**บทที่ 7**

**บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**

* 1. **บทสรุป**

การศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ 2559” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

2) ประเมินระดับประสิทธิผลในการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เรื่อง “การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556”

3) วิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2559-2562)

4) ประเมินผลโครงการวิถีครูบา วิถีหน้าหมู่ วิถีแห่งศรัทธา ร่วมคิด
ร่วมทุน ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผสมผสานกับการศึกษา
เชิงปริมาณ (Quantitative Research) เช่น การค้นคว้าวิจัยเอกสาร (Documentary Research) จากหนังสือ ตำรา เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับศึกษาจากข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำมาตรวจสอบข้อมูล ประมวลผลและวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า การดำเนินงานให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.60 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่ได้คะแนนมากที่สุด 4.45 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00 ส่วนด้านที่ได้คะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ได้คะแนน 4.05 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.00

งานส่งเสริมงานประเพณีสลากภัต/สลากย้อม เป็นงานที่ได้รับความพึงพอใจ
มากที่สุด ที่ร้อยละ 90.90 (คะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด) รองลงมา คือ งานส่งเสริม
การอบรมด้านแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง (คะแนนเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมาก) ได้คะแนนร้อยละ 82.05 และการดำเนินงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดลำพูน ได้คะแนน 82.80 (คะแนนเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมาก) ตามลำดับ

2) การประเมินระดับประสิทธิผลในการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดลำพูน เรื่อง “การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พัก
ในโรงแรม พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556” พบว่า มีประสิทธิผลในระดับดีมาก
โดยสามารถจัดเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้พักในโรงแรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
ได้จำนวนทั้งสิ้น 905,578.46 บาท มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นจำนวนเงิน 255,578.46 บาท
โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลดังกล่าว คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการวางแผน
และการควบคุม ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์กร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ และปัจจัยด้านการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก

3) วิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2559-2562) พบว่า ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนและขาดความชัดเจนในการวัดและประเมินผล

4) ประเมินผลโครงการวิถีครูบา วิถีหน้าหมู่ วิถีแห่งศรัทธา ร่วมคิด ร่วมทุน
ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน พบว่า เป็นโครงการที่เน้นการ
มีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่การคัดเลือกโครงการจนกระทั่งถึงการตรวจสอบโครงการ
ผ่านกลไกที่มีอยู่ในชุมชน โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นฝ่ายสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์
ตามระเบียบของทางราชการ ซึ่งการดำเนินงานโครงการยังคงขาดความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวัสดุที่ตรงกับความต้องการของประชาชน ในการดำเนินงานนั้น ผู้นำชุมชนจะเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ
ในการทำให้โครงการสำเร็จ เรียบร้อย ทั้งนี้ ขอบเขตการดำเนินงานที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกำหนดไว้ค่อนข้างที่จะแคบเกินไป

**7.2 อภิปรายผลการศึกษา**

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้คะแนนเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.60 เพิ่มขึ้นจากการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก
คิดเป็นร้อยละ 71.32 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นด้านที่ได้คะแนนมากที่สุดอันแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีการจัดอาคารสถานที่ทั้งภายในสำนักงานองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดลำพูนและสถานที่จัดงาน กิจกรรม โครงการ ได้อย่างดี แต่ทั้งนี้ ในส่วนของการอบรมแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง และการให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการให้พัฒนาในด้านนี้ กล่าวคือ สถานที่อบรมแพทย์แผนไทย
330 ชั่วโมง ควรมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและสะดวก ห้องอบรมควรมีการเปิดแอร์ให้ความเย็นตั้งแต่ช่วงเช้า และควรจัดหาสถานที่อบรมที่สามารถเดินทางมาได้อย่างสะดวกโดยเฉพาะผู้เข้าอบรมซึ่งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ส่วนการให้บริการสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนดูแลความสะอาดของห้องน้ำ
และเพิ่มสถานที่สำหรับจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นความต้องการเช่นเดียวกับการศึกษา
เมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมา ส่วนด้าน ช่องทางการสื่อสารยังคงเป็นด้านที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น คณะผู้ศึกษาจึงเห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการดำเนินกิจกรรม เช่น ประสานสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ร่วมกับองค์กรอื่นๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน

ในส่วนของการให้บริการสาธารณะนั้น งานส่งเสริมงานประเพณีสลากภัต/สลากย้อม
เป็นงานที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ร้อยละ 90.90 (คะแนนเฉลี่ย 4.55 อยู่ในระดับมากที่สุด)
อันสะท้อนให้เห็นถึงบริบทเชิงพื้นที่ของจังหวัดลำพูน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มีความเลื่อมใสศรัทธา
ในพระพุทธศาสนา รวมทั้งมีความผูกพันกับกิจกรรมทางศาสนามาอย่างยาวนาน แต่ทั้งนี้
ในการดำเนินงานประเพณีสลากภัต/สลากย้อม ประชาชนในจังหวัดลำพูนมีความต้องการให้บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเข้าร่วมมากกว่านี้ โดยเฉพาะตามวัดที่อยู่ในพื้นที่อำเภอห่างไกล รวมทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนขยายพื้นที่โครงการหรืองานส่งเสริมงานประเพณีสลากภัต/สลากย้อมให้มากขึ้น

งานส่งเสริมการอบรมด้านแพทย์แผนไทย 330 ชั่วโมง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.33
อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนร้อยละ 82.05 ในภาพรวมนั้น กิจกรรมนี้ได้รับคำชมเชย
จากกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ว่าเป็นโครงการที่ดี แต่อยากให้มีการต่อยอดไปสู่การมีงานทำ เพราะหลังจากจบหลักสูตรอบรมแล้วยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนว่าสามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับ
ไปประกอบอาชีพอย่างไร โดยเฉพาะการที่ยังไม่มีการมอบใบประกาศนียบัตรตามที่ให้ข้อมูลไว้ก่อนเริ่มโครงการ และหากจะมีการดำเนินโครงการนี้อีก ผู้เข้าร่วมอบรมอยากให้มีการประกาศ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ไม่ใช่เฉพาะกลุ่ม ทั้งนี้ หลังการอบรม
ควรมีการติดตามผลด้วยว่า ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ได้ หรือไม่ เพียงใด และควรประสานกับโรงพยาบาลหรือสถานีอนามัยในพื้นที่เพื่อรับผู้เข้าร่วมอบรมเข้าทำงาน

การดำเนินงานกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพจังหวัดลำพูน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 อยู่ในระดับมากคิดเป็นคะแนนร้อยละ 82.80 ในภาพรวมนั้น กิจกรรมนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่ดีในการสงเคราะห์
ผู้พิการที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้และมีความยากลำบากในการใช้ชีวิตตามปกติ แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องอยากให้มีการขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้สูงอายุด้วย เพราะเกรงว่าอาจเกิดอุบัติเหตุกับกลุ่มผู้สูงอายุบางส่วนได้ เช่น ทำทางเดิน ราวจับให้ นอกจากนี้ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ประสานงานในงานหรือกิจกรรมนี้ มีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ เพราะบางครั้งช้ามาก บางกรณีได้ของมาแล้วไม่ทันใช้เพราะผู้พิการเสียชีวิตไปก่อนและบางกรณีสภาพความพิการได้เปลี่ยนแปลงไป ไม่เหมาะสมกับสิ่งของที่ได้ขอ
ไปก่อนหน้านั้น รวมทั้งต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนแจ้งผลการพิจารณากลับไปยัง
ผู้ประสานงานในแต่ละแห่งด้วย เพราะบางแห่งขอมาแล้วแต่เรื่องเงียบหายไป

การดำเนินงานให้บริการสนามกีฬาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นคะแนนร้อยละ 78.20 ในภาพรวมนั้น กิจกรรมนี้ ยังไม่รับเสียงสะท้อนใดๆ จากผู้ใช้บริการมากนัก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเป็นผู้ที่ใช้สนามกีฬานี้ มานาน ตั้งแต่ก่อนที่จะถ่ายโอนมาให้องค์การบริหารสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ดังนั้น การรับรู้บทบาทขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนต่อการจัดการสนามกีฬานี้ จึงยังคงมี
ไม่มากนัก

การประเมินระดับประสิทธิผลในการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เรื่อง “การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม
พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556” องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมีสามารถ
เก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรมได้ทั้งหมด **905,578.46 บาท** มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ 650,000.00 บาท จำนวน 255,578.46 บาท โดยปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิผลดังกล่าว คือ การจัดโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีน้ำมัน/ก๊าซ/ยาสูบ และค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนจากผู้พักในโรงแรม ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กล่าวคือ การดำเนินโครงการดังกล่าว มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบถึงกระบวนการและวิธีการ
ในการเสียค่าธรรมเนียม การออกหน่วยรับเก็บค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายข้าราชการประจำ ตลอดจนมีการจัดโครงสร้างองค์กร (ฝ่ายเร่งรัดและพัฒนารายได้) ได้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร และการให้ความร่วมมือ
จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือส่วนราชการในพื้นที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์และอำนวย
ความสะดวกในการออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการ ทั้งนี้ ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบ คือ มีผู้ประกอบการในลักษณะเดียวกับผู้ประกอบการโรงแรมแต่ไม่จดทะเบียนตามพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547
เช่น ผู้ประกอบกิจการม่านรูด ผู้ประกอบการหอพักซึ่งมีการให้บริการห้องพักทั้งรายวันและรายเดือน ซึ่งส่งผลต่อรายได้ของผู้ประกอบการโรงแรม ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในจังหวัดลำพูน
จึงต้องการให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนช่วยตรวจสอบความถูกต้องตามกฎหมาย
ของผู้ประกอบการเหล่านั้นด้วย เพี่อสร้างความเป็นธรรมทางการค้า

การวิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2559-2562) ซึ่งพบว่า การเขียนวัตถุประสงค์ของโครงการ/งาน/กิจกรรม ยังไม่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน และการกำหนดวัตถุประสงค์ดังกล่าวยังไม่มีความชัดเจน ครอบคลุม ซึ่งส่งผลต่อการวัดหรือประเมินผล น่าจะมีเหตุผลสำคัญมาจากวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ กล่าวคือ แผนที่ทำไว้ คือ แผนที่ดีที่สุด ดังนั้น แผนการพัฒนา
จึงยังคงรูปแบบเดิมๆ สืบทอดกันมาในลักษณะที่อาจเรียกได้ว่าเพียงแค่เปลี่ยนแปลงตัวเลขหรือข้อความเล็กน้อย ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความกลัวในการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ดังนั้น แม้วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้จะดีแค่ไหน ก็ไม่มีทางประสบความสำเร็จได้ เพราะการนำไปปฏิบัติไม่มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์

การประเมินผลโครงการวิถีครูบา วิถีหน้าหมู่ วิถีแห่งศรัทธา ร่วมคิด ร่วมทุน ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า เป็นโครงการที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนตั้งแต่การคัดเลือกโครงการจนกระทั่งถึงการตรวจสอบโครงการ โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนเป็นผู้สนับสนุน การดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้หมู่บ้านเล็กๆ ที่ไม่เคยได้รับงบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนมาก่อนหน้านี้ เพราะแพ้โหวตในการประชาคม
ในระดับตำบลหรืออำเภอได้รับงบประมาณ ในรูปแบบวัสดุอุปกรณ์มาพัฒนาหมู่บ้านของตนเอง
แต่ทั้งนี้ การดำเนินงานที่เป็นโครงสร้างใหญ่ๆ ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมน้อยมาก เพราะต้องอาศัยเครื่องจักรกล เช่น โครงการวางท่อและเทคอนกรีตทับ ถนนหินคลุก นอกจากนี้ การดำเนินงาน
ยังความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวัสดุที่ตรงกับความต้องการของประชาชน เช่น เมื่อจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานตามความเหมาะสม ประกอบกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนก็ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนนี้ได้ เพราะติดในเรื่องข้อกฎหมายของทางราชการ ดังนั้น แต่ละหมู่บ้านต้องดำเนินการแก้ไขปัญหากันเอง

ทั้งนี้ ประเด็นที่สำคัญ คือ ยุคสมัยที่เปลี่ยนไป จากเดิมที่สังคมเกษตรกรรมเป็นสังคมอุตสาหกรรม หรือ สังคมชนบทเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมเมือง ทำให้ประชาชนแต่ละคนต้องออกไปทำงานเพื่อหาเลี้ยงตัวเองและครอบครัว บางครอบครัวคนๆ เดียว ต้องหาเลี้ยงคนอื่นๆ อีกหลายชีวิต การต้องหยุดงานเพียงแค่วันเดียวอาจส่งผลอื่นๆ ตามมาด้วย ดังนั้น จึงเป็นเสนอแนะพิจารณาว่า
การดำเนินการ “วิถีครูบา” สมควรต้องปรับให้เข้ากับยุคสมัย หรือไม่

**7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

1) สร้างความเชื่อมโยงทางงานบริการสาธารณะ เช่น พัฒนาบุคลากรด้านแพทย์
แผนไทยเพื่อดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุในชุมชน/ท้องถิ่น

2) สร้างเครือข่ายผู้ประสานงานระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรภาครัฐ ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวก เรียบร้อย และรวดเร็วมากขึ้น

3) เผยแพร่แผน/กิจกรรมประจำปีให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบว่า
ในแต่ละปีงบประมาณองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนจะดำเนินการอะไรบ้าง รวมถึงสถานที่จัดงาน และกลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสม

การประเมินระดับประสิทธิผลในการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เรื่อง “การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม
พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556”

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ออกตรวจสอบผู้ประกอบการที่ละเมิดต่อพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547 เพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่เสียค่าธรรมเนียมฯ ให้กับองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
และมีมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพื่อให้มีนักท่องเที่ยวมาพักโรงแรมในจังหวัดลำพูนเพิ่มขึ้น

**7.4 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ**

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

1) ก่อนดำเนินการใดๆ ควรแจ้งให้ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายทราบถึงวัตถุประสงค์ของงาน เป้าหมายที่คาดไว้ ตลอดจนแนวทางที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2) เพิ่มบุคลากรผู้ประสานเพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูลต่างๆ กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งให้ข้อแนะนำภายหลังเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมกับทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

3) พัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีจิตบริการหรือจิตสาธารณะ เพื่อสามารถ
ให้ข้อมูลและประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น

4) ควรมีการรายงานผล (อย่างไม่เป็นทางการ) ให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับได้รับทราบทั้งก่อน ระหว่าง และภายหลัง ดำเนินงาน

การประเมินระดับประสิทธิผลในการบังคับใช้ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน เรื่อง “การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากผู้พักในโรงแรม
พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556”

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควรสร้างมาตรการจูงใจและให้รางวัลกับทีมงาน
ฝ่ายเร่งรัดและพัฒนารายได้ และบุคลากรฝ่ายอื่นๆ เพื่อทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ตัวชี้วัด (KPI) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน (พ.ศ. 2559-2562)

1) ควรมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์อย่างทั่วถึงและเป็นระบบเพื่อทำให้ทุกส่วนงานเข้าใจ
ถึงจุดมุ่งหมายที่เป็นรูปธรรมของวิสัยทัศน์ทำให้สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ
ค่าเป้าหมายและตัวชี้วัด ที่บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดขึ้น ตัวอย่างเครื่องมือและกิจกรรมที่ช่วยในการถ่ายทอด เช่น แผนที่ยุทธศาสตร์ ห่วงโซ่คุณค่า Morning talk ผู้บริหารพบพนักงาน เป็นต้น

2) ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการเขียนยุทธศาสตร์ โครงการ แผนงานและตัวชี้วัด
ในระดับปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง โดยควรมีการติดตามผลการอบรมตลอดทั้งปี

3) ควรมีการจัดทำระบบบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อทำให้มีการจัดทำตัวชี้วัดทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นในส่วนของยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานประจำ

การประเมินผลโครงการวิถีครูบา วิถีหน้าหมู่ วิถีแห่งศรัทธา ร่วมคิด ร่วมทุน ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน

1) ควรมีการจัดคู่มือการดำเนินงานตามโครงการเพื่อที่จะเผยแพร่ให้กับหน่วยงานอื่น
ในกรณีที่ต้องการให้มีการดำเนินการในแบบเดียวกัน

2) ควรมีการขยายขอบเขตของงานที่สามารถนำมาเขียนในโครงการวิถีครูบาได้
เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3) ควรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนวัสดุเพื่อให้สามารถใช้วัสดุได้อย่างเต็มศักยภาพ

4) ควรมีการจัดซื้อและจัดส่งวัสดุให้ตรงตามเวลาที่ประชาชนกำหนดไว้ในโครงการ
เพื่อลดข้อจำกัดด้านแรงงานในแต่ละพื้นที่

5) ควรมีการทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิถีครูบาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนได้มีการรับรู้และเข้าใจตรงกัน และทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมของชุมชนที่เป็นอัตลักษณ์ของจังหวัดลำพูน
อย่างแท้จริง

6) ควรปรับวิธีการเขียนโครงการวิถีครูบา ที่สะท้อนถึงความเป็นจริงของโครงการ
ให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นของวัตถุประสงค์ ค่าเป้าหมาย และตัวชี้วัดของโครงการ

7) ควรมีระบบสนับสนุนการดำเนินงานตั้งแต่การประสานงาน การติดตามและรายงานผลการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานและยังสะท้อนถึงการทำงานอย่างมีส่วนร่วมระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนกับประชาชนอย่างแท้จริง