

## 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 6 ด้าน ดังนี้

สรุปผลความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	Percent (%)	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านกฎหมาย	95.65	4.78	มากที่สุด
2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.75	4.79	มากที่สุด
3. งานด้านสาธารณสุข	95.60	4.78	มากที่สุด
4. งานด้านการศึกษา	95.65	4.78	มากที่สุด
5. งานด้านรายได้หรือภาษี	95.55	4.78	มากที่สุด
6. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	95.65	4.78	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>95.64</b>	<b>4.78</b>	<b>มากที่สุด</b>

1) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.79) คิดเป็นร้อยละ 95.75

2) งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

3) งานด้านกฎหมาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

4) งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.65

5) งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.60

6) งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78) คิดเป็นร้อยละ 95.55

**7) ผลสรุปโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.78)**

**คิดเป็นร้อยละ 95.64**

## 2. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

การศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

### 1. งานด้านกฎหมาย

1.1 ปรับปรุงการให้บริการด้านกฎหมายที่เข้าถึงง่าย อาทิ ควรพัฒนาระบบการให้บริการด้านกฎหมายที่สะดวกและเข้าถึงได้ง่าย เช่น การให้คำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการจัดตั้งศูนย์บริการด้านกฎหมายในชุมชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการช่วยเหลือทางกฎหมายได้อย่างรวดเร็ว

1.2 สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน อาทิ การบริการงานด้านกฎหมาย ควรมีความโปร่งใสและเปิดเผยขั้นตอนการดำเนินงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน เพื่อลดความสับสนและสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนหรือการบังคับใช้กฎหมายในพื้นที่

1.3 ให้บริการที่ยุติธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ อาทิ ควรมีการจัดบริการด้านกฎหมายที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติต่อกลุ่มคนใดกลุ่มคนหนึ่ง โดยยึดหลักความเสมอภาค เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับความช่วยเหลือทางกฎหมายอย่างเท่าเทียมกัน

1.4 เพิ่มการให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน อาทิ ควรจัดกิจกรรมการอบรมหรือเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายให้แก่ประชาชน เพื่อให้พวกเขาเข้าใจถึงสิทธิ หน้าที่ และกระบวนการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในชุมชน รวมถึงรู้วิธีใช้สิทธิของตนเมื่อเกิดปัญหา

1.5 เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน อาทิ ควรสร้างความร่วมมือระหว่าง อบต. กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานยุติธรรม หรือสำนักงานทนายความ เพื่อให้การบริการด้านกฎหมายมีความครอบคลุมและสามารถช่วยแก้ปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 พัฒนาบุคลากรที่ให้บริการด้านกฎหมาย อาทิ ควรพัฒนาทักษะและความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านกฎหมายอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดฝึกอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาทางกฎหมาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมืออาชีพและมีความรู้รอบด้าน

### 2. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2.1 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดแนวทางและติดตามผลการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชุมชน

2.2 การพัฒนาศักยภาพของชุมชน คือ สนับสนุนการฝึกอบรม ส่งเสริมอาชีพ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.3 สร้างความเข้มแข็งของชุมชน คือ ส่งเสริมความสามัคคี การรวมกลุ่ม พัฒนากลไกการช่วยเหลือ ภายในชุมชน

2.4 เชื่อมโยงชุมชนกับหน่วยงานต่าง ๆ คือ สนับสนุนการประสานงาน ความร่วมมือ และการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างชุมชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

2.5 พัฒนาระบบสวัสดิการที่ครอบคลุม คือ ขยายขอบเขตการให้ความช่วยเหลือ ดูแลผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เด็ก และผู้ยากไร้

2.6 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คือ พัฒนาระบบการคัดกรอง ตรวจสอบ สนับสนุนเทคโนโลยี และลด ขั้นตอน

2.7 ส่งเสริมความเท่าเทียม คือ มุ่งเน้นการเข้าถึงบริการของกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

2.8 สร้างความยั่งยืน คือ พัฒนากลไกการระดมทุน สนับสนุนภาคเอกชน และสร้างความร่วมมือ

### 3. งานด้านสาธารณสุข

3.1 การส่งเสริมสุขภาพ แนะนำให้มีกิจกรรมสุขภาพ เช่น การออกกำลังกาย การลดน้ำตาลในเลือด การดูแลสุขภาพจิต เป็นต้น

3.2 การแพร่ระบาดของโรค ส่งเสริมการรักษาความสะอาด การสวมหน้ากากอนามัย และการระมัดระวัง เรื่องการสัมผัสกับคนที่เป็นโรค

3.3 การเข้าถึงบริการสุขภาพ สนับสนุนให้มีบริการสุขภาพใกล้บ้านและการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น

3.4 การส่งเสริมการเปลี่ยนพฤติกรรม สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมที่ดีต่อสุขภาพ เช่น เลิกสูบบุหรี่ หรือลดการดื่มสุรา

3.5 การสนับสนุนผู้สูงอายุ ส่งเสริมการดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุและสนับสนุนให้มีการรับรองเพื่อนร่วมช่วยเหลือ

3.6 การสนับสนุนสุขภาพจิต ส่งเสริมการพูดคุยเรื่องสุขภาพจิต และการให้คำปรึกษาทางจิตเวช

3.7 การให้ความรู้เกี่ยวกับโรค สนับสนุนให้มีการแจกจ่ายข้อมูลเกี่ยวกับโรค เพื่อเพิ่มความเข้าใจและการรับรู้ในการป้องกันโรค

3.8 การสนับสนุนในการดูแลผู้ป่วย สนับสนุนให้มีการดูแลผู้ป่วยให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3.9 การสนับสนุนในการเข้ารับการรักษา สนับสนุนให้มีการเข้ารับการรักษาเมื่อมีอาการของโรค และการเข้ารับการรักษาตามนัด

3.10 การจัดกิจกรรมสาธารณะ สนับสนุนให้มีกิจกรรมสาธารณะที่สร้างสุขภาพใจและสร้างชุมชนที่มีสุขภาพดี

#### 4. งานด้านการศึกษา

4.1 การส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ที่หลากหลายในชุมชน ท้องถิ่น อาทิ สนับสนุนให้มีโครงการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อส่งเสริมพัฒนาการทักษะความสามารถทางสติปัญญาของประชาชนในท้องถิ่นทุกช่วงวัย

4.2 การสนับสนุนในการฝึกอบรม อาทิ สนับสนุนให้มีโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นทุกช่วงวัย

4.3 การสนับสนุนในการพัฒนาศูนย์เด็กฯ อาทิ สนับสนุนสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อย่างครบถ้วน เป็นต้น

4.4 การสนับสนุนสร้างสรรค์นวัตกรรมในท้องถิ่น อาทิ สนับสนุนให้มีโครงการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์ด้านการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

4.5 การสนับสนุนสร้างชุมชนแหล่งการเรียนรู้ อาทิ สนับสนุนให้มีการสร้างชุมชนการเรียนรู้ที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันในชุมชน

4.6 การสนับสนุนในการพัฒนาครูหรือบุคลากรทางการศึกษา อาทิ สนับสนุนให้มีโครงการพัฒนาครู เพื่อเสริมสร้างความเชี่ยวชาญและประสิทธิภาพในการสอน

4.7 การสนับสนุนเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการศึกษาในพื้นที่ตำบลฯ เป็นต้น

#### 5. งานด้านรายได้หรือภาษี

5.1 พัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) เพิ่มประสิทธิภาพการติดตามและตรวจสอบ
- 2) พัฒนาระบบการชำระภาษีออนไลน์
- 3) พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการจัดเก็บภาษี

5.2 ขยายฐานภาษี ประกอบด้วย

- 1) ศึกษาแนวทางการจัดเก็บภาษีใหม่ ๆ
- 2) พิจารณาปรับอัตราภาษีให้เหมาะสม

5.3 สร้างความโปร่งใสและเป็นธรรม ประกอบด้วย

- 1) เปิดเผยแพร่ข้อมูลการจัดเก็บภาษี
- 2) พัฒนากลไกการตรวจสอบ
- 3) สร้างความเข้าใจแก่ประชาชน

5.4 ด้านการเพิ่มรายได้ ประกอบด้วย

- 1) ส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น
- 2) สนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กในท้องถิ่นของตน
- 3) พัฒนาการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน
- 4) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นของตน
- 5) แสวงหารายได้จากแหล่งอื่น อาทิ เช่าพื้นที่, ขายทรัพย์สิน, กู้ยืมเงิน

#### 5.5 บริหารจัดการรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1) วางแผนงบประมาณอย่างรัดกุมในองค์กร
- 2) ควบคุมค่าใช้จ่ายในองค์กร
- 3) ตรวจสอบการใช้จ่ายในองค์กร

### 6. งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

6.1 ปรับปรุงกระบวนการขออนุญาตให้รวดเร็วและสะดวก อาทิ ควรมีการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการขออนุญาตปลูกสร้างและปรับปรุงระบบให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เช่น การใช้ระบบออนไลน์ในการยื่นคำขอและติดตามสถานะ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่ต้องการขออนุญาต

6.2 พัฒนาการให้คำปรึกษาที่ครอบคลุม อาทิ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือทีมงานที่สามารถให้คำปรึกษาด้านกฎหมายการก่อสร้าง การออกแบบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประชาชนเข้าใจกระบวนการทั้งหมดและลดปัญหาข้อผิดพลาดในเอกสารหรือการขออนุญาต

6.3 เพิ่มความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาต อาทิ ควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตการก่อสร้างอย่างชัดเจนและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้ว่างานดำเนินการถึงขั้นตอนไหน และป้องกันการเกิดความล่าช้าที่ไม่จำเป็น

6.4 ปรับปรุงการจัดการกับปัญหาข้อร้องเรียน อาทิ ควรมีระบบจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสในการจัดการกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปลูกสร้าง เช่น การก่อสร้างผิดเงื่อนไขหรือปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน เพื่อให้ผู้ร้องได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

6.5 ส่งเสริมการใช้มาตรฐานการก่อสร้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อาทิ อบต. ควรส่งเสริมและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้วัสดุก่อสร้างและการออกแบบที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว และสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาชุมชน

6.6 เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ อาทิ ควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างในพื้นที่ตำบลอย่างชัดเจน โดยอาจจัดทำเอกสารออนไลน์หรือคู่มือสำหรับประชาชน เพื่อให้ผู้ขออนุญาตเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างถูกต้อง

### 3. เพื่อถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

ผลการศึกษาค้นคว้าถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยสามารถจำแนกผลได้ ดังนี้

#### 1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1.1 องค์การ ยึดมั่นในการบริหารจัดการตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.2 ผู้บริหารองค์การไม่เรียกรับผลประโยชน์จากประชาชน หรือผู้มารับบริการ อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ตลอดจน ยังปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้มารับบริการเป็นไปตามขั้นตอน ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระยะเวลาในการให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

1.3 องค์การ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ท้องถิ่น และส่วนรวม

1.4 องค์การ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากกว่า 1 ช่องทาง และยังมีช่องทางให้ประชาชน หรือผู้มารับบริการมีส่วนร่วมในการติชม หรือแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การเจ้าหน้าที่ได้

1.5 องค์การ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยภาพรวมประชาชน หรือผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

#### 2. ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

##### 2.1 ปัจจัยภายใน ประกอบด้วย

- 1) บุคลากร ได้แก่ (1) จำนวน (2) คุณภาพ (3) ความรู้ (4) ทักษะ (5) ประสบการณ์
- 2) ทรัพยากรทางการเงิน ได้แก่ (1) งบประมาณ (2) แหล่งเงินทุน (3) การจัดสรรงบประมาณ (4) การบริหารจัดการเงินทุน
- 3) ระบบบริหารจัดการ ได้แก่ (1) โครงสร้างองค์การ (2) กลไกการทำงาน (3) ระบบงาน (4) ประสิทธิภาพ (5) ประสิทธิผล

4) ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ (1) ความครบถ้วน (2) ความถูกต้อง (3) ทันสมัย (4) การเข้าถึง

5) ความร่วมมือ ได้แก่ (1) ภาคส่วนต่าง ๆ (2) ประชาชน (3) ภาคเอกชน (4) ภาคประชาสังคม

##### 2.2 ปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย

1) นโยบายภาครัฐ ได้แก่ (1) การสนับสนุน (2) แนวทาง (3) กฎระเบียบ (4) กฎหมาย

2) สภาพเศรษฐกิจ ได้แก่ (1) การเติบโต (2) สถานการณ์ (3) ความมั่นคง

3) สภาพสังคม ได้แก่ (1) วัฒนธรรม (2) ประเพณี (3) โครงสร้างประชากร

4) เทคโนโลยี ได้แก่ (1) การเข้าถึง (2) การใช้งาน (3) ทักษะ

5) ภัยพิบัติ ได้แก่ (1) ความเสี่ยง (2) การเตรียมพร้อม (3) การรับมือ

### 3. ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

#### 3.1 ปัญหาด้านบุคลากร

- 1) จำนวนบุคลากรอาจไม่เพียงพอส่งผลกระทบต่อการทำงานที่ล่าช้าไม่ทั่วถึง
- 2) คุณภาพของบุคลากรขาดประสบการณ์ใหม่ ๆ
- 3) การพัฒนาบุคลากรขาดงบประมาณที่เพียงพอ

#### 3.2 ปัญหาด้านทรัพยากรทางการเงิน

- 1) งบประมาณจำกัด ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน
- 2) แหล่งเงินทุนมีจำกัด พึ่งพาเงินอุดหนุนจากรัฐบาลทางเดียวเท่านั้น

#### 3.3 ปัญหาด้านระบบบริหารจัดการ

โครงสร้างองค์กร หรือระบบองค์กรที่ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน (ระบบราชการ/ระบบกฎหมาย)

#### 3.4 ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร

- 1) ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน
- 2) ข้อมูลข่าวสารไม่ถูกต้องอาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน
- 3) ข้อมูลข่าวสารไม่ทันสมัยขาดข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน

#### 3.5 ปัญหาด้านความร่วมมือ

- 1) การขาดความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ทำงานซ้ำซ้อน
- 2) การขาดความร่วมมือจากภาคเอกชนและภาคประชาสังคม

#### 3.6 ปัญหาด้านนโยบายภาครัฐ

นโยบายภาครัฐไม่สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น ไม่สามารถแก้ปัญหาภาวะเปื้อนและกฎหมายยุ่งยาก  
ทำงานล่าช้า

#### 3.7 ปัญหาด้านสภาพเศรษฐกิจ

- 1) เศรษฐกิจตกต่ำ รายได้ประชาชนลดลง
- 2) การว่างงานสูง ประชาชนขาดรายได้

#### 3.8 ปัญหาด้านสภาพสังคม

- 1) วัฒนธรรมและประเพณีบางอย่างขัดขวางการพัฒนาทำงานยากลำบาก
- 2) โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น
- 3) ปัญหาอาชญากรรมส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย

#### 3.9 ปัญหาด้านเทคโนโลยี

- 1) ขาดทักษะการเข้าถึงเทคโนโลยีสมัยใหม่

2) การใช้งานเทคโนโลยีไม่เต็มศักยภาพ

### 3.10 ปัญหาด้านภัยพิบัติ

1) ความเสี่ยงต่อภัยพิบัติสูง สูญเสียทรัพย์สิน

2) การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติไม่เพียงพอ

## 4. ความต้องการสนับสนุนจากส่วนกลางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 ด้านบุคลากร

1) การพัฒนาทักษะ อาทิ การอบรม พัฒนาหลักสูตร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2) การสนับสนุนงบประมาณ อาทิ จ้างบุคลากรเพิ่มเติม พัฒนาศักยภาพบุคลากร

### 4.2 ด้านทรัพยากรทางการเงิน

1) การจัดสรรงบประมาณ อาทิ เพิ่มงบประมาณ กระจายงบประมาณอย่างเหมาะสม

2) การสนับสนุนแหล่งเงินทุน อาทิ เงินอุดหนุน กองทุน สนับสนุนจากภาคเอกชน

### 4.3 ด้านระบบบริหารจัดการ

1) การพัฒนาระบบ อาทิ พัฒนาระบบงาน พัฒนากลไก พัฒนาระบบฐานข้อมูล

2) การสนับสนุนเทคโนโลยี อาทิ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การฝึกอบรม

### 4.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

1) การพัฒนาระบบ อาทิ พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูล พัฒนาระบบการเข้าถึงข้อมูล พัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูล

2) การสนับสนุนเทคโนโลยี อาทิ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การฝึกอบรม

### 4.5 ด้านความร่วมมือ

1) การประสานงาน อาทิ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม

2) การสนับสนุน อาทิ แนวทาง งบประมาณ บุคลากร

### 4.6 ด้านนโยบายภาครัฐ

1) การออกนโยบาย อาทิ สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น สนับสนุนการพัฒนา

2) การสนับสนุน อาทิ งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี

### 4.7 ด้านสภาพเศรษฐกิจ

1) การพัฒนาเศรษฐกิจ อาทิ ส่งเสริมอาชีพ สนับสนุนธุรกิจ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

2) การสนับสนุน อาทิ งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี

### 4.8 ด้านสภาพสังคม

1) การพัฒนา อาทิ วัฒนธรรม ประเพณี โครงสร้างประชากร

2) การสนับสนุน อาทิ งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี



#### 4.9 ด้านภัยพิบัติ

- 1) การเตรียมพร้อม อาทิ แผน อุกรณ์ การฝึกอบรม
- 2) การรับมือ อาทิ งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยี

### 5. ข้อเสนอแนะในการนำไปพัฒนาองค์กร

**5.1 ด้านกฎหมาย** คือ ควรพัฒนาระบบบริการแบบดิจิทัล อบต. อาทิ การพัฒนาระบบออนไลน์สำหรับการยื่นคำร้องและติดตามผลด้านกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนสามารถขอรับบริการทางกฎหมายได้สะดวก รวดเร็ว และลดปัญหาการเดินทาง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล และการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกฎหมายท้องถิ่น อาทิ การจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์กฎหมายท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง เช่น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย การจัดสัมมนา หรือการจัดทำเอกสารแนะนำ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นมากขึ้น เป็นต้น

**5.2 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** คือ ควรซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง อาทิ ไฟฟ้าส่องสว่างในซอยตามชุมชน (ไฟขาด, ติด ๆ ดับ ๆ, ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอในชุมชน) ถนนในชุมชนที่เป็นหลุม เป็นบ่อ, ร่องระบายน้ำในชุมชน (เวลาฝนตกน้ำขังในชุมชน) เป็นต้น

**5.3 ด้านสาธารณสุข** คือ ควรส่งเสริม สนับสนุนมาตรการในการป้องกันโรคร้ายในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ อาทิ ป้องกันไข้เลือดออก โรคระบาดที่เกิดในสัตว์ และโรคร้ายอื่น ๆ ที่มาตามฤดูกาล เป็นต้น

**5.4 ด้านการศึกษา** คือ ควรสนับสนุน หรืออบรมพัฒนาความรู้ให้กับประชาชนได้มีความรู้ทันสถานการณ์ อาทิ ความรู้สวัสดิการจากรัฐบาล, เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

**5.5 ด้านรายได้หรือภาษี** คือ ควรออกสำรวจและแจ้งเตือนการชำระภาษีต่าง ๆ ให้กับประชาชนตามชุมชน เพื่อประชาชนจะได้รับรู้รับทราบและชำระได้ตามวันเวลาที่กำหนด เป็นต้น

**5.6 ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)** คือ การปรับปรุงระบบการยื่นขออนุญาตให้มีความสะดวกและรวดเร็ว อาทิ ควรปรับปรุงขั้นตอนการยื่นขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างให้มีความชัดเจนและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบการยื่นขออนุญาตออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนและช่วยลดระยะเวลาการดำเนินการ และการจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายการก่อสร้าง อาทิ การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญในด้านกฎหมายการก่อสร้าง เพื่อให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ประชาชนที่ต้องการปลูกสิ่งก่อสร้างให้ถูกต้องตามกฎหมาย และช่วยป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

### 6. แนวทางในการแก้ไขเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

#### 6.1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากร

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถของบุคลากร เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและความเปลี่ยนแปลงในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน โดยมีขั้นตอนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ดังนี้

1) การวิเคราะห์ความต้องการ คือ ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรแต่ละคน และองค์กรในเชิงศักยภาพ เพื่อหาแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการพัฒนา

2) การวางแผน คือ กำหนดเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพ และวางแผนการทำงานที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความรู้ที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

3) การฝึกอบรม คือ จัดกิจกรรมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะให้แก่บุคลากร โดยใช้วิธีการที่เหมาะสม เช่น อบรมในห้องเรียน การฝึกซ้อมในสถานที่ทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ (E-learning)

4) การให้คำปรึกษาและแนะนำ คือ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในทางที่เหมาะสม

5) การติดตามและประเมินผล คือ ติดตามและประเมินผลการพัฒนาศักยภาพ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการพัฒนาในอนาคต

6) การส่งเสริมสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ คือ สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของบุคลากร โดยให้โอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และส่งเสริมการเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร

## 6.2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

การพัฒนาระบบบริหารจัดการ เป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความเป็นมาตรฐาน ในการดำเนินงานขององค์กร โดยมีขั้นตอนการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ดังนี้

1) การวิเคราะห์และกำหนดเป้าหมาย คือ ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันขององค์กรและ กำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้ระบบบริหารจัดการเสถียรและมีประสิทธิภาพ

2) การออกแบบระบบ คือ ออกแบบโครงสร้างและกระบวนการทำงานของระบบบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร

3) การจัดทำแผนที่ดำเนินการ คือ จัดทำแผนการทำงานและการดำเนินงานเพื่อให้ระบบบริหารจัดการสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การดำเนินงานและการประเมินผล คือ ดำเนินการตามแผนการทำงานและทำการประเมินผลเพื่อ ตรวจสอบความสำเร็จและปรับปรุงระบบต่อไป

5) การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี คือ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการดำเนินงาน

6) การสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน คือ สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานและการ พัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

### 6.3 การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล

การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการให้บริการและบริหารจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัย โดยมีขั้นตอนการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการ คือ ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อกำหนดว่าข้อมูลจะถูกเก็บไว้อย่างไร และมีการเข้าถึงข้อมูลอย่างไร
- 2) การออกแบบระบบ คือ ออกแบบโครงสร้างของระบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้มีความสามารถในการเก็บข้อมูลอย่างเชื่อถือได้
- 3) การเลือกใช้เทคโนโลยี คือ เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เช่น การใช้ฐานข้อมูล SQL หรือ NoSQL
- 4) การพัฒนาและการทดสอบ คือ พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลตามทีออกแบบไว้ และทดสอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพ
- 5) การปรับปรุงและการดูแลรักษา คือ ปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลตามความเปลี่ยนแปลงของความต้องการ และดูแลรักษาระบบให้มีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- 6) การป้องกันและความปลอดภัย คือ ใช้มาตรการป้องกันและความปลอดภัยข้อมูล เช่น การใช้ระบบการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการบุกรุกและการสูญหายของข้อมูล

### 6.4 การสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ

การสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรหรือองค์กรภาคส่วนต่าง ๆ ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนการสร้างความร่วมมือ ดังนี้

- 1) การสร้างความเข้าใจร่วมกัน คือ สร้างการเข้าใจร่วมกันในเรื่องที่สำคัญและเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ เพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและรับรู้ถึงความสำคัญของการร่วมมือ
- 2) การกำหนดเป้าหมายร่วม คือ กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมสำหรับทุกฝ่าย เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแรงจูงใจในการทำงานร่วมกัน
- 3) การสร้างแผนการดำเนินงานร่วม คือ สร้างแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและมีระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทุกฝ่ายทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
- 4) การสื่อสารและการสร้างความโปร่งใส คือ สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมากับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนมีข้อมูลที่เพียงพอในการทำงานร่วมกัน
- 5) การสร้างการทำงานร่วมกัน คือ สร้างวงจรการทำงานที่รองรับการร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือที่เหมาะสม
- 6) การประเมินผลและการปรับปรุง คือ ประเมินผลการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น และปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อไป

## 6.5 การพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น

การพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเสริมสร้างความเจริญงอกงามและยั่งยืนของชุมชนหรือพื้นที่นั้น ๆ โดยมีขั้นตอนการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ศักยภาพและกำหนดแนวทาง คือ ทำการวิเคราะห์ศักยภาพที่มีอยู่ในท้องถิ่น เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและโอกาสของพื้นที่
- 2) การสร้างความร่วมมือ คือ สร้างความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐ รวมถึงส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) การสนับสนุนการพาณิชย์และอุตสาหกรรมขนาดครัวเรือน คือ ส่งเสริมการพัฒนาพื้นที่เพื่อให้เกิดฐานอุตสาหกรรมและพาณิชย์ที่มั่นคง โดยเริ่มต้นที่ขนาดครอบครัว (ขนาดเล็ก)
- 4) การสนับสนุนการศึกษาและการพัฒนาทักษะ คือ ส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาทักษะของประชาชนในพื้นที่ เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานในสายอาชีพที่มีความต้องการในตลาดแรงงาน
- 5) การสนับสนุนธุรกิจขนาดเล็กและกลาง คือ ส่งเสริมธุรกิจขนาดเล็กและกลางในพื้นที่ เพื่อสร้างงานที่มีคุณค่าและสร้างรายได้ให้กับชุมชน
- 6) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม คือ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการในท้องถิ่น
- 7) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย คือ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยและส่งเสริมการลงทุนในท้องถิ่นและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

## 6.6 การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณี

การส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีในท้องถิ่นมีความสำคัญในการรักษาและสืบสานเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของชุมชน โดยมีขั้นตอนการส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณี ดังนี้

- 1) การสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม คือ สนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น เช่น เทศกาล งานศิลปะ การแสดง การเล่าเรื่องประวัติศาสตร์ ฯลฯ เพื่อสร้างสังคมที่มีความเชื่อมั่นและเชื่อมโยงกันในชุมชน เป็นต้น
- 2) การสนับสนุนการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณี คือ สนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น เพื่อให้คนรุ่นใหม่เข้าใจและรักษาไว้ในการใช้ชีวิตประจำวัน
- 3) การสนับสนุนการผลิตภาพวาด ศิลปะ และงานฝีมือ คือ สนับสนุนการผลิตภาพวาด ศิลปะ และงานฝีมือที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและประเพณี เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน
- 4) การสนับสนุนการอนุรักษ์สถาปัตยกรรมและโบราณคดี คือ สนับสนุนการอนุรักษ์และฟื้นฟูสถาปัตยกรรมและโบราณคดีที่มีความสำคัญต่อวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น

5) การสร้างกลไกการสื่อสารและการเผยแพร่ คือ สร้างกลไกการสื่อสารและการเผยแพร่เพื่อสร้างการเข้าใจและการรับรู้ของประชาชนในวัฒนธรรมและประเพณีของท้องถิ่น

6) การสนับสนุนการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยี คือ สนับสนุนการพัฒนาสื่อและเทคโนโลยีในการส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณี เพื่อเผยแพร่และสร้างสังคมที่มีการเรียนรู้และรับรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น

### 6.7 การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี

การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเตรียมความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี ดังนี้

1) การฝึกอบรม คือ การส่งเสริมฝึกอบรมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่เป็นเชิงปฏิบัติ

2) การเรียนรู้ออนไลน์ คือ ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านแหล่งการเรียนรู้ออนไลน์ เช่น Coursera, Udemy และอื่น ๆ

3) การสนับสนุนทางเทคโนโลยี คือ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และการใช้เครื่องมือและโปรแกรมที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

4) การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน คือ สร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้กับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น การให้บริการอินเทอร์เน็ตที่เร็วและการให้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม

5) การสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต คือ ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีตลอดชีวิต เพื่อไม่หยุดพัฒนาและปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่

### 6.8 การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติ

การเตรียมพร้อมรับมือกับภัยพิบัติเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยลดความเสี่ยงและความเสียหายจากภัยพิบัติได้ โดยมีขั้นตอนการเตรียมพร้อม ดังนี้

1) การวางแผนการจัดการภัยพิบัติ คือ วางแผนการจัดการภัยพิบัติที่เหมาะสมตามลักษณะของภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ เป็นต้น

2) การสร้างระบบเตือนภัย คือ สร้างระบบเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้คนในพื้นที่รับทราบเกี่ยวกับภัยพิบัติและมีเวลาในการเตรียมความพร้อม

3) การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูล คือ การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลในการรับมือกับภัยพิบัติให้กับประชาชนในพื้นที่และสร้างการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ ในการรับมือกับภัยพิบัติ

4) การจัดทำแผนการอพยพ คือ จัดทำแผนการอพยพเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีทางเลือกในการอพยพออกจากพื้นที่เมื่อเกิดภัยพิบัติ

5) การประเมินความเสี่ยง คือ ประเมินความเสี่ยงจากภัยพิบัติ เพื่อวางแผนการจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6) การระงับภัยพิบัติ คือ ดำเนินการระงับภัยให้เร็วที่สุดและใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเกิดภัยพิบัติ

7) การฝึกซ้อมระบบระงับภัยพิบัติ คือ ซ้อมระบบการจัดการภัยพิบัติเพื่อทดสอบความพร้อมและประสิทธิภาพของแผนการจัดการภัยที่มีอยู่