

## บทที่ ๕

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ของผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ได้แก่

- งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี
- งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
- งานให้บริการเครื่องจักรกล
- งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์

ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ซึ่งสามารถสรุปผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
<b>งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี</b>					
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
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>๓.๘๓</b>	<b>๐.๘๔๒</b>	<b>๗๖.๖๐</b>	<b>๖</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ</b>					
๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๕๐	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
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๖๗๘</b>	<b>๘๖.๒๐</b>	<b>๘</b>	<b>มาก</b>

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ	ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
<b>งานให้บริการเครื่องจักรกล</b>					
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
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>๔.๓๑</b>	<b>๐.๖๗๘</b>	<b>๘๖.๒๐</b>	<b>๘</b>	<b>มาก</b>
<b>งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี</b>					
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
<b>สรุปภาพรวม</b>	<b>๔.๒๖</b>	<b>๐.๕๘๗</b>	<b>๘๕.๒๐</b>	<b>๘</b>	<b>มาก</b>
<b>สรุปภาพรวม ๔ งานบริการ</b>	<b>๔.๐๗</b>	<b>๐.๗๔๗</b>	<b>๘๑.๔๐</b>	<b>๗</b>	<b>มาก</b>

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก งานบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในอันดับที่ ๑ ได้แก่ งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ รองลงมาคืองานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ งานให้บริการเครื่องจักรกล และอันดับสุดท้ายคืองานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ถ้าวิเคราะห์ในรายละเอียดด้านการให้บริการทั้ง ๔ ประเด็นการบริการ ในภาพรวมพบว่า การให้บริการของหน่วยงานที่ได้คะแนนสูงสุด คือ งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนบริการที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คืองานให้บริการเครื่องจักรกล ด้านช่องทางการให้บริการ โดยสามารถสรุปผลการประเมินของแต่ละงานบริการตามรายละเอียดดังนี้

**๑. งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐** ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบกิจการ น้ำมัน/ก๊าซ จำนวน ๘๘ คน รองลงมาประกอบกิจการโรงแรม จำนวน ๗๗ คน และประกอบกิจการโรงงานยาสูบ จำนวน ๒ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการจัดเก็บรายได้ และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจ ภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การพูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม และบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการจัดเก็บ รายได้และภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความ พึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมบริการเป็นระบบ และเป็น ขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ บริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และหลากหลายช่องทาง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการจัดเก็บรายได้และ ภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพ รวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การบริการรับชำระนอกสถานที่ และการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่ ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ประชาสัมพันธ์ผ่าน website

๑. งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๕๑ คน มีอายุระหว่าง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๖ คน ระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๑๐ คน มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน ๗๐ คน และ สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัวและชุมชน จำนวน ๑๑๖ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละ ด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่ม เครือข่ายอาชีพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม พูดจาสุภาพ และใช้ภาษาที่เหมาะสม ส่วนที่ ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตร และอัธยาศัยดี

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการ ฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และการประสานงานกับชุมชน ส่วนที่ ได้รับ ความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่ม  
เครือข่ายอาชีพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐  
มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด  
๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และตอบสนองความต้องการ ได้ทันทั่วทั้งที่  
ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการฝึกอบรมกลุ่ม  
เครือข่ายอาชีพ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐  
มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด  
๒ อันดับแรก ได้แก่ ความพร้อมของสถานที่โต๊ะเก้าอี้ที่นั่งคอย และห้องน้ำเพียงพอ ส่วนที่ได้รับความ  
พึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

๒. งานให้บริการเครื่องจักรกล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประชาชนที่  
ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๑๔๑ คน มีอายุระหว่าง ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน  
๘๒ คน ระดับประถมศึกษา จำนวน ๙๔ คน มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ประมง จำนวน ๘๑ คน โดยข้อมูล  
ความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการเครื่องจักรกล  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่  
ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ พุดจา  
สุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมและบริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรและอัธยาศัยดี ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจ  
อยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระจุดหรือร้อนเต็มใจให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการ  
เครื่องจักรกล ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐  
มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด  
๒ อันดับแรก ได้แก่ การดำเนินงานเป็นระบบตามขั้นตอน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน  
การดำเนินงาน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ มีแนวปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยใน  
การดำเนินงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการเครื่องจักรกล  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่  
ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก  
รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และระยะเวลาที่มีความเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับ  
สุดท้ายคือ หลากหลายช่องทาง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการเครื่องจักรกล  
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่  
ในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่  
เครื่องจักรมีความทันสมัยเหมาะสมกับดำเนินงาน และประชาสัมพันธ์แจ้งเตือนก่อนการดำเนินงาน  
ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ป้ายแจ้งเตือนเขตอันตรายจากการดำเนินงาน

๓. งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๘ คน มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๑ คน ระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๒ คน มีอาชีพครูโรงเรียนเอกชน จำนวน ๑๗ คน และเพิ่มพูนความรู้/ประสบการณ์ จำนวน ๓๑ คน โดยข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรอัธยาศัยดี และการแต่งกายสุภาพเหมาะสม ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อนเต็มใจให้บริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ แนะนำขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ การประเมินหลังการจัดกิจกรรม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและหลากหลายช่องทาง ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ ตอบสนองความต้องการ ได้ทันทั่วถึง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการงานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับ มาก โดยประเด็นการบริการที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ๒ อันดับแรก ได้แก่ สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบพร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก ส่วนที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้ายคือ เอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลต่างๆ

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก แต่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป จากผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินของงานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี และงานให้บริการเครื่องจักรกล ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพิจารณารายละเอียดของผลการประเมิน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงตามบริบทที่แท้จริง ซึ่งจากผลการวิจัยผู้ประเมินได้จัดทำข้อเสนอเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

### ๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

๑. การบริหารจัดการองค์การในยุค ๔.๐ สิ่งที่มีความสำคัญคือ การสื่อสารและการเข้าถึงบริการที่สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์การบริการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานที่หลากหลาย ชัดเจนและดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

๒. การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น บริบทและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มีความหลากหลายและแตกต่างกัน ต้องมีการพัฒนากระบวนการ วิธีการในการดำเนินงานโครงการฯ หรืองานบริการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ

๓. การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงการติดตามประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ จะต้องวางแผนการดำเนินงานต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเกิดความยั่งยืนและมีการพัฒนาอย่างแท้จริง

๔. การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญของงานในการดำเนินงานแต่ละโครงการฯ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ และต้องบริหารการดำเนินงานทั้งเชิงรุกและเชิงรับ

๕. การพัฒนาและส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ควรมีการส่งเสริมหรือจัดทำกิจกรรมที่พัฒนาการให้บริการ ให้เกิด Service mind

๖. การพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง ควรกำหนดทิศทางการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้อยู่บนพื้นฐานของผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่นๆ และจากภายในองค์กร เช่น เจ้าหน้าที่ทุกระดับ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ โดยนำผลการประเมินมากำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

## ๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะระดับปฏิบัติการ

### (๑) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติของงานโครงการทั้ง ๔ ด้านที่ประเมิน

- งานให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษี จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของการให้บริการจัดเก็บรายได้และภาษีคือ สิ่งอำนวยความสะดวกโดยเฉพาะเรื่องการประชุมสัมมนาและแบบฟอร์มต่างๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์เพิ่มช่องทางการบริการ รวมทั้งการจัดทำคู่มือและแบบฟอร์มต่างๆ ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งาน

- งานให้บริการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพ จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของการฝึกอบรมกลุ่มเครือข่ายอาชีพคือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการโดยเฉพาะเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลา และการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ดังนั้นในการดำเนินการด้านการอบรมหน่วยงานควรมีแผนในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีความต่อเนื่องมีการสำรวจความต้องการของชุมชน นำมาออกแบบหลักสูตรที่ตรงตามความต้องการ และเหมาะสมทั้งในเรื่องระยะเวลา เนื้อหา กิจกรรมที่ดำเนินการรวมทั้งผลที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนมีการประเมินโครงการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

- งานให้บริการเครื่องจักรกล จากผลการประเมินพบว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดของการให้บริการเครื่องจักรกล คือด้านช่องทางการให้บริการ (การประชุมสัมมนา) โดยเฉพาะเรื่องความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ และการตอบสนองความต้องการ ได้ทันทั่วถึง ดังนั้นหน่วยงานควรมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน กระบวนการสร้างความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ รวมทั้งการเพิ่มช่องทางการติดต่อที่หลากหลายกำหนดแผนงานขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานในแต่ละด้าน

- งานให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์ จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ของการให้บริการศูนย์วิทยาศาสตร์และดาราศาสตร์คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นหน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ และประเมินภาพรวมของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำสู่การพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการในแต่ละด้านให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการและทันสมัยรวมทั้งการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงความรู้ที่หลากหลายมากขึ้น

### (๒) ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติของการบริการทั้ง ๔ ด้านที่ประเมิน

- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ ที่มีความสอดคล้องกันคือ เรื่อง การให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรและอัธยาศัยดี ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการคือการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการ ได้รับจากบุคลากรที่จะให้การบริการ ดังนั้นในการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจะต้องมีการพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของการบริการคือ การดูแล

เอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ โดยการพัฒนาบุคลากรให้มี Service mind ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ส่วนการให้บริการด้วยรอยยิ้ม เป็นมิตรและอัธยาศัยดี ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับสูงที่สุด ก็ต้องมีพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย รวมถึงการสร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่เป็นระบบและมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

- กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกัน คือ การบริการเป็นระบบ เป็นขั้นตอนที่ชัดเจน ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับอันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ การประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการให้มีการแสดงความคิดเห็น การประเมินผล ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจะต้องนำจุดอ่อนมาพัฒนาและปรับปรุงคือการประเมินผลการดำเนินงานหลังเสร็จสิ้นโครงการฯ เพื่อทำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนากระบวนการและขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางต่อไป

- ช่องทางการให้บริการ จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านช่องทางการให้บริการ ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกันคือเรื่อง ช่องทางในการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือ การตอบสนองความต้องการได้ทันท่วงที ความหลากหลาย และเพียงพอ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงช่องทางการให้บริการที่ประชาชนต้องการคือ ช่องทางในการบริการสามารถตอบสนองการมาใช้บริการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการให้มีความหลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต และการพัฒนา application เป็นต้น และเพิ่มช่องทางในการบริการให้เข้าถึงประชาชนและหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

- สิ่งอำนวยความสะดวก จากการประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดของทั้ง ๔ งานบริการ มีความสอดคล้องกันคือ เรื่องสถานที่ที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน การมีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานต่างๆ ส่วนความพึงพอใจที่ได้อันดับสุดท้ายของทั้ง ๔ งานบริการ คือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลในช่องทางต่างๆ รวมถึงการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ จากผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่ประชาชนต้องการได้รับการให้บริการ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางจะต้องมีการพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดอ่อนของสิ่งอำนวยความสะดวกมาพัฒนาและปรับปรุงคือการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่าน website องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางโบชัวร์ แผ่นพับ ใบปลิว รวมถึงการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการให้มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ



### ๕.๒.๓ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

๑. ควรมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่า และผลกระทบทั้งเชิงบวกเชิงลบของการดำเนินโครงการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

๒. ควรมีการประเมินผลหลังเสร็จสิ้นโครงการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางทุกโครงการที่อยู่ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัด แล้วนำผลมาเปรียบเทียบในแต่ละโครงการ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อนในการดำเนินงาน เพื่อประสิทธิภาพในการพัฒนาในปีต่อไป

๓. ควรมีการจัด FOCUS GROUP ในประเด็นที่ยังเป็นจุดอ่อนและจุดแข็งในการดำเนินงานโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปาง โดยเน้นให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมเพื่อให้ได้ประเด็นกลยุทธ์ตรงตามความต้องการของประชาชนในการดำเนินโครงการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำปางที่ชัดเจนต่อไป