

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ เพศ อายุ และอาชีพ ที่สอบถามได้จากกลุ่มตัวอย่าง โดยจะแสดงผลเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ดังรายละเอียดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	104	28.66
หญิง	259	71.34
รวม	363	100.00

จากตาราง 4.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 71.34 และเป็นชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	31	8.55
20 – 40 ปี	118	32.50
41 – 60 ปี	149	41.04
61 ปีขึ้นไป	65	17.91
รวม	363	100.00

จากตาราง 4.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 41–60 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 41.04 รองลงมา มีอายุ 20–40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมา อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	189	52.06
ผู้ประกอบการค้าขาย	92	25.34
อิสระส่วนตัว	82	22.60
รวม	363	100.00

จากตาราง 4.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 363 คน ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.06 รองลงมาอาชีพผู้ประกอบการค้าขาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.34 และอาชีพอิสระส่วนตัว จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 ตามลำดับ



รูปภาพที่ 4.1 ประกอบการเก็บข้อมูลในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
<u>1. ขั้นตอนการให้บริการ</u> ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.00	4.75	มากที่สุด
<u>2. ช่องทางการให้บริการ</u> ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	94.40	4.72	มากที่สุด
<u>3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.60	4.78	มากที่สุด
<u>4. สิ่งอำนวยความสะดวก</u> ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.40	4.82	มากที่สุด
รวม	95.35	4.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณางานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.72)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.82)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.35



รูปภาพที่ 4.3 ภาพประกอบการให้บริการงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อาทิ โครงการฝึกอาชีพพระยาสัน (ไข่เค็มสมุนไพร) ประจำปีงบประมาณ 2568 เป็นต้น

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	94.80	4.74	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.20	4.76	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.60	4.78	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	มากที่สุด
รวม	95.45	4.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณางานด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.76)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.45



รูปภาพที่ 4.4 ภาพประกอบการให้บริการงานด้านสาธารณสุข อาทิ โครงการส่งเสริมสุขภาพชุมชน และการบริการพ่นควันกำจัดยุงลายป้องกันไข้เลือดออกในชุมชน เป็นต้น

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	94.80	4.74	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อภัยยาศัยดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.00	4.80	มากที่สุด
รวม	95.40	4.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณางานด้านรายได้หรือภาษี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.74)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.80)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.40

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง
ค่าปรับและเงินเพิ่มภาษี
ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
ปี 2568

- 1.ชำระภาษีก่อนได้รับหนังสือแจ้งเดือน**
ค้างชำระภาษี
 + เบี้ยปรับ 10% ของยอดค้าง
 ชำระภาษี
 + เงินเพิ่ม 1 % ต่อเดือน
- 2. ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดไว้ใน**
หนังสือแจ้งเดือนค้างชำระภาษี
 + เบี้ยปรับ 20% ของยอดค้าง
 ชำระภาษี
 + เงินเพิ่ม 1 % ต่อเดือน
- 3. ชำระภาษีเกินวันที่กำหนดไว้ในหนังสือ**
แจ้งเดือนค้างชำระภาษี
 + เบี้ยปรับ 40% ของยอดค้าง
 ชำระภาษี
 + เงินเพิ่ม 1 % ต่อเดือน

หากไม่ชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนดไว้ในหนังสือแจ้งเดือนจะถูกกระจัด
 การโอนกรรมสิทธิ์ ไม่สามารถโอนขาย โอนให้ หรือเปลี่ยนแปลงรายการได้

สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง
 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง โทร. 063-6299500



รูปภาพที่ 4.5 ประกอบการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี อาทิ การบริการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์การ
 จัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในชุมชน และการลงพื้นที่บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นในชุมชน เป็นต้น

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	%	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว, หรือไม่หลายขั้นตอน, ให้บริการเป็นไปด้วยความยุติธรรมตามลำดับก่อน-หลัง, มีแผนผัง/แผนภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น	95.00	4.75	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อการให้บริการที่หลากหลาย, การให้บริการที่ง่ายสะดวก, มีช่องทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน, มีช่องทางการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น	94.60	4.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บริการพูดจาสุภาพ อธิบายดีมีความเป็นมิตร, มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ, มีความรู้ ทักษะความสามารถในการให้บริการ, ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติเต็มใจและมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ, มีความซื่อสัตย์และสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน หรือไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	95.40	4.77	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ มีป้ายบอกจุดสถานที่ตั้งขององค์กรแก่ผู้ต้องการมารับบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย, มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมารับบริการ อาทิ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ฯลฯ	96.20	4.81	มากที่สุด
รวม	95.30	4.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณางานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

- 1) ในการสำรวจขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.75)
- 2) ในการสำรวจช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.73)
- 3) ในการสำรวจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77)
- 4) ในการสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.81)
- 5) ในการสำรวจผลสรุปโดยรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.77) คิดเป็นร้อยละ 95.30



รูปภาพที่ 4.6 ประกอบการบริการงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) อาทิ การบริการซ่อมแซมถนนในชุมชนและร่องระบายน้ำในชุมชน อบต.โนนแดง เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 สรุปผลโดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.35	4.77	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	95.45	4.77	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.40	4.77	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	95.30	4.77	มากที่สุด
รวม	95.36	4.77	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 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



ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

1. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.1 ปัญหา

- 1) การเข้าถึงสวัสดิการของประชาชนยังไม่ทั่วถึง อาทิ ข้อมูลผู้มีสิทธิ์บางครั้งล้าสมัยหรือไม่ครบถ้วน 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 อาทิ ประชาชนบางหมู่บ้านต้องเดินทางไกลเพื่อรับบริการทางการแพทย์ และมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง ทำให้บางรายละเลยการรักษา
- 2) ขาดอุปกรณ์และเวชภัณฑ์พื้นฐานในศูนย์สาธารณสุข อาทิ อุปกรณ์ตรวจโรค หรือเวชภัณฑ์บางชนิดไม่เพียงพอ และการจัดเก็บและควบคุมคุณภาพเวชภัณฑ์ยังมีปัญหา
- 3) การสร้างความตระหนักเรื่องสุขอนามัยและโรคติดต่อยังน้อย อาทิ ประชาชนบางส่วนขาดความรู้เรื่องการป้องกันโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดัน และการรณรงค์ด้านสุขอนามัยและวัคซีนยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่ม

2.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) จัดหน่วยบริการเคลื่อนที่หรือรถพยาบาลให้บริการตรวจสุขภาพประจำหมู่บ้าน
- 2) จัดซื้อและวางแผนจัดเก็บเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ให้เพียงพอ

3) จัดกิจกรรมรณรงค์สุขภาพและให้ความรู้ เช่น การฉีดวัคซีน การดูแลผู้สูงอายุ การควบคุมโรค
เรื้อรัง

4) สร้างระบบติดตามและเฝ้าระวังโรคในระดับชุมชนเพื่อป้องกันการระบาด

3. งานด้านรายได้หรือภาษี

3.1 ปัญหา

1) การจัดเก็บภาษีที่ดินและทรัพย์สินยังไม่ครอบคลุม อาทิ บางพื้นที่ประชาชนไม่ชำระภาษีเนื่องจากไม่ทราบสิทธิหรือขั้นตอน และ อบต.มีรายได้ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาชุมชน

2) ประชาชนไม่เข้าใจขั้นตอนการชำระภาษี อาทิ การแจ้งภาษีและการชำระเงินบางครั้งสับสน ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่มีช่องทางออนไลน์ที่สะดวกสำหรับบางกลุ่ม

3) ขาดการส่งเสริมรายได้ชุมชน อาทิ 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

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง 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 ความพึงพอใจต่อการบริการ ประชาชนพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ แต่บางพื้นที่ยังพบปัญหาความล่าช้าในการให้บริการหรือความไม่ทั่วถึงของสาธารณูปโภค 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. แผนการพัฒนางานองค์กร

4.1 การพัฒนาบุคลากร

1) การเพิ่มขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ อบต.มีแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่ทันสมัย เช่น การอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารงานสาธารณสุข การวางแผนพัฒนาชุมชน และการสื่อสารกับประชาชน

2) การพัฒนาทักษะด้านการบริหารและบริการประชาชน ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการจัดทำโครงการ 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) แผนพัฒนางองค์กรต้องครอบคลุมทั้งบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน ระบบบริหารจัดการ และการให้บริการ

2) การพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้และทักษะสูงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

3) การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน

4) การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ช่วยให้องค์กรทำงานรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการประชาชนได้ตรงจุด



รูปภาพที่ 4.7 ตัวอย่างประกอบการเก็บข้อมูลการวิจัย



รูปภาพที่ 4.8 ตัวอย่างประกอบการเก็บข้อมูลการวิจัย