

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประเด็นการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเป็นกรอบในการดำเนินงาน โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้รับบริการต่อโครงการต่างๆ ๔ งานบริการ คือ งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี, งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ, งานให้บริการเครื่องจักรกล และงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ ประจำปี ๒๕๖๐ การศึกษาในครั้งนี้ได้ดำเนินงานครบถ้วนทุกขั้นตอนตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ และได้นำผลที่ได้จากการศึกษามาวិเคราะห์ สังเคราะห์ โดยได้ผลสรุปซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี					
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๓.๘๘	๐.๗๖๗	๗๗.๖๐	๖	ปานกลาง
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๑	๐.๘๒๖	๗๘.๒๐	๖	ปานกลาง
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๙๔	๐.๘๔๗	๗๘.๘๐	๖	ปานกลาง
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๖๐	๐.๙๒๙	๗๒.๐๐	๕	ปานกลาง
สรุปภาพรวม	๓.๘๓	๐.๘๔๒	๗๖.๖๐	๖	ปานกลาง
งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ					
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๐.๕๙๖	๘๘.๐๐	๘	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๗๒๕	๘๔.๒๐	๗	มาก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๒๒	๘๕.๒๐	๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๖๗๑	๘๗.๔๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๓๑	๐.๖๗๘	๘๖.๒๐	๘	มาก
งานให้บริการเครื่องจักรกล					
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๔๐	๐.๕๙๖	๘๘.๐๐	๘	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๗๒๕	๘๔.๒๐	๗	มาก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๗๒๒	๘๕.๒๐	๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๖๗๑	๘๗.๔๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๓๑	๐.๖๗๘	๘๖.๒๐	๘	มาก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์					
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๒	๐.๕๖๒	๘๖.๔๐	๘	มาก
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๕๖๘	๘๔.๔๐	๗	มาก
๓. ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๕๙๘	๘๕.๒๐	๘	มาก
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๒	๐.๖๒๐	๘๔.๔๐	๗	มาก
สรุปภาพรวม	๔.๒๖	๐.๕๘๗	๘๕.๒๐	๘	มาก
สรุปภาพรวม ๔ งานบริการ	๔.๐๗	๐.๗๔๗	๘๑.๔๐	๗	มาก

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการต่างๆ ภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๗ คะแนน การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ ๑ คืองานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพและงานให้บริการเครื่องจักรกล รองลงมาคือ งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ และงานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษีตามลำดับ ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการงานทั้ง ๔ งานบริการ พบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๖๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๖ คะแนน บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ, ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา คือ ควรมีการเพิ่มสถานที่หรือหน่วยบริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ให้บริการช่วงวันเสาร์-อาทิตย์ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การจัดเก็บรายได้ให้กับผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการลงพื้นที่ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง และผู้ประกอบการอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๘ คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการพัฒนา คือ การสำรวจความต้องการพัฒนาอาชีพของชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ และดำเนินโครงการหลังฤดูกาลเก็บเกี่ยวผลผลิตทางการเกษตร การส่งเสริมด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ในการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง และจัดตลาดนัดเพื่อรองรับผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม รวมถึงการพัฒนามูลค่าของผลิตภัณฑ์

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการเครื่องจักรกล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ ในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๖ คะแนน การบริการที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการพัฒนาครั้งต่อไปควรมีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้แก่ประชาชนในพื้นที่ก่อนการดำเนินการ รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการขออนุญาตใช้บริการเครื่องจักรกล

ความพึงพอใจของประชาชนต่องานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ ผลคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๘ คะแนน บริการที่พึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ,ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะในการพัฒนาครั้งต่อไป ควรมีการจัดกิจกรรมที่ให้แต่ละโรงเรียนมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง การจัดนิทรรศการเสมือนจริงโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการสร้าง application เพื่อประชาสัมพันธ์การเข้าถึงศูนย์วิทยาศาสตร์ และดาราศาสตร์มากขึ้น

จากผลการประเมินพบว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินของงานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพิจารณารายละเอียดของผลการประเมินเพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงตามบริบทที่แท้จริง ซึ่งจากผลการวิจัย ผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ประกอบด้วย

๑. เสิ่นนโยบายจะต้องมีกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การบริการในด้านต่างๆของหน่วยงานที่หลากหลาย ชัดเจนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง การปรับวิธีคิด กระบวนการ และวิธีการใหม่ในการกำหนดกรอบในการดำเนินงานด้านต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ และคำนึงถึงความเหมาะสมกับพื้นที่ การจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ จะต้องให้ทุกฝ่ายเข้าในใจบทบาทของตนเอง ได้รับความร่วมมือจากทุกส่วน เป็นแผนที่เกิดจากความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญของงานในแต่ละด้านในการดำเนินงานทั้งเชิงรุก และเชิงรับ

๒. ในด้านการดำเนินงานควรพัฒนางานด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน ควรปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ของโครงการก่อสร้างต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรมต่าง ๆ อย่างทั่วถึง รวมถึงสำรวจความต้องการของประชาชนก่อนการวางแผนจัดกิจกรรม รวมทั้งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรพัฒนาบุคลากรที่จะให้บริการให้มีความรู้ ความเข้าใจ และลงพื้นที่พบปะกับประชาชน รวมถึงการให้คำแนะนำ คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ เพื่อความชัดเจน และสามารถพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ