึกอบรม เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการสาธารณสุขจิตอาสาครอบคลุมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง และผู้พิการมาก โดยอาศัยกลุ่มจิตอาสาในชุมชน กิจกรรมสามารถสร้างผลลัพธ์ในเชิงบวกให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มอาสาสมัครจิตอาสาที่มีความสุขมากขึ้นและมีความพึงพอใจในชีวิต

มากขึ้น นอกจากนี้ ประชาชนและห้างร้านยังยินดีบริจาคเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมนี้ ผลจากการดำเนินงาน พบว่า การลงทุน 1 บาท สามารถสร้างผลตอบแทนทางสังคมได้ถึง 5.39 บาท สามารถกล่าวได้ว่า กิจกรรมอาสาป็นสุขของเทศบาลตำบลอุโมงค์สามารถสร้างผลตอบแทนที่คุ้มค่า

ในภาพรวม สามารถสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลอุโมงค์สามารถดำเนินงานและส่งมอบบริการได้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของชุมชน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ในระดับมาก ผลจากการศึกษานี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาผลการดำเนินงานในอนาคต คือ ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านสาธารณสุข ด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ เทศบาลควรพิจารณาเกี่ยวกับการการเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้งบประมาณและการจัดการบุคลากร

## Abstract

This study is one out of six sub-projects of a research project entitled “Efficiency and Governance of Local Government Decentralization Policy”. The study employs both a quantitative and a case study approach. This study has 4 parts including; 1) an analysis of well-being index in order to find development gaps and to improve well-being of the studies local governments, 2) measurement of comparative efficiency of local government between sub-district administration organizations and sub-district municipalities in exercising public health budget, 3) citizen satisfaction assessment of local government performance, and 4) evaluation the Social Returns on Investment (SROI) of social innovation program “Ar Sa Pan Suk”. Umong sub-district in Lamphun province was selected as the case study.

The analysis of the well-being index compared with other 39 local government samples showed that overall community well-being of Umong sub-district is generally above average. There are 4 areas of performance that are particularly outstanding, disaster prevention, education and learning, natural resource management and community welfare. This result implied that Umong sub-district municipality has made greater efforts of these services than other local governments in sample. However, Umong sub-district municipality could pay more attention to improve community safety and people participation.

The measurement of efficiency of using public health budget was undertaken by using Data Envelopment Analysis (DEA). The result showed that the process of using health budget between sub-district administration organization and sub-district municipality were significantly different. Sub-district administration organizations were more efficient than sub-district municipality. As for Umong sub-district municipality, there are budget slacks. The municipality could improve efficiency by adjusting the process of using health budget, especially by reallocating public health budget for different end users.

From an interview of 366 Umong respondents, they were very satisfied with overall performance of Umong sub-district municipality, especially in community welfare. Moreover, this study compared between service priorities and satisfaction level by using Importance Performance Analysis (IPA) and found that the priorities and satisfaction highly correlated and citizen satisfaction was high. This result implied that Umong sub-district municipality responded well to citizen’s needs and could deliver consistent and adequate public services to the community. In people’s opinion about their trust in the local government, Umong sub-district municipality leaders and staffs were considered highly skilled and competent. Moreover, the people have trust in Umong sub-district municipality as their representative.

The “Ar Sa Pan Suk” health care innovation is a project that Umong sub-district municipality supported a training budget in order to expand voluntary health care services to the elderly, the disable and the totally dependent aged by using community volunteers. This activity was found to create positive outcome for stakeholders. Both the beneficiaries and volunteers were happy and their overall life satisfaction were reported to improve. Moreover, the public and private sector in the community were willing to donate money to support this activity. The result showed that this activity could generate social return of 5.39 bath per 1 baht investment. This confirmed that this social investment project “Ar Sa Pun Suk” had considerable positive social returns.

Overall, we can concluded that Umong sub-district municipality could operate and deliver public services that are responsive to the community context and needs. Moreover, citizen are highly satisfied with its performance. We recommended Umong sub-district municipality to keep up good performance and to concentrate more on public health, safety and environment operation. Moreover, Umong sub-district municipality could further improve efficiency of using budget and staff management.