

## The Satisfaction of People with the Government Welfare Card Project in Maha Sarakham Province

Jaruwit Siriphanpanya<sup>1</sup>

Received	Reviewed	Revised	Accepted
04/06/2564	11/08/2564	07/09/2564	08/09/2564

### Abstract

The purpose of the study was to study the level of satisfaction of people with the government welfare card project, to compare the satisfaction people regarding age, educational level, occupation and average annual income and to find useful suggestions for the government welfare card project in Maha Sarakham Province. The research samples consisted of 400 residents in Maha Sarakham Province participating in the government welfare card project. Taro Yamane's formula was used for calculating the sample size. The data was collected by a questionnaire with the .95 reliability index. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation and one-way analysis of variance F-test (One-Way ANOVA). Results of the study were as follows 1) The study findings showed that the overall satisfaction of people with the government welfare card project in Maha Sarakham province was at a high level. The five high rated items of the project were information received from the service ( $\bar{x} = 4.22$ ;  $SD = 0.89$ ), time of operation ( $\bar{x} = 4.21$ ;  $SD = 0.92$ ), service personnel ( $\bar{x} = 4.19$ ;  $SD = 0.92$ ) convenience in providing the service ( $\bar{x} = 4.11$ ;  $SD = 0.92$ ) and quality of the service ( $\bar{x} = 4.07$ ;  $SD = 0.88$ ) respectively. 2) The results indicated the satisfaction of people with the government welfare card project in Maha Sarakham Province regarding the comparison of the different ages, educational levels, occupations and average annual incomes were as follows. 2.1) The satisfaction of people with the government welfare card project regarding the different ages was different at the 0.05 level of the statistical significance. 2.2) The satisfaction of people with the government welfare card

---

<sup>1</sup> Rajabhat Mahasarakham University, Email: siriphan012345@gmail.com

.....

project regarding the different educational levels was not significantly different. 2.3 ) The satisfaction of people with the government welfare card project regarding the different occupations was different at the 0.05 level of the statistical significance. The people were satisfied with quality of the services, duration of the operation and information received from the services. 2.4 ) The satisfaction of people with the government welfare card project regarding the different average annual incomes was not significantly different. 3) The most frequent suggestions for the government welfare card project in Maha Sarakham Province, the government should improve the public relations of the government welfare card project. The people should be provided more and clearly information about the benefits of the government welfare card in buying goods and other services. The service officers should be trained more for efficient services of the government welfare card project. The officers should visit people who have got the benefits and have not got the benefits of the government welfare card in their areas for providing all right people to accessible to the government welfare card project.

**Keyword:** The satisfaction, the government welfare card project

## ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อ โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนใน โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามา เน้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ แยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยมีค่า ความเชื่อมั่นแบบสอบถาม เท่ากับ .95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One – Way ANOVA) ผลการศึกษา พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ( $\bar{x} = 4.22$ ; S.D. = 0.89) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ( $\bar{x} = 4.21$ ; S.D. = 0.92) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ( $\bar{x} = 4.19$ ; S.D. = 0.92) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ( $\bar{x} = 4.11$ ; S.D. = 0.92) และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ( $\bar{x} = 4.07$ ; S.D. = 0.88) 2. ผลเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า 2.1) ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.2) ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน 2.3) ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 2.4) ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ย ต่อปีต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม คือ รัฐบาลควรมีการ ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รู้ถึงสิทธิ ประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดทั้งวิธีการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการบริการด้านต่างๆ และควรมีการ

<sup>2</sup> มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, Email: siriphan012345@gmail.com

อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โครงการให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบประชาชนที่ไม่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐ คนที่ไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถ เข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น และเพิ่มหน่วยบริการใกล้บ้าน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ, โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

## บทนำ

สถานการณ์ความยากจนในสังคมไทยถือเป็นปัญหาที่ทุกรัฐบาลต่างให้ความสำคัญในการแก้ไข มีการถกเถียงเรื่องความยากจนและเส้นความยากจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นช่วงที่ ADB (Asia Development Bank : ธนาคารพัฒนาเอเชีย), WB (World Bank : ธนาคารโลก) และ IMF (International Monetary Fund : กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) กำลังพูดถึง Social Safety Net หรือสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับคนจนด้วยโอกาสในสังคมโดยเฉพาะคนจนด้วยโอกาสที่กำลังประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ จึงทำให้วงวิชาการหันมาสนใจเรื่องดังกล่าว กลุ่มคนจนในประเทศไทยมีหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งคนจนส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นภาคเกษตรกรรมหรือภาคชนบท ความถดถอยของภาคเกษตร รายได้ไม่พอเพียงของครัวเรือนเกษตรกรรม เป็นแรงผลักดันที่ ทำให้สมาชิกครัวเรือนเกษตรกรรมต้องไปหางานทำนอกภาคเกษตรกรรม ขณะเดียวกันการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและการค้าได้รับการสนับสนุนจากนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ จึงเป็นแรงดึงดูดให้คนออกจากชนบทมาสู่อาชีพขายแรงงานกลายเป็นคนจนเมือง เช่น ทาบเร่ แผงลอย เก็บขยะ กรรมกร คนรับจ้างซึ่งต่อมากลายเป็นปัญหาสู่สังคมเมือง เกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม (Office of the National Economic and Social Development Council, 2016)

การแก้ไขปัญหาความจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นหนึ่งในนโยบายยุทธศาสตร์ชาติที่รัฐบาลปัจจุบันภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีให้ความสำคัญ และได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรการว่าด้วยรัฐสวัสดิการถือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจน จึงจัดทำโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยจำนวน 11.4 ล้านคน ที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับทางกระทรวงการคลัง เพื่อจะกำหนดมาตรการที่เหมาะสม ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในอนาคต (Office of the Spokesperson, Secretariat of the Prime Minister, 2018)

แนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐคือ นวัตกรรมในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากปัญหาความยากจนของรัฐบาล ด้วยการให้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง

จากนั้นจะออกเป็นบัตรสวัสดิการเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพ ทั้งการซื้อสินค้า และการเดินทาง (Office of the Spokesperson, Secretariat of the Prime Minister, 2018)

จากความพยายามในการแก้ปัญหาความยากจนและลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ รัฐบาลภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ออกนโยบายสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อผู้มีรายได้น้อยซึ่งได้เปิดให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาทต่อปี มีที่อยู่อาศัยไม่เกิน 25 ตารางวา หรือมีที่ดินทำการเกษตรไม่เกิน 10 ไร่ ทำการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิการช่วยเหลือค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟ ค่ารถประจำทาง ค่ารถขนส่ง เป็นต้น ตามยอดเงินที่กำหนดให้ในแต่ละเดือน แต่ยังคงพบปัญหาจากการใช้บัตรสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นร้านค้าที่ร่วมโครงการอยู่ไกลจากที่พักอาศัย เครื่องรับบัตรสวัสดิการในร้านค้ามีปัญหา เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้คนที่สังคมยังมีการตั้งข้อสงสัยว่าจะมีผู้ที่ไม่ได้จนจริงหรือไม่ได้มีรายได้น้อยจริงได้รับสิทธิการใช้บัตรสวัสดิการและกังวลว่าจะมีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการเอกชนได้ (Siam Internet Technology Research Office, 2018)

รายงานผลการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินโครงการประชารัฐสวัสดิการ ในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ 12 ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 9-10 และ 16-17 สิงหาคม 2561 พบว่า มีประชาชนผู้มีสิทธิรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวน 877,451 ราย มารับบัตรจำนวน 1,090,395 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.78 โดยจังหวัดมหาสารคามมีผู้มารับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.99 ของผู้มีบัตร สาเหตุที่ประชาชนไม่มารับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเนื่องจากไปทำงานต่างพื้นที่ และเสียชีวิต (Office of the Inspector General, Office of the Prime Minister, 2016)

จากประเด็นปัญหาต่างๆดังที่กล่าวมาแล้ว และจากรายงานผลจากการติดตามการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตรวจราชการที่ 12 โดยจังหวัดมหาสารคาม มีผู้มาขอรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากที่สุด ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อสะท้อนความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งๆขึ้นในอนาคต

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร(Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน ปี 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณ ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

#### 2.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เนื้อหาในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย (Independent Variables) คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 1) อายุ 2) ระดับการศึกษา 3) อาชีพ 4) รายได้เฉลี่ยต่อปี

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Tanthai, M., 1992 : 66)

#### 3.ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชากรในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายปิด

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เป็นลักษณะแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีการลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามครอบคลุมรอบแนวคิดทั้ง 2 ด้าน (Wongrattana, C., 2007)

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

### สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05 กรณีพบความแตกต่างจะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีการ LSD (Least significant Difference) (อ้างอิงใน Vanitsupavong, P., 2003 : 183) นอกจากนั้นสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่จากการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

### ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ส่วนใหญ่ อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และรายได้เฉลี่ยต่อปี 30,001 - 100,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2

## จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ด้านความสะดวกที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้าน การใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา ประชาชนได้รับการบริการ จากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการใช้บริการอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หรือสื่ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมา ประชาชนได้รับการบริการ จากเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ทันท่วงที อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการใกล้บ้านและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมา มีความสะดวกสบายในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและบริการ ในหน่วยบริการใกล้บ้าน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และได้รับข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000/ปี ได้วงเงิน 300 บาท ผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ได้วงเงิน 200 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ และ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินค่าโดยสารรถไฟ ค่าโดยสารรถ บขส. ค่าโดยสารรถเมล์และรถไฟฟ้า เป็นเงินอย่างละ 500 บาท/คน/เดือน สำหรับผู้ที่อยู่กรุงเทพฯและปริมณฑล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผล และออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน ส.ค. ถึง 30 ก.ย 2560 และเริ่มแจกบัตร 1 ต.ค. 2560 เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ก่อนเริ่มโครงการมีความเหมาะสมด้านเวลา และ ระยะเวลารวมในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัครจนถึงขึ้นการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และระยะเวลาในการดำเนินการ



คัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้า และติดตั้งอุปกรณ์เครื่องรับบัตรและอุปกรณ์สื่อสาร ภายในเดือน พ.ค. ถึง ส.ค. และทดลองระบบในเดือน ก.ย. 2560 เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้าน เนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา การให้บริการด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่ง สาธารณะ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และการให้ ข้อมูลด้าน การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

### จากการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่แตกต่างกัน

1.1 ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน

1.3 ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

1.4 ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรสนับสนุนให้ ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น รองลงมา ควรสนับสนุน สินค้าชุมชนให้สามารถนำมาจำหน่ายในร้านธงฟ้าได้ โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคที่ผลิตใน ชุมชน และควรควบคุมราคาของสินค้าที่ร้านค้าธงฟ้านำเข้าจำหน่ายภายในร้านมิให้มีการจำหน่ายเกิน ราคาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรให้การอบรม เจ้าของร้านธงฟ้าให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น รองลงมา ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินมิให้เกิดการชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ ควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายใน

ชุมชนเข้ามาร่วมโครงการเป็นร้านธงฟ้า เพื่อให้มีร้านที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น และควรมีการเปิดรับสมัครผู้มีรายได้น้อยเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการเพิ่มเติม

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรมีการประสานต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง รองลงมา ควรขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น และควรมีการชดเชยวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรที่ไม่ได้ใช้สิทธิการเดินทางให้ได้เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารในรูปแบบอื่นภายใต้วงเงินเดียวกัน

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรลดระยะเวลาในการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการให้เร็วขึ้น

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ร้านค้าหรือสวัสดิการที่เข้าร่วมโครงการมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้รับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{x} = 3.18$ ; S.D. = 0.49) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผ่านหลายช่องทาง เช่นร้านค้าหรือร้านธงฟ้าที่เข้าร่วมโครงการควรมีสติกเกอร์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดจนทั้งวิธีการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการบริการด้านขนส่งสาธารณะ รถไฟฟ้า อื่นๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนได้การบริการที่ดี ในขั้นตอนการดำเนินการสมัครจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{x} = 4.05$ ; S.D. = 1.05) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โครงการให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบประชาชนที่ไม่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐ คนที่ไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางช่องทางการสื่อสารหลัก หรือไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อเข้าถึงนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จากผลการศึกษาพบว่า สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถให้ผู้ดูแลใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด

( $\bar{x} = 2.99$ ; S.D. = 0.73) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถเดินทางมารับการบริการด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้ดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงสามารถใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด และรัฐบาลควรมีหน่วยบริการใกล้บ้าน เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มความสะดวกรสบายให้แก่ประชาชน

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จากผลการศึกษาพบว่า ความเหมาะสมด้านเวลาในการปรับรอบบัญชี (วันที่ 1 ของเดือน) มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{x} = 4.10$ ; S.D. = 1.01) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ในด้านระยะเวลาในการปรับรอบบัญชีให้ดีขึ้น ขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการข้อมูลด้าน การแจ้งอายัดบัตรและออกบัตรใหม่ที่ (call center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{x} = 4.10$ ; S.D. = 1.01) รัฐบาลควรมีการปรับปรุงการบริการข้อมูลด้านการอายัดบัตร และการออกบัตรใหม่โดยการเพิ่มช่องทางการบริการ โดยมีหน่วยบริการใกล้บ้าน และเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการการออกบัตรใหม่ที่ (call center 021092345) สามารถใช้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

## References

- Office of the Inspector General, Office of the Prime Minister. (2016). *Report on the monitoring of the Civil State Welfare Project Providing assistance through the state welfare card.* [Online]. [http://www.pmi.opm.go.th:8081/inspect\\_main/uploadfiles/](http://www.pmi.opm.go.th:8081/inspect_main/uploadfiles/) [5 April 2021]
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2016). The influence of social norms as a tool to control consumption behavior in the context of populist policy. *Economics and Public Policy Journal*, 8 (15), 53-75.
- Office of the Spokesperson, Secretariat of the Prime Minister. (2018). *Innovative State Welfare Measures to Solve Poverty.* [Online]. <https://www.thaigov.go.th/ebook/contents/detail/121#book/> [2 April 2021]
- Siam Internet Technology Research Office. (2018). State welfare card. *Journal of Communication Arts*, 36(2), 52-65.

- Tanthai, M. (1992). *Service behavior of drug control officers, Office of the Board of Directors food and medicine to the people who come in contact*. Bangkok: Thammasat University.
- Vanitsupavong, P. (2003). *Educational Research Methodology Teaching Documents*. (4<sup>th</sup>ed). Pattani: Office of Academic Services, Prince of Songkla University.
- Wongrattana, C. (2007). *Techniques for using statistics for research*. (10<sup>th</sup>ed). Nonthaburi: Thai Neramit.
- Yamane, T. (1973). *Statistics; An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publishers; Inc, 727.