

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษาตำบลเลิงสาغ อำเภอลือสาธิต จังหวัดนครราชสีมา

กวีเทพ เทียมศักดิ์¹, เชมทัต พันบน², ศตายุ ฤทธิเดช³, สถาพร วิชัยรัมย์⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชน ในเขตตำบลเลิงสาธิต 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเลิงสาธิต โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ 3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเลิงสาธิต รูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยแบบผสมผสานระหว่างงานวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยวิจัยเชิงปริมาณนั้นใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มประชากร ในตำบลเลิงสาธิต จำนวน 360 คน การเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในด้านต่างๆ ในเทศบาลตำบลเลิงสาธิต อำเภอลือสาธิต จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดยวิเคราะห์ค่า t-test Independent และค่า F-test กำหนดค่าสถิติระดับนัยสำคัญทางที่ระดับ 0.05 วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรในเขตตำบลเลิงสาธิต มีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษาตำบลเลิงสาธิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบท ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 3.68$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ แนวทางการรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แต่ละชุมชนนั้นต่างก็มีบริบทของชุมชนที่แตกต่างกันบางชุมชนไม่มีร้านค้าที่สามารถใช้สิทธิ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ , บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ , ประชาชน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

² นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

³ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

⁴ อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

A study of people's satisfaction with the state Welfare Card Project, A case study of Saeng Sang Subdistrict, Saeng Sang District, Nakhon Ratchasima Province.

Kawethep Thiamsak¹, Khemathat Peunbron², Satayu Ritdej³, Sathaporn Wichairam⁴

Abstract

The objectives of this research are: 1. To study the level of satisfaction of the people with the state welfare card project. In Seng Sang Subdistrict 2. To compare people's satisfaction with the state welfare card project. in Seng Sang Subdistrict, classified by gender, age, education and occupation. 3. To study suggestions on people's satisfaction with the state welfare card project. In the Sing Sang subdistrict The research design is a combination of quantitative and qualitative research. Quantitative research uses questionnaires as a tool for collecting data. The sample group used in this research was a population group in Seng Sang Subdistrict, totaling 360 people. A comparison of the social welfare needs of the elderly in various areas in Sing Sang Subdistrict Municipality, Seng Sang District, Nakhon Ratchasima Province, classified by gender, age, educational level, and occupation. By analyzing the independent t-test and F-test values, the statistical significance level was determined at the 0.05 level. The method for finding the mean (Mean) and standard deviation (Standard Deviation) was satisfaction with the state welfare card project. included at a high level

The research results found that Population group in Sing Sang Subdistrict There is public satisfaction with the state welfare card project. Case study of Saeng Sang Subdistrict Overall, it was at a high level ($\bar{X}$ = 3.63). When considering each aspect, it was found that every aspect was at a very to moderate level. The side with the highest average is the context side ($\bar{X}$ = 3.87), followed by the input side ($\bar{X}$ = 3.68), the process side ($\bar{X}$ = 3.56), and the side with the lowest average is the results ($\bar{X}$ =3.42) respectively, guidelines for receiving state welfare cards Each community has a different community context. Some communities do not have stores that can use state welfare card rights.

Keywords : satisfaction, state welfare card, people

1 Student Public Administration Program Buriram Rajabhat University

2 Student Public Administration Program Buriram Rajabhat University

3 Student Public Administration Program Buriram Rajabhat University

4 Lecturer of Public Administration Program Buriram Rajabhat University

บทนำ

ปัญหาความยากจนจึงยังคงปรากฏเป็นปัญหา สำคัญของประเทศไทยอยู่ และยังเป็นสิ่งที่ต้องหาทางเยียวยาแก้ไข ผ่านนโยบายและมาตรการต่างๆ ของรัฐ ในการปรับปรุงระบบ สวัสดิการและบริการพื้นฐานให้สามารถครอบคลุมและมีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของคนในสังคม และต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงอย่างเท่าเทียมและใช้ได้อย่างเป็นธรรม เพื่อพยายามลดช่องว่างของความยากจนให้เกิดการกระจาย รายได้ที่เหมาะสมกันให้มากขึ้น ซึ่งนโยบายของภาครัฐที่ผ่านมา เน้นนโยบายเรื่องการแก้ปัญหาความยากจน ซึ่งได้ผลในบางระดับ แต่ยังไม่ได้ลดความเหลื่อมล้ำอย่างแท้จริง เพราะคนจนแม้จะมีสภาพที่ดีขึ้นแต่ก็ยังไม่เกิดการลดช่องว่างของรายได้สูงสุดกับ รายได้ที่ต่ำที่สุดได้อย่างมีประสิทธิภาพและปัญหาความยากจนยังปรากฏเป็นปัญหาสำคัญของประเทศไทย รัฐจำเป็นต้องหาทางเยียวยาแก้ไขผ่านนโยบายและมาตรการต่างๆ ในการปรับปรุงระบบสวัสดิการและบริการพื้นฐานเพื่อให้ครอบคลุมและมีคุณภาพ เพียงพอกับความต้องการของคนในประเทศ นโยบายและมาตรการเพื่อการแก้ไขหรือลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม และนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงเริ่มขึ้นเป็นรูปธรรมมาตั้งแต่กลางปี 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือและจัดสวัสดิการให้กับผู้มีรายได้น้อยทั่วประเทศ (กฤษฎา เอื้อวงศ์, 2562)

การคัดกรองผู้มีคุณสมบัติได้รับสิทธิบัตรคนจนเมื่อต้นปี 2566 มีผู้ลงทะเบียนโครงการบัตรคนจนทั้งสิ้นกว่า 22 ล้านคน แต่ผลปรากฏว่า คณะกรรมการประชารัฐสวัสดิการเพื่อเศรษฐกิจฐานรากและสังคม ประกาศผลในเดือน ก.พ. 2566 ว่ามีผู้ได้รับสิทธิบัตรคนจนจำนวน 14.5 ล้านคนเท่านั้น (ธัญพร บัวทอง, 2566) ในกระบวนการ ประกาศรายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์โครงการจะประกาศบนเว็บไซต์บัตรสวัสดิการฯ โดยให้กรอกหมายเลขบัตรประชาชน กรณีผู้ไม่ผ่านเกณฑ์ จะแสดงสาเหตุที่ไม่ผ่าน และสามารถอุทธรณ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสาขาธนาคาร หน่วยรับลงทะเบียนทั่วประเทศ ผู้ไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องมีหลักฐานชี้แจงข้อเท็จจริงตามเหตุผลที่ไม่ผ่าน ส่วนผู้ผ่านเกณฑ์สามารถเข้ายื่นยันตัวตนที่สาขาธนาคาร พร้อมนำบัตรประชาชนแบบใหม่มาด้วยเพื่อดีปชีปส์ และใช้สิทธิโครงการด้วยบัตรประชาชนสำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2566 ผู้ที่ผ่านการพิจารณา จะได้รับสิทธิประโยชน์ ดังนี้ ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 30,000 บาทต่อปี จะได้รับเงินช่วยเหลือเดือนละ 300 บาท ผู้ที่มีรายได้ 30,000 - 100,000 บาท จะได้รับเงินช่วยเหลือเดือนละ 200 บาท ได้รับค่าใช้จ่ายในการเดินทางอีกเดือนละ 500 บาท เงินชดเชยค่าไฟฟ้า (มีเงื่อนไข) ไม่เกิน 315 บาทต่อครัวเรือนต่อเดือนเงินชดเชยตามจำนวนเงินที่ชำระค่าน้ำประปา (มีเงื่อนไข) ไม่เกิน 100 บาทต่อครัวเรือนต่อเดือนเงินเพิ่มเบี้ยสำหรับผู้พิการอีก 200 บาทต่อเดือน (TODAY, 2566 : ออนไลน์)

ด้วยเหตุผลกล่าวมาในข้างต้นนั้นทางคณะผู้จัดทำจึงมีความสนใจเกี่ยวกับการศึกษานโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ว่าในส่วนของการนำนโยบายมาปฏิบัติใช้นั้น สามารถตอบสนองความพอใจของประชาชนผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของนโยบายได้มากน้อยเพียงใด โดยทางคณะผู้จัดทำได้เลือกพื้นที่ศึกษาตำบลเลิงสาง อำเภอเลิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจในผลลัพธ์ของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยใช้ข้อเท็จจริงในเชิงตัวเลข รายการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจจากกลุ่มประชากรตัวอย่างประกอบด้วย ด้านบริบทของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านปัจจัยนำเข้าของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านกระบวนการของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านผลลัพธ์ของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ประชากรตามทะเบียนฐานข้อมูล Thai QM ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 3,570 คน (Thai QM 2565) กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.5% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ 2560 : 30) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและกลุ่มตัวอย่างตามฐานข้อมูล Thai QM ตำบลเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

หมู่ที่/ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 1 เสิงสาง	323	33
หมู่ที่ 2 สระประทีป	311	31
หมู่ที่ 3 บัวหลวง	408	41
หมู่ที่ 4 ชับ	415	42
หมู่ที่ 5 หนองหลักศิลา	36	4
หมู่ที่ 6 ดงเย็น	136	14
หมู่ที่ 7 หนองไผ่น้อย	197	20
หมู่ที่ 8 รุ่งเรืองพัฒนา	348	35
หมู่ที่ 9 หนองไผ่ใหญ่	231	23
หมู่ที่ 10 ประชาสันต์	182	18

หมู่ที่/ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ 14 ไผ่สามัคคี	179	18
หมู่ที่ 15 รุ่งสว่างสามัคคี	75	7
หมู่ที่ 16 สระประทุม	137	14
หมู่ที่ 17 รุ่งอรุณ	253	26
รวม	3,570	360

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยถามเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ เพศ อายุ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการ และข้อเสนอแนะมีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสวัสดิการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของประชากร ประชากรตามทะเบียนฐานข้อมูล Thai QM ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา วิเคราะห์โดย วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแยกเป็นรายข้อ รายด้าน และโดยภาพรวม นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบายเกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่หาร้อยละ (Percentage) นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย
4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม เพศ อายุ ด้วยสถิติค่า (t-test) สำหรับกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่ม และกรณีกลุ่มตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ค่าแปรปรวนทางเดียวโดยใช้ค่า F-test (One way Anova)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิ

การแห่งรัฐของประชาชน ในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านรายได้อยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ ผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมและรายด้านเมื่อจำแนกตาม มีเพศ อายุ อาชีพและการศึกษา ภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบล เสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา พบว่าในแต่ละด้านมีความเห็นดังนี้ จากการสัมภาษณ์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านบริบท พบว่า ประชาชนต้องการให้หน่วยงานของรัฐประชาสัมพันธ์และให้กระจายข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้ข้อมูลมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของวงเงินที่ได้รับผ่านนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบเงินดิจิทัลให้เป็นเงินสดที่โอนเข้าบัญชีเพื่อที่จะสามารถซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคภายในร้านค้าชุมชนได้ ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องการให้มีการพัฒนา application กระเป๋าตั้งค์สำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนให้มีความเสถียรและขยายเวลาการใช้งานจากเดิมที่ application มักจะมีปัญหาล่มในช่วงเวลา 20:00น. เป็นต้นไป ด้านผลลัพธ์ พบว่า 1 ผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องการให้รัฐบาลมีการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อไปเพื่อลดค่าครองชีพค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ คณะผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากถึงปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบริบท ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ($\bar{X} = 3.68$) ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผลลัพธ์ ($\bar{X} = 3.42$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงการบัตรสวัสดิการสามารถช่วยลดค่าครองชีพของประชาชนได้จริง เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ (ชัยวัฒน์ จูวรรณ 2564 : บทคัดย่อ)ได้ทำการศึกษาการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนครใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง สกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 396 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านบริบท โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 2 การดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต้องการของผู้มีรายได้น้อย ($\bar{x} = 3.99$) รองลงมาคือ ข้อ 1 นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความชัดเจน ($\bar{x} = 3.89$) ต่อมาคือข้อ 3 มาตรการในการแก้ปัญหาความยากจนด้วยนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความชัดเจน ($\bar{x} = 3.87$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดทั้งสองข้อได้แก่ ข้อ 4 การดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับบริบทของชุมชน ($\bar{x} = 3.80$) และ ข้อ 5 การกำหนดสิทธิของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.80$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานของรัฐประชาสัมพันธ์และให้กระจายข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้ข้อมูลมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการตอบสนองของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสำรวจใน ส่วนของการวิจัยสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่อาศัยอยู่ใน ชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 278 คน ผลการวิจัยความคิดเห็นของ ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและปัจจัยที่มีผลต่อ การตอบสนองของประชาชนต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า ภาพรวมอยู่ที่ระดับ มาก ($\bar{x} = 4.00$)

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านปัจจัยนำเข้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 4 บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวัตถุประสงค์และรูปแบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเหมาะสมกับการใช้งาน ($\bar{x} = 3.74$) รองลงมาคือ ข้อ 3 ได้รับวงเงินผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบของเงินดิจิทัล ($\bar{x} = 3.73$) ต่อมาคือ ข้อ 1 วงเงินในบัตรจะถูกตัดทุกสิ้นเดือน ไม่มีการนำเงินที่เหลือทบในเดือนถัดไป ($\bar{x} = 3.70$) ลำดับถัดมาคือ ข้อ 2 ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ในร้านค้าที่ร่วมโครงการเท่านั้น ($\bar{x} = 3.64$) และข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์หรือ EDC ใช้งานมีความสะดวกเหมาะสม ($\bar{x} = 3.80$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบของวงเงินที่ได้รับผ่านนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบเงินดิจิทัลให้เป็นเงินสดที่โอนเข้าบัญชีเพื่อที่จะสามารถซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคภายในร้านค้าชุมชนได้ เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ งานวิจัยนายจารุวิทย์ สิริพรรณปัญญา (2564:บทคัดย่อ)ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและด้านอยู่ในระดับมากเนื่องจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยจำนวน5ด้านคือด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ ($\bar{x} = 4.19$) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.21$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ($\bar{x} = 4.19$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.11$) และด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ($\bar{x} = 4.07$)

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านกระบวนการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงปานกลาง ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำแก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมาคือ ข้อ 2 การดำเนินงานโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่งเสริมการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.63$) ต่อมาคือข้อ 4 กระบวนการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.53$) ลำดับถัดมาคือ ข้อ 3 กระบวนการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.52$) และข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 มีระยะเวลาการเปิดให้ทำการลงทะเบียน 43 วัน คือระหว่างวันที่ 3 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2560 ($\bar{X} = 3.48$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องการให้มีการพัฒนา application กระเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้มีความเสถียรและขยายเวลาการใช้งาน เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ งานวิจัยเสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์ (2561, บทคัดย่อ) ส่วนของการวิจัยสำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่อาศัยอยู่ใน ชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 278 คน ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและปัจจัยที่มีผลต่อ การตอบสนองของประชาชนต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า ภาพรวมอยู่ที่ระดับ มาก ($\bar{X} = 4.00$, $S.D = 0.432$)

2.4 จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านผลลัพธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ท่านพึงพอใจในเรื่องที่ช่วยลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทาง ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาคือ ข้อ 5 ท่านพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ($\bar{X} = 3.47$) ต่อมาคือข้อ 2 ท่านต้องการให้มีการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อไป ($\bar{X} = 3.42$) และข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านได้รับสิทธิประโยชน์จากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐตอบสนองต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.37$) และข้อ 4 บัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน ($\bar{X} = 3.37$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต้องการให้รัฐบาลมีการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อไปเพื่อลดค่าครองชีพค่าใช้จ่ายภายในครัวเรือน เนื่องจากผลการศึกษาสอดคล้องกับ วิษณุ ปัญญาณรงค์ (2561, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนํานโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุเช่น อาชีพ รับจ้าง

ค้าขาย เพื่อให้มีรายได้ ต่อเดือนเพียงพอ

1.2 ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา ควรช่วยเหลือด้านบริบท ควรให้ความสำคัญ และใช้เวลากับการสื่อสารให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนรับรู้ในช่วงก่อนเริ่มโครงการ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องในระหว่างที่ดำเนินโครงการอาจจะเป็นสื่อวีดิทัศน์ เนื้อหากระชับ ตรงประเด็น เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของโครงการและประชาชนมีความเข้าใจถึง สิทธิที่ตนเองจะได้รับ ระยะเวลาที่ไปลงทะเบียน เพราะยังมีคนยากจนกลุ่มใหญ่ยังเข้าไม่ถึง อินเทอร์เน็ต และประชาชนที่อยู่ห่างไกลไม่สามารถเดินทาง มาสมัคร ณ จุดที่กำหนดได้ทัน เช่น ให้องค์กรปกครองท้องถิ่นหรือสำนักงานเขตที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ช่วยดำเนินงานประชาสัมพันธ์

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ ว่าในพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านพื้นที่ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชนที่ต่างกัน จะเกิดความแตกต่างในการนำนโยบายบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐไปปฏิบัติหรือไม่ เพื่อให้เกิดแนวทางในการกำหนดนโยบาย บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดในอนาคต

2.2 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตตำบล เสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา เช่น คุณภาพชีวิตของ ผู้มีบัตร เป็นต้น

2.3 ควรศึกษาการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัด นครราชสีมา โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็น เพื่อหา แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตาม นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขต ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ รุจิวิโรจน์. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบ

โรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ จาก<https://hss.moph.go.th.pdf>

กฤษฎา เอื้อวงศ์. (2562). บัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับการลดความเหลื่อมล้ำ ในสังคมไทย : กรณีศึกษา

จังหวัดเพชรบุรี. สถาบันพระปกเกล้า. กรุงเทพฯ จาก<https://kpilib.com>

ขวัญทิพย์ แวสง่า. (2563). การศึกษาการรับรู้ประสิทธิผลของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของ

ประชาชนในเขตพื้นที่ เทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.

จาก <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17218>

จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ในเขตจังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

จาก<http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2564/M129947>

- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจจำเที่ยวและ
มัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่
- เทศบาลตำบลเลิงสา. (2566). ข้อมูลทั่วไป. สืบค้น 10 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.soengsang.go.th/index>.
- ฉันทพร บัวทอง. (2566). ย้อนดู “สวัสดิการไม่ถ้วนหน้า” ในรัฐบาลประยุทธ์ ทำคนจนตกหล่น
เกินครึ่ง เด็กเล็กไม่ได้เงินอุดหนุนเกือบ 1 ใน 3. สืบค้น 10 ตุลาคม 2566,
จาก <https://www.bbc.com/thai/articles/c51dyglgk27o>
- นันทพันธ์ คตคง. (2564). นโยบายสาธารณะสำหรับผู้มีรายได้น้อยผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. การบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น.
จาก <https://www.google.com/searchq=%E0>
- มุกิตา สร้อยเพชร. (2564). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ.
สืบค้น 10 ตุลาคม 2566, จาก <https://dusitpoll.dusit.ac.th>
- รรรดา จำรัสศรี. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. จาก
www.rujogs.ru.ac.th/journals/15_1696482057.pdf
- รวัญญู อุทัย. (2561). การศึกษาความคาดหวังและคุณค่าความพึงพอใจในผลลัพธ์ต่อโครงการบัตร
ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. สำนักสถานพยาบาลและการประกอบ
โรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ จาก <https://wb.yru.ac.th/bitstream/yr/5165/1/siriluk62.pdf>
- วิชญ์ ปัญญารงค์ (2561). การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร
จังหวัดสกลนคร. จาก 2022022262426423117_fulltext.pdf (snru.ac.th)
- อรรถสิทธิ์ พานแก้ว. (2561). บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. สืบค้น 10 ตุลาคม 2566, จาก
<http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ>
- TODAY. (2566). ‘บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ’ ส่อมีปัญหา รอบสุดท้ายไม่ผ่านเกณฑ์ 40%
(8 ล้านคน). สืบค้น 10 ตุลาคม 2566, จาก <https://workpointtoday.com>