การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

Access to State Welfare Services by People of Phon Mueang Subdistrict Municipality, At Samat District, Roi Et Province

เนตรชนก แสงใส
Netchanok Saengsai
พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี
Phra Maha Thainoi Yanamethee
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด
Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus Thailand
Email: nutsudnarak@hotmail.com

Received: 8 February 2026; Revised: 18 February 2026; Accepted: 13 August 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด 2) เปรียบเทียบการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาข้อเสนอแนะการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ

และด้านการตอบสนองความต้องการ 2) การเปรียบเทียบระดับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมืองควรมุ่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีความครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ โดยจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอและเข้าใจง่าย ให้บริการตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องและตรงเวลา เปิดช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้สะดวก เสริมสร้างความมั่นใจด้วยการให้บริการอย่างเป็นธรรมโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ และให้ความเอาใจใส่ต่อความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งติดตามความพึงพอใจและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

คำสำคัญ การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐ, ประชาชน, เทศบาลตำบลโพนเมือง

Abstract

The objectives of this research were 1) examine access to state welfare services by residents in Phon Mueang Subdistrict Municipality, At Samat District, Roi Et Province; 2) compare access to state welfare services by residents, classified by personal factors; and 3) study suggestions regarding access to state welfare services by residents. The sample consisted of 380 residents. The research instrument was a five-point rating scale questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics included the t-test, one-way analysis of variance, and content analysis.

The results show that: 1) Overall, access to state welfare services by residents in Phon Mueang Subdistrict Municipality, At Samat District, Roi Et Province was at a high level. The aspects ranked from the highest to the lowest mean scores were: tangibility of services, followed by empathy (understanding and recognizing service recipients' needs), assurance,

reliability, while responsiveness had the lowest mean score. 2) The comparison of access to state welfare services by residents in Phon Mueang Subdistrict Municipality, At Samat District, Roi Et Province, classified by gender, age, educational level, and monthly income, showed no statistically significant differences. 3) Suggestions regarding access to state welfare services in Phon Mueang Subdistrict Municipality emphasize improving service quality to be comprehensive and efficient by providing adequate and easy-to-understand facilities and public relations materials, delivering services continuously and on time according to standards, offering convenient channels for complaints and problem reporting, enhancing confidence through fair services provided by knowledgeable and competent staff, and paying attention to residents' needs, along with monitoring satisfaction and listening to feedback for further service improvement.

Keywords: Access to State Welfare Services, Residents, Phon Mueang Subdistrict Municipality

บทนำ

ในปัจจุบัน สังคมไทยยังคงเผชิญกับปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง แม้รายงานของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจะชี้ให้เห็นว่าระดับความยากจนมีแนวโน้มลดลงในเชิงตัวเลข แต่ในทางปฏิบัติยังมีประชาชนกลุ่มเปราะบางจำนวนมากที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรพื้นฐาน เช่น การศึกษา สุขภาพ ที่อยู่อาศัย และการมีงานทำที่มั่นคง โดยเฉพาะประชาชนในชนบท ผู้มีรายได้น้อย และผู้สูงอายุ จากสถานการณ์ดังกล่าว รัฐบาลไทยจึงกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 โดยมุ่งเน้นการลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเสมอภาคทางสังคม พร้อมนำไปสู่การพัฒนามาตรการช่วยเหลืออย่างตรงเป้าหมาย เช่น โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งเป็นสวัสดิการ

แบบมีเงื่อนไข (Conditional Cash Transfer) เพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่ายพื้นฐานของผู้มีรายได้น้อย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือที่เรียกว่า “บัตรคนจน” ถูกนำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 ควบคู่กับระบบ National e-Payment และโครงการประชารัฐ เพื่อช่วยลดภาระค่าครองชีพของประชาชนผ่านการใช้จ่ายในร้านธงฟ้าประชารัฐ ค่าโดยสารสาธารณะ ค่าก๊าซหุงต้ม รวมถึงมาตรการเสริมอื่น ๆ เช่น ส่วนลดค่าน้ำประปาและค่าไฟฟ้า (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) นอกจากนี้ รัฐบาลยังส่งเสริมการกระจายระบบรัฐสวัสดิการสู่ระดับท้องถิ่นและจัดตั้งโครงการร้านสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อสนับสนุนร้านค้าชุมชนให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และกระจายความช่วยเหลือทางสังคมสู่ประชาชนในภูมิภาคอย่างทั่วถึง (กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจกรมการค้าภายใน, 2560)

อย่างไรก็ตาม การดำเนินนโยบายสวัสดิการแห่งรัฐในทางปฏิบัติยังคงประสบปัญหาและข้อจำกัดหลายประการ ทั้งด้านการเข้าถึงข้อมูล การคัดกรองผู้มีสิทธิ์ ความเพียงพอของวงเงินช่วยเหลือ การบริหารจัดการฐานข้อมูล และการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบอาชีพอิสระ ยังพบว่าประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงบริการสวัสดิการได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากข้อจำกัดด้านการเดินทาง โครงสร้างพื้นฐาน และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้เกิดการตกหล่นและความซ้ำซ้อนของการให้บริการ (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566) จากบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว เพื่อนำเสนอผลการศึกษาเป็นข้อมูลสะท้อนกลับสำหรับการปรับปรุงนโยบายและการจัดบริการสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพ ลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรมทางสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

2) เพื่อเปรียบเทียบการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

1) ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1) ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 3,749 คน เพศหญิงจำนวน 3,559 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 7,308 คน

1.2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 380 คน ได้มาจากการสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีสุ่ม ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษา หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือเพื่อการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) 5)

ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

3) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารเกี่ยวข้องกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐจากเอกสารและผลงานการวิจัยที่เคยมีผู้ดำเนินการวิจัยเอาไว้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดกรอบแนวคิด และประเด็นในการสร้างแบบสอบถาม 2) สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยสอบถามการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐ 3) นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาและภาษาที่ใช้นำมาปรับปรุงแก้ไข 4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของเครื่องมือแล้วนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item-Objective Congruence) โดยข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ มีค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 5) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 6) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำให้เป็นฉบับสมบูรณ์แล้วนำเสนอขอความเห็นชอบต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการวิจัยต่อไป

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เสนอต่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน นายอำเภอ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

4.2) ผู้วิจัยได้ติดต่อกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนัดแนะและชี้แจง และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

4.3) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง โดยจะทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม ให้ทราบวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง

4.4) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบ แล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5) การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาดำเนินการตามขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นดังนี้

5.1) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

5.2) วิเคราะห์การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งโดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ด้วยการทดสอบค่า t-test (Independent Samples) และค่า F-test (One-way ANOVA)

5.4) วิเคราะห์ข้อเสนอแนะการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ข้อมูลในการวิเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นภาพรวมแล้วนำเสนอข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนา

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบที t-test Independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One-Way ANOVA) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐ	ระดับการบริการ			
	$\overline{X}$	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.36	0.73	1	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.29	0.76	4	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.21	0.78	5	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.30	0.75	3	มาก
5. ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.35	0.73	2	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.30**	**0.75**	**-**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.30, S.D.=0.75) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ไปต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\overline{X}$ =4.36, S.D.=0.73) รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ =4.35, S.D.=0.73) ด้านการให้ความมั่นใจ ($\overline{X}$ =4.30, S.D.=0.75) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.29, S.D.=0.76) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\overline{X}$ =4.21, S.D.=0.78)

2) ผลการเปรียบเทียบระดับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ t=.377, p=.707, อายุ F=.133, p=.876, ระดับการศึกษา F=.102, p= .903 และรายได้ต่อเดือน t=.854, p= .394 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง พบว่าสามารถจัดหมวดหมู่ข้อมูลตามกรอบคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจผู้รับบริการ โดยประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ควบคู่กับด้านการตอบสนองความต้องการ ซึ่งสะท้อนว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ ความรวดเร็ว และการเปิดโอกาสให้มีช่องทางร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น มากกว่าปัจจัยด้านกายภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมมุ่งเน้นสิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือเน้นมาตรฐานและความสม่ำเสมอของการให้บริการ ส่วนด้านการให้ความมั่นใจเกี่ยวข้องกับความรู้ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่และความมั่นใจในการได้รับสิทธิอย่างเป็นธรรม การจัดหมวดหมู่ดังกล่าวเป็นการจำแนกเชิงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดคุณภาพบริการ ทำให้ข้อเสนอแนะมีความเป็นระบบและสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุมทุกมิติ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1) การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเป็นเพราะประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นที่สามารถดำเนินงานตามหลักการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความเอาใจใส่ และการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ผลดังกล่าวอาจอธิบายได้จากการที่หน่วยงานมีระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการให้บริการ ในเชิงทฤษฎี ผลการศึกษานี้สามารถอธิบายผ่านกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งชี้ว่าการรับรู้ของผู้รับบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง เมื่อหน่วยงานสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่าง

เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง นอกจากนี้ ยังสะท้อนหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่เน้นความเสมอภาค ความโปร่งใส และการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความไว้วางใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น ระดับการรับบริการที่อยู่ในระดับมากทุกด้านจึงมิได้เป็นเพียงผลจากการจัดบริการเชิงกายภาพเท่านั้น แต่ยังเป็นผลจากกระบวนการบริหารจัดการเชิงระบบ วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งบริการประชาชน และการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาการบริการสาธารณะในบริบทท้องถิ่นอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988) กล่าวว่ากระบวนการที่ผู้รับบริการได้รับและใช้ประโยชน์จากบริการที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ โดยผู้รับบริการจะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเพื่อให้ความต้องการและปัญหาของตนได้รับการตอบสนอง การรับบริการไม่ใช่เพียงการได้รับสิ่งของหรือสินค้า แต่เป็นการได้รับประสบการณ์และการช่วยเหลือที่ตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล การรับบริการที่ดีควรมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นมิตร เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ นอกจากนี้การรับบริการยังสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริการในภาพรวม ผู้รับบริการที่มีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการบริการจะทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์ (2561) ได้ศึกษา เรื่อง การตอบสนองของประชาชนที่มี ต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผล การศึกษาพบว่า ผลในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก

2) การเปรียบเทียบระดับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการให้บริการสวัสดิการแห่งรัฐมีหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และเงื่อนไขที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม โดยไม่เลือกปฏิบัติ อีกทั้งการสื่อสารข้อมูลและการเข้าถึงบริการมีความทั่วถึงและเท่าเทียม ทำให้ประชาชนไม่ว่ามีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันอย่างไร ได้รับการบริการในระดับใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบและยึดหลักความเสมอภาค ส่งผลให้การรับรู้และประสบการณ์ในการรับบริการของประชาชนทุก

กลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของรรับรู้และประสบการณ์ของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560) ที่เน้นหลักความเสมอภาค ความโปร่งใส และการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึงหลักความเสมอภาค ความเป็นธรรม และการให้บริการสาธารณะอย่างทั่วถึงโดยไม่เลือกปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุมพล คุ้มวงศ์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบังที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้น พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง จุดบริการข้อมูล หรือเอกสารประชาสัมพันธ์เพียงพอ และเอกสารหรือสื่อประชาสัมพันธ์เข้าใจง่าย และชัดเจน ด้านความน่าเชื่อถือประชาชนควรได้รับบริการตรงตามมาตรฐานที่กำหนด และการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ด้านการตอบสนองความต้องการ การดำเนินงานไม่ล่าช้าและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด และมีช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหา ร้องเรียนสะดวก ด้านการให้ความมั่นใจ ประชาชนควรรู้สึกมั่นใจว่าตนจะได้รับสิทธิและผลประโยชน์อย่างเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเพียงพอในการให้บริการ และด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือประชาชนที่มีข้อจำกัดหรือความยากลำบากอย่างเหมาะสม และมีการติดตามผลความพึงพอใจและรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม คือ รัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับตลอด ทั้งวิธีการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือรับการบริการด้านต่าง ๆ และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ โครงการให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบประชาชนที่ ไม่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐ คนที่ไม่มี

โอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น และเพิ่มหน่วยบริการใกล้บ้าน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ข้อค้นพบอยู่ที่การเสนอกรอบอธิบายเชิงระบบว่า ความเป็นรูปธรรมช่วยลดอุปสรรคการเข้าถึงสิทธิ ขณะที่ความน่าเชื่อถือและการตอบสนองเสริมสร้างความไว้วางใจ และมิติด้านความเข้าใจผู้รับบริการทำหน้าที่เป็นกลไกสร้างความเป็นธรรมเชิงปฏิบัติ แบบจำลองนี้จึงขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารสวัสดิการท้องถิ่นจากมุมมอง “คุณภาพรายมิติ” ไปสู่ “คุณภาพแบบบูรณาการ” ที่มุ่งผลลัพธ์ด้านความทั่วถึง เท่าเทียม และความยั่งยืน



ภาพที่ 1 การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

สรุป

1. การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมืองโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการตอบสนองความต้องการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ระดับการรับบริการไม่แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

3. ข้อเสนอแนะสำคัญคือ ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน เพิ่มความต่อเนื่องและมาตรฐานการให้บริการ ปรับปรุงความรวดเร็วและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เสริมความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ และให้ความช่วยเหลือประชาชนกลุ่มที่มีข้อจำกัดอย่างเหมาะสม พร้อมรับฟังและติดตามความพึงพอใจของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพนเมือง อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้น

1) เทศบาลควรกำหนดนโยบายในการปรับปรุงสถานที่ให้บริการสวัสดิการแห่งรัฐให้มีความเหมาะสม สะอาด เป็นระเบียบ และเอื้อต่อการเข้าถึงของประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้มีข้อจำกัดทางร่างกาย พร้อมจัดให้มีที่นั่งพัก จุดบริการข้อมูล และป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน

2) ควรกำหนดนโยบายในการจัดทำเอกสารและสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบที่กระชับ ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และหลากหลายช่องทาง เช่น แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์ และสื่อดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลและเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง

3) เทศบาลควรกำหนดนโยบายพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดอบรมด้านการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Service Mind) การสื่อสารที่สุภาพชัดเจน และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งจัดให้มีระบบรับฟังข้อร้องเรียนและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะนำไปใช้

1) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 1 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรรักษามาตรฐานด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีความพร้อมและเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อคงคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับที่ดีอย่างยั่งยืน

2) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับที่ 2 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่คงไว้ซึ่งการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เข้าใจบริบทและข้อจำกัดของประชาชนแต่ละกลุ่ม พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้มีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) จากผลการวิจัยพบว่า ด้านความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเสริมสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยชี้แจงขั้นตอน ระยะเวลา และหลักเกณฑ์การพิจารณาให้ชัดเจน ตรวจสอบได้ พร้อมทั้งปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชนในระยะยาว

3. ข้อเสนอแนะนำในการวิจัยต่อเนื่อง

1) ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐในบริบทที่แตกต่างกัน

2) ควรศึกษาเชิงลึกโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และประสบการณ์ของผู้รับบริการ

3) ควรนำตัวแปรอื่น ๆ มาศึกษาเพิ่มเติม เช่น ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน หรือประสิทธิภาพการสื่อสาร เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการสวัสดิการแห่งรัฐได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจกรมการค้าภายใน. (2560). รายงานการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ (รายงาน). กรมการค้าภายใน.

จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2565). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ชุมพล คุ้มวงศ์. (2560). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มีต่อสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ. สาบสบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี: หลักการและแนวทางปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.

เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์. (2561). การศึกษาการตอบสนองของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต. ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. นนทบุรี: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). การสำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). รายงานสถานการณ์ความยากจนและความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย ปี 2566. กรุงเทพมหานคร: สศช.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Free Press.