

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative) มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบบสังเกต และแบบบันทึก แล้วรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้นำมาวิเคราะห์ผลด้วยสถิติพื้นฐานโปรแกรม (SPSS) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสัมภาษณ์ และแบบบันทึก โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการรายด้านขององค์กรรายด้านทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40
- 3) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35
- 4) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30

5) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)

คิดเป็นร้อยละ 95.36



2. การศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.1 ปัญหา

- 1) การเข้าถึงสวัสดิการของประชาชนยังไม่ทั่วถึง อาทิ ข้อมูลผู้มีสิทธิบางครั้งล้าสมัยหรือไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนหรือตกหล่น
- 2) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาชุมชนยังน้อย อาทิ ประชาชนบางส่วนไม่ทราบขั้นตอนหรือช่องทางการแสดงความคิดเห็นและขาดการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงทุกช่วงวัย
- 3) ขาดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพและเศรษฐกิจชุมชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการฝึกอาชีพไม่ต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนไม่สามารถพัฒนาทักษะได้จริง และการเชื่อมโยงสินค้าในชุมชนสู่ตลาดภายนอกยังน้อย

1.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) จัดทำฐานข้อมูลครัวเรือนและกลุ่มเป้าหมายสวัสดิการอย่างครบถ้วนและอัปเดตสม่ำเสมอ
- 2) จัดเวทีประชาคมและเวิร์กช็อปให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการพัฒนา
- 3) สนับสนุนโครงการฝึกอาชีพและเศรษฐกิจชุมชน เช่น การเกษตรแปรรูป งานหัตถกรรม หรืออาชีพเสริม

4) จัดทำช่องทางเผยแพร่ข้อมูลสวัสดิการและกิจกรรมชุมชน เช่น ผ่านโซเชียลมีเดียหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

2. งานด้านสาธารณสุข

2.1 ปัญหา

1) การเข้าถึงบริการสุขภาพยังจำกัดในพื้นที่ อาทิต ประชาชนบางหมู่บ้านต้องเดินทางไกลเพื่อรับบริการทางการแพทย์ และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง ทำให้บางรายละเลยการรักษา

2) ขาดอุปกรณ์และเวชภัณฑ์พื้นฐานในศูนย์สาธารณสุข อาทิต อุปกรณ์ตรวจโรค หรือเวชภัณฑ์บางชนิดไม่เพียงพอ และการจัดเก็บและควบคุมคุณภาพเวชภัณฑ์ยังมีปัญหา

3) การสร้างความตระหนักเรื่องสุขอนามัยและโรคติดต่อยังน้อย อาทิต ประชาชนบางส่วนขาดความรู้เรื่องการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน และการรณรงค์ด้านสุขอนามัยและวัคซีนยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2.2 ข้อเสนอแนะ

1) จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือรพยบาลให้บริการตรวจสุขภาพประจำหมู่บ้าน

2) จัดซื้อและวางแผนจัดเก็บเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ

3) จัดกิจกรรมรณรงค์สุขภาพและให้ความรู้ เช่น การฉีดวัคซีน การดูแลผู้สูงอายุ การควบคุมโรคเรื้อรัง

4) สร้างระบบติดตามและเฝ้าระวังโรคในระดับชุมชนเพื่อป้องกันการระบาด

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ปัญหา

1) การจัดเก็บภาษีที่ดินและทรัพย์สินยังไม่ครอบคลุม อาทิต บางพื้นที่ประชาชนไม่ชำระภาษีเนื่องจากไม่ทราบสิทธิหรือขั้นตอน และ อบต.มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาชุมชน

2) ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการชำระภาษี อาทิต การแจ้งภาษีและการชำระเงินบางครั้งสับสน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่มีช่องทางออนไลน์ที่สะดวกสำหรับบางกลุ่ม

3) ขาดการส่งเสริมรายได้ชุมชน อาทิต กิจกรรมเศรษฐกิจท้องถิ่น เช่น การท่องเที่ยวหรือสินค้าชุมชน ยังไม่ถูกพัฒนาหรือประชาสัมพันธ์เพียงพอ

3.2 ข้อเสนอแนะ

1) จัดทำคู่มือและช่องทางชำระภาษีง่าย ๆ ทั้งออนไลน์และออฟไลน์

2) เพิ่มมาตรการติดตามและตรวจสอบภาษียังไม่ได้ชำระ

3) สนับสนุนกิจกรรมเศรษฐกิจชุมชน เช่น ตลาดชุมชน งานเทศกาล หรือสินค้า OTOP เพื่อเพิ่มรายได้ และจัดอบรมหรือให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเรื่องการบริหารรายได้ครัวเรือน

4. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

4.1 ปัญหา

- 1) กระบวนการขออนุญาตก่อสร้างช้าและซับซ้อน อาทิ เอกสารหลายขั้นตอนและบางครั้งต้องยื่นหลายหน่วยงาน และประชาชนบางรายไม่สะดวกเดินทางมาทำเรื่อง
- 2) การตรวจสอบการก่อสร้างไม่เป็นระบบ อาทิ มีการก่อสร้างที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่สอดคล้องผังเมือง และขาดมาตรการตรวจสอบและติดตามงานก่อสร้าง
- 3) ประชาชนไม่เข้าใจสิทธิและหน้าที่ อาทิ การสื่อสารขั้นตอนการขออนุญาตยังไม่ชัดเจน และขาดคู่มือหรือสื่อประชาสัมพันธ์

4.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตให้รวดเร็วและง่ายผ่านระบบออนไลน์
- 2) จัดทำคู่มือขั้นตอนและเงื่อนไขการก่อสร้างให้ชัดเจน
- 3) เพิ่มการตรวจสอบและติดตามงานก่อสร้างให้เป็นมาตรฐานตามกฎหมายและผังเมือง
- 4) จัดกิจกรรมให้ความรู้แก่ประชาชน เรื่องสิทธิ หน้าที่ และข้อกำหนดเกี่ยวกับการก่อสร้าง

3. การศึกษาถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. ความสำเร็จขององค์กร

1.1 การให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง อบต.สามารถจัดการน้ำประปาให้เพียงพอและต่อเนื่อง มีระบบการเก็บขยะและรักษาความสะอาดในชุมชน มีการดูแลถนนหนทางและระบบสาธารณูปโภคอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ประชาชนได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

1.2 การพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีโครงการสนับสนุนผู้สูงอายุ ผู้พิการ และกลุ่มเปราะบาง เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การจัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพ หรือการอบรมสร้างความรู้ด้านเกษตรและธุรกิจชุมชน

1.3 การบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ อบต.มีการเผยแพร่ข้อมูลการเงิน งบประมาณ และโครงการต่าง ๆ ทำให้ประชาชนสามารถตรวจสอบและมั่นใจว่าการใช้งบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุด

1.4 บทเรียน การบริการที่ต่อเนื่อง มีความครบถ้วน และมีระบบตรวจสอบที่ชัดเจนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชน

2. การสื่อสารและความโปร่งใสขององค์กร

2.1 การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร อบต.โนนแดงใช้หลายช่องทาง เช่น ป้ายประกาศ ประชุมชุมชน และสื่อออนไลน์ เพื่อแจ้งโครงการ กิจกรรม และข่าวสารสำคัญ

2.2 ความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง และผลการดำเนินโครงการ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและลดความขัดแย้ง

2.3 การสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน การประชุมประจำปี การรับฟังปัญหา การจัดกิจกรรมสาธารณะและกิจกรรมชุมชนช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชน

2.4 บทเรียน การสื่อสารที่ชัดเจนและโปร่งใสไม่เพียงแต่สร้างความเชื่อมั่น แต่ยังช่วยกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาองค์กรและชุมชน

3. ทศนคติของประชาชนต่อองค์กร

3.1 ความเชื่อมั่นต่อความสามารถขององค์กร ความพึงพอใจต่อบริการ ประชาชนพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ แต่บางพื้นที่ยังพบปัญหาความล่าช้าในการให้บริการหรือความไม่ทั่วถึงของสาธาณูปโภค เช่น น้ำประปายังไม่ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ถนนบางสายยังขรุขระ อีกทั้ง กลุ่มประชาชนบางกลุ่ม เช่น ผู้สูงอายุ หรือครอบครัวที่มีเด็กเล็ก ต้องการการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและสวัสดิการที่มากขึ้น

3.2 ความคาดหวังต่อการพัฒนาองค์กร ประชาชนมีความคาดหวังให้องค์กรขยายโครงการพัฒนาชุมชน เช่น การฝึกอาชีพ การสนับสนุนกลุ่มอาชีพท้องถิ่น และกิจกรรมเยาวชน นอกจากนี้ ประชาชนคาดหวังให้องค์กรสร้างความโปร่งใสและเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านนโยบายและโครงการ

3.3 ทศนคติด้านการสื่อสารและความใกล้ชิดขององค์กรกับประชาชน ประชาชนเห็นว่าองค์กรมีความพยายามในการสื่อสารผ่านป้ายประกาศ ประชุมชุมชน และช่องทางออนไลน์ แต่บางครั้งยังมีความล่าช้าในการให้ข้อมูลหรือรายละเอียดไม่ครบถ้วน และประชาชนต้องการให้มีช่องทางแสดงความคิดเห็นและแจ้งปัญหาที่สะดวกขึ้น เช่น ผ่านระบบออนไลน์หรือเวทียุทธศาสตร์

3.4 บทเรียน ทศนคติของประชาชนสะท้อนถึงความเชื่อมั่นและความพึงพอใจ แต่ก็เผยให้เห็นข้อจำกัดด้านการเข้าถึงบริการและการสื่อสาร และการปรับปรุงช่องทางสื่อสาร การสร้างความโปร่งใส และการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม จะช่วยให้องค์กรสร้างความไว้วางใจและตอบสนองความต้องการของชุมชนได้ดีขึ้น

4. แผนการพัฒนาองค์กร

4.1 การพัฒนาบุคลากร

1) การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ อบต.มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่ทันสมัย เช่น การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานสาธารณสุข การวางแผนพัฒนาชุมชน และการสื่อสารกับประชาชน

2) การพัฒนาทักษะด้านการบริหารและบริการประชาชน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการจัดทำโครงการ การวิเคราะห์ปัญหา และการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ส่งเสริมความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม การยึดหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส

4) ผลลัพธ์ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้

4.2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1) การปรับปรุงถนนและระบบสาธารณูปโภค วางแผนปรับปรุงถนนสายหลักและถนนภายในหมู่บ้าน ปรับปรุงระบบระบายน้ำ และจัดทำไฟฟ้าแสงสว่างตามจุดสำคัญ

2) การพัฒนาสถานที่สาธารณะและพื้นที่ชุมชน จัดทำสวนสาธารณะ สนามเด็กเล่น และศูนย์กิจกรรมชุมชน เพื่อสร้างพื้นที่ที่เอื้อต่อกิจกรรมสังคมและการมีส่วนร่วมของประชาชน

3) การจัดการน้ำประปาและสิ่งแวดล้อม มีแผนปรับปรุงระบบน้ำประปาให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน จัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

4) ผลลัพธ์ โครงสร้างพื้นฐานมีคุณภาพและครอบคลุม ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสนับสนุนการพัฒนาชุมชน

4.3 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อบต.วางแผนใช้ระบบดิจิทัลในการจัดทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลประชาชน การติดตามโครงการ และการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร

2) การปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ส่งเสริมความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดความซ้ำซ้อนของงาน

3) การวางแผนและติดตามโครงการอย่างเป็นระบบ มีระบบประเมินผลโครงการ และตรวจสอบความคืบหน้าและคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

4) ผลลัพธ์ การบริหารจัดการมีความเป็นระบบ โปร่งใส ลดข้อผิดพลาด และตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

4.4 การพัฒนาบริการสาธารณะและนวัตกรรม

1) การออกแบบโครงการตามความต้องการของชุมชน จัดทำโครงการที่ตอบโจทย์ประชาชน เช่น โครงการฝึกอาชีพ โครงการส่งเสริมสุขภาพ และกิจกรรมเพื่อเยาวชน

2) การส่งเสริมนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ นำเทคโนโลยีมาช่วยในงานบริหารจัดการ เช่น แอปพลิเคชันแจ้งปัญหาออนไลน์ ระบบติดตามโครงการ และสื่อออนไลน์สำหรับประชาสัมพันธ์

3) ผลลัพธ์ บริการมีคุณภาพสูง มีนวัตกรรม และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด

4.5 บทเรียน

- 1) แผนพัฒนาองค์กรต้องครอบคลุมทั้งบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริหารจัดการ และการให้บริการ
- 2) การพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะสูงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร
- 3) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน
- 4) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ช่วยให้องค์กรทำงานรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ตรงจุด