แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

Guidelines for the development of social welfare and public services of the Thachang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chanthaburi District, Chanthaburi Province

กิตติยา จินตกวีพันธุ์
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
18/8 ถนนเทพรัตน์ ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

Kittiya Jintakaweepun
Faculty of Social work and social welfare, Huachiew Chalermprakiet University
18/8 Thepparat Rd, Bangchalong, Bangplee, Samutprakarn 10540
Kittiyajinta1234@gmail.com

กฤตวรรณ สาหร่าย
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
18/8 ถนนเทพรัตน์ ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540

Kittawan Sarai
Faculty of Social work and social welfare, Huachiew Chalermprakiet University
18/8 Thepparat Rd, Bangchalong, Bangplee, Samutprakarn 10540
E-mail: Khanittha94@gmail.com
(Received: 12 October 2025; Revised: 13 November 2025; Accepted: 27 November 2025)

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้ทั้งระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการเข้าถึงบริการสาธารณะและคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี และ 2) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ คณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรีผลการวิจัยพบว่า

การจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง มีลักษณะเป็นการดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐที่ปรับให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ โดยให้ความสำคัญกับการดูแลกลุ่มเปราะบางเป็นหลัก แม้จะมีความพยายามกระจายบริการให้ครอบคลุม แต่ยังประสบปัญหาในหลายด้าน ได้แก่ การขาดระบบติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ความไม่ต่อเนื่องของโครงการ การมีส่วนร่วมของประชาชนที่ยังจำกัด และข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคลากรและงบประมาณ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ ควรปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลจาก “ผู้ให้” ไปสู่ “ผู้ประสานและพัฒนา” โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพของประชาชนให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว การจัดสวัสดิการควรเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนผ่านการบริหารจัดการเชิงรุก การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน และการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นฐานในการพัฒนานโยบาย

คำสำคัญ : การจัดสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบล,การบริการสาธารณะ การมีส่วนร่วมของประชาชน ความยั่งยืน

Abstract

This research employed a mixed-methods approach, utilizing both quantitative and qualitative research methods. The objectives were 1) to study the access to public services and the quality of social welfare provision at the Thachang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chanthaburi District, Chanthaburi Province; and 2) to explore approaches to improving social welfare provision and public services at the Thachang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chanthaburi District, Chanthaburi Province. The quantitative research sample consisted of 390 people who received services from the Thachang Subdistrict Administrative Organization. A questionnaire was used to collect data. The qualitative research utilized in-depth, semi-structured interviews with purposive samples, including executives, department heads, and staff members of the Thachang Subdistrict Administrative Organization, Mueang Chanthaburi District, Chanthaburi Province.

The results revealed that the Thachang Subdistrict Administrative Organization’s social welfare provision operates under government policy adapted to the local context, prioritizing the care of vulnerable groups. Despite efforts to expand service coverage, several challenges remain, including a lack of an effective monitoring and evaluation system, project discontinuity, limited public participation, and limitations in personnel and budget resources. The research

recommendations include: Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) should reposition their role from “givers” to “coordinators and developers,” focusing on empowering citizens to achieve long-term self-reliance. Welfare provision should be a sustainable process for quality-of-life development through proactive management, promoting participation from all sectors, and utilizing evidence-based data as a basis for policy development.

Keywords : Social welfare provision, Subdistrict Administrative Organizations, Public services, Public participation, Sustainability

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนว่า มีหน้าที่ดูแลและจัดบริการสาธารณะ รวมถึงกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสนับสนุน การจัดการศึกษาด้านการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและจารีตประเพณีอันดีงามของท้องถิ่นและของชาติ และจัดให้มีพื้นที่สาธารณะสำหรับกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย (ตามบทบัญญัติมาตรา 57(1))ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรา 250 วรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่เกิดตามหลักการกระจายอำนาจซึ่งมีความเป็นอิสระในการปกครองตนเองโดยสิ่งที่สามารถสะท้อนระดับของการกระจายอำนาจและความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีอยู่มากน้อยเพียงใด มีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองซึ่งแยกออกจากรัฐโดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่ของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบเดียวกัน คือ การจัดทำ “บริการสาธารณะ” นั้นเป็นการจัดทำภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความสำคัญต่อความเป็นอยู่ของประชาชน”[1]

[1] *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560.*

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ฉบับที่ 20 (พ.ศ. 2560-2564) ต่อมา โดยเฉพาะเรื่องการศึกษา สาธารณสุขและจัดให้มีการประเมินศักยภาพหน่วยงาน ท้องถิ่นให้ถูกต้อง และชัดเจนจากหน่วยงานประเมินที่เป็นอิสระ พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับ ติดตามผล การดำเนินงานการกระจายอำนาจให้ชัดเจน สนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พัฒนารูปแบบ การจัดบริการสาธารณะให้หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ด้วยกระบวนการมี ส่วนร่วม ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชนกับภาคประชาสังคมให้มากขึ้น กำหนด กระบวนการสรรหา หรือแต่งตั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งในราชการส่วนท้องถิ่นให้เป็นมาตรฐาน รวมทั้ง ระบบการตรวจสอบก่อนดำรงตำแหน่งตลอดจนพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น และบุคลากรของท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่และบทบาท ความเป็นนักบริหาร นักการเมืองและผู้ปฏิบัติงานที่มีธรรมาภิบาล และเปิดรับการตรวจสอบอย่าง โปร่งใสให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม และการเพิ่มศักยภาพในการแสวงหาแหล่งรายได้ที่ไม่ใช่ภาษีประเภท ใหม่ ๆ เพิ่มความคล่องตัวให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องการกำหนดนโยบายการบริหารบุคลากร การบริหารการเงิน การ คลัง งบประมาณ และปรับกระบวนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชื่อมโยง เป็นเครือข่าย กับภาคีอื่น ๆ อย่างมีธรรมาภิบาลรวมทั้งพัฒนารูปแบบการกำกับดูแลโดยภาคประชาชนและ ชุมชน[2]

การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อส่งเสริมทุนทางสถาบันของประเทศไทยในระยะเวลา ของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 13 จึงอยู่ที่การยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ โดยเร่ง ปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชน ทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างมีบูรณาการ และมีธรรมาภิบาล เพื่อรักษาเสถียรภาพทางสังคม และฟื้นฟูความเชื่อมั่นในรัฐ เป็นการเสริมสร้างทุนทางสถาบันของ ประเทศ ซึ่งการปฏิรูปภาครัฐเป็นประเด็น ท้าทายที่สำคัญของไทยมาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคที่คนในสังคมส่วนใหญ่มีความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน ภาครัฐจึงต้องเร่งพัฒนากลไกทาง สถาบันที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัลและ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสาธารณะให้มีความ สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ร่วมกับ การใช้ข้อมูลและกระบวนการมีส่วนร่วมในการ ออกแบบนโยบายสาธารณะและการกำกับดูแลการดำเนินงานของรัฐ ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสอดรับกับสภาวการณ์ที่ปรับเปลี่ยนไปได้อย่างฉับไว เพื่อเสริมสร้าง ความสามารถของประเทศ ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงภายใต้บริบทโลกใหม่ โดยภาครัฐต้องทบทวนบทบาท

---

[2] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)* (28 เมษายน 2566) สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>.

และกระบวนการทำงาน เน้นการพัฒนาสมรรถนะให้ยืดหยุ่นคล่องตัว เชื่อมโยง และเปิดกว้าง ควบคู่กับการพัฒนาข้อมูลและบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจ สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด เพื่อให้สามารถให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเท่าทันต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนและทุกภาคส่วน ซึ่งต้องมีการปรับระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภาครัฐ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัล รวมถึงยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย หมดความจำเป็น พร้อมกับการพัฒนากฎหมายและกฎระเบียบให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต เพื่อให้ประเทศไทยมีภาครัฐที่มีสมรรถนะ ทันสมัย คล่องตัว และตอบโจทย์ประชาชน สามารถเป็นปัจจัย ผลักดันการพลิกโฉมประเทศได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการกระจายอำนาจการปกครองในระบบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 และ 2550 หมวด 5 แนวนโยบายแห่งรัฐ ได้แก่ รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจ ในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจและระบบสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ เพื่อให้การพัฒนาท้องถิ่นมีความยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง รัฐมีบทบาทสำคัญในการผลักดันจังหวัดที่มีศักยภาพให้สามารถเติบโตเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ โดยคำนึงถึงความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนในแต่ละพื้นที่เป็นหลัก ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานท้องถิ่นมีความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่อย่างแท้จริงนอกจากนี้ ภาครัฐยังควรมีบทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติอย่างเหมาะสมและสมดุล โดยคำนึงถึงความหลากหลายทางชีวภาพและหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งรวมถึงการมีบทบาทในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน การป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตแนวทางดังกล่าวจะช่วยสร้างกลไกที่ประชาชนสามารถร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนา ร่วมใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในชุมชนอย่างรู้คุณค่า และร่วมเป็นเจ้าของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างยั่งยืน (มาตรา 79) รัฐมีหน้าที่ในการคุ้มครองและส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนความเท่าเทียมระหว่างเพศ เสริมสร้างความมั่นคงของครอบครัวและเพิ่มพลังให้กับชุมชน นอกจากนี้ยังต้องดูแลผู้สูงอายุ ผู้ขาดแคลน ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ที่อยู่ในภาวะเสียเปรียบ เพื่อให้ทุกคนมีคุณภาพชีวิตที่ดีและสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน (มาตรา 80) องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542) คือพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและ วัฒนธรรม (มาตรา66) และมีหน้าที่ต้องทำตามมาตรา 67 ดังนี้ ดำเนินการจัดให้มีและดูแลเส้นทางคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ตลอดจนดูแลความสะอาดของ

ถนน ทางเดิน ทางน้ำ และพื้นที่สาธารณะ รวมถึงการบริหารจัดการขยะและสิ่งปฏิกูลอย่างเหมาะสม ส่งเสริมการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ รวมถึงการจัดการและบรรเทาภัยพิบัติ การสนับสนุนด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การส่งเสริมบทบาทของสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ การดูแลและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐ[3] (สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โฆษิต ตันติบุณย์, 2548, น. 14)

ดังนั้น แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้จึงเป็นการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากการประเมินคุณภาพบริการจากมุมมองของประชาชนผู้รับบริการเป็นกลไกสำคัญที่จะสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าของการให้บริการสาธารณะผลการประเมินไม่เพียงแต่ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการขอรับการประเมินผลการปฏิบัติราชการเพื่อพิจารณาผลตอบแทนเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังมีคุณค่าต่อการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาท้องถิ่นในระยะยาว เสริมสร้างความเชื่อมั่น อันจะนำไปสู่การปรับปรุงรูปแบบการบริการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรวม ส่งผลให้ประชาชนมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมทางสังคม ตลอดจนสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสวัสดิการในภาพรวม ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการสาธารณะและคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

2. แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

---

[3] สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โฆษิต ตันติบุณย์, *รวมกฎหมายท้องถิ่น* (ปทุมธานี: สกายบุ๊กส์, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2548) 14.

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ได้แก่ 1) ด้านการศึกษา 2) ด้านสุขภาพและอนามัย 3) ด้านที่อยู่อาศัย 4) ด้านการทำงานและมีรายได้ 5) ด้านนันทนาการ 6) ด้านกระบวนการยุติธรรมและความปลอดภัยในชีวิต และ7) ด้านบริการสังคมทั่วไป การเข้าถึงบริการสาธารณะ ได้แก่ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรทั้งสิ้น 15,806 คน แยกเป็นชาย 7,487 คน หญิง 8,319 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,319 ครัวเรือน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ตำบลท่าช้างทั้งหมด 9 หมู่บ้าน อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

4. ขอบเขตระยะเวลาในการวิจัย มิถุนายน 2567 - พฤศจิกายน 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

2. เป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านการจัดสวัสดิการกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินงานวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed methods research) วิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ประชากรทั้งสิ้น 15,806 คน แยกเป็นชาย 7,487 คน หญิง 8,319 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 8,319 ครัวเรือน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Yamane's Formula) ได้จำนวน 390 คน นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้คือ 0.94 ในส่วนของวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ คณะผู้บริหาร หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 15 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย รวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี คณะผู้ศึกษาได้ลงพื้นที่ในการเก็บแบบสอบถามข้อมูลด้วยตนเอง หลังจากนั้นนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ภายหลังจากการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เป็นเครื่องมือในการประมวลผล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามทั้งหมดดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการจำแนกถ้อยคำ หรือข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็น แล้วนำมาตีความ สังเคราะห์ และวิเคราะห์ด้วยหลักแห่งเหตุผล อภิปรายถึงข้อเท็จจริงที่ค้นพบตามสภาพการณ์ ปรากฏการณ์ ความสัมพันธ์และประเด็นสำคัญ เพื่อตอบคำถามในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี สรุปผลการวิจัยดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้าใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.59 และเข้าใช้บริการช่วงเวลา 08:30 – 10:00 น. จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.03 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 51.28 มีอายุโดยเฉลี่ย 49 ปี อายุต่ำสุด 14 ปี สูงสุด 83 ปี สถานภาพสมรส จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87 สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 49.67

คุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี **ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07** เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการยุติธรรมและความปลอดภัยในชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือ ด้านบริการสังคมทั่วไป อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสุขภาพและอนามัย อยู่ใน

ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ประเด็นนี้สะท้อนช่องว่างในระบบสวัสดิการสุขภาพของ อบต. ซึ่งอาจเกิดจากความสามารถในการจัดการของท้องถิ่นที่ยังมีข้อจำกัด ทั้งด้านงบประมาณและบุคลากร จึงมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาด้านสุขภาพในชุมชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีโดยใช้แนวทางต่าง ๆ ดังนี้ 1) การสร้างความรู้และการศึกษาในชุมชน จัดกิจกรรมอบรมหรือการศึกษาด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการ การป้องกันโรค และการดูแลสุขอนามัย การใช้สื่อและเทคโนโลยีในการเผยแพร่ข้อมูล และส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ของชุมชนเอง เช่น การจัดกลุ่มสนทนา หรือการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 2) การเสริมสร้างการเข้าถึงบริการสุขภาพ จัดการให้มีการตรวจสุขภาพเบื้องต้นฟรีหรือราคาถูกในชุมชน เพื่อช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการรักษาพยาบาลได้ง่ายขึ้น และสนับสนุนการสร้างระบบบริการสุขภาพที่สามารถดูแลสุขภาพแบบครบวงจร 3) การสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ ได้แก่ การพัฒนาและรักษาความสะอาดในชุมชน เช่น การกำจัดขยะ การจัดการน้ำเสีย หรือการสร้างพื้นที่สีเขียวในชุมชน ส่งเสริมให้ชุมชนมีการออกกำลังกายและทำกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ 4) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจ จัดตั้งคณะกรรมการสุขภาพชุมชน ส่งเสริมการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ องค์กรชุมชน และภาคธุรกิจ เพื่อพัฒนานโยบายสุขภาพที่เหมาะสมกับความต้องการของชุมชน

ด้านการเข้าถึงบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เท่ากัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สำหรับ แนวทางในการพัฒนาอาจประกอบด้วย 1) การปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม เช่น การมีทางเดินสะดวกสบายสำหรับผู้สูงอายุหรือผู้พิการ การจัดพื้นที่จอดรถ การให้บริการห้องน้ำที่สะอาด 2) การพัฒนาเทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติ การใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น การใช้ระบบจองคิวออนไลน์ หรือการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การติดตั้งตู้บริการอัตโนมัติ หรือแอปพลิเคชันที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง 3) การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากร เพิ่มทักษะและการบริการที่ดี การสร้างความสะดวกในบริการที่หลากหลาย การปรับปรุงเวลาในการให้บริการ ลดเวลา

การรอคอย 4) การพัฒนาคุณภาพการบริการ การรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ ควรมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ 5) การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ การให้บริการที่มีความเป็นมิตรและใส่ใจ การพัฒนาโปรโมชั่นหรือบริการพิเศษ การให้บริการที่สะดวกและมีตัวเลือกที่หลากหลาย

แนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลาย ครอบคลุมงานด้านไฟฟ้า การควบคุมอาคาร การพัฒนาเด็กและเยาวชน การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้พิการ การกำจัดขยะ และการป้องกันสาธารณภัย โดยควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว เพิ่มช่องทางการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ในด้านสวัสดิการสังคม มีการจัดสวัสดิการทั้งแบบทั่วถึงและแบบมีเงื่อนไข โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในส่วนของปัญหาสำคัญที่พบในพื้นที่ ได้แก่ น้ำประปาไม่เพียงพอโดยเฉพาะในฤดูแล้ง ปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มขึ้นและการจัดเก็บไม่ทั่วถึง ปัญหาสุนัขจรจัด และการขาดแคลนพื้นที่สีเขียว องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง เช่น การขยายระบบน้ำประปา การส่งเสริมการคัดแยกขยะ การควบคุมประชากรสุนัขจรจัดด้วยการทำหมันและฉีดวัคซีน รวมถึงการจัดสรรพื้นที่สาธารณะเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว เป็นต้น โดยมีแนวทางการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะ ดังนี้ 1) การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม การปรับปรุงระบบความคุ้มครองทางสังคม พัฒนาและเสริมสร้างความมั่นคงในชีวิตของประชาชน การเข้าถึงสวัสดิการอย่างเท่าเทียม เน้นการจัดสวัสดิการที่ยั่งยืน 2) การพัฒนาระบบการศึกษาและการฝึกอบรม การจัดการศึกษาให้ทั่วถึง การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงาน การสร้างโอกาสให้กับกลุ่มที่มีความเปราะบาง เช่น การให้การศึกษาและการฝึกอบรมแก่ผู้สูงอายุหรือกลุ่มคนพิการ เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุขและมีคุณค่า 3) การพัฒนาบริการสาธารณะ สร้างการเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากเกินไป การให้บริการด้านการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ การจัดตั้งศูนย์ดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่ห่างไกล 4) การส่งเสริมความเท่าเทียมและการลดความยากจน ได้แก่ การสนับสนุนการสร้างอาชีพ การสนับสนุนการสร้างความรู้และการเข้าถึงทรัพยากร การจัดทำระบบการคุ้มครองทางสังคม เช่น การจัดตั้งระบบสวัสดิการที่สามารถช่วยสนับสนุนกลุ่มที่ตกอยู่ในภาวะยากจนหรือไม่สามารถพึ่งพาตนเองได้ 5) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การสนับสนุนการพัฒนาเครือข่ายอาสาสมัครที่สามารถช่วยเหลือประชาชนในชุมชน 6) การปรับปรุงการให้บริการด้านข้อมูลและคำแนะนำ ได้แก่ การพัฒนาแหล่งข้อมูลที่เข้าถึงง่าย สร้างเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็น

ได้ตลอดเวลา เช่น การจัดทำช่องทางการให้คำปรึกษาด้านสวัสดิการสังคมหรือบริการทางกฎหมาย เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถรับคำแนะนำที่ถูกต้อง เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการเข้าถึงบริการสาธารณะและคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในด้านบุคลากรและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Service Quality ของ Grönroos (1990)[4] ที่ระบุว่า “คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality)” เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของประชาชน อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ประภัสสร อะวะดี (2550)[5] และ ศิรินารถ บัวสอน (2548)[6] ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้มีระดับความคิดเห็นที่สูงกว่า ซึ่งอาจเกิดจากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างมีการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มการบริหารที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้นในช่วงปีหลัง ด้านคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคม ประชาชนให้คะแนนโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) โดยเฉพาะด้าน กระบวนการยุติธรรมและความปลอดภัยในชีวิต ได้รับคะแนนสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) การบริการสาธารณะควรมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ และควรครอบคลุมด้านสุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และการคมนาคมอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของประชาชน พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง และนิยมมาในช่วงเวลา 08:30–10:00 น. ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดสรรทรัพยากรโดยเฉพาะบุคลากรให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิด Efficiency-based Public Management และหลัก Optimal Resource Allocation ในการจัดบริการสาธารณะให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุดเพิ่มโอกาสในการบริหารจัดการเวลาและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเชื่อมโยงกับแนวคิดการจัดบริการแบบ Design Thinking ตามที่ พีรดร แก้วลาย และขวัญ พงษ์หาญยุทธ (2564)[7] ได้เสนอว่า

---

[4] Grönroos, G. T., *Service management and marketing* (Massachusetts: Lexington Books, 1990) 25.

[5] ประภัสสร อะวะดี, *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550) 66.

[6] ศิรินารถ บัวสอน, *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรศิรินารถพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548) 53-56.

[7] พีรดร แก้วลาย และขวัญ พงษ์หาญยุทธ, *การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ* (กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2564) 98.

การเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอย่างลึกซึ้งเป็นกุญแจสำคัญในการออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการได้จริง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างมีการจัดบริการสาธารณะที่หลากหลาย ครอบคลุมหลายด้าน แต่ควรดำเนินการภายใต้หลัก “การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน” และ “การบริหารเชิงรุก” เพื่อให้การบริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงสอดคล้องกับแนวคิดของ Grönroos (1990) ที่กล่าวว่า “Functional Quality” หรือคุณภาพเชิงพฤติกรรมของ ผู้ให้บริการ ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชน ส่งเสริมระบบสวัสดิการแบบยั่งยืนที่เน้นความพอเพียงและการพึ่งตนเองของชุมชน เชื่อมโยงกับแนวคิดของ Esping-Andersen (1990)[8] ที่เน้น “Welfare Regimes” ซึ่งควรออกแบบให้เหมาะสมกับบริบทท้องถิ่นและค่านิยมทางสังคมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนและตัดสินใจ การบูรณาการบริการ จัดระบบฐานข้อมูลประชากรเพื่อบริหารจัดการอย่างแม่นยำ ตามแนวคิด e-Government ของ OECD ที่เน้นให้ท้องถิ่นสามารถใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้อย่างชาญฉลาด ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเน้นการพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานและการสร้างความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ การพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง การสำรวจความต้องการของประชาชน และการสร้างความยั่งยืนในการให้บริการ เป็นแนวทางสำคัญที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการจัดสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างจากการเป็น “ผู้ให้บริการ” ไปสู่ “ผู้ประสานและพัฒนา” โดยเน้นการสร้างเงื่อนไขและเครื่องมือให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมและพึ่งพาตนเองได้ส่งเสริมบทบาทการเป็นศูนย์กลางประสานงานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

2. เสริมสร้างระบบติดตามและประเมินผลจัดทำระบบติดตามและประเมินผลการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและต่อเนื่องใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based) เป็นฐานในการปรับปรุงโครงการและนโยบายจัดทำรายงานประจำปีเพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและประสิทธิผลของบริการสาธารณะ

---

[8] สันติกุล, พ., & สันติกุล, ไ. (2567). สวัสดิการสังคมของกอสต้า เอสปิง-แอนเดอเซ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ร่มพฤกษ์*, 42(2). 333, 333-340

.

3. พัฒนาความต่อเนื่องและคุณภาพของโครงการวางแผนและจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องกับเป้าหมายของแต่ละโครงการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินงาน เพื่อให้บริการสวัสดิการถึงประชาชนอย่างทั่วถึงและยั่งยืน จัดกิจกรรมหรือเวทีประชาคมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนบริการสาธารณะ

4. พัฒนาศักยภาพบุคลากรและทรัพยากรขององค์กรส่งเสริมการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านการบริหารจัดการสวัสดิการสังคมและบริการสาธารณะจัดสรรทรัพยากรทั้งด้านบุคลากรงบประมาณ และเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอเพื่อรองรับการให้บริการที่มีคุณภาพ

บรรณานุกรม

ประภัสสร อะวะดี, *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพนสา* (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550).

พีรดร แก้วลาย และขวัญ พงษ์หาญยุทธ, *การพัฒนาบริการสาธารณะเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่นด้วยกระบวนการคิดเชิงออกแบบ* (กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, พิมพ์ครั้งที่ 1, 2564).

ศิรินารถ บัวสอน, *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรศิรินารถพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด* (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548).

สมชาย บำรุงทรัพย์และณัฐวิภา โฆษิต ตันติบุณย์, *รวมกฎหมายท้องถิ่น* (ปทุมธานี: สกายบุ๊กส์, พิมพ์ครั้งที่1, 2548)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)* (28 เมษายน 2566) สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ <https://www.nesdc.go.th/main.php?Filename=index>.

สันติกุล, พ., & สันติกุล, ไ. (2567). สวัสดิการสังคมของกอสต้าเอสปิง-แอนเดอเซ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ร่มพฤกษ์*, 42(2).

Grönroos, G. T., *Service management and marketing (*Massachusetts: Lexington Books, 1990).