

HX 129947

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

นายจรรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2564

สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุญาตการค้นคว้าอิสระ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระของ นายจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


  
ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ)

  
กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินัย ผลเจริญ)

  
กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชีรภัทร์ ลอยวิรัตน์)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล วรคำ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....ปี.....



ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม  
ผู้ศึกษา : นายจรรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา  
ปริญญา : ร.ม. (สาขาวิชารัฐศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์  
ปีการศึกษา : 2564

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชน ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 45 ข้อ แยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน โดยมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามร้อยละ 95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว *F-test* (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต จังหวัดมหาสารคาม 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 จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า 2.1) ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ 2.2) ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน 2.3) ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลา ในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 2.4) ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะของประชาชน

ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม คือ รัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับตลอดทั้งวิธีการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการบริการด้านต่าง ๆ และควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โครงการให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบประชาชนที่ไม่ได้รับสิทธิ์สวัสดิการแห่งรัฐ คนที่ไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สามารถเข้าถึงการบริการได้ง่ายขึ้น และเพิ่มหน่วยบริการใกล้บ้าน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**Title** : The Satisfaction of People with the Government Welfare Card Project in Maha Sarakham Province

**Author** : Mr.Jaruwit Siriphanpanya

**Degree** : M.Pol. Sc. (Master of Political Science)  
Rajabhat Maha Sarakham University

**Advisors** : Asst. Prof. Dr. Thiraphat Loiwirat

**Year** : 2021

## 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 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.

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้ความรู้ แนวคิด คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ ประธานกรรมการสอบ การค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินัย ผลเจริญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะ และแก้ไขข้อบกพร่องเพิ่มเติมในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรสาขารัฐศาสตร์ และ ดร.ศิริพงษ์ ทองจันทร์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ ในฐานะที่เป็นอาจารย์ปรึกษาตลอดหลักสูตร และได้กรุณาให้คำแนะนำ แนวคิด คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ดร.เกตนันท์สิรี เทียนประเสริฐ ตำแหน่ง ประธานหลักสูตร สาขาวิชา ภาษาอังกฤษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ท่านได้กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไข ABSTRACT ให้ถูกต้องสมบูรณ์

ขอขอบคุณประชาชนในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ทุกท่านที่ ให้ความร่วมมือด้วยดีในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมรุ่น ร.ม.61 ที่เอาใจใส่ ให้กำลังใจกันและกันมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ นางนันทมนัส ศิริพรรณปัญญา ภรรยา ที่เคียงข้างและคอยให้กำลังใจตั้งแต่ เริ่มต้นการเรียนรู้ในหลักสูตรสาขาวิชา และขอขอบคุณลูก ๆ ทั้งสองคน ที่คอยให้กำลังใจด้วยดี จนสามารถเอาชนะทุกอุปสรรคของการค้นคว้าอิสระมาได้

ขอกราบรำลึกพระคุณคุณพ่อจ๋านงค์ และคุณแม่นิรารวรรณ ปัญญาประชุม ผู้ให้กำเนิดตลอด ทั้งอบรมสั่งสอนแต่สิ่งดีงามให้ คิดดี ทำดี และเป็นคนดีของสังคม ตลอดจนเป็นกำลังใจให้ผู้ศึกษา ทำการค้นคว้าอิสระจนประสบความสำเร็จด้วยความภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบบูชาพระคุณอันหาที่สุด มิได้แห่งบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

นายจรรูวิทย์ ศิริพรรณปัญญา



## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
1.3 คำถามการวิจัย .....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
2.2 แนวคิดเรื่องคนจน .....	13
2.3 แนวคิดว่าด้วยรัฐสวัสดิการ .....	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	35
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
3.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย .....	43
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล .....	44
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	45

หัวข้อเรื่อง	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	49
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย .....	49
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย .....	49
4.3 ผลการวิจัย .....	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	71
5.1 สรุป .....	71
5.2 อภิปรายผล .....	74
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	77
บรรณานุกรม .....	79
ภาคผนวก .....	84
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	85
ภาคผนวก ข ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	94
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	97
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	100
การเผยแพร่ผลงานวิจัย .....	106
ประวัติผู้ศึกษา .....	107

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ผลการดำเนินโครงการประชารัฐสวัสดิการ การช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ .....	2
4.1 ค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	50
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ51 โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม .....	51
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	53
4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการจำแนกเป็นรายข้อ .....	54
4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของบริการที่ ได้รับจำแนกเป็นรายข้อ .....	55
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการ จำแนกเป็นรายข้อ .....	57
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูล ที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	58
4.8 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ .....	60
4.9 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอายุของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....	61
4.10 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	62
4.11 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ .....	63

ตารางที่	หน้า
4.12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ .....	64
4.13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ ด้านระยะเวลาในกาดำเนินการ .....	65
4.14 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากกาบริการ .....	66
4.15 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี .....	67
4.16 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม .....	68
ข.1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	95
ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	98





## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ลำดับความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิด มาสโลว์ .....	11
2.2	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ เดวิด .....	12
2.3	ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน และการจัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ .....	21
2.4	ตัวอย่างบัตร Hybrid 2 chips ด้านหน้าและด้านหลัง .....	22
2.5	ตัวอย่างบัตร EMV ด้านหน้าและด้านหลัง .....	23
2.6	มาตรการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ .....	24
2.7	การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ .....	27
2.8	ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ช่องทางให้คำปรึกษาเรื่องการใช้งานหรือแจ้ง อายัดบัตร .....	28
2.9	ขั้นตอนการเติมเงินกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ .....	31
2.10	กรอบแนวคิดในงานวิจัย .....	39



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ความยากจนในสังคมไทยถือเป็นปัญหาที่ทุกรัฐบาลต่างให้ความสำคัญในการแก้ไข มีการถกเถียงเรื่องความยากจนและเส้นความยากจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นช่วงที่ ADB (Asia Development Bank: ธนาคารพัฒนาเอเชีย), WB (World Bank: ธนาคารโลก) และ IMF (International Monetary Fund: กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) กำลังพูดถึง Social Safety Net หรือสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับคนจนด้วยโอกาสในสังคมโดยเฉพาะคนจนด้วยโอกาสที่กำลังประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ จึงทำให้วงวิชาการหันมาสนใจเรื่องดังกล่าว กลุ่มคนจนในประเทศไทยมีหลายมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งคนจนส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นภาคเกษตรกรรมหรือภาคชนบท ความถดถอยของภาคเกษตรรายได้ไม่พอเพียงของครัวเรือนเกษตรกรรม เป็นแรงผลักดันที่ทำให้สมาชิกครัวเรือนเกษตรกรรมต้องไปหางานทำนอกภาคเกษตรกรรม ขณะเดียวกันการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและการค้าได้รับการสนับสนุนจากนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ จึงเป็นแรงดึงดูดให้คนออกจากชนบทมาสู่อาชีพขายแรงงานกลายเป็นคนจนเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย เกือบขยะ กรรมกร คนรับจ้างซึ่งต่อมากลายเป็นปัญหาสู่สังคมเมืองเกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

การแก้ไขปัญหาความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นหนึ่งในนโยบายยุทธศาสตร์ชาติที่รัฐบาลปัจจุบันภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีให้ความสำคัญ และได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรการว่าด้วยรัฐสวัสดิการถือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจน จึงจัดทำโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยจำนวน 11.4 ล้านคน ที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับทางกระทรวงการคลัง เพื่อจะกำหนดมาตรการที่เหมาะสม ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในอนาคต (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561) แนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐคือ นวัตกรรมในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากปัญหาความยากจนของรัฐบาล ด้วยการให้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง จากนั้นจะออกเป็นบัตรสวัสดิการเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพ ทั้งการซื้อสินค้า และการเดินทาง (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

จากความพยายามในการแก้ปัญหาคความยากจนและลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ รัฐบาลภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ออกนโยบายสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อผู้มีรายได้น้อยซึ่งได้เปิด

ให้ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาทต่อปี มีที่อยู่อาศัยไม่เกิน 25 ตารางวา หรือมีที่ดินทำการเกษตรไม่เกิน 10 ไร่ ทำการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิการช่วยเหลือค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟ ค่ารถประจำทาง ค่ารถขนส่ง เป็นต้น ตามยอดเงินที่กำหนดให้ในแต่ละเดือน แต่ยังคงพบปัญหาจากการใช้บัตรสวัสดิการไม่ว่าจะเป็นร้านค้าที่ร่วมโครงการอยู่ไกลจากที่พักอาศัย เครื่องรับบัตรสวัสดิการในร้านค้ามีปัญหา เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้คนในสังคมยังมีการตั้งข้อสังเกตว่าอาจมีผู้ที่ไม่ได้จนจริงหรือไม่ได้มีรายได้น้อยจริงได้รับสิทธิการใช้บัตรสวัสดิการและกังวลว่าอาจมีการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประกอบการเอกชนได้ (สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต, 2561) รายงานผลการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินโครงการประชารัฐสวัสดิการในพื้นที่เขตตรวจราชการที่ 12 ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดขอนแก่น ระหว่างวันที่ 9-10 และ 16-17 สิงหาคม 2561 ซึ่งสามารถสรุปผลการตรวจติดตามได้ ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ผลการดำเนินโครงการประชารัฐสวัสดิการ การช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

จังหวัด	บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ			การลงทะเบียนผู้เข้าร่วมมาตรการฯ		การเข้าร่วมฝึกอบรมอาชีพตามมาตรการลงทะเบียน	
	ผู้มีสิทธิ	ผู้มารับบัตร	ผู้ไม่มารับบัตร	ผู้ลงทะเบียน	ผู้ไม่เข้าร่วม	ผู้เข้าร่วมฝึกอบรม	ไม่เข้าร่วมฝึกอบรม
กาฬสินธุ์	N/A	248,149	N/A	133,452	114,697	18,477	114,967
ขอนแก่น	356,832	345,532	11,300	117,330	199,123	117,152	99,220
ร้อยเอ็ด	310,238	290,564	3,863	180,113	N/A	180,113	N/A
มหาสารคาม	210,381	206,150	4,231	105,299	89,016	87,800	17
รวม	877,451	1,090,395	19,394	536,194	402,836	363,542	214,204

หมายเหตุ. ปรับปรุงจาก รายงานการตรวจติดตามโครงการประชารัฐสวัสดิการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. โดย สำนักผู้ตรวจราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, (2561)

จากรายงานผลการดำเนินงานโครงการประชารัฐสวัสดิการของเขตตรวจราชการที่ 12 พบว่ามีประชาชนผู้มีสิทธิรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวน 877,451 ราย มารับบัตรจำนวน 1,090,395 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.78 โดยจังหวัดมหาสารคามมีผู้มารับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ



97.99 ของผู้มีบัตร สาเหตุที่ประชาชนไม่มารับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเนื่องจากไปทำงานต่างพื้นที่ และเสียชีวิต (สำนักผู้ตรวจราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2561)

จากประเด็นปัญหาต่างๆดังกล่าวมาแล้ว และจากรายงานผลจากการติดตามการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตตรวจราชการที่ 12 โดยจังหวัดมหาสารคาม มีผู้มาขอรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากที่สุด ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อสะท้อนความความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของภาครัฐ และเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## 1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด

1.3.2 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับ มาก

1.4.2 ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่แตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน (สำนักผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี, 2561)

### 1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน ปี 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เนื้อหาในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

### 1.5.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.5.4.1 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย (Independent Variables) คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม แบ่งออกเป็น

- 1) อายุ
- 2) ระดับการศึกษา
- 3) อาชีพ
- 4) รายได้เฉลี่ยต่อปี

1.5.4.2 ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2535, น. 66)

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

### 1.5.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม



## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ได้นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น โดยในที่นี้หมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประกอบไปด้วย 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ เช่น ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารความรู้ ด้านการสมัครเข้าร่วมโครงการ และด้านการใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น การให้บริการด้านข้อมูล และความรู้แก่ประชาชน การบริการโดยยึดหลักจริยธรรม และความเท่าเทียมในขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิของประชาชน การให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในโครงการ และการให้บริการประชาชนผ่าน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย

3. ด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านคุณภาพของการบริการ เช่น การใช้ลดภาระค่าครองชีพของประชาชนการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนจากการซื้อสินค้าและบริการ การลดภาระค่าเดินทางผ่านขนส่งสาธารณะ และความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการช่วยลดปัญหาความยากจนหรือปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัคร ระยะเวลาในการตรวจสอบสิทธิประชาชนผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ระยะเวลาในการประกาศผลและออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ประชาชน และระยะเวลาในการคัดเลือกผู้ประกอบการในพื้นที่เพื่อเข้าร่วมโครงการตลอดทั้งการติดตั้งอุปกรณ์เครื่องรูดบัตรและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

5. ด้านข้อมูลที่ได้จากการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เช่น การให้บริการด้านข้อมูลประชาสัมพันธ์โครงการ และการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ทั้งก่อนเข้าร่วมโครงการ ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบสิทธิ และการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ หรือการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ



ประชากร หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หมายถึง โครงการขึ้นทะเบียนของประชาชนชาวไทยผู้มีรายได้ ตามเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกระทรวงการคลังกำหนด เพื่อรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและรับเงินเยียวยา รายเดือนจากภาครัฐ ในการลดค่าครองชีพ จากการซื้อสินค้าและบริการต่างๆ

รัฐสวัสดิการ หมายถึง การบริการสาธารณะที่ภาครัฐจัดสรรให้แก่ประชาชนในประเทศ ในด้าน ปัจจัยพื้นฐานที่มีความจำเป็นเช่น การศึกษา การสาธารณสุข การคมนาคม ด้านที่อยู่อาศัย และได้รับความคุ้มครองด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ประชานิยม หมายถึง โครงการประชานิยมในประเทศไทยที่รัฐบาลหรือพรรคการเมือง ฝ่ายรัฐบาลจัดทำขึ้น เพื่อแก้ปัญหาความยากจนและลดปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม แต่โครงการ ประชานิยมยังมุ่งเน้นความนิยมชมชอบจากประชาชนในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยซึ่งเป็นฐานเสียงหลัก ในการเลือกตั้งแต่ละครั้ง

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม ผู้วิจัยคาดว่าจะได้ประโยชน์จากการวิจัย ดังนี้

1.7.1 ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขต จังหวัดมหาสารคาม

1.7.2 ได้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

1.7.3 ได้ทราบถึงข้อเสนอแนะของประชาชนต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด มหาสารคาม

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเรื่องคนจน
3. แนวคิดว่าด้วยรัฐสวัสดิการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

###### 2.1.1.1 ความหมายของ ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจของแต่ละบุคคลในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งความหมายของ ความพึงพอใจ (Satisfaction) สรุปได้ ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2532, น. 65) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการมี 4 อย่างคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อัจฉนา โทบุญ (2534, อ้างถึงใน ชิตพงษ์ เปลี่ยนขำ, 2539, น. 28) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่า เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่เกิดจากสิ่งเร้า ปรากฏทางพฤติกรรมต่างๆของบุคคล

มณีวรรณ ต้นไทย (2535, น. 66) ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับแยกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - 1.2 การได้รับการบริการเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดการบริการในทุกด้านให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการอย่างทั่วถึง
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับในทัศนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการในการบริการ ในระยะเวลาที่กำหนดให้แล้วเสร็จ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ หมายถึง การบริการข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนได้รับทราบถึงการให้บริการต่อประชาชน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539, น. 25, อ้างถึงใน เสาวนีย์ ฤทธิ์รุ่ง, 2545, น. 19) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งมีความหมายว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความพึงพอใจในบริการแบ่งออกได้ 2 อย่างคือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

John D.Millet (1954, p. 937) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการก่อให้เกิดความพึงพอใจ มีลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Amplly Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

Morse, Phillip McCord (1958, p. 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะที่ปราศจากความเครียด เมื่อมนุษย์มีความต้องการแล้วความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองในทางที่ดี ความเครียดจะลดลงจนเกิด ความพึงพอใจ แต่ถ้าหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือตอบสนองในทางตรงข้ามก็จะเกิด ความไม่พึงพอใจ



Wolman (1973, อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) และแรงจูงใจ (Motivation)

กล่าวโดยสรุปสำหรับความหมายของ ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่มากระทบบุคคล หรือองค์กร ทั้งทางกายหรือทางใจ ทำให้เกิดสภาพความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ หรือมีความสุข มีผลทำให้บุคคลหรือองค์กรอุทิศร่างกายและสติปัญญา เพื่อตอบสนองให้แก่สิ่งนั้น เป็นทัศนคติ ในเชิงบวกในจิตใจที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นๆได้

### 2.1.1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2538, น. 15-14, อ้างถึงใน วรชินทร์ สุวรรณรบ, 2549, น. 33)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้และเรียนรู้สิ่งต่างๆแตกต่างกันไปตามสถานการณ์ ผู้รับบริการก็เช่นเดียวกับบุคคลที่รับรู้หลายสิ่งหลายอย่างกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทการบริการหรือคุณภาพของการบริการ เมื่อทำให้ ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังย่อมทำให้เกิด ความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง การบริการลูกค้าที่มาใช้บริการมักมีมาตรฐานของการบริการตั้งไว้แล้วซึ่งอ้างอิงมาจากคุณค่า หรือเจตนาที่ดีต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกกล่าวเล่าขานของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานในการนำไปเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในช่วงเวลาของการบริการกับผู้รับ การบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนและหลังการบริการ เพื่อประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นความคลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ช่วงของความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นทำให้รู้ระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ถ้าไปในทางบวกแสดงว่าพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงว่า ความไม่พึงพอใจ

### 2.1.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคล นำมาเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ดังนี้

### 2.1.2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการเสมอไม่สิ้นสุด และเมื่อได้รับการตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างพึงพอใจแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นก็ยังไม่หมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้อยู่รอด เช่น ความต้องการด้านอาหารเครื่องดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนต่อเมื่อความร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

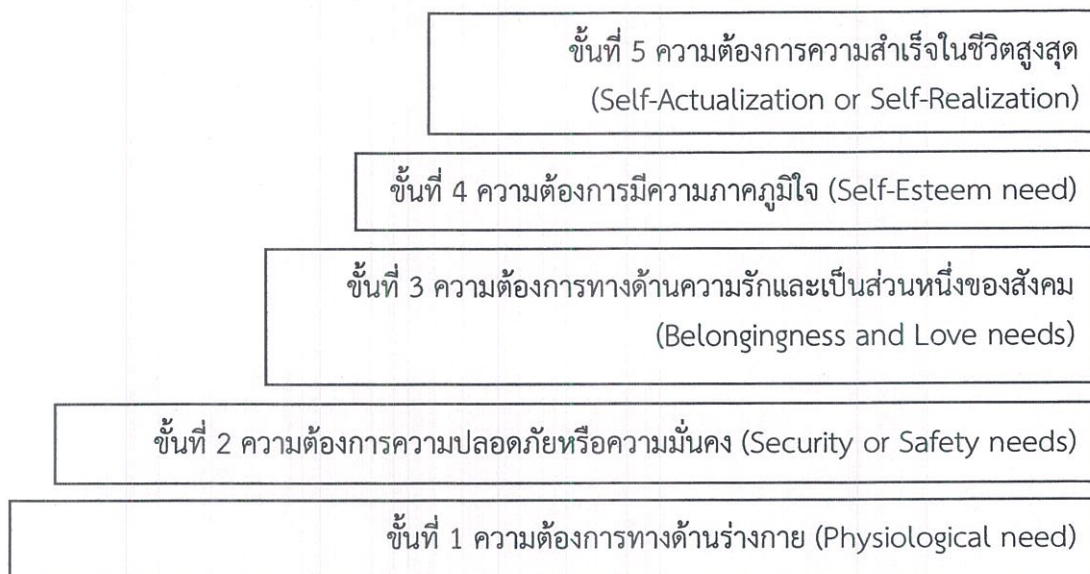
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนอง ความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและมั่นคง เป็นการป้องกันให้ปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงหมายถึง ความต้องการความมั่นคงจากการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love needs) ความต้องการขั้นต่อมาคือ ความต้องการด้านสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการด้านนี้ เกี่ยวข้องกับการอยู่ร่วมกันและการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม

4. ความต้องการมีความภาคภูมิใจ (Self-Esteem need) ความต้องการขั้นต่อมาคือ ความมั่นใจในตนเองในด้าน ความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตนเอง ตลอดทั้งความต้องการที่มีฐานะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งสำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ก็คือ การได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนิมิตหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันจากการที่ความต้องการทั้ง 4 ขั้น สำเร็จแล้ว ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการอิสระที่แต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งมีความสำเร็จในการคาดหวังสูงสุดในทัศนะคติ





ภาพที่ 2.1 ลำดับความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิด มาสโลว์ (Maslow, 1968, pp. 153-154)

#### 2.1.2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม (Vroom's Expectancy Theory)

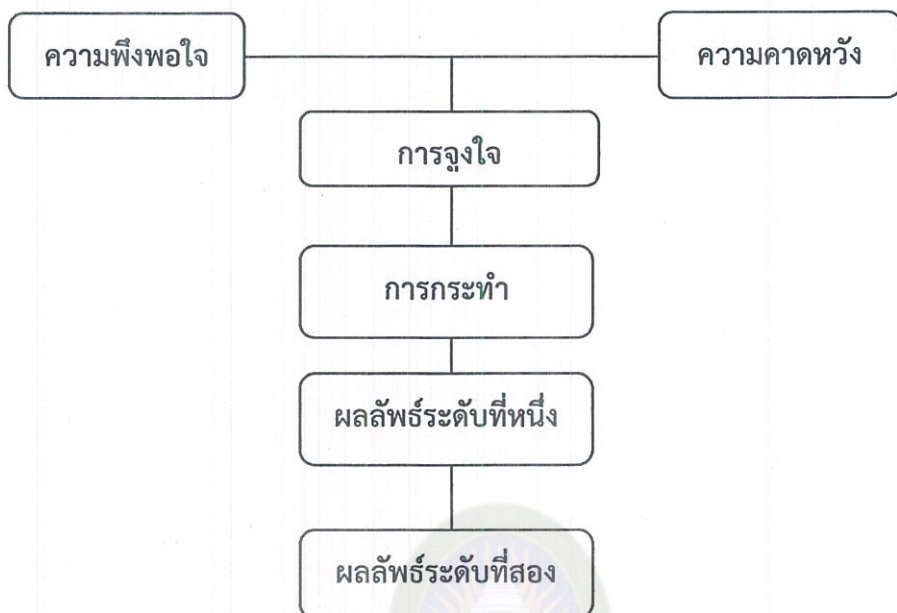
Vic H.Vroom (อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม, 2547, น. 20) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในแง่ความคาดหวังทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) การจูงใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำนำไปสู่สิ่งนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีประกอบด้วยความพึงพอใจ (Valance) ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นตัวทำให้เกิดแรงจูงใจและผลลัพธ์ (Outcomes)

ความพึงพอใจ (Valance) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความปรารถนามากน้อยต่อเป้าหมาย ซึ่งความพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ดังนั้นความพอใจของแต่ละคนจึงแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าว่าการกระทำนั้นได้ผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่ง สู่ผลลัพธ์อีกอย่างได้

ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและจูงใจ มีอยู่ 2 ระดับ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (Primary Outcomes) เกิดจากการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ระดับที่สองนั้นเป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามหลังจากผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง

David (1981, อ้างถึงใน สุเทพ สุขสว่าง, 2538, น. 9) การใช้ทฤษฎีความคาดหวังบุคลากร  
ในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังนี้



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง ปรับปรุงจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน  
ขยายโอกาสทางการศึกษา. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต).

โดย David (1981, อ้างถึงใน สุเทพ สุขสว่าง, 2538, น. 9). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, ถ่ายเอกสาร

ดังนั้นถ้าผู้บริหารใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน  
ผู้บริหารต้องสร้างความเข้าใจในกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องทำในสองสิ่งคือ การเพิ่มคุณค่า  
ของผลลัพธ์ในทางบวกเพิ่มผลตอบแทนและผลลัพธ์ของการทำงานที่เกี่ยวข้องเนื่องกันให้มากที่สุด  
เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลมีผลเกี่ยวเนื่องในความคาดหวังที่เกิดขึ้น โดยมีการจูงใจให้มี  
การกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อผลลัพธ์ที่มีความพอใจให้มากที่สุด

### 2.1.2.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)

Herzberg (1959) ได้ทำการทดลองโดยการสอบถามผู้ปฏิบัติงานประมาณ 200 คน  
ถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลจากการสอบถามแบ่งองค์ประกอบ  
เกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงาน  
คาดหวังจะได้รับจากการทำงาน ถ้าขาดปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้ามีก็ไม่ถึงกับ



ก่อให้เกิดความพอใจ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคิดว่าต้องได้รับอยู่แล้ว ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ (Hygiene Factors) แบ่งออกเป็น

- 1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2 วิธีการบังคับบัญชา
- 1.3 เงินเดือน
- 1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ
- 1.5 สภาพการทำงาน
- 1.6 ความมั่นคงของงาน
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว คือ องค์การจัดสภาพให้คนใช้ส่วนตัวบ้าง

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ปัจจัยเหล่านี้จะไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็ไม่ได้ก่อให้เกิดความพอใจ ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในงาน
- 2.2 ตัวยาน
- 2.3 การได้รับการยอมรับ
- 2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.5 ความก้าวหน้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## 2.2 แนวคิดเรื่องคนจน

ปรีญญา ฤกษ์ห่วย (2559, น. 167-174) ให้แนวคิดเรื่องคนจนในสังคมไทยว่า ไม่รู้ว่าถือกำเนิดมาตั้งแต่ยุคสมัยใด แต่ในยุคสมัยที่ผ่านมาพบว่ามีทาสในรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นกลุ่มคนที่อยู่ภายใต้การดูแลของเจ้านายในรูปแบบต่าง ๆ จนมาถึงในสมัยรัชกาลที่ 5 ที่มีการปลดปล่อยทาส ทำให้เกิดช่องว่างทางฐานะอย่างเห็นได้อย่างชัดเจน ด้วยกระบวนการเลิกทาสในสมัยนั้นส่งผลให้ทาสในรูปแบบต่าง ๆ ยังไม่สามารถตั้งตัวได้ว่า จะดำเนินชีวิตอย่างไร เพราะเมื่อย้อนในประวัติศาสตร์บางเล่มพบว่ายังมีทางอยู่เป็นจำนวนมากที่ไม่ออกจากบ้านนายของตัว แนวความคิดเรื่องคนจนไทยในปัจจุบันส่วนใหญ่เน้นไปที่ภาวะไร้สมบัติหรือขาดแคลนปัจจัยสี่ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดของพวกนักเศรษฐศาสตร์หรือนักสังคมศาสตร์ ให้ความหมาย คนจนว่าคือผู้มีรายได้ไม่พอเพียงพอที่จะซื้ออาหารเลี้ยงปากเลี้ยงท้องตามหลักโภชนาการ คนจนคือคนที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจน (Poverty Line)

ต่อมาได้เกิดแนวคิดความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ของกระทรวงมหาดไทยและแนวคิดการอยู่ดีมีสุข (well-being) ของธนาคารโลก และของคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพูดถึงความยากจน สังคมวิชาการยังติดอยู่กับแนวคิด เส้นความยากจนคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้คำนึงถึงความยากจนในมิติต่าง ๆ จึงได้วางกรอบแนวคิด ความจนมีองค์ประกอบ คือ

- จนนเงิน
- จนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จนทางสังคม เช่น ขาดความรักความเอาใจใส่ เกิดความล่มสลายของครอบครัวและชุมชน
- จนทางการเมือง ด้วยอำนาจ ขาดการมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง
- จนการศึกษา
- จนทางวัฒนธรรม
- จนทางจิตวิญญาณ ไร้สิ่งยึดมั่นทางจิตใจ ขาดคุณธรรมและจริยธรรม

มีการถกเถียงเรื่องความยากจนและเส้นความยากจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นช่วงที่ ADB, World Bank และ IMF กำลังพูดถึง Social Safety Net หรือสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับคนจนด้อยโอกาสในสังคมโดยเฉพาะคนจนด้อยโอกาสที่กำลังประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ จึงทำให้วงวิชาการหันมาสนใจเรื่องดังกล่าว และในกระแสสากลไม่ว่าจะเป็น ADB, World Bank และ UNDP (United Nations Development Programme: สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ) ต่างก็ได้พิจารณาถกเถียงประเด็นความยากจนในมิติทางสังคมมากขึ้น มีผลให้การมองความยากจนทั้งในมิติทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม(สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

การพิจารณาความยากจนโดยอิงแนวความเส้นความยากจนในบริบทของสังคมทุนนิยมก็พอจะนำไปขยายความได้ว่า ภายใต้ระบบทุนนิยมที่ ทุกอย่างเป็นไปตามกลไกตลาดทุกอย่างเป็นสินค้า การมีเงินหรือรายได้ต่ำกว่าเส้นความยากจนก็จะป็นสาเหตุสำคัญที่จะนำไปสู่ความยากจนด้านอื่น ๆ

สรุปได้คือ กลุ่มคนจนในประเทศไทยมีหลายมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งคนจนส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นภาคเกษตรกรรมหรือภาคชนบท ความถดถอยของภาคเกษตร รายได้ไม่พอเพียงของครัวเรือนเกษตรกร เป็นแรงผลักดันที่ทำให้สมาชิกครัวเรือนเกษตรกรต้องไปหางานทำภาคนอกเกษตรกรรม ขณะเดียวกันการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและการค้าได้รับการสนับสนุนจากนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ จึงเป็นแรงดึงดูดให้คนออกจากชนบทมาสู่อาชีพขายแรงงานกลายเป็นคนจนเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย เกือบขยะ กรรมกร คนรับจ้างซึ่งต่อมากลายเป็นปัญหาสู่สังคมเมือง



## 2.3 แนวคิดว่าด้วยรัฐสวัสดิการ

### 2.3.1 ความหมายของรัฐสวัสดิการ

การเป็นรัฐสวัสดิการนั้นก็คือ รัฐต้องยื่นมือเข้าไปคุ้มครองสิทธิเสรีภาพอันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคและเป็นระบบขึ้นจริงในสังคม มีผู้ให้ความหมายของคำว่า รัฐสวัสดิการ ดังนี้

อนันต์ พยัคฆ์ตร (2518, น. 1) กล่าวว่า รัฐสวัสดิการ (Welfare State) คือ การบริการสังคมในด้านสวัสดิการช่วยเหลือประชาชนซึ่งตกอยู่ในฐานะทุกข์ยาก ให้ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยรัฐบาลหรือองค์กรการกุศลต่างๆ จัดให้ในรูปแบบให้เปล่า หรือไม่มุ่งหวังผลกำไรเป็นสำคัญ

อภิชัย พันธเสน, วัฒนชัย วินิจจะกุล (บ.ก) (2531, น. 119-120) อธิบายว่า การที่รัฐพยายามจัดหาสวัสดิการให้กับประชาชนให้มากที่สุดหมายความว่า ประกันมาตรฐานขั้นต่ำของประชาชนให้มีภารกิจที่ดี ตั้งแต่การเลี้ยงดูบุตร การให้บริการทางการศึกษา การให้บริการด้านการรักษาพยาบาลเวลาเจ็บป่วย และที่สำคัญให้ความช่วยเหลือเวลาไม่มีรายได้เนื่องจากไม่มีงานทำ เพราะฉะนั้นหมายความว่า ถ้าคุณเป็นคนที่พิการไร้ความสามารถเป็นคนที่ไม่มีคนดูแล และรัฐบาลจะเข้ามาช่วยแม้กระทั่ง Single Parent ที่หมายถึงแม่ที่ไม่มีสามีหรือพ่อไม่มีภรรยาต้องเลี้ยงดูลูก รัฐบาลก็จะให้การช่วยเหลือในการแบ่งเบาภาระ

สิริพรรณ นกสวน, เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา(บ.ก). (2546, น. 348) ให้ความหมายของรัฐสวัสดิการ (Welfare State) หมายถึง รัฐที่ตั้งใจให้อำนาจทางการเมืองและการบริหารเพื่อลดบทบาทของพลังการตลาด เพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ

1. เพื่อประกันให้ปัจเจกบุคคลและครอบครัว ได้รับรายได้ที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี
2. เพื่อลดภาระทางสังคมที่เป็นผลมาจากความไม่แน่นอนเรื่องการเจ็บป่วย อายุเข้าสู่วัยชราและการตกงานที่อาจนำไปสู่วิกฤติชีวิตและครอบครัว
3. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสังคมที่มีมาตรฐานโดยไม่คำนึงว่าบุคคลนั้นจะมีสถานะทางสังคมเช่นใด หรือมาจากประชาชนชั้นไหน

สุเทพ เชาวลิต (2527, น. 244) อธิบายว่า รัฐสวัสดิการ หมายถึง การที่รัฐจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนของตนโดยวิธีการต่างๆ โดยถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ สวัสดิการที่รัฐพึงจัดให้อย่างถ้วนหน้าได้แก่ เงินเลี้ยงชีพ เงินประกันสังคม สวัสดิการสาธารณสุขถ้วนหน้า เป็นต้น

จากความหมายของรัฐสวัสดิการในข้างต้น จะเห็นว่าได้รัฐต้องให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ อันเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับจากรัฐโดยเท่าเทียมกัน

### 2.3.2 แนวคิดที่ว่าด้วยรัฐสวัสดิการ ผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

การแก้ไขปัญหาความจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นหนึ่งในนโยบายยุทธศาสตร์ชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญ และได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรการว่าด้วยรัฐสวัสดิการถือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจน จึงมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยจำนวน 11.4 ล้านคน ที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับทางกระทรวงการคลัง เพื่อจะกำหนดมาตรการที่เหมาะสม ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในอนาคต (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (2561, น. 29-50) แนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐคือ นวัตกรรมในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากปัญหาความยากจนของรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ด้วยการให้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง จากนั้นจะออกเป็นบัตรสวัสดิการเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพ ทั้งการซื้อสินค้า และการเดินทาง

กระทรวงการคลังได้ดำเนินมาตรการในการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้วยการเปิดให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ลงทะเบียนระหว่างวันที่ 3 เมษายน-15 พฤษภาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการบูรณาการฐานข้อมูลรัฐสวัสดิการสังคมภายใต้โครงการ e-Payment ภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการจัดสวัสดิการสังคมและการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐ

สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ (2560, น. 51-59) รองนายกรัฐมนตรี กล่าวถึงแนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยที่ได้ขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลังว่า โดยรูปแบบของโครงการเบื้องต้นจะออกเป็นบัตรเพื่อสนับสนุนให้สามารถใช้บัตรดังกล่าวซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการครองชีพ ราคาถูกกว่าท้องตลาดร้อยละ 15-20 จัดจำหน่ายผ่านร้านค้าธงฟ้าประชารัฐ ร้านค้าโชห่วย และร้านค้าชุมชนซึ่งอยู่ในการส่งเสริมของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงการคลังจะเป็นผู้กำหนดเงินสำหรับใช้จ่ายผ่านบัตรเป็นรายเดือน โดยเริ่มดำเนินโครงการในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมา

อภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์ (2560, น. 232-251) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง กล่าวถึงแนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่าเป็นมาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่มาลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐไว้ 14 ล้านคน ว่ามาตรการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยที่มีรายได้ไม่ถึง 30,000 บาท/ปีซึ่งถือเป็นผู้มีรายได้น้อยต่ำกว่าเส้นความยากจนนั้น รัฐบาลจะจ่ายเงินเพื่อให้สามารถดำรงชีพอยู่ได้ โดยรัฐบาลจะทยอยจ่ายให้เป็นงวดเพื่อนำไปใช้สำหรับการดำรงชีพ แต่จะไม่ใช้วิธีการจ่ายเป็นเงินก้อน เพราะเกรงว่าจะนำเงินที่ได้รับไปใช้จ่ายฟุ่มเฟือย โดยการจ่ายเงินมีเงื่อนไขว่าจะต้องแสดงรายได้ที่แท้จริง เนื่องจากรัฐบาลจ่ายเงินให้ผู้มีรายได้น้อยแต่ละคนไม่เท่ากัน โดยจะมีเงื่อนไขที่สำคัญว่าผู้ที่ได้รับเงินไปแล้วต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของตัวเอง พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อหา



รายได้ให้มากขึ้น เพื่อที่ในอนาคตจะได้หลุดพ้นจากเส้นความยากจน สำหรับผู้ที่จะมีมาลงทะเบียน จะต้องเป็นบุคคลที่มีสัญชาติไทย มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (โดยต้องเกิดก่อนวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2542) อยู่ในภาวะว่างงานหรือมีรายได้ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2559 ทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท จะต้องไม่มีทรัพย์สินทางการเงิน ได้แก่ เงินฝากธนาคาร สลากออมสิน สลาก ธ.ก.ส. พันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้ หรือถ้ามีทรัพย์สินทางการเงินดังกล่าว จะต้องมียอดรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และต้องไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามกฎหมาย หรือถ้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ดังกล่าว จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด ปรากฏตามข้อมูลของ กรมบัญชีกลาง ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2560 ระบุว่า มีผู้ลงทะเบียนจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 14.2 ล้านคน

พรชัย สุธีระเวช (2561, น. 13-25) กล่าวถึงแนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่า เป็นแนวคิดที่มาจาก การได้รับข้อมูลที่แท้จริงของประชาชนผู้มีรายได้น้อยและยากจน จึงเปิดให้มีการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยในปี 2559 ซึ่งขณะนั้นมีคนมาลงทะเบียนประมาณ 8 ล้านคน พอเกิดปัญหาภัยแล้ง รัฐบาลจึงโอนเงินช่วยเหลือให้ไปก่อนสำหรับคนกลุ่มนี้ที่มีทั้งภาคเกษตรและนอกภาคเกษตร ให้ไปคนละ 3,000 บาท และ 1,500 บาท จากนั้นในปี พ.ศ. 2560 เปิดลงทะเบียนอีกรอบ มีผู้มาลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 14 ล้านคน แต่เมื่อตรวจสอบคุณสมบัติ ทำให้เหลือประมาณ 11.4 ล้านคน และนำไปสู่การให้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งถือเป็นระยะที่ 1 จากนั้นในการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2561 ได้มีมติเห็นชอบมาตรการช่วยเหลือระยะที่ 2 คือมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยไม่ได้เป็นการให้เงินช่วยเหลือเพียงอย่างเดียว แต่พัฒนาให้มีงานทำ มีทักษะฝีมือ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย

สรุปแนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นสวัสดิการของรัฐที่ให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จะทำให้การช่วยเหลือจากภาครัฐถูกกลุ่มเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยภาครัฐมีข้อมูลในการติดตามประเมินผลการให้สวัสดิการในแต่ละประเภท และนำมาปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นรวมทั้งสามารถกำกับติดตามค่าใช้จ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ เนื่องจากประชาชนได้รับสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

### 2.3.3 แนวความคิดเบื้องต้นก่อนที่จะมีมาตรการรัฐสวัสดิการ ผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

แนวคิดเกิดจากรัฐบาลต้องการผลักดันยุทธศาสตร์ National e-Payment ซึ่งมุ่งการโอนเงินสวัสดิการแห่งรัฐผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ขณะนั้นมีข้อจำกัดเรื่องข้อมูลที่ไม่เพียงพอและยังไม่ได้มีการชำระระบบข้อมูล ทางรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังจึงเห็นว่าควรจะมีการลงทะเบียนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทันสมัยมากขึ้น ถูกต้องสมบูรณ์กว่าที่เคยมีมาก่อนหน้า โดยจะมีการสะสมข้อมูลซ้ำซ้อน ไม่ทันสมัยออกไป ซึ่งจะทำให้การช่วยเหลือตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการอย่างแท้จริง



บัตรสวัสดิการแห่งรัฐจึงเกิดขึ้นมารองรับกับข้อมูลปัจจุบัน และยังเป็น การแสดงตัวตนได้ด้วยว่าเป็นตัวจริง เป็นผู้ที่ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติมาแล้ว เพื่อที่การโอนเงินสวัสดิการจะได้มีประสิทธิภาพ คือจ่ายตรงให้กับผู้ที่มีสิทธิจริงๆ ทำให้ต้องมีการจัดลงทะเบียนเกิดขึ้น โดยคุณสมบัติของผู้มีรายได้น้อยที่มาลงทะเบียน จะต้องเป็นผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 100,000 บาทลงมา ซึ่งมีฐานการคำนวณมาจากค่าแรงขั้นต่ำ วันละ 300 บาท เดือนหนึ่งทำงานประมาณ 20-22 วันเท่ากับมีรายได้เดือนละประมาณ 6,000-7,000 บาท หรือเท่ากับปีละประมาณ 90,000 บาท จึงเป็นที่มาของการขีดเส้นผู้มีรายได้น้อยที่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ซึ่งผู้มีรายได้น้อยจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ต่ำกว่า 100,000 บาท และกลุ่มที่ต่ำกว่า 30,000 บาท โดยมาจากการดูเส้นของความยากจน ที่ใช้เกณฑ์ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นหลัก ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าเส้นความยากจนจะอยู่ที่รายได้ประมาณ 2,000 กว่าบาท/เดือน หรือปีละไม่เกิน 30,000 บาท จึงเท่ากับว่าถ้ามีรายได้ 0-30,000 บาท ถือว่าเป็นผู้ที่ยากจน ส่วนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป จนถึง 100,000 บาท เป็นผู้ที่อยู่สูงกว่าเส้นความยากจนถือเป็นแค่ผู้มีรายได้น้อย ตัวเลขนี้จึงเป็นฐานพิจารณาของทางกระทรวงการคลังในการลงทะเบียนตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ. 2559 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ในการลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะมีการตรวจสอบคุณสมบัติ ตรวจสอบรายได้ โดยส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ส่งให้กับกรมสรรพากรช่วยตรวจสอบในเรื่องการมีรายได้ โดยดูจากข้อมูลหักภาษี ณ ที่จ่าย เช่น การรับจ้างทำงาน รายได้ดอกเบีย ซึ่งจะไม่เกี่ยวกับการยื่นหรือไม่ยื่นเสียภาษีประจำปี คือดูเพียงว่ามีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จริงหรือไม่ จะมีการตรวจสอบการมีทรัพย์สินทางการเงิน อาทิ เงินฝากธนาคาร พันธบัตรหุ้นกู้ สลากออมสิน ว่ามีต่ำกว่า 100,000 บาทจริงหรือไม่ กรณีที่มีอสังหาริมทรัพย์ ถ้าเป็นที่อยู่อาศัยต้องไม่เกิน 1 ไร่ แต่ถ้าทำการเกษตรต้องไม่เกิน 10 ไร่ พบว่ามีผู้ที่ผ่านการคัดกรอง 11.4 ล้านคนจึงใช้เป็นฐานข้อมูลในการโอนเงินช่วยเหลือตรงไปยังผู้ที่ได้รับสิทธิ โดยไม่ต้องผ่านช่องทางอื่นใดเช่นในอดีตอีก ซึ่งได้ทำหลายเรื่องแล้ว เช่น เบี้ยยังชีพคนชรา ค่าเลี้ยงดูแม่และเด็ก ดังนั้น ในเรื่องรัฐสวัสดิการ กระทรวงการคลังจึงได้เสนอให้มีการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นการแสดงตน และจะเป็นเหมือนบัตรอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเติมเงินได้ นำไปใช้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ เพื่อตอบโจทย์ในเรื่อง e-Payment คือการเป็นสังคมไร้เงินสด ซึ่งในการช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นการบรรเทาปัญหารายได้ที่ไม่พอเพียงกับค่าใช้จ่ายโดยช่วยใน 2 เรื่อง คือค่าครองชีพกับค่าเดินทาง ด้วยการเติมเงินในบัตร ซึ่งมี 200 บาท สำหรับผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000 บาทขึ้นไปจนถึง 100,000 บาท กับ 300 บาท สำหรับผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000 บาท แล้วเติมค่าก๊าซหุงต้มให้อีก 45 บาท/คน/เดือน และช่วยค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่ารถเมล์รถไฟฟ้าเดือนละ 500 บาท ค่ารถไฟ 500 บาท ค่ารถ ขสมก. 500 บาท โดยในด้านค่าครองชีพจะสามารถไปใช้บัตรซื้อสินค้าได้ที่ร้านธงฟ้าประชารัฐของกระทรวงพาณิชย์ หรือร้านค้า ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด จากเดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 จนถึงต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ



ไปประมาณ 10,000 ล้านบาทแล้ว ตกประมาณวันละ 100กว่าล้านบาท ซึ่งยังอยู่ในเป้าหมายในงบประมาณที่ได้รับ และเพื่อให้ชัดเจนโปร่งใส มีประสิทธิภาพ ทางกระทรวงการคลังจึงเสนอให้รัฐบาลจัดตั้งรัฐสวัสดิการ คือกองทุนประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานราก มีการใส่งบประมาณเข้ามาในกองทุนมีคณะกรรมการ โดยมีปลัดกระทรวงการคลังเป็นประธานในการบริหารกองทุน และให้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงิน และสามารถสอบทานข้อมูลย้อนหลังได้ นี่คือประโยชน์ของการลงทะเบียนสวัสดิการแห่งรัฐ ในแง่ของการให้ความช่วยเหลือบรรเทาเบื้องต้น (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

### 2.3.4 เป้าหมายที่แท้จริงของรัฐสวัสดิการ ผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (2561, น. 29-50) ได้ให้ข้อมูลว่า เป้าหมายจริง ๆ คือให้ผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ยากจนหลุดพ้นจากความยากจนอย่างถาวร ด้วยการช่วยให้คนเหล่านี้มีแผนชีวิตที่จะพัฒนาตัวเองได้ เหมือนกับที่ผ่านมาคือการให้ปลาให้อาหารไปทาน แต่จากนี้จะเป็นการให้เครื่องมือ ให้เบ็ดไปจับปลา อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตนั่นเอง

ด้านที่ 1 คือการมีงานทำ โดยรัฐบาลจะจัดให้มี AO หรือ Account Officer เข้าไปช่วยดูแลผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ลงพื้นที่ไปสำรวจไปนั่งคุยว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้มีรายได้น้อยหรือไม่ มีงานทำ เพราะอะไร ถ้าอยากจะมีรายได้เพิ่ม มีงานทำจะทำอย่างไร ถ้าคิดว่าทักษะในปัจจุบันยังไม่เพียงพออยากจะมีเพิ่ม สนใจเรื่องอะไร หรือต้องการแหล่งเงินทุนที่มีอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมไม่ใช่เงินนอกระบบจะต้องทำอย่างไร รวมทั้งไปดูสภาพความเป็นจริงว่าตรงหรือไม่กับที่ได้แจ้งไว้ และมีสภาพความเป็นอยู่ที่สมกับความเป็นมนุษย์หรือไม่ มีบ้านเองหรือไม่ บ้านทรุดโทรมหรือไม่ เป็นต้น

AO จะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของรัฐในพื้นที่ มีนายอำเภอเป็นประธาน แต่งตั้งทีมขึ้นมา ในขณะที่กระทรวงการคลังก็จะมีคนของ อ.ก.ส. และธนาคารออมสิน ซึ่งมีอยู่ในพื้นที่อยู่แล้วเช่นกัน เข้ามาช่วยเมื่อ AO เก็บข้อมูลมาแล้ว จะมาวิเคราะห์เป็นรายบุคคล เพื่อนำมาร่วมกันวางแผนชีวิตในการพัฒนาชีวิต จากนั้นจะเป็นการบูรณาการร่วมกันกับกระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมทั้งธนาคารออมสิน อ.ก.ส. มาร่วมกันพิจารณาในเรื่องงาน เรื่องคุณภาพชีวิต ซึ่งกระทรวงแรงงานมีข้อมูลอยู่แล้วว่าขณะนี้ มีอัตราจ้างงานอยู่ 100,000 กว่าตำแหน่ง มีรายชื่อบริษัท นายจ้างไว้พร้อม ถ้าในต่างประเทศจะมี 7,000 ตำแหน่ง เมื่อ AO ไปคุยแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์พร้อม เช่นได้เรื่องภาษาพร้อมจะไปต่างประเทศ ก็ไปได้เลย หรือถ้าภาษายังไม่พร้อมก็มีหลักสูตรเทรนเรื่องภาษาให้ก่อนไปหรือในประเทศก็รับได้เลยเมื่อคุณสมบัติพร้อม นั่นคือเรื่องของการมีงานทำ

ด้านที่ 2 การฝึกทักษะอาชีพ จะมีโครงการฝึกอบรมอาชีพ เช่น หลักสูตรช่างชุมชน ซึ่งน่าสนใจมากเพราะประเทศไทยมี 80,000 กว่าหมู่บ้าน ถ้า 1 หมู่บ้าน มีช่างอยู่ 1 คน คนคนนั้นก็

จะมีอาชีพได้ โดยจะมีเครื่องมือกลางให้ อบรมหลักสูตร 60 ชั่วโมง ให้เป็นช่างเบ็ดเตล็ด และยังมีหลักสูตรอื่นๆ อีก ซึ่งสามารถรองรับได้ 2.4 ล้านคน

ด้านที่ 3 การช่วยเหลือให้เข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับผู้ที่ไม่อยากเป็นลูกจ้าง อยากทำอาชีพอิสระมีกิจการของตนเอง ซึ่งกระทรวงการคลังมีธนาคารของรัฐที่พร้อมจะช่วยเหลือ เช่น ธนาคารออมสิน ซึ่งมีโครงการสินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์ โครงการสินเชื่อ Street Food หรือ ธ.ก.ส. มีสินเชื่อเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีรายได้เพิ่มขึ้น ทั้ง 2 ธนาคารได้เตรียมสินเชื่อโครงการไว้รองรับได้ราว 2.1 ล้านคน

กล่าวโดยสรุปคือ เป้าหมายที่แท้จริงของรัฐสวัสดิการ ผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 3 ด้านข้างต้น คือ เรื่องการมีงานทำ เรื่องการฝึกอาชีพ เรื่องการเข้าถึงแหล่งทุนเข้าสู่สินเชื่อที่เหมาะสมทั้งหมดนี้จะทำให้คนมีเครื่องมือไปทำมาหากิน ขณะเดียวกันยังมีการเข้าไปดูในเรื่องความพร้อมในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน เช่น เรื่องการออมเพื่อการเกษียณอายุจะออมอย่างไร โดยกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) เรื่องที่อยู่อาศัยจะมีโครงการบ้านคนไทยประชารัฐของกรมธนารักษ์ หรือของ ธอส. ซึ่งมีสินเชื่อที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นการมองในเรื่องคุณภาพชีวิตที่ครบวงจร ไม่ได้ช่วยแค่การมีงานทำเท่านั้น

### 2.3.5 ประชากรสวัสดิการ: การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เริ่มใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ 1 ตุลาคม 2560 (กรมบัญชีกลาง. 2561).

#### 1. ที่มา

1.1 กระทรวงการคลังได้เปิดให้ผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนด ลงทะเบียนระหว่างวันที่ 3 เมษายน-15 พฤษภาคม 2560 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมภายใต้โครงการ e-Payment ภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการจัดสวัสดิการสังคมและการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐโดยผู้ลงทะเบียนมีคุณสมบัติ ดังนี้

##### 1.1.1 มีสัญชาติไทย

1.1.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (โดยต้องเกิดก่อนวันที่ 16 พฤษภาคม 2542)

1.1.3 ว่างานหรือมีรายได้ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2559 ทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท

1.1.4 ไม่มีทรัพย์สินทางการเงิน ได้แก่ เงินฝากธนาคาร สลากออมสิน สลาก ธ.ก.ส.

พันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้ หรือถ้ามีทรัพย์สินทางการเงินดังกล่าว จะต้องมียาจำนวนรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

1.1.5 ไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามกฎหมาย หรือถ้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ดังกล่าว จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีผู้ลงทะเบียนจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 14.20 ล้านคน

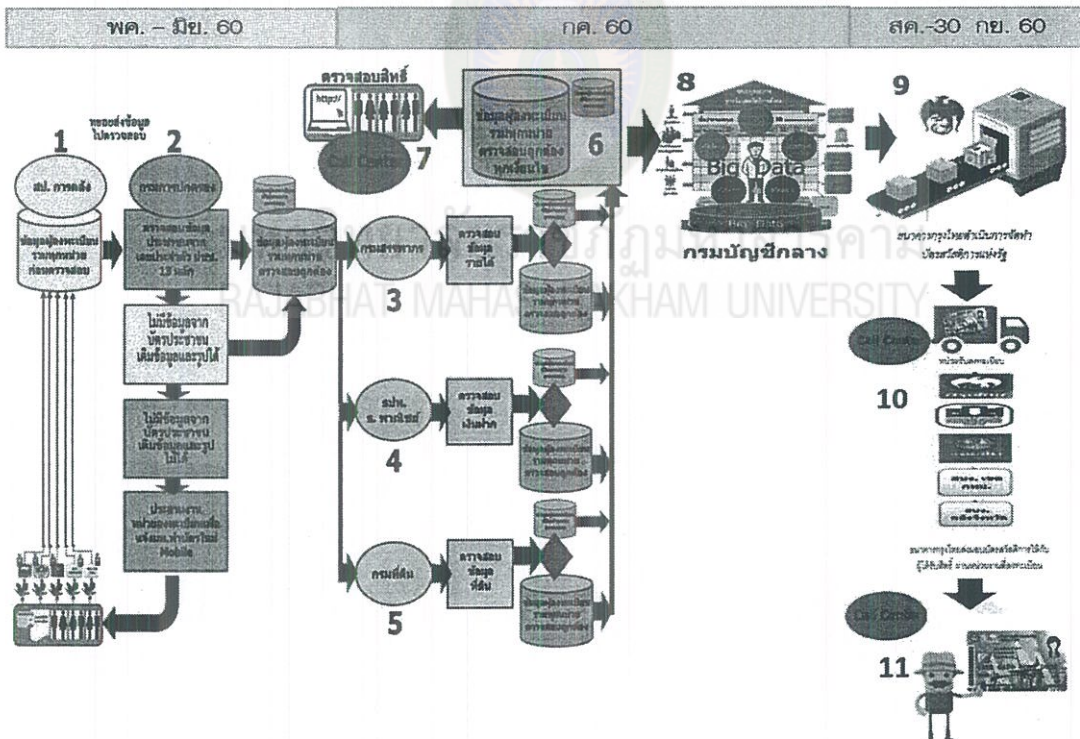


1.2 กระทรวงการคลังได้นำข้อมูลผู้ลงทะเบียนดังกล่าวไปตรวจสอบคุณสมบัติบุคคล ทรัพย์สินและรายได้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมการปกครองตรวจสอบคุณสมบัติบุคคล ธนาคารพาณิชย์และธนาคารแห่งประเทศไทยตรวจสอบจำนวนเงินในบัญชีเงินฝากธนาคารและ ทรัพย์สิน ได้แก่ สลากออมสิน สลาก ธ.ก.ส. พันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้ กรมที่ดินตรวจสอบการ ครอบครองที่ดิน และกรมสรรพากรตรวจสอบรายได้ของปี 2559 โดยผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ กำหนดที่จะได้รับพระราชรัฐสวัสดิการ มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 11 ล้านคน

## 2. ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิและแจกจ่ายบัตร

กระทรวงการคลังจะประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิที่ผ่านคุณสมบัติตามที่กำหนด ในวันที่ 15 กันยายน 2560 และเริ่มแจกจ่ายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในวันที่ 21 กันยายน 2560 เป็นต้นไป โดยให้ผู้ มีสิทธิที่ผ่านคุณสมบัตินำบัตรประจำตัวประชาชน และหลักฐานการลงทะเบียน มาติดต่อบัตร สวัสดิการแห่งรัฐได้ที่หน่วยรับลงทะเบียนที่ได้ลงทะเบียนไว้

### การจัดการและตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน และการจัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ



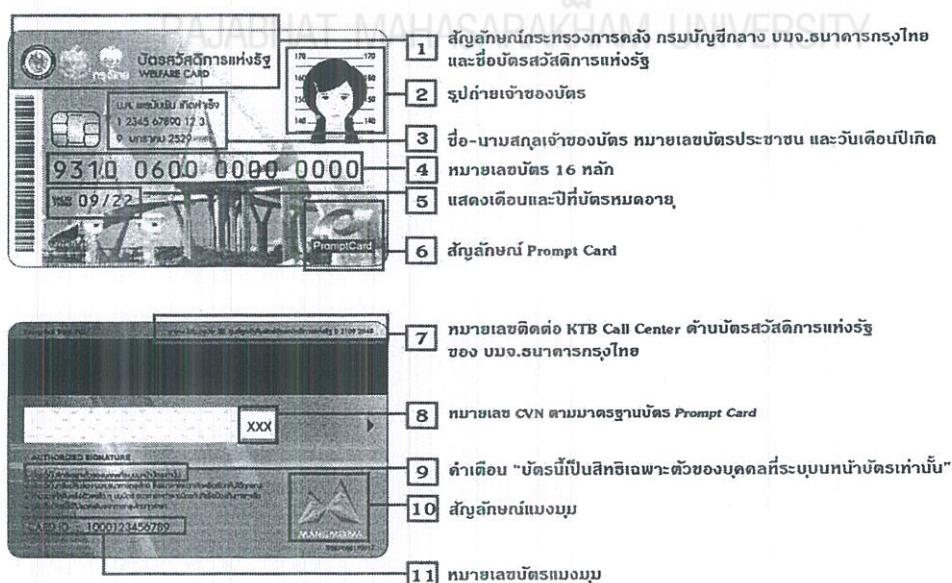
ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลลงทะเบียน และการจัดทำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ . ปรับปรุงจาก ประชารัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

### 3. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีภาพเบื้องหลังเป็นภาพสะพานภูมิพล 1 สะพานภูมิพล 2 และ ประตูนุ ระบายน้ำ คลองลัดโพธิ์ (อันเนื่องมาจากพระราชดำริ) เพื่อรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณ ของ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช (รัชกาลที่ 9) นอกจากนี้ ภาพสะพาน ยัง เปรียบเสมือนรัฐบาล จะทำหน้าที่เป็นสะพานพาพี่น้องประชาชนผ่านภาวะที่ลำบากไปสู่ทาง ที่ดีกว่า และพบเจอกับสิ่งใหม่ที่ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

บัตรมีคุณลักษณะทำจากพลาสติก มี Chip และแถบแม่เหล็ก ขนาดเป็นไปตาม มาตรฐานสากล มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเทียบเท่ากับระบบสากล ของบัตรที่ มีลักษณะและคุณสมบัติเดียวกัน มีอายุการใช้งาน 5 ปี นับจากเดือน/ปีที่ผลิต (30 กันยายน 2565) ใช้เป็นเครื่องมือในการชำระค่าสินค้าและบริการทั้งในภาคการขนส่ง และนอกภาคการขนส่ง รวมทั้ง ยืนยันสิทธิในการรับความช่วยเหลือจากภาครัฐทุกครั้ง นอกจากนี้ บัตรยังมีคุณสมบัติเป็นกระเป๋าเงิน อิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) สามารถเติมเงินลงในบัตรได้ และถอนเงินในส่วนที่เติมนี้เป็นเงินสดที่ตู้ ATM หรือสาขาธนาคารได้ มี 2 แบบ ดังนี้

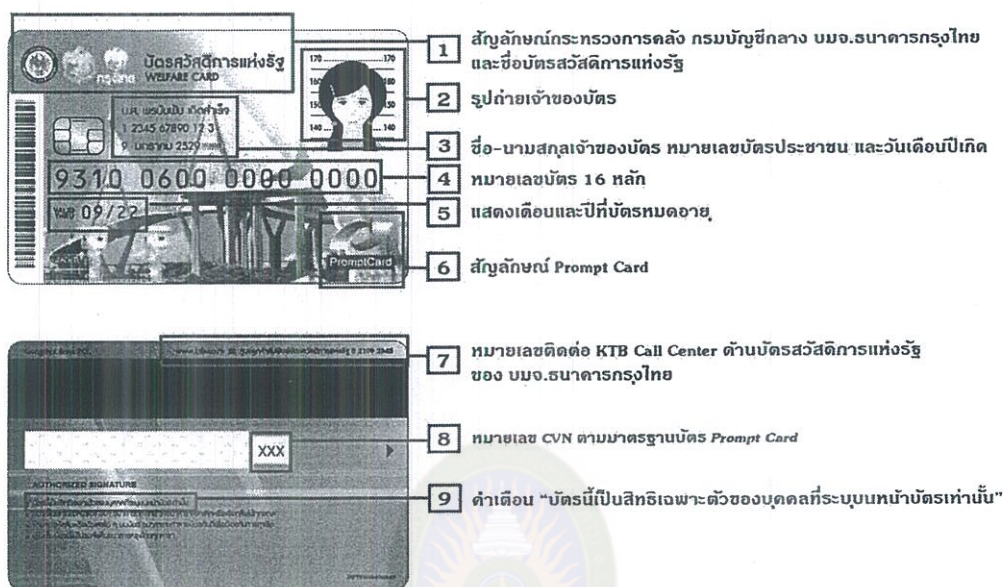
แบบที่ 1 บัตร Hybrid 2 Chips เป็น Contact Chip และ Contactless Chip และแถบแม่เหล็ก Contactless Chip จะเป็นไปตามมาตรฐานกลางระบบตัวร่วม (แมงมุม) สำหรับผู้มี สิทธิ ที่ลงทะเบียนกับหน่วยรับลงทะเบียนในเขตกทม. นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ นครปฐม และสมุทรสาคร



ภาพที่ 2.4 ตัวอย่างบัตร Hybrid 2 Chips ด้านหน้าและด้านหลัง. ปรับปรุงจาก ประชากรรัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)



แบบที่ 2 บัตร EMV เป็น Contact Chip และแถบแม่เหล็ก สำหรับผู้มีสิทธิที่ลงทะเบียนกับหน่วยรับลงทะเบียนนอกเขตจังหวัดดังกล่าว (นอกเขต กทม. นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ นครปฐม และสมุทรสาคร)



ภาพที่ 2.5 ตัวอย่างบัตร EMV ด้านหน้าและด้านหลัง ปรับปรุงจาก ประชาธิปไตยผ่านบัตรสวัสดิการ  
การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

#### คำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

1. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นสิทธิเฉพาะตัวของบุคคลที่ระบุบนหน้าบัตรเท่านั้น เว้นแต่ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถให้ผู้ดูแลเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด

2. กรุณาเก็บบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและรักษาบัตรไว้เป็นอย่างดี เพื่อประโยชน์ของท่าน ในการรับสวัสดิการจากรัฐบาล

3. หากมีการตรวจสอบแล้วพบว่าให้ผู้อื่นนำบัตรไปใช้ เจ้าของบัตรจะถูกตัดสิทธิในบัตร และผู้ที่นำบัตรผู้อื่นไปใช้จะมีความผิด ต้องชดใช้เงินคืนแก่ทางราชการ

#### 4. แนวทางการให้ความช่วยเหลือ

ประชาธิปไตยผ่านบัตรสวัสดิการ เป็นการให้วงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานหรือร้านค้าที่กำหนด เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการแล้ววงเงินจะลดลงตามยอดที่ใช้จ่าย และถึงรอบวันที่ 1 ของทุกเดือน (ยกเว้นวงเงิน



ส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้ม ทุกวันที่ 1 ของทุก 3 เดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงิน แต่ละสวัสดิการเสมอ ซึ่งวงเงินคงเหลือของเดือนที่ผ่านมาจะไม่มีการสะสมในเดือนถัดไป นอกจากนี้ ไม่สามารถถอนวงเงินสวัสดิการจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินสดได้ โดยสรุปแนวทาง การจัดพระราชรัฐสวัสดิการ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2560 ดังนี้

**พระราชรัฐสวัสดิการ**  
การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

หน่วย : บาท/คน/เดือน

ลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน	ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
<p>วงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น สินค้าเพื่อการศึกษา และวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรม จากร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านอื่นๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด</p> <p>รายได้เกินกว่า 30,000 บาท/ปี <b>200</b></p> <p>รายได้ไม่เกิน 30,000 บาท/ปี <b>300</b></p>	<p>วงเงินค่าโดยสารรถเมล์/รถไฟฟ้า</p> <p><b>500</b></p> <p>วงเงินค่าโดยสารรถ บขส.</p> <p><b>500</b></p> <p>วงเงินค่าโดยสารรถไฟ</p> <p><b>500</b></p>
<p>วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้ม จากร้านค้าที่กระทรวงพลังงานกำหนด</p> <p><b>45</b> บาท / คน / 3 เดือน</p>	<p>ที่มา : กรมบัญชีกลาง</p>

ภาพที่ 2.6 มาตรการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปรับปรุงจาก **พระราชรัฐสวัสดิการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

## 5. เงื่อนไขการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

5.1 วงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ที่จำเป็นสินค้าเพื่อการศึกษา และวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรม จากร้านธงฟ้าประชารัฐ และ ร้านอื่นๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนดเงื่อนไขมีดังนี้

ใช้สิทธิด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ ใช้ซื้อสินค้าไม่จำกัดจำนวน ภายในวงเงินสวัสดิการที่จะมีการกำหนดในบัตรตามรายได้ของผู้มีสิทธิ (วงเงิน 200 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับ ผู้มีสิทธิที่มีรายได้เกินกว่า 30,000 บาทต่อปี และวงเงิน 300 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้มีสิทธิที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี) กรณีซื้อสินค้ามากกว่าวงเงินสวัสดิการที่ได้รับ ผู้มีสิทธิต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง

สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถใช้สิทธิในการซื้อสินค้า ได้ดังนี้

ผู้พิการ ให้ผู้ดูแลที่มีชื่อปรากฏอยู่ในบัตรประจำตัว ผู้พิการเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากบัตรประจำตัวผู้พิการที่ระบุชื่อผู้ดูแล และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ)

ผู้สูงอายุ ให้ผู้ดูแลเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากใบมอบฉันทะ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้สูงอายุ และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คนต่อ 1 บัตร ต่อ 1 สิทธิ)

ผู้ป่วยติดเตียง ให้ผู้ดูแลเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากใบมอบฉันทะ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยติดเตียง และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คน ต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ)

ถึงรอบตามที่กำหนด (วันที่ 1 ของทุกเดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินเสมอ (วงเงิน 200 บาทต่อคน ต่อเดือน สำหรับผู้มีสิทธิที่มีรายได้เกินกว่า 30,000 บาทต่อปี และวงเงิน 300 บาทต่อคนต่อเดือน สำหรับผู้มีสิทธิที่มีรายได้ ไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี) และวงเงินจะไม่มีการสะสมในเดือนถัดไป

2. วงเงินส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้ม จากร้านค้าที่กระทรวงพลังงานกำหนดเงื่อนไขมีดังนี้ ใช้สิทธิด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ ใช้เป็นส่วนลดค่าซื้อก๊าซหุงต้มจากร้านค้าที่กระทรวงพลังงานกำหนด ตามสิทธิเป็นจำนวนเงิน 45 บาทต่อ 3 เดือน สำหรับค่าก๊าซหุงต้มส่วนที่เกิน 45 บาท ผู้มีสิทธิต้องจ่ายเงินเพิ่มเอง

สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถใช้สิทธิในการซื้อก๊าซหุงต้ม ได้ดังนี้

ผู้พิการ ให้ผู้ดูแลที่มีชื่อปรากฏอยู่ในบัตรประจำตัว ผู้พิการเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากบัตรประจำตัวผู้พิการที่ระบุชื่อผู้ดูแล และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ)

ผู้สูงอายุ ให้ผู้ดูแลเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากใบมอบฉันทะ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้สูงอายุ และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คนต่อ 1 บัตร ต่อ 1 สิทธิ)

ผู้ป่วยติดเตียง ให้ผู้ดูแลเป็นผู้ใช้สิทธิแทนได้ โดยผู้ขายต้องตรวจสอบผู้ที่ใช้สิทธิแทน จากใบมอบฉันทะ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ป่วยติดเตียง และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ดูแล ก่อนชำระค่าสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (1 คน ต่อ 1 บัตร ต่อ 1 สิทธิ)



เมื่อถึงรอบตามที่กำหนด (ทุกรอบ 3 เดือน ในวันที่ 1 ของเดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินเสมอ (45 บาท) และวงเงินจะไม่มีการสะสมในรอบถัดไป

3. วงเงินค่าโดยสารรถ ขสมก./รถไฟฟ้า มีเงื่อนไขดังนี้

ใช้สิทธิด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ ใช้ชำระ ค่าโดยสารรถ ขสมก. (ระบบ e-Ticket) /รถไฟฟ้า ได้ 500 บาท ต่อเดือน โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการใช้สิทธิ

เมื่อถึงรอบตามที่กำหนด (วันที่ 1 ของทุกเดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินเสมอ (500 บาท) และวงเงินจะไม่มีการสะสมในเดือนถัดไป

4. วงเงินค่าโดยสารรถ บขส. มีเงื่อนไขดังนี้

ใช้สิทธิด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ ใช้ซื้อบัตร โดยสารรถ บขส. ภายในวงเงิน 500 บาทต่อเดือน โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการใช้สิทธิ

เมื่อถึงรอบตามที่กำหนด (วันที่ 1 ของทุกเดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินเสมอ (500 บาท) และวงเงินจะไม่มีการสะสมในเดือนถัดไป

5. วงเงินค่าโดยสารรถไฟ มีเงื่อนไขดังนี้

ใช้สิทธิด้วยตนเอง 1 คนต่อ 1 บัตรต่อ 1 สิทธิ ใช้ซื้อบัตร โดยสารรถไฟภายในวงเงิน 500 บาทต่อเดือน โดยไม่จำกัดจำนวนครั้งในการใช้สิทธิ

เมื่อถึงรอบตามที่กำหนด (วันที่ 1 ของทุกเดือน) วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินเสมอ (500 บาท) และวงเงินจะไม่มีการสะสมในเดือนถัดไป

6. การใช้สิทธิ **วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 เป็นต้นไปผู้มีสิทธิสามารถใช้สิทธิตามวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ผ่านเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานหรือร้านค้าที่กำหนด ได้แก่

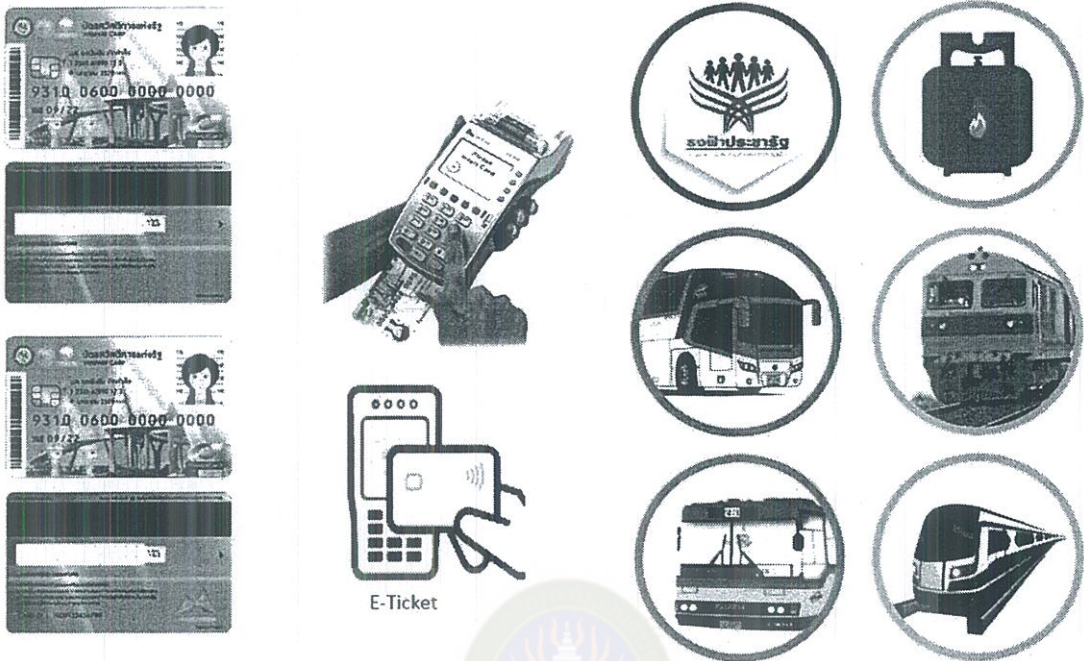
จุดรับชำระเงินตามร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านอื่นๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด

จุดรับชำระเงินตามร้านค้าก๊าซที่กระทรวงพลังงานกำหนด

เครื่องแตะบัตรชำระเงินบนรถประจำทาง ขสมก./รถไฟฟ้า

จุดจำหน่ายบัตรโดยสารรถ บขส.

จุดจำหน่ายบัตรโดยสารรถไฟทุกสถานี (รฟท.)



ภาพที่ 2.7 การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ปรับปรุงจาก ประชาธิรัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

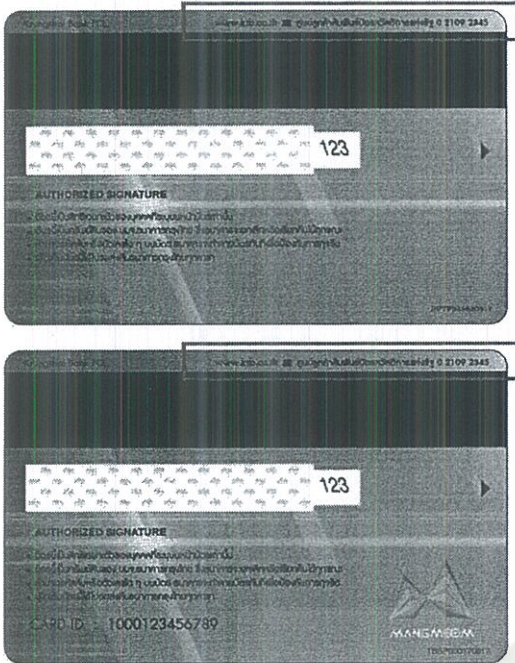
## 7. การให้บริการข้อมูล/ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (Call Center)

Call Center บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หมายเลขโทรศัพท์ 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย เป็นช่องทางให้บริการผู้ถือบัตร ในการสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐ รวมถึงการอายัดบัตร วันจันทร์-วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 น.-17.30 น.

กรณีผู้ถือบัตรแจ้งอายัดบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีวงเงินคงเหลือในส่วนของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ให้ผู้ถือบัตรติดต่อ Call Center หลักของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย หมายเลขโทรศัพท์ 02 111 1111 ตลอดระยะเวลา 24 ชั่วโมง เพื่อระงับการใช้จ่ายเงิน ในส่วนของกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)



- ภาพด้านหลังบัตร -



**ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์  
บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
หมายเลขโทรศัพท์  
0 2109 2345**

**วันจันทร์ – วันศุกร์  
ระหว่างเวลา 08.30 น. – 17.30 น.  
150 คู่สาย**

ภาพที่ 2.8 ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้คำปรึกษาเรื่องการใช้งานหรือแจ้งอายุบัตรปรับปรุงจาก *พระราชรัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*, โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

### 8. การออกบัตรใหม่ บัตรสูญหาย หรือชำรุด

ให้ผู้มีสิทธิติดต่อที่สาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดย บมจ.ธนาคารกรุงไทย จะแจ้งกรมบัญชีกลาง เพื่อตรวจสอบสิทธิ และ บมจ.ธนาคารกรุงไทยจะดำเนินการออกบัตรใหม่

ขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ กรณีผู้มีสิทธิแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนบัตร เนื่องจากได้เปลี่ยนแปลงที่อยู่ปัจจุบัน จากเขตจังหวัดอื่น มาพักอาศัยในเขตกทม. นนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ นครปฐม และสมุทรสาคร ให้ผู้มีสิทธิติดต่อยื่นเรื่องแสดงความประสงค์ที่สำนักงานคลังจังหวัด โดยกรมบัญชีกลางจะตรวจสอบสิทธิ และออกบัตรใหม่ให้ภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่ ได้รับแจ้ง โดยมารับบัตรที่กรมบัญชีกลาง ถนนพระรามหก แขวงสามเสน ในเขตพญาไท กทม.

บัตรสูญหาย หรือชำรุด(เกิดจากผู้มีสิทธิเอง) กรณีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสูญหาย หรือชำรุดที่เกิดจากการใช้งานของผู้มีสิทธิ ผู้มีสิทธิสามารถดำเนินการขอเปลี่ยนบัตรใหม่ได้ที่สาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยผู้มีสิทธิเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. บัตร EMV ออกบัตรใหม่ให้ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง

2. บัตร Hybrid2 Chips (แมงมุม) ออกบัตรใหม่ให้ภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง

#### 9. บัตรชำรุดจากข้อบกพร่องของตัวบัตรเองหรือขั้นตอนการออกบัตร

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงปรากฏว่าบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไม่สามารถใช้งานได้อันเนื่องมาจากข้อบกพร่องของตัวบัตรเองหรือขั้นตอนการออกบัตร ผู้มีสิทธิสามารถดำเนินการขอเปลี่ยน บัตรใหม่ได้ที่สาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ดังนี้

1. บัตร EMV ออกบัตรใหม่ให้ภายใน 15 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง
2. บัตร Hybrid2 Chips (แมงมุม) ออกบัตรใหม่ให้ภายใน 30 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้ง

#### 10. ประโยชน์ของประชารัฐสวัสดิการ

ประชารัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะทำให้การช่วยเหลือจากภาครัฐถูกกลุ่มเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยภาครัฐมีข้อมูลในการติดตามประเมินผลการให้สวัสดิการในแต่ละประเภท และนำมาปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถกำกับติดตามค่าใช้จ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนในการใช้จ่ายชำระ ค่าสินค้าและบริการในชีวิตประจำวันด้วยเงินสดเป็นหลัก ไปสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่เป็นบัตรอิเล็กทรอนิกส์ และที่สำคัญเป็นการผลักดันให้เกิดการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ของรัฐบาลที่มุ่งเน้น การดำเนินธุรกรรมทางการเงินให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และลดปริมาณเอกสารทางการเงิน เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

#### สาระน่ารู้

##### 1. ช่องทางการตรวจสอบสิทธิ

กระทรวงการคลังจะเปิดให้ตรวจสอบผลการตรวจสอบคุณสมบัติได้ตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2560 เป็นต้นไป ผ่าน 3 ช่องทาง ดังนี้

ช่องทางที่ 1 ตรวจสอบด้วยตัวเองหรือขอความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่ที่หน่วยรับลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ [www.epayment.go.th](http://www.epayment.go.th) [www.mof.go.th](http://www.mof.go.th) และ [www.fpo.go.th](http://www.fpo.go.th) โดยพิมพ์เลขบัตรประจำตัวประชาชน 13 หลัก ลงไปในช่องที่กำหนด ระบบจะแจ้งผล การตรวจสอบช่องทางที่ 2 ตรวจสอบผ่านสายด่วน 6 หน่วยงาน ได้แก่



1. Call center ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง 1359
2. Call center ของ ธ.ก.ส. 02-555-0555
3. Call center ของ ธ.ออมสิน 1115
4. Call center ของ ธ.กรุงไทย 02-111-1111
5. Call center ของกรมบัญชีกลาง 02-270-6400
6. เบอร์โทรของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 50 เขต

เจ้าหน้าที่จะตรวจผลให้ผ่าน 3 เว็บไซต์ในช่องทางที่ 1

ช่องทางที่ 3 ตรวจสอบที่ทำการกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือหน่วยงานอื่นตามที่กรมการปกครองเห็นสมควร และสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยกระทรวงการคลังจะส่งรายชื่อแยกตามจังหวัด อำเภอ และตำบล ส่งให้กระทรวงมหาดไทย และแยกเป็นรายเขตส่งให้กรุงเทพมหานคร ภายในวันที่ 12 กันยายน 2560 เพื่อดำเนินการตีประกาศผู้มีสิทธิได้รับสวัสดิการต่อไป

## 2. กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money)

เพื่อเพิ่มความสะดวกและปลอดภัยในการใช้จ่าย โดยไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมาก กรณีค่าใช้จ่ายมากกว่าวงเงินสวัสดิการจากรัฐบาล สามารถใช้เงินที่เติมไว้ในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทันที เงินในบัตรสามารถหาธุรกรรมฝาก ถอน โอน ผ่านตู้ ATM / ADM ของธนาคารกรุงไทยได้

การใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

- ทำรายการฝาก ถอน โอน หรือธุรกรรมอื่น ๆ ผ่านตู้ ATM/ADM ของธนาคารกรุงไทย โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการถอนเงินทั่วประเทศ
- ชำระค่าสินค้าตามจุดรับเงินต่าง ๆ ที่รองรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และร้านค้าอื่น ๆ ที่มีเครื่องหมาย โดยผู้ถือบัตรต้องเติมเงินล่วงหน้าก่อนใช้งาน

- รหัส ATM ที่ใช้ในการกดเงินที่ตู้ ATM คือ หมายเลข 6 หลักสุดท้ายของบัตรประชาชนท่าน ทั้งนี้ ท่านสามารถทำการเปลี่ยนรหัสได้ที่ตู้ ATM ธนาคารกรุงไทย โดยการ สอดบัตรและใส่รหัสเดิมให้ถูกต้องจากนั้นเลือกบริการ “อื่น ๆ” และเลือก “เปลี่ยนรหัส ATM” ซึ่งรหัสของบัตรต้องกำหนดด้วยเลขทั้งหมด 6 หลัก เพื่อความปลอดภัยในการใช้งาน

- การเติมเงินเข้าบัตรครั้งแรก สามารถเติมเงินผ่านธนาคารกรุงไทยทุกสาขา และตู้ ATM ของธนาคารกรุงไทย

- การเติมเงินครั้งต่อไป สามารถเติมเงินได้ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ โปรดระบุหมายเลขบัตร 16 หลักทุกครั้งเมื่อท่านทำรายการเติมเงิน

### ตัวอย่างการเติมเงิน e-Money ผ่านตู้ ATM



### ติดต่อสอบถาม

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โทร. 02-109-2345 (จันทร์-ศุกร์ 08.30-17.30 น.)  
กรณีบัตรมีปัญหา สูญหาย หรือใช้งานไม่ได้ กรุณาติดต่อธนาคารกรุงไทย

ภาพที่ 2.9 ขั้นตอนการเติมเงินกระเป๋าสีเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ปรับปรุงจาก  
พระราชรัฐสวัสดิการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ,  
โดย กรมบัญชีกลาง (2561)

### 2.3.5 แนวคิดความแตกต่างระหว่างประชานิยมและรัฐสวัสดิการ

อนุสรณ์ ธรรมใจ (2558, น. 149-178) กล่าวว่า นโยบายประชานิยมมักถูกออกแบบมาในลักษณะของการนำเงินของรัฐ (ภาษีของประชาชน) ไปใช้เพื่อแลกกับความนิยม คະแนนเสียง สร้างความพอใจ และสร้างทัศนคติให้ประชาชนเป็นผู้รอรับความช่วยเหลือเพียงอย่างเดียว ประชาชนมีฐานะเป็นเพียง "ผู้ถูกอุปถัมภ์" ของ "ผู้ปกครอง" ไม่ใช่ "พลเมือง" การนำนโยบายประชานิยมมาใช้ อย่างขาดจิตสำนึก และขาดความรับผิดชอบ อาจจะนำมาซึ่งความเสียหายต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาว ลดทอนความสามารถในการแข่งขัน สร้างภาระทางการคลังที่อาจนำมาสู่วิกฤติฐานะทางการคลังได้ในอนาคต การใช้นโยบายประชานิยมอาจทำให้สังคมอ่อนแอลง ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือ อาจขาดความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือตนเอง แต่ต้องแยกแยะให้ออกว่า นโยบายไหนเป็นประชานิยมที่ดี และอันไหนจะสร้างปัญหา นโยบายไหนเป็นสวัสดิการโดยรัฐ หากรัฐบาลไหนก็ตาม ต้องการใช้นโยบายประชานิยมหรือนำเสนอสวัสดิการเพิ่มเติม รัฐบาลต้องตอบคำถามว่า จะหาเงินมาจากไหนเพื่อรองรับมาตรการการใช้จ่ายดังกล่าว ซึ่งการตอบโจทย์ในข้อนี้ง่ายที่สุด คือ รัฐจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางการคลัง เช่น ภาษี รายได้จากรัฐวิสาหกิจ การปรับปรุงโครงสร้างภาษีของรัฐบาลมีความจำเป็นอย่างมากในการเพิ่มรายได้ให้กับภาครัฐ แต่ภาษีเงินได้ และภาษีนิติบุคคลในปัจจุบัน ไม่สามารถขยายฐานภาษีให้รัฐบาลได้มากขึ้น ดังนั้น รัฐจึงควรหันมา



พิจารณาถึงภาษีอื่น ๆ ที่สามารถเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกระจายรายได้อย่างเป็นธรรมได้ด้วย เช่น ภาษีที่ดิน ภาษีมรดก และภาษีทรัพย์สินอื่น ๆ เป็นต้น เพื่อเป็นหลักประกันที่เพียงพอต่อการใช้จ่ายต่าง ๆ และไม่ส่งผลกระทบต่อฐานะทางการคลังในระยะยาว อีกทั้งเป็นแหล่งรายได้ในการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจมหภาคอื่น ๆ ในอนาคต เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคม และเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินนโยบายประชานิยมนั่นเอง

สังคมไทยจะก้าวข้ามพ้นประชานิยมได้นั้น ต้องสร้างระบบรัฐสวัสดิการเข้ามาแทนที่ หากยังไม่มีความพร้อมทางเศรษฐกิจ (ฐานะทางการคลัง) ก็ต้องพัฒนาสังคมสวัสดิการ (คือการจัดระบบสวัสดิการให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อลดภาระทางการคลัง) ขึ้นมา นอกจากนี้ ยังต้องสร้าง “ประชาธิปไตยที่มีรากฐานจากประชาสังคม” และ “สำนักพลเมือง” เพื่อออกจาก “ประชานิยม” “ประชานิยม” ถูกใช้เป็นวาทกรรมในการแข่งขันและต่อสู้ทางการเมือง ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และหลายรัฐบาลล้วนใช้นโยบายประชานิยม ด้วยระดับความเข้มข้นที่ต่างกัน บางท่านรังเกียจนโยบายประชานิยม ถึงขั้นจะทำให้เป็นสิ่งต้องห้ามในการดำเนินนโยบายสาธารณะ โดยกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ (ซึ่งถือว่าเป็นการปิดกั้นการนำเสนอนโยบายของพรรคการเมืองมากเกินไป) แต่ดูเหมือนว่า เกือบทุกรัฐบาลที่ผ่านมา ไม่ว่าจะมีความหมายแบบไหนก็ตาม ล้วนมีความเป็น “ประชานิยม” ไม่มากก็น้อย ประชานิยมนั้นเองก็มีความหมายหลากหลาย ส่วน “ประชาธิปไตย” ตามความหมายอย่างแคบในทางวิชาการ หมายถึง การที่ประชาชนและรัฐร่วมมือกันในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อย่างรัฐบาลท่านประยุทธ์ได้รณรงค์ประชาสัมพันธ์ “สานพลังประชารัฐเพื่อเศรษฐกิจฐานราก” ฉะนั้น แนวนโยบาย “ประชาธิปไตย” ของรัฐบาลท่านประยุทธ์ ภายใต้การขับเคลื่อนของหัวหน้าทีมเศรษฐกิจโดย ดร.สมคิด จาตุศรีพิทักษ์ จึงหมายถึง ความร่วมมือร่วมใจของรัฐและประชาสังคม เพื่อร่วมแก้ปัญหาเศรษฐกิจ และขับเคลื่อนการพัฒนา มากกว่าจะหมายถึง “ประชาธิปไตย” ตามความหมายแบบกว้าง อันหมายถึง ประเทศหรือรัฐของประชาชน หากยึดตามแนวทางนี้ ย่อมหมายถึงว่า เราต้องการทำให้เกิดประชาธิปไตยทางเศรษฐกิจ ลดอำนาจการผูกขาด ส่งเสริมการเปิดเสรี สนับสนุนการแข่งขัน และเป็นประชาธิปไตยทางการเมือง ทำให้ประเทศและรัฐเป็นของประชาชน เพื่อประชาชนหากทำให้ นโยบายประชาธิปไตย มีความแตกต่างโดยเนื้อหาจาก นโยบายประชานิยม ไม่ใช่เฉพาะชื่อเรียกเฉย ๆ จึงจะสร้างทางเลือกแห่งนโยบาย ไม่เช่นนั้นจะเป็นเพียงการรีแบรนด์หรือเป็นเพียงการตลาดทางการเมือง เพื่อทำให้เกิดชื่อเรียกที่แตกต่างจากประชานิยม ส่วนเนื้อหาทางนโยบายของประชาธิปไตยบางส่วน มีส่วนเหมือนกับนโยบายประชานิยมก็ไม่ใช่เรื่องแปลกแต่อย่างใด เพราะประชานิยมบางส่วนก็ไม่ได้สร้างปัญหาวิญญูทางการคลัง หรือบางทีไปเหมารวมและสับสนไปเอานโยบายรัฐสวัสดิการมาเป็นประชานิยม ส่วนการที่สังคมไทยหรือนโยบายพรรคการเมือง จะก้าวข้ามพ้นนโยบายประชานิยมแบบละตินอเมริกา สู่การเป็นรัฐสวัสดิการนั้น ยังเป็นเรื่องที่ยังห่างไกลความเป็นจริง สังคมไทยควรเป็นระบบรัฐสวัสดิการหรือไม่ เป็นประเด็นที่ควรจะได้ศึกษาวิจัยอย่างละเอียดต่อไป ซึ่งในเบื้องต้นการทำ “ไทย”



เป็น “รัฐสวัสดิการ” นั้น อาจเป็นเรื่องที่ไม่อาจทำได้ในระยะเวลาอันสั้น (หากมีการพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว เราควรเดินหน้าสู่การเป็นรัฐสวัสดิการ) เหตุที่เป็นเช่นนั้นก็เพราะว่า รัฐที่เป็นระบบรัฐสวัสดิการนั้น จะต้องมียารายได้จากภาษีอากรให้ได้อย่างน้อยร้อยละ 25-30 ของจีดีพี เพื่อนำไปจัดระบบสวัสดิการพื้นฐานทั้งหมดให้กับประชาชนทุกคน ในขณะที่ไทยมียารายได้จากภาษีอากรเพียงร้อยละ 16 ของจีดีพี โครงสร้างงบประมาณเป็นงบประมาณมากกว่า 70% เมื่อมีค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการเพิ่มขึ้นอีก ย่อมทำให้สัดส่วนของงบประมาณเพิ่มสูงขึ้น ในโครงสร้างงบประมาณ ทำให้ประเทศเหลือเม็ดเงินเพียงเล็กน้อยในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ (อนุสรณ์ ธรรมใจ, 2558)

Nakwat Hakimov (2019, pp. 300-312) กล่าวว่า ประชาานิยม หรือ ลัทธิอิงสามัญชนยังสามารถนิยามได้ว่าเป็นรูปแบบวาทศิลป์ซึ่งสมาชิกความเคลื่อนไหวภาคการเมืองหรือสังคมหลายคนใช้ พจนานุกรมเคมบริดจ์นิยามว่าเป็น "แนวคิดและกิจกรรมทางการเมืองอันมีเจตนาเพื่อเป็นตัวแทนของความต้องการและความปรารถนาทั่วไปของประชาชน" ประชาานิยมสามารถเข้าใจได้ว่าเป็นวาทกรรมการเมืองซึ่งดึงดูดใจประชากรส่วนใหญ่ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของชนชั้นและการถือพวกทางการเมือง อย่างไรก็ตาม มีการอธิบายว่าผู้นิยมประชานิยมนั้นค้ำจุนรัฐบาลอำนาจนิยม ปัจจุบันประชานิยมที่เราพบเห็นก็ 500 บาท สวัสดิการแค่นี้ น้อย ขณะที่แนวคิดรัฐสวัสดิการ (อังกฤษ: welfare state) ไม่ได้แปลว่าจะเป็นประชานิยม แต่เป็นนโยบายที่รัฐดูแลประชาชน ค้ำครองและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของพลเมือง โดยอาศัยหลักความเสมอภาคของโอกาส การกระจายความมั่งคั่งอย่างชอบธรรม และความรับผิดชอบต่อสาธารณะแก่ผู้ไม่สามารถจัดหาขั้นต่ำสำหรับชีวิตที่ดีได้ ซึ่งช่วยลดช่องว่างรายได้ระหว่างคนรวยและคนจน และเงินจากรัฐสวัสดิการก็มาจากภาษีกลุ่มทุน กำไรของบริษัทรัฐบาล (นั่นหมายถึงรัฐบาลต้องไม่แปรรู้อะไรใด ๆ ทั้งสิ้น) ทั้งนี้ประเทศที่ใช้แนวทางรัฐสวัสดิการ คือประเทศการปกครอง สังคมนิยมประชาธิปไตย หรือ Social Democracy เช่น ไชล์แลนด์ สวีเดน นอร์เวย์ เดนมาร์ก ฟินแลนด์ บัลแกเรีย และบอสเนีย-เฮอร์เซโกวีนา เป็นต้น ซึ่งแนวทาง Social Democracy เป็นนโยบายที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดในบรรดา ระบบSocialist และ อุดมการณ์ทางการเมืองฝ่ายซ้าย

ธีระชัย ภูวนาถนรานุบาล (2557, น. 78-99) กล่าวว่า หลักคิดเรื่องรัฐสวัสดิการนั้น เริ่มต้นที่ทวีปยุโรป ซึ่งในช่วง ค.ศ. ที่ 15-16 นั้น ยุโรปเป็นทวีปที่มีฐานะดีกว่าทวีปอื่น ๆ โดยส่วนใหญ่ปกครองในระบอบกษัตริย์มาเป็นเวลานาน ซึ่งราชวงศ์ในประเทศเหล่านี้ก็แข่งขันและกระทบกระทั่งกันอยู่เสมอ และมีการเข้าพวกแบ่งฝ่ายทำสงครามกันบ่อยครั้ง จนกระทั่งหนักที่สุดเป็นระดับสงครามโลกครั้งที่หนึ่งและครั้งที่สอง ภายหลังสงครามโลกหลายประเทศในทวีปยุโรปได้เปลี่ยนไปใช้ระบอบประชาธิปไตย ได้มีเสียงเรียกร้องรัฐสวัสดิการมากขึ้น ประกอบกับทหารที่เสียชีวิตในการสู้รบในสงครามโลกทั้งสองครั้งส่วนใหญ่เป็นประชาชนระดับรากหญ้า แนวคิดที่ว่าคนที่รวยกว่าควรจะต้องดูแลคนจนซึ่งเป็นผู้เสียสละในสงครามจึงเป็นที่ยอมรับมากขึ้น



รัฐสวัสดิการบางเรื่องที่น่ามาใช้ในไทยนั้นโดนใจประชาชนอย่างมาก โดยเฉพาะระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นครั้งแรกของประเทศ ซึ่งถึงแม้ผู้ริเริ่มความคิดนี้จะเป็นบุคคลอื่น แต่ประชาชนจะจำชื่อ พ.ต.ท. ทักษิณได้เสมอ ข้อแตกต่างที่สำคัญระหว่างประชานิยมกับรัฐสวัสดิการก็คือ ประชานิยมเป็นโครงการที่สามารถยืดได้หดได้ เมื่อใดที่ประเทศมีฐานะดี ก็สามารถเริ่มหรือขยายโครงการประชานิยมได้ เมื่อใดที่ประเทศฐานะไม่ดี ก็สามารถยกเลิกหรือลดทอนประชานิยมได้ ส่วนรัฐสวัสดิการนั้น เป็นการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ประจำวันของประชาชน ดังนั้น เมื่อเริ่มโครงการแล้วส่วนใหญ่จะไม่สามารถยกเลิกได้ มีแต่จะเพิ่มมากขึ้น ๆ จนในที่สุดก็มีความเสี่ยงอาจจะมากไปเกินขอบเขต ดังที่เกิดขึ้นแล้วในยุโรป ดังนี้

เรื่องการรักษาพยาบาล ในยุโรปเริ่มต้นเป็นการดูแลเฉพาะระดับพื้นฐาน แต่มาบัดนี้ กลับเป็นการให้บริการอย่างเต็มรูปแบบในมาตรฐานที่สูง และยังครอบคลุมถึงคนต่างถิ่นที่ไปอาศัยอยู่ชั่วคราวอีกด้วย เรื่องการจ่ายเงินบำนาญ ในยุโรปบางประเทศ รัฐจ่ายเงินบำนาญโดยเทียบเคียงกับอัตราเงินสุดท้ายก่อนเกษียณ และบางประเทศ รัฐบริหารจัดการจ่ายเงินบำนาญไม่ใช่เฉพาะแก่ข้าราชการ แต่ให้แก่ประชาชนทุกคนที่เสียภาษีเงินได้และเงินเบี่ยประกันด้วย ดังนั้น การจ่ายเงินบำนาญจึงเป็นภาระใหญ่ต่อเนื่องของรัฐเหล่านี้ เรื่องช่วยเหลือผู้ตกงาน ยุโรปมีการจ่ายเงินให้แก่ผู้ที่ตกงานในระหว่างที่รอหางานใหม่ โดยบางประเทศจ่ายเงินในอัตราที่เป็นสัดส่วนเทียบกับเงินเดือนสุดท้ายที่เคยได้รับก่อนหน้านี้ จึงทำให้คนตกงานบางคนไม่เร่งหางานทำ หรือแทนที่จะรีบหางานทำแบบปกติเปิดเผย กลับใช้วิธีแอบทำงานแบบลับๆ เพื่อได้รับประโยชน์สองทาง เรื่องคุ้มครองการเลิกจ้างพนักงาน บางประเทศในยุโรปออกกฎระเบียบเกี่ยวกับการเลิกจ้างที่เข้มงวดมากเพื่อคุ้มครองลูกจ้าง ดังนั้น ไม่ว่าพนักงานจะทำงานแหย่เพียงใด นายจ้างจะไม่สามารถเลิกจ้างได้ง่ายๆ หรือหากเลิกจ้างก็ต้องจ่ายเงินแก่พนักงานจำนวนมาก รัฐสวัสดิการเหล่านี้ถึงแม้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน แต่ก็เป็นการต้องบประมาณมากทุกปี ๆ จึงทำให้ประเทศยุโรปต้องเก็บภาษีในอัตราที่สูงมาก โดยอัตราสูงสุดสำหรับภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในหลายประเทศจึงสูงเกินร้อยละ 50 อัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT) ในบางประเทศก็สูงถึงร้อยละ 25

จากประสบการณ์ในยุโรป รัฐสวัสดิการสามารถใช้เป็นเครื่องมือลดความเหลื่อมล้ำได้ แต่หากใช้มากจนเกินไป นอกจากอัตราภาษีจะสูงลิ่วแล้ว ยังจะกระทบการลงทุนทั้งของต่างชาติและภายในประเทศ เพราะนายจ้างไม่สามารถเลิกจ้างได้ง่าย และคนหนุ่มสาวที่เพิ่งเรียนจบก็จะหางานทำได้ยาก เพราะบริษัทไม่สามารถเลิกจ้างคนรุ่นเก่าได้ (ปัจจุบันนี้ประเทศสเปนที่ว่างงานถึงร้อยละ 25 นั้น ส่วนใหญ่ก็เป็นคนหนุ่มสาว) นอกจากนี้ ยังอาจจะกระทบการแข่งขันของประเทศ เพราะประชาชนเคยชินที่กับการช่วยเหลือจากภาครัฐในทุกด้านจะไม่กระตือรือร้น และนักธุรกิจก็มักจะเน้นการคุ้มครองป้องกันตลาดของตน มีการตั้งกฎกติกาเพื่อปิดกั้นการแข่งขันข้ามเขต แต่สำหรับประเทศที่รัฐบาลอุ้มชูประชาชนเพียงพอดี ๆ เช่น เยอรมัน และสหรัฐ กลับจะแข่งขันได้ดีกว่า

สรุปได้ว่าประสบการณ์ของยุโรปจึงเป็นข้อเตือนใจว่า รัฐสวัสดิการที่มากจนเกินพอดีก็อาจจะสร้างปัญหาได้ไม่น้อยกว่าประชานิยม

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พร ภูมิภักดี (2552) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะอย่างเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลเพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ ควรมีการขยายระบบน้ำประปาในเขตเทศบาลและบริเวณที่ขยายเขตเทศบาลให้ทั่วถึงกว่านี้ และความเห็นที่ประชาชนเสนอเป็นลำดับสุดท้าย คือ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ครูควรเอาใจนักเรียนและให้มีการแจกทุนการศึกษา

ศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2560) ได้ศึกษาการประเมินผลการรับรู้และเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล ประจำปี 2560 เรื่อง "บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ(บัตรผู้มีรายได้น้อย)" การประเมินมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากสื่อและ ช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาความเข้าใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากสื่อและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ กลุ่มประชาชนเป้าหมาย คือ ประชาชนอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายได้ไม่เกิน 100,000 บาท ต่อปี (ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อย) พื้นที่ในการสำรวจ คือ กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล, ภาคกลาง (รวมภาคตะวันตก และภาคตะวันออก), ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคเหนือ และภาคใต้ โดยกระจายตามสัดส่วนของผู้ที่ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ



ประจำปี พ.ศ. 2560 จำนวนทั้งสิ้น 2,053 หน่วยตัวอย่าง ผลการสำรวจพบว่า 1) การรับรู้หรือได้ยินข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” (บัตรผู้มีรายได้น้อย) ประชาชนส่วนใหญ่ ระบุว่า เคยรับรู้หรือได้ยินข้อมูลจาก สื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อบุคคล และสื่อวิทยุ และได้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยเพื่อขอรับสิทธิ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” (บัตรผู้มีรายได้น้อย) จากรัฐบาล ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ลงทะเบียน สาเหตุเพราะไม่ทราบข้อมูลที่ละเอียด ไม่รู้ว่าต้องไปลงทะเบียนที่ไหน จึงทำให้ลงทะเบียนไม่ทัน อีกทั้งคุณสมบัติไม่ตรงตามเงื่อนไข ขณะที่บางส่วนระบุว่า ไม่ได้เดือดร้อนอะไร อยากให้คนที่ลำบากกว่า 2) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในเนื้อหา หรือรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และค่าเดินทางของผู้มีรายได้น้อย

สมพงษ์ เกษานุช (2560, น. 31-45) ได้ศึกษา การกำหนดนโยบายภาครัฐที่กำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบัน คือ นโยบายประชานิยม และนโยบายประชารัฐ โดยผู้เขียนได้ใช้วิธีการนำตัวแบบมาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบ ให้ผู้อ่านได้เห็นถึงความเหมือน และความแตกต่างของทั้งสองนโยบาย ผลการศึกษาพบว่า แนวนโยบาย ทั้งสองเป็นการกำหนดโดยสถาบันทางการเมืองที่มีอำนาจด้านการบริหารเหมือนกัน แต่มีความแตกต่าง ในด้านวัตถุประสงค์ของการกำหนดนโยบาย โดยนโยบายประชานิยมถูกกำหนดขึ้นจากเหตุผลหลัก คือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นชนชั้นรากหญ้า เพื่อประโยชน์ด้านคະណະນิยม ทางการเมือง ส่วนนโยบายประชารัฐเป็นการกำหนดเพื่อจะลดล้างนโยบายประชานิยม และเป็นการดำเนิน การเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจภายในประเทศ พร้อมกับความพยายามสร้างรูปแบบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจและสังคม แต่ทั้งนี้แม้้นโยบายภาครัฐทั้งสองจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของจุดมุ่งหมาย และแม้้นโยบายประชารัฐ จะได้เพิ่มรูปแบบการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในกระบวนการดำเนินนโยบาย แต่ในทางปฏิบัติก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า นโยบายประชารัฐมีความแตกต่างจากนโยบายประชานิยมอย่างสิ้นเชิง

พัชรกัญญ์ เชียรชุตินันท์ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐพบว่า มีประเด็นปัญหาทางด้านการใช้บัตรสวัสดิการและการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์ในการช่วยเหลือค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟฟ้า ค่ารถประจำทาง ค่ารถขนส่ง เป็นต้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่งเป็นการสนองต่อความต้องการทางสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็น



การจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ จึงเสนอให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ศุภพล ชัยศร (2561, น. 93-104) ได้ศึกษาเรื่องนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: เสียงสะท้อนจากพื้นที่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอปัญหาเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยวิธีศึกษาจากการสัมภาษณ์รายบุคคลและการประชุมประชาคมหมู่บ้าน พบว่ามีปัญหา 4 ประเด็น ดังนี้ 1) ประเด็นของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ พบว่ามีปัญหาในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านความ เชื่อสัตย์ 2) ประเด็นของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ พบว่ามีปัญหาในด้านเครื่องรูดบัตร ด้านสัญญาณ อินเทอร์เน็ต ด้านภาษี 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบตามนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่ามีปัญหาด้าน จริยธรรมและคุณธรรม ด้านความโปร่งใส 4) ประเด็น ด้านความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ความเหลื่อมล้ำในสิทธิการเข้าถึงบัตรสวัสดิการ และความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการในการเข้าร่วมโครงการ

Sagiri Kitao (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระบบสวัสดิการของประเทศญี่ปุ่น พบว่าการลดภาษีชั่วคราวหรือการจ่ายเงินอุดหนุนให้ประชาชนจะส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในอนาคต เนื่องจากส่งผลให้ระดับหนี้สาธารณะสูงขึ้นจากภาระในการดำเนินนโยบายดังกล่าว และนำไปสู่การปรับเพิ่มอัตราภาษีจนทำให้ระดับการบริโภคโดยรวมลดลงในที่สุด

Tryggvi, Thor and Herbertsson (2012) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบของระบบสวัสดิการที่มุ่งเน้นไปที่ผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจจากการดำเนินนโยบายสวัสดิการประเภทต่าง ๆ พบว่าการเกษียณอายุก่อนกำหนดของประชากร มีส่วนให้ผลผลิตมวลรวมของกลุ่มประเทศสมาชิก OEC ลดลงประมาณร้อยละ 6.3

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเนื้อหาในรายประเด็นดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ พบว่า 1)ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ ระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนในเรื่องอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะมีข้อเสนอแนะ อาทิเช่น ควรมีที่เก็บขยะและถังขยะอย่างเพียงพอ ควรรักษาความสะอาดอยู่เสมอ ควรปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลเพราะเวลาฝนตกน้ำท่วมระบายน้ำไม่ทัน ควรมีการปรับปรุงถนน มีการปลูกต้นไม้และดูแลถนนให้สะอาดอยู่เสมอ ปรับปรุงโรงเรียนเขตเทศบาลให้มีมาตรฐานทางการศึกษาสูงขึ้นเท่าเทียมกัน ควรเอาใจนักเรียนและให้มีการแจกทุนการศึกษา



2. การศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐพบว่า ประเด็นปัญหาทางด้านการใช้บัตรสวัสดิการและการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ ในการช่วยเหลือค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟ ค่ารถประจำทาง ค่ารถขนส่ง เป็นต้น เกิดขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการทางสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากภาครัฐ การบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวทางในการให้บริการสาธารณะผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การศึกษานโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐพบว่า มีปัญหา 4 ประเด็นได้แก่ 1) ประเด็นของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ พบว่ามีปัญหาด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสินค้าและบริการ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยี 2) ประเด็นของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการพบว่า มีปัญหาด้านเครื่องรูดบัตร ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต ด้านภาษี 3) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ความโปร่งใส 4) ประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำ ในสิทธิการเข้าถึงบัตรสวัสดิการ และความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ

3. ประเด็นความรู้ด้านการกำหนดนโยบายของภาครัฐในปัจจุบัน คือ นโยบายประชานิยม และนโยบายประชารัฐ มีความแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การกำหนดนโยบาย โดยนโยบายประชานิยมถูกกำหนดขึ้นจากเหตุผลหลักคือ การตอบสนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ที่เป็นรากหญ้า เพื่อประโยชน์ด้านคะแนนนิยมทางการเมือง ส่วนนโยบายประชารัฐ ดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาเศรษฐกิจภายในประเทศพร้อมกับความพยายามสร้างรูปแบบการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจและสังคม นโยบายประชารัฐจะเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน แต่ในทางปฏิบัติก็ยังไม่สามารถสรุปได้ว่า นโยบายประชารัฐแตกต่างจากนโยบายประชานิยมได้อย่างสิ้นเชิง

4. ประเด็นความรู้ด้านสวัสดิการสังคม (Social Welfare) พบว่า สวัสดิการสังคมโดยทั่วไปมักประกอบด้วย โครงการประกันรายได้ โครงการบริการด้านสุขภาพ โครงการด้านการศึกษา การช่วยเหลือด้านที่อยู่อาศัยและการบริการสังคมสงเคราะห์ที่ให้แก่ปัจเจกบุคคล เช่น ระบบสวัสดิการในญี่ปุ่นพบว่ามีกรณีลดภาษีชั่วคราว หรือการจ่ายเงินอุดหนุนให้ประชาชนที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ

## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

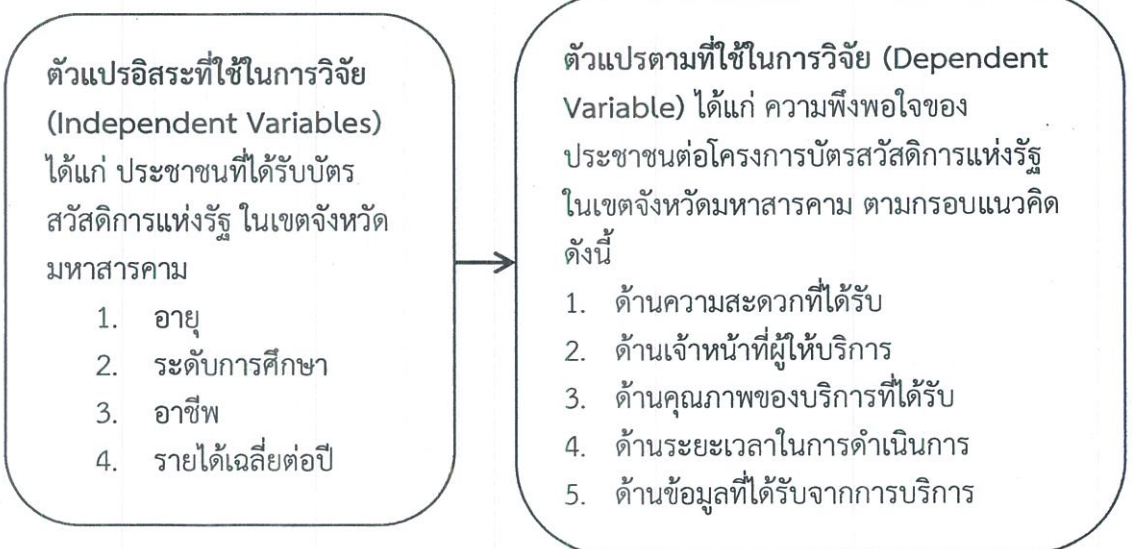
จากการศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดงานวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย (Independent Variables) ได้แก่ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. อายุ
2. ระดับการศึกษา
3. อาชีพ
4. รายได้เฉลี่ยต่อปี

ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ตามกรอบแนวคิด ดังนี้ (มณีวรรณ ต้นไทย. 2535, น. 66)

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ



ภาพที่ 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน (สำนักผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี, 2561)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 206,150 คน ปี 2561 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณ ของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-1)$$

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของกลุ่มประชากร (206,150 คน)

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

แทนค่าในสูตรดังนี้

$$n = \frac{206,150}{1 + 206,150(0.05)^2}$$

$$n = \frac{206,150}{516.4}$$

$$n = 399.2$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มของตัวอย่างประมาณ 400 คน

## 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

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) ตามวิธีการลิเคอร์ท (Likert) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดทั้ง 2 ด้าน การกำหนดค่าคะแนนตามแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่ามี 5 ระดับ ตามวิธีการลิเคอร์ท (Likert) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, น. 164-218)



กำหนดค่าคะแนน ดังนี้

- 5 มีค่าคะแนนเท่ากับ มากที่สุด
- 4 มีค่าคะแนนเท่ากับ มาก
- 3 มีค่าคะแนนเท่ากับ ปานกลาง
- 2 มีค่าคะแนนเท่ากับ น้อย
- 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้นำมาแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ  
โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550, น. 164-218)

- 4.50-5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
- 2.50-3.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 1.00-1.49 หมายความว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม  
และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการบัตร  
สวัสดิการแห่งรัฐ

### 3.2.2 การสร้างเครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาข้อมูลแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเพื่อให้  
ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการ

3.2.2.2 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัด  
มหาสารคาม

3.2.2.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความ  
ถูกต้องและแก้ไขปรับปรุง

3.2.2.4 นำเครื่องมือที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ  
ความครอบคลุมความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิง  
โครงสร้าง (Construct Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม (Format) ความถูกต้องด้านสถิติ  
(Statistics) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชา และเพื่อความสมบูรณ์ของ

แบบสอบถาม เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์โดยใช้สูตร IOC (Index of Item Objective Congruence) ได้แก่

1) ด้านเนื้อหา ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ วุฒิศึกศึกษา  
ปร.ด. สังคมวิทยา ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรสาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และ  
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2) ด้านสถิติ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษิต บุญทองเถิง วุฒิศึกศึกษา  
ศษ.ด.หลักสูตรและการสอน ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรและการสอน คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3) ด้านการใช้ภาษา ได้แก่ อาจารย์วินัย แสงกล้า วุฒิศึกศึกษา ศศ.ม.ภาษาและ  
วรรณคดีไทย ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### 3.3 การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ  
ดังนี้

3.3.1 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ  
เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยใช้สูตร IOC  
(Index of Item Objective Congruence) ตามวิธีของโรวินेलลี (Rovinelli) และแฮมเบิลตัน  
(Hambleton) เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, น. 70-72)

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ให้คะแนน +0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-2)$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ



เกณฑ์ 1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงสูง ใช้ได้

2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

3.3.2 แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ เพื่อความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 30 คน

3.3.4 นำผลการทดลองมาหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ได้ค่า 0.419 ถึง 0.775 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

3.3.5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ดำเนินการขอหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัย จากคณะรัฐศาสตร์และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึง ผู้ว่าราชการจังหวัดมหาสารคามเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตจังหวัดมหาสารคาม ตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ส่งหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัย จากคณะรัฐศาสตร์และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พร้อมแบบสอบถาม ถึง ผู้ว่าราชการจังหวัด โดยขอความอนุเคราะห์ให้กลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคามตอบแบบสอบถาม

3.4.3 ผู้วิจัยได้ชี้แจงและแจกแบบสอบถามด้วยตนเองพร้อมทั้งเก็บคืนด้วยตนเองโดยเรียนให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบวันเวลาที่เก็บแบบสอบถามคืน

### 3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จากแบบสอบถามที่แจกให้ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติพื้นฐาน คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยดังนี้

3.5.2.1 นำแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, น. 164-218)

- 5 มีค่าคะแนนเท่ากับ มากที่สุด
- 4 มีค่าคะแนนเท่ากับ มาก
- 3 มีค่าคะแนนเท่ากับ ปานกลาง
- 2 มีค่าคะแนนเท่ากับ น้อย
- 1 มีค่าคะแนนเท่ากับ น้อยที่สุด

3.5.2.2 วิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550, น. 164-218)

- 4.50-5.00 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.50-4.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจมาก
- 2.50-3.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 1.50-2.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1.00-1.49 หมายความว่า ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3.5.2.3 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาในแต่ละด้าน โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

#### 3.6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.6.1.1 การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามใช้สูตรของ Rovinelli & Hambleton ( อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546, น. 140) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3-3)$$



เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อคำถาม
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.6.1.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ใช้สูตรครอนบัก Cronbach (อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546, น. 147) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{(K-1)} \frac{[1 - \sum S_i^2]}{S^2} \quad (3-4)$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	K	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	$S_i^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม
	$S^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

### 3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

#### 3.6.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{จำนวนของรายการนั้น} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \quad (3-5)$$

#### 3.6.2.2 มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สูตร ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์ (2546, น. 156)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (3-6)$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	มัชฌิมเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum_{i=1}^n X_i$	แทน	ผลรวมของตัวเลขหรือค่าคะแนนแต่ละตัว
	n	แทน	จำนวนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546, น. 160)

$$\text{S.D.} = \frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1} \quad (3-7)$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$X_i$	แทน	ค่าคะแนนแต่ละข้อ
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$n$	แทน	จำนวนทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2.4 การทดสอบค่าเอฟ (*F-test*) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร ตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

3.6.2.5 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร ใช้สูตร (อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ์, 2546, น. 180)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}, \text{ df} = k, n - k \quad (3-8)$$

เมื่อ	$F$	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ
	$MS_b$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$k$	แทน	จำนวนกลุ่มที่ศึกษา
	$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง



3.6.2.6 การเปรียบเทียบพหุคูณ เมื่อพบว่าค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธีการ Least significant Difference (LSD) ใช้สูตร (อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงค์, 2546, น. 183)

$$LSD = t_{\alpha, v} \sqrt{MS_w(1/n_i + 1/n_j)} \quad (3-6)$$

เมื่อ  $t_{\alpha, v}$  แทน ค่าสถิติ  $t$  จากตาราง  $t$  ที่  $V = N - K$

$MS_w$  แทน ค่า Mean Square ภายในกลุ่ม

$n_i, n_j$  แทน จำนวนในกลุ่มตัวอย่างที่  $i, j$



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายจากการนำเสนอผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
Df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F (F-test)
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 4.2 ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิจัย

ในการเสนอผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้ค่าความถี่ และร้อยละ



ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### 4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ไม่เกิน 25 ปี	21	5.30
26-35 ปี	94	23.50
36-45 ปี	137	34.30
46-59 ปี	96	24.00
60 ปีขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100.00
2. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	193	48.30
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	92	23.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	95	23.80

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	5.00
รวม	400	100.00
3. อาชีพ		
ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	15	3.80
พนักงานบริษัทเอกชน	57	14.20
เกษตรกร	170	42.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ	72	18.00
ว่างงาน	86	21.50
รวม	400	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อปี		
ไม่เกิน 15,000 บาท	85	21.30
15,001-30,000 บาท	153	38.30
30,001-100,000 บาท	162	40.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา อายุ 46-59 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุ 26-35 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และมีธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา ว่างงาน จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และพนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7



รายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อปี 30,001-100,000 บาท จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา ว่างาน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และ ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.11	0.85	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.92	มาก
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	4.07	0.88	มาก
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	4.21	0.92	มาก
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.22	0.89	มาก
รวม	4.16	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ; S.D. = 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ( $\bar{X} = 4.22$ ; S.D. = 0.89) รองลงมาคือ 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) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม  
ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประชาชนได้รับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ ความเข้าใจ ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	3.18	0.49	ปานกลาง
2. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายใน การดำเนินการสมัคร เพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	4.14	0.94	มาก
3. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐในด้าน การซื้อสินค้าและบริการ	4.22	0.85	มาก
4. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการ แห่งรัฐในด้าน การใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ	4.32	0.88	มาก
5. ประชาชนเข้าใจในสิทธิ์ประโยชน์ และข้อจำกัดของตนเองในการ ใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นอย่างดี	4.17	0.90	มาก
6. ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย จากการบริการของ ผู้ประกอบการ หรือร้านค้าใกล้บ้าน หรือในชุมชน	4.23	0.92	มาก
7. ประชาชนได้รับการบริการ จากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ	4.31	0.87	มาก
8. ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการใช้เทคโนโลยีและ อุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ	4.26	0.88	มาก
9. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ จากเจ้าหน้าที่ ภาครัฐ เช่นจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย	4.21	0.94	มาก
รวม	4.11	0.85	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ; S.D. = 0.85) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ  
โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้  
บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้าน การใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ;  
S.D. = 0.88) รองลงมาคือ ประชาชนได้รับการบริการ จากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก



( $\bar{X} = 4.31$ ; S.D. = 0.87) และประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ; S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	4.15	0.96	มาก
2. ประชาชนได้การบริการที่ดี ในขั้นตอนการดำเนินการสมัครจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.05	1.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยึดหลักจรรยาบรรณและความโปร่งใสในการดำเนินการขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิ์ของประชาชน	4.16	0.92	มาก
4. ผู้ประกอบการในพื้นที่ ได้รับความเป็นธรรมจากการคัดสรรผู้เข้าร่วมโครงการ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.17	0.92	มาก
5. ประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการใกล้บ้านและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	4.22	0.89	มาก
6. ประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.18	0.94	มาก
7. ประชาชนได้รับความรู้จากการใช้บริการเสริมอื่น ๆ ผ่านตู้ ATM / ADM ธนาคารกรุงไทย เช่นการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	4.14	0.96	มาก
8. ประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการใช้บริการอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หรือสื่ออื่น ๆ	4.37	0.84	มาก
9. ประชาชนได้รับการบริการ จากเจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ทันท่วงที	4.31	0.84	มาก
รวม	4.19	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ; S.D. = 0.92) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการใช้บริการอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หรือสื่ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37$ ; S.D. = 0.84) รองลงมาคือ ประชาชนได้รับการบริการ จากเจ้าหน้าที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ทันท่วงที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.31$ ; S.D. = 0.84) และประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการใกล้บ้านและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ; S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพ ของบริการที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อย	4.27	0.91	มาก
2. มีความสะดวกสบายในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและรับบริการ ในหน่วยบริการใกล้บ้าน	4.25	0.83	มาก
3. ได้รับข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย	4.24	0.88	มาก
4. ผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000/ปี ได้วงเงิน 300 บาท ผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทแต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ได้วงเงิน 200 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ	4.24	0.87	มาก
5. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินส่วนลดค่าก๊าซหุงต้มเป็นเงิน 45 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ	4.08	1.01	มาก
6. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินค่ารถโดยสาร ค่าเดินทาง 500 บาท/คน/เดือน สำหรับผู้ถือบัตร Hybrid 2 chips	4.24	0.89	มาก

(ต่อ)



## ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถให้ผู้ดูแลใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด	2.99	0.73	ปานกลาง
8. มีศูนย์ประสานงานสำหรับการแจ้งบัตรหาย และดำเนินการเพื่อออกบัตรใหม่ ภายใน 15-30 วัน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย หรือที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	4.15	0.94	มาก
9. โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐช่วยลดปัญหาความยากจน และลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ	4.18	0.88	มาก
รวม	4.07	0.88	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ; S.D. = 0.88) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ; S.D. = 0.91) รองลงมาคือ มีความสะดวกสบายในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและบริการ ในหน่วยบริการใกล้บ้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ; S.D. = 0.83) และ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินค่ารถโดยสาร ค่าเดินทาง 500 บาท/คน/เดือน สำหรับผู้ถือบัตร Hybrid 2 chips อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ; S.D. = 0.89) และได้รับข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ; S.D. = 0.88) ผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000/ปี ได้วงเงิน 300 บาท ผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทแต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ได้วงเงิน 200 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.24$ ; S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลา  
ในการดำเนินการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ก่อนเริ่มโครงการมีความเหมาะสม ด้านเวลา	4.26	0.87	มาก
2. ขอบเขตเวลาในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัคร ประชาชน ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ระหว่าง พ.ค. ถึง มิ.ย. 2560 เหมาะสม	4.18	0.89	มาก
3. ขอบเขตเวลาในการดำเนินการตรวจสอบสิทธิ ประชาชน ผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน กรกฎาคม 2560 เหมาะสม	4.20	0.92	มาก
4. ระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผล และออกบัตร สวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน ส.ค. ถึง 30 ก.ย 2560 และเริ่มแจกบัตร 1 ต.ค. 2560 เหมาะสม	4.29	0.89	มาก
5. ระยะเวลารวมในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัครจนถึงขั้น การออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	4.26	0.91	มาก
6. ระยะเวลาในการดำเนินการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้า และติดตั้งอุปกรณ์เครื่องรับบัตรและอุปกรณ์สื่อสาร ภายใน เดือน พ.ค. ถึง ส.ค. และทดลองระบบในเดือน ก.ย. 2560 เหมาะสม	4.25	0.92	มาก
7. ระยะเวลาดำเนินโครงการ ยังไม่มีที่สิ้นสุดจนกว่าจะมีการ เปลี่ยนแปลงจากภาครัฐ	4.19	0.97	มาก
8. ความเหมาะสมด้านเวลา ในการปรับรอบบัญชี (วันที่ 1 ของ เดือน)	4.10	1.01	มาก
9. การดำเนินการแจ้งอายัดบัตร และดำเนินการออกบัตรใหม่ใช้ ระยะเวลาประมาณ 15-30 วัน ที่ (Call Center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	4.18	0.92	มาก
รวม	4.21	0.92	มาก



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการ ดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ; S.D. = 0.92) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับ มากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ ระยะเวลาในการดำเนินการ ประกาศผล และออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน ส.ค. ถึง 30 ก.ย 2560 และเริ่มแจกบัตร 1 ต.ค. 2560 เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ ; S.D. = 0.89) รองลงมาคือ การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ก่อนเริ่มโครงการมีความเหมาะสมด้านเวลาอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ; S.D. = 0.87) และ ระยะเวลาในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัครจนถึง ขั้นการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ ; S.D. = 0.91) และระยะเวลาในการ ดำเนินการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้า และติดตั้งอุปกรณ์เครื่องรับบัตรและอุปกรณ์สื่อสาร ภายใน เดือน พ.ค. ถึง ส.ค. และทดลองระบบในเดือน ก.ย. 2560 เหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.25$ ; S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ในตัวโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.22	0.89	มาก
2. การให้ข้อมูล ประกอบการลงทะเบียน รับสมัครมีความ ครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.26	0.87	มาก
3. การให้ข้อมูลด้าน ระยะเวลาการดำเนินการ ตลอดโครงการมี ความครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.23	0.91	มาก
4. การให้ข้อมูลด้าน การใช้ซื้อสินค้า ของโครงการมีความ ครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.23	0.92	มาก
5. การให้บริการด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ของ โครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.28	0.87	มาก
6. การให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา	4.32	0.82	มาก

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7. การให้ข้อมูลด้าน การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา	4.27	0.91	มาก
8. การให้ข้อมูลข่าวสาร และการรับข้อคิดเห็นของประชาชนผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง	4.25	0.83	มาก
9. การให้บริการข้อมูลด้าน การแจ้งอายุบัตร และออกบัตรใหม่ (Call Center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ. ธนาคารกรุงไทย	4.07	1.06	มาก
รวม	4.22	0.89	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ; S.D. = 0.89) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ ; S.D. = 0.82) รองลงมา คือ การให้บริการด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.28$ ; S.D. = 0.87) และการให้ข้อมูลด้าน การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.27$ ; S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปี

1. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ
2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา
3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ
4. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี



1. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	1.664	4	.416	.927	.448
ภายในกลุ่ม	177.319	395	.449		
รวม	178.983	399			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.307	4	1.577	2.619	.035*
ภายในกลุ่ม	237.777	395	.602		
รวม	244.084	399			
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	3.320	4	.830	1.686	.152
ภายในกลุ่ม	194.409	395	.492		
รวม	197.728	399			
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.299	4	.325	.500	.736
ภายในกลุ่ม	256.700	395	.650		
รวม	257.999	399			
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.643	4	.661	1.395	.235
ภายในกลุ่ม	187.130	395	.474		
รวม	189.773	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของประชาชนที่มี อายุต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ LSD ที่ระดับ ความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอายุของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อายุ	$\bar{X}$	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-59 ปี	60 ปีขึ้นไป
		4.33	4.18	4.33	4.02	4.11
ไม่เกิน 25 ปี	4.33	-	.150	.003	.315	.222
26 - 35 ปี	4.18	-	-	-.146	.165	.072
36 - 45 ปี	4.33	-	-	-	.312*	.218
46 - 59 ปี	4.02	-	-	-	-	-.093
60 ปีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-	-

\*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างของการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่จำแนกตามอายุของ ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชน ที่มีอายุ 46-59 ปี มีความพึงพอใจในโครงการ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ น้อยกว่า อายุ 36-45 ปี



2. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.10 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต  
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	SS	Df	MS	F	Sig.
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	.908	3	.303	.673	.569
ภายในกลุ่ม	178.075	396	.450	-	-
รวม	178.983	399	-	-	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.475	3	.825	1.352	.257
ภายในกลุ่ม	241.609	396	.610	-	-
รวม	244.084	399	-	-	-
ระหว่างกลุ่ม	3.017	3	1.006	2.045	.107
ภายในกลุ่ม	194.712	396	.492	-	-
รวม	197.728	399	-	-	-
<b>ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.040	3	.680	1.052	.369
ภายในกลุ่ม	255.959	396	.646	-	-
รวม	257.999	399	-	-	-
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.023	3	.674	1.422	.236
ภายในกลุ่ม	187.750	396	.474	-	-
รวม	189.773	399	-	-	-

จากตารางที่ 4.10 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ทุกด้านที่มีระดับการศึกษาต่างกัน  
ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน

3. ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต  
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต  
จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	SS	Df	MS	F	Sig.
<b>ด้านความสะดวกที่ได้รับ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.602	4	.650	1.456	.215
ภายในกลุ่ม	176.382	395	.447	-	-
รวม	178.983	399	-	-	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4.748	4	1.187	1.959	.100
ภายในกลุ่ม	239.336	395	.606	-	-
รวม	244.084	399	-	-	-
<b>ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.605	4	1.901	3.950	.004*
ภายในกลุ่ม	190.123	395	.481	-	-
รวม	197.728	399	-	-	-
<b>ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.526	4	2.631	4.200	.002*
ภายในกลุ่ม	247.473	395	.627	-	-
รวม	257.999	399	-	-	-
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.013	4	2.503	5.501	.000*
ภายในกลุ่ม	179.759	395	.455	-	-
รวม	189.773	399	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 4.11 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ที่มีอาชีพต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอาชีพ โดยใช้การทดสอบแบบ LSD ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ ลูกจ้างของ รัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพ อิสระ	ว่างงาน
		4.37	3.78	4.13	4.00	4.14
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	4.37	-	.592*	.240	.365	.226
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.78	-	-	-.352*	-.226	-.365*
เกษตรกร	4.13	-	-	-	.352*	.125
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว/อาชีพ อิสระ	4.00	-	-	-	-	-.138
ว่างงาน	4.14	-	-	-	-	-

\*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยความสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

ประชาชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ น้อยกว่า อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ประชาชน ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ น้อยกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ น้อยกว่า ว่างาน

ประชาชน ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ น้อยกว่า อาชีพเกษตรกร

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ  
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ ลูกจ้างของ รัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพ อิสระ	ว่างงาน
		4.23	3.84	4.31	4.15	4.30
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	4.23	-	.387	.084	.084	.068
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.84	-	-	-.471*	-.302*	-.456*
เกษตรกร	4.31	-	-	-	.168	.015
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว/อาชีพ อิสระ	4.15	-	-	-	-	-.153
ว่างงาน	4.30	-	-	-	-	-

\*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยความสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่

ประชาชน ที่มีอาชีพเกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ ว่างงาน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มากกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน



ตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ของประชาชนจำแนกตามอาชีพ  
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ/ ลูกจ้างของ รัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	เกษตรกร	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว/ อาชีพ อิสระ	ว่างงาน
		4.37	3.85	4.32	4.25	4.28
ข้าราชการ/ ลูกจ้างของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	4.37	-	.518*	.053	.118	.086
พนักงาน บริษัทเอกชน	3.85	-	-	-.465*	-.399*	-.432*
เกษตรกร	4.32	-	-	-	.065	.032
ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว/อาชีพ อิสระ	4.25	-	-	-	-	-.032
ว่างงาน	4.28	-	-	-	-	-

\*มีนัยความสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่าง ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
จำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยความสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ประชาชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
น้อยกว่า อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

ประชาชน ที่มีอาชีพเกษตรกร ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ ว่างงาน มีความพึงพอใจ  
ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มากกว่า อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

### 3.4 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ตารางที่ 4.15 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวกที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	.665	2	.332	.740	.478
ภายในกลุ่ม	178.318	397	.449	-	-
รวม	178.983	399	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.270	2	.135	.219	.803
ภายในกลุ่ม	243.815	397	.614	-	-
รวม	244.084	399	-	-	-
ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ					
ระหว่างกลุ่ม	.645	2	.322	.650	.523
ภายในกลุ่ม	197.083	397	.496	-	-
รวม	197.728	399	-	-	-
ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	.936	2	.468	.722	.486
ภายในกลุ่ม	257.064	397	.648	-	-
รวม	257.999	399	-	-	-
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	.397	2	.199	.417	.660
ภายในกลุ่ม	189.375	397	.477	-	-
รวม	189.773	399	-	-	-



จากตารางที่ 4.15 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า ทุกด้านที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.16 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (F)
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1.1 ควรสนับสนุนให้ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น	12
1.2 ควรสนับสนุนสินค้าชุมชนให้สามารถนำมาจำหน่ายในร้านธงฟ้าได้ โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคที่ผลิตในชุมชน	8
1.3 ควรควบคุมราคาของสินค้าที่ร้านค้าธงฟ้าเข้ามาจำหน่ายภายในร้านมิให้มีการจำหน่ายเกินราคาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน	5
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ควรให้การอบรมเจ้าของร้านธงฟ้าให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น	11
2.2 ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินมิให้เกิดการชำรุดหรือใช้งานไม่ได้	4
2.3 ควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายในชุมชนเข้าร่วมโครงการเป็นร้านธงฟ้าเพื่อให้มีร้านที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น	3
2.4 ควรมีการเปิดรับสมัครผู้มีรายได้น้อยเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการเพิ่มเติม	2
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	
3.1 ควรมีการประสานต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง	10

(ต่อ)

## ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (F)
3.2 ควรขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	5
3.3 ควรมีการชดเชยวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรที่ไม่ได้ใช้สิทธิการเดินทางให้ได้เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารในรูปแบบอื่นภายใต้วงเงินเดียวกัน	4
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	
4.1 ควรลดระยะเวลาในการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการให้ไวขึ้น	5
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	
5.1 ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ร้านค้าหรือสวัสดิการที่เข้าร่วมโครงการมากขึ้น	10

จากตารางที่ 4.16 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรสนับสนุนให้ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น (ความถี่=12) รองลงมา ควรสนับสนุนสินค้าชุมชนให้สามารถนำมาจำหน่ายในร้านธงฟ้าได้ โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคที่ผลิตในชุมชน (ความถี่=8) และควรควบคุมราคาของสินค้าที่ร้านค้าธงฟ้านำมาจำหน่ายภายในร้านมิให้มีการจำหน่ายเกินราคาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน (ความถี่=5)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรให้การอบรมเจ้าของร้านธงฟ้าให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น (ความถี่=11) รองลงมา ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินมิให้เกิดการชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ (ความถี่=4) ควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายในชุมชนเข้าร่วมโครงการเป็นร้านธงฟ้า เพื่อให้มีร้านที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น (ความถี่=3) และควรมีการเปิดรับสมัครผู้มีรายได้น้อยเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการเพิ่มเติม (ความถี่=2)

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีการประสานต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง (ความถี่=10) รองลงมา ควรขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการ



ภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (ความถี่=5) และควรมีการชดเชยวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรที่ไม่ได้ใช้สิทธิการเดินทางให้ได้เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารในรูปแบบอื่นภายใต้วงเงินเดียวกัน (ความถี่=4)

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ควรลดระยะเวลาในการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการให้ไวขึ้น (ความถี่=5)

5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ร้านค้าหรือสวัสดิการที่เข้าร่วมโครงการมากขึ้น (ความถี่=10)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำมาสรุปความสำคัญจากการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุป

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 ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้านการใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา ประชาชนได้รับการบริการจากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ 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 และ



ประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 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 และประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย ผู้มีรายได้ไม่เกิน 30,000/ปี ได้วงเงิน 300 บาท ผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ได้วงเงิน 200 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินค่ารถโดยสาร ค่าเดินทาง 500 บาท/คน/เดือน สำหรับผู้ถือบัตร Hybrid 2 chips 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 เหมาะสมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมา การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ก่อนเริ่มโครงการมีความเหมาะสมด้านเวลา และ ระยะเวลารวมในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัครจนถึงขั้นการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และระยะเวลาในการดำเนินการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้า 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 ชัดเจนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมา การให้บริการด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และการให้ข้อมูลด้าน การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27

#### 5.1.1 จากการทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อปีที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน

5.1.1.1 ประชาชนที่มี อายุต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.1.1.2 ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน

5.1.1.3 ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

5.1.1.4 ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่แตกต่างกัน

### 5.1.2 จากการศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชน สามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรสนับสนุนให้ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น รองลงมาควรสนับสนุนสินค้าชุมชนให้สามารถนำมาจำหน่ายในร้านธงฟ้าได้ โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภคที่ผลิตในชุมชน และควรควบคุมราคาของสินค้าที่ร้านค้าธงฟ้านำเข้ามาจำหน่ายภายในร้านมิให้มีการจำหน่ายเกินราคาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อยคือ ควรให้การอบรมเจ้าของร้านค้าให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น รองลงมา ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินมิให้เกิดการชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ ควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายในชุมชนเข้าร่วมโครงการเป็นร้านค้าธงฟ้า เพื่อให้มีร้านที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น และควรมีการเปิดรับสมัครผู้มีรายได้น้อยเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการเพิ่มเติม

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีการประสานต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่องรองลงมาควรขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น และควรมีการชดเชยวงเงินให้แก่ผู้ถือบัตรที่ไม่ได้ใช้สิทธิการเดินทางให้ได้เลือกใช้บริการรถยนต์โดยสารในรูปแบบอื่นภายใต้วงเงินเดียวกัน

ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรลดระยะเวลาในการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการให้ไวขึ้น

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ร้านค้าหรือสวัสดิการที่เข้าร่วมโครงการมากขึ้น



## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลแต่ละด้านได้ดังนี้

5.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้านการใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ และการบริการจากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารต่าง ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธกันย์ เจริญชุตินันท์ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่ามีประเด็นปัญหาทางการใช้บัตรสวัสดิการและการการลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิในการช่วยเหลือค่าครองชีพผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยผู้ที่ได้รับสิทธิสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ใช้ชำระค่าเดินทาง เช่น ค่ารถไฟ ค่ารถประจำทาง ค่ารถขนส่ง เป็นต้น บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดทฤษฎีการนโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่งเป็นการสนองต่อความต้องการทางสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ จึงเสนอให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

5.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะ ประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการใช้บริการอื่น ๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หรือสามารถร้องเรียนผ่าน (Call Center) ด้วยการโทร 02 109 2345 มีจำนวนทั้งสิ้น 150 คู่สาย ด้วย บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้ทันท่วงที

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พร ภูมิภักดิ์ (2552) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลควรบริการประชาชนให้เสมอภาคและบริการด้วยใจ



5.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อยได้ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อสินค้าและบริการ ในหน่วยบริการใกล้บ้าน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรกัญญ์ เจริญชุตินันท์ (2561) โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิดทฤษฎีการนานโยบายไปปฏิบัติ และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่ ซึ่งเป็นการสนองต่อความต้องการทางสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคม ในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ จึงเสนอให้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริการสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

5.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะมีระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผล และออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่แน่นอน โดยประชาชนจะได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน ส.ค. ถึง 30 ก.ย. 2560 และเริ่มแจกบัตร 1 ต.ค. 2560

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภพล ชัยศร (2561) พบว่ามีปัญหา 4 ประเด็น ดังนี้  
1) ประเด็นของประชาชนผู้ได้รับสิทธิ พบว่ามีปัญหาในด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสินค้าและบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านความ เชื่อสัตย์ 2) ประเด็นของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ พบว่ามีปัญหาในด้านเครื่องรูดบัตร ด้านสัญญาณ อินเทอร์เน็ต ด้านภาษี 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบตามนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่ามีปัญหาด้าน จริยธรรมและคุณธรรม ด้านความโปร่งใส 4) ประเด็นด้านความเหลื่อมล้ำ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ความเหลื่อมล้ำในสิทธิการเข้าถึงบัตรสวัสดิการ และความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการในการเข้าร่วมโครงการ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่าในประเด็นการให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ของโครงการ มีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหาข้อมูล ประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นของผู้ประกอบการที่มีปัญหาด้านเครื่องรูดบัตรและอินเทอร์เน็ตนั้นอาจจะมีปัญหาในช่วงแรกๆแต่เมื่อดำเนินการไปได้สักระยะได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้นประชาชนจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนประเด็นปัญหาด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ นั้นอาจเกิดขึ้นได้เล็กน้อยในขั้นตอนการรับสมัคร เมื่อประชาชนได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แล้วช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้จริงก็มีความพึงพอใจในระดับมาก และในประเด็น ความเหลื่อมล้ำในสิทธิการเข้าถึงบัตรสวัสดิการ และความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบการในการเข้าร่วมโครงการ จากการศึกษพบว่า รัฐบาลพยายามช่วยเหลือประชาชนให้ได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำได้ในระดับหนึ่ง



5.2.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะการให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา ด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ทำให้ประชาชนได้รับทราบในเรื่องความเคลื่อนไหวในด้านการบริการ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2560) ได้ศึกษาการประเมินผลการรับรู้และเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามนโยบายสำคัญของรัฐบาล ประจำปี งบประมาณ 2560 เรื่อง “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรผู้มีรายได้น้อย)” พบว่า ผลการสำรวจพบว่า 1) การรับรู้หรือได้ยินข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” (บัตรผู้มีรายได้น้อย) ประชาชนส่วนใหญ่ ระบุว่า เคยรับรู้หรือได้ยินข้อมูลจาก สื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมา คือ สื่อบุคคล และสื่อวิทยุ และได้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยเพื่อขอรับสิทธิ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” (บัตรผู้มีรายได้น้อย) จากรัฐบาล ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ลงทะเบียน สาเหตุเพราะไม่ทราบข้อมูลที่ละเอียด ไม่รู้ว่าต้องไปลงทะเบียนที่ไหน จึงทำให้ลงทะเบียนไม่ทัน อีกทั้งคุณสมบัติไม่ตรงตามเงื่อนไข ขณะที่บางส่วนระบุว่าไม่ได้เตรียมอะไร อยากให้คนที่ลำบากกว่า 2) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในเนื้อหา หรือรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” เพื่อลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และค่าเดินทางของผู้มีรายได้น้อย จากการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะการให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ (2560) อาจเป็นเพราะว่าการสำรวจความคิดเห็นมีก่อนที่ประชาชนจะได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จึงเกิดความสับสนในการรับข้อมูลข่าวสารแต่เมื่อได้ทำการสมัครเข้าร่วมโครงการแล้วประชาชนมีความเข้าใจในขั้นตอนต่าง ๆ มากขึ้นจึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก

อภิปรายสรุป จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนสำหรับผู้มีรายได้น้อย ใช้งานได้จริง ทำให้เกิดความพึงพอใจในภาพรวมด้านอื่น ๆ ตามมาด้วย



## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

5.3.1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 1 ประชาชนได้รับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{X} = 3.18$ ; S.D. = 0.49) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ผ่านหลายช่องทาง เช่น ร้านค้าหรือร้านธงฟ้าที่เข้าร่วมโครงการควรมีสติกเกอร์ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์โครงการเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ตลอดจนทั้งวิธีการใช้บัตรเพื่อซื้อสินค้าหรือรับบริการด้านขนส่งสาธารณะ รถไฟฟ้า อื่นๆ

5.3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 2 ประชาชนได้การบริการที่ดีในขั้นตอนการดำเนินการสมัครจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{X} = 4.05$ ; S.D. = 1.05) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่โครงการให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบประชาชนที่ไม่ได้รับสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ คนที่ไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางช่องทางการสื่อสารหลัก หรือไม่สะดวกในการเดินทางเพื่อเข้าถึงนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

5.3.1.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 7 สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถให้ผู้ดูแลใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{X} = 2.99$ ; S.D. = 0.73) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้แก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงที่ไม่สามารถเดินทางมารับบริการด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้ดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงสามารถใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด และรัฐบาลควรมีหน่วยบริการใกล้บ้าน เพื่อเป็นช่องทางเพิ่มความความสะดวกสบายให้แก่ประชาชน

5.3.1.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 8 ความเหมาะสมด้านเวลาในการปรับรอบบัญชี (วันที่ 1 ของเดือน) มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{X} = 4.10$ ; S.D. = 1.01) ดังนั้นรัฐบาลควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ในด้านระยะเวลาในการปรับรอบบัญชีให้ดีขึ้น ขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตร ให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มมากขึ้น

5.3.1.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ข้อ 9 การให้บริการข้อมูลด้านการแจ้งायด์บัตรและออกบัตรใหม่ที่ (call center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ( $\bar{X} = 4.10$ ; S.D. = 1.01) รัฐบาลควรมีการปรับปรุงการบริการข้อมูลด้านการायด์บัตร และการออกบัตรใหม่โดยการเพิ่มช่องทางการบริการ โดยมีหน่วยบริการใกล้บ้าน และเพิ่มเจ้าหน้าที่



เพื่อให้บริการประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงช่องทางการให้บริการการออกบัตรใหม่ที่ (call center 021092345) สามารถใช้บริการได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาความรู้ความเข้าใจของร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อประโยชน์ต่อการมาใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชน

5.3.2.2 ควรทำการประเมินความชัดเจนและความเหมาะสมของกระบวนการทำงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อปรับปรุงสวัสดิการและลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนที่ยังไม่ได้ใช้สิทธิ์ดังกล่าว



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2561). *พระราชรัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*. สืบค้นจาก <http://www.cgd.go.th/cs/internet/internet/หน้าหลัก2.html>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชิตพงษ์ เปลียนขำ. (2535). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ กระนวนจังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัยมงคล สุพรมอินทร์. (2558). การคลังสาธารณะกับสวัสดิการสังคม : ประเด็นปัญหาและข้อพิจารณาบางประการต่อการปฏิรูปการคลังภาครัฐเพื่อพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม พื้นฐานที่ยั่งยืนของไทย. *สังคมศาสตร์บูรณาการ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*, 2(1), 280-307.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี: ไทยเนรมิต กิจอินเตอร์ โพรเกรสซิฟ.
- ณรงค์ และคณะ. (2541). ปัจจัยที่ก่อให้เกิด “ประชานิยม” ทางการเมืองไทย. *Governance Journal*, 4(2), 232-251.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2551). *การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กทม: ประสานการพิมพ์,
- ธีระชัย ภูวนาถนรานุบาล. (2557). กลุ่มทุนและสถานะของรัฐทุนนิยมในการเมืองระดับท้องถิ่น. *วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 1(1), 78-99.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปริญญา ฤกษ์หร่าย. (2559). แนวคิดเรื่องคนจน. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 3(1), 167-174.
- ผ่องศรี วาณิชย์ศุภวงศ์. (2546). *เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปัตตานี: ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พร ภูมิภักดี. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- พรชัย ชีระเวช. (2561). Hot Issue: การแจกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเปรียบเทียบกับโครงการบัตร. บอลซ่า แฟมิลี (Bolsa Familia). วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 13(1), 13-25.
- พัชรกัญญ์ เชียรชุตินันท์. (2561). ระบบการเมืองความรู้เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2535). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. (สารนิพนธ์ ร.ม.). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรชินทร์ สุวรรณรบ. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของนายกเทศมนตรี ตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วราภรณ์ บุตรพรหม. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอนาทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาสารคาม). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภพล ชัยสร. (2561). ได้ศึกษาเรื่องนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: เสี่ยงสะท้อนจากพื้นที่. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 13(62), 93-104.
- ศูนย์สำรวจความคิดเห็น กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2560). ศูนย์สำรวจความคิดเห็น, สืบค้นจาก <http://www.dsdw2016.dsdw.go.th/>
- สมคิด จาตุศรีพิทักษ์. (2560). แนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการ. วารสารสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 3(2), 51-59.
- สมพงษ์ เกษานุช. (2560). ประชาชนนิยม. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 5(1), 31-45.
- สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน. วารสาร “ไทยคู่ฟ้า”, 3(2), 29-50. สืบค้นจาก <https://www.thaigov.go.th/ebook/contents/detail/121#book/>



- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). อิทธิพลของการใช้  
บรรทัดฐานทางสังคมเป็นเครื่องมือ เพื่อควบคุมพฤติกรรมกรรมการบริโภคในบริบทของ  
นโยบายประชานิยม. *Economics and Public Policy Journal*, 8(15), 53-75.
- สำนักผู้ตรวจราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2561). รายงานการตรวจติดตามโครงการพระราชรัฐ  
สวัสดิการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. สืบค้นจาก  
[http://www.pmi.opm.go.th:8081/inspect\\_main/uploadfiles/บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ2](http://www.pmi.opm.go.th:8081/inspect_main/uploadfiles/บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ2)
- สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). การลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. *Governance  
Journal*, 4(2), 252-261.
- สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต. (2561). บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. *Journal of Communication  
Arts*, 36(2), 52-65.
- สุเทพ เชาวลิต. (2527). *สวัสดิการสังคม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนบุ๊กส์โตร์.
- สุเทพ สุขสว่าง. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทาง  
การศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม.
- สิริพรรณ นกสวน, เอก ตั้งทรัพย์วัฒนา(บ.ก). (2546). *คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย*.  
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนุสรณ์ ธรรมใจ. (2558). พลวัตของประชาสังคมไทยภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตย  
สู่เผด็จการอำนาจนิยมภายใต้นโยบายประชารัฐ. *Journal of Human Rights and  
Peace Studies* 2.2(2016), 149-178.
- อนันต์ พยัคฆ์ตร. (2518). *รัฐสวัสดิการตัวอย่างในอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนบุ๊กส์โตร์.
- อภิชัย พันธเสน, วัฒนชัย วินิจจะกุล(บ.ก). (2531). *สมุดภาพเดือนตุลา*. กรุงเทพฯ: สหพันธ์  
นิสิตนักศึกษาแห่งประเทศไทยและพรรคแสงธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิศักดิ์ ตันติวรวงศ์. (2560). ปัจจัยที่ก่อให้เกิด“ประชานิยม” ทางการเมืองไทยปี พ.ศ. 2549-2553.  
*Governance Journal*, 4(2), 232-251.
- Herzberg, F., Bemard, M., & Barbara, S. (1959). *The motivation to work* (2<sup>nd</sup> ed.). New  
York: John Willey & Sons.
- John D. Millet. (1954). *Management In the Public Service*. New York: Mc Graw-Hill  
Book Company Inc.
- Maslow, Abraham H. (1968). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Michael L. Conniff. (2011). Populist mobilization: A new theoretical approach to  
populism. *Sociological theory*, 29(2), 75-96.

- Morse, Phillip McCord. (1958). *Queues, inventories, and maintenance: the analysis of operational system with variable demand and supply.* : Wiley.
- Nakwat Hakimov. (2019). Do mainstream parties adapt to the welfare chauvinism of populist parties?. *Party Politics*, 22(3), 300-312.
- Sagiri Kitao. (2011). Short-run fiscal policy: Welfare, redistribution and aggregate Effects in the short and long-run. *Journal of Economic Dynamics and Control*, 34(10), 2109-2125.
- Tryggvi, Thor and Herbert son. (2012). A political theory of populism. *The Quarterly Journal of Economics*, 128(2), 771-805.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics; An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publishers; Inc.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามในการศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชากร เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประชากรในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่มีต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และข้อเสนอแนะปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

2. แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การตอบแบบสอบถามของท่านในหัวเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านตอบตามความเป็นจริง และหวังว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นายจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่เป็นจริงกับตัวท่าน

1. อายุ

1.  ไม่เกิน 25 ปี      2.  26 - 35 ปี  
 3.  36 - 45 ปี      4.  46 - 59 ปี  
 5.  60 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

1.  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า      2.  มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า  
 3.  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า      4.  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 5.  สูงกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3. อาชีพ

1.  ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ  
 2.  พนักงานบริษัทเอกชน  
 3.  เกษตรกร  
 4.  ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ  
 5.  ว่างงาน  
 6.  อื่นๆ

4. รายได้เฉลี่ย (บาท/ปี)

1.  ไม่เกิน 15,000 บาท  
 2.  15,001 - 30,000 บาท  
 3.  30,001 - 100,000 บาท



ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต  
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” ของท่านว่าอยู่ในระดับใด

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อละ 1 ช่องโดยกำหนดเกณฑ์  
ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มาก

3 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อย

1 คะแนน หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ประชาชนได้รับการบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ ความเข้าใจ ในโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ					
2. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายใน การดำเนินการสมัคร เพื่อเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ					
3. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้าน การซื้อสินค้าและบริการ					
4. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในด้าน การใช้บริการจากขนส่งสาธารณะ					
5. ประชาชนเข้าใจในสิทธิประโยชน์ และข้อจำกัดของตนเองในการใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นอย่างดี					
6. ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย จากการบริการของผู้ประกอบการ หรือร้านค้าใกล้บ้าน หรือในชุมชน					
7. ประชาชนได้รับการบริการ จากจำนวนหน่วยบริการที่เพียงพอ					
8. ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ในด้านการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ					

ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
9. ประชาชนได้รับความสะดวกสบายจากการบริการ จากเจ้าหน้าที่ภาครัฐ เช่นจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย					
10. ประชาชนได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ					
11. ประชาชนได้การบริการที่ดี ในขั้นตอนการดำเนินการสมัคร จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ยึดหลักจรรยาบรรณและความโปร่งใสในการดำเนินการขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิของประชาชน					
13. ผู้ประกอบการในพื้นที่ ได้รับความเป็นธรรมจากการคัดสรรผู้เข้าร่วมโครงการ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากเจ้าหน้าที่ ในหน่วยบริการใกล้บ้านและเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง					
15. ประชาชนได้รับคำแนะนำการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จากเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
16. ประชาชนได้รับความรู้จากการใช้บริการเสริมอื่นๆผ่านตู้ ATM/ADM ธนาคารกรุงไทย เช่นการใช้งานกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ					
17. ประชาชนได้รับการบริการข่าวสารข้อมูล สิทธิประโยชน์ และการใช้บริการอื่นๆ จากเจ้าหน้าที่ผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หรือสื่ออื่นๆ					
18. ประชาชนได้รับการบริการ จากเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย บมจ.ธนาคารกรุงไทย ได้ทันทั่วทั้งที่					



ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
19. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้ลดภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางสำหรับผู้มีรายได้น้อย					
20. มีความสะดวกสบายในการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในการซื้อสินค้าและบริการ ในหน่วยบริการใกล้บ้าน					
21. ได้รับข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์สำหรับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในหลายช่องทางที่เข้าถึงได้ง่าย					
22. ผู้มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000/ปี ได้วงเงิน 300 บาท ผู้มีรายได้สูงกว่า 30,000 บาทแต่ไม่เกิน 100,000 บาท/ปี ได้วงเงิน 200 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ					
23. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินส่วนลดค่าก๊าซหุงต้มเป็นเงิน 45 บาท ช่วยลดภาระค่าครองชีพ					
24. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวงเงินค่ารถโดยสาร ค่าเดินทาง 500 บาท/คน/เดือน สำหรับผู้ถือบัตร Hybrid 2 chips					
25. สำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยติดเตียง ที่ไม่สามารถเดินทางได้ สามารถให้ผู้ดูแลใช้สิทธิแทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด					
26. มีศูนย์ประสานงานสำหรับการแจ้งบัตรหาย และดำเนินการเพื่อออกบัตรใหม่ ภายใน 15-30 วัน (Call Center) 02 109 2345 จำนวน 150 คู่สาย หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา					
27. โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐช่วยลดปัญหาความยากจน และลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ					
28. การให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ ก่อนเริ่มโครงการมีความเหมาะสมด้านเวลา					
29. ขอบเขตเวลาในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัคร ประชาชนผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ระหว่าง พ.ค. ถึง มิ.ย. 2560 เหมาะสม					
30. ขอบเขตเวลาในการดำเนินการตรวจสอบสิทธิ ประชาชนผู้สนใจเข้าร่วมโครงการ ภายในเดือน กรกฎาคม 2560 เหมาะสม					

ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
31. ระยะเวลาในการดำเนินการประกาศผล และออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้แก่ประชาชนที่ได้รับสิทธิเข้าร่วมโครงการภายในเดือน ส.ค. ถึง 30 ก.ย 2560 และเริ่มแจกบัตร 1 ต.ค. 2560 เหมาะสม					
32. ระยะเวลารวมในการดำเนินการลงทะเบียนรับสมัครจนถึงขั้นตอนการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ					
33. ระยะเวลาในการดำเนินการคัดเลือกผู้ประกอบการร้านค้า และติดตั้งอุปกรณ์เครื่องรับบัตรและอุปกรณ์สื่อสาร ภายในเดือน พ.ค. ถึง ส.ค. และทดลองระบบในเดือน ก.ย. 2560 เหมาะสม					
34. ระยะเวลาดำเนินโครงการ ยังไม่มีที่สิ้นสุดจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงจากภาครัฐ					
35. ความเหมาะสมด้านเวลา ในการปรับรอบบัญชี(วันที่ 1 ของเดือน)					
36. การดำเนินการแจ้งायบัตร และดำเนินการออกบัตรใหม่ใช้ระยะเวลาประมาณ 15-30 วัน ที่ (Call Center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย					
37. การให้ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ ในตัวโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					
38. การให้ข้อมูล ประกอบการลงทะเบียน รับสมัครมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					
39. การให้ข้อมูลด้าน ระยะเวลาการดำเนินการ ตลอดโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					
40. การให้ข้อมูลด้าน การใช้ซื้อสินค้า ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					
41. การให้บริการด้านข้อมูล การใช้บริการขนส่งสาธารณะ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					



ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
42. การให้ข้อมูลด้าน สิทธิประโยชน์ ของโครงการมีความครบถ้วน ชัดเจนด้านเนื้อหา					
43. การให้ข้อมูลด้าน การใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ ของโครงการมีความครบถ้วนด้านเนื้อหา					
44. การให้ข้อมูลข่าวสาร และการรับข้อคิดเห็นของประชาชนผ่านเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง					
45. การให้บริการข้อมูลด้าน การแจ้งอายัดบัตร และออกบัตรใหม่ที่ (Call Center) 02 109 2345 หรือที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : โปรดให้รายละเอียดเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม

#### 1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

.....

.....

.....

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

#### 3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

.....

.....

.....

#### 4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

.....

.....

.....

#### 5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม

นายจรรูวิทย์ ศิริพรรณปัญญา  
 นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ภาคผนวก ข

ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ ข.1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

คำถาม ข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1

(ต่อ)



## ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

คำถาม ข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1
38	+1	+1	+1	3	1
39	+1	+1	+1	3	1
40	+1	+1	+1	3	1
41	+1	+1	+1	3	1
42	+1	+1	+1	3	1
43	+1	+1	+1	3	1
44	+1	+1	+1	3	1
45	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางที่ ค.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
a1	149.2333	429.564	.000	.955
a2	148.8000	411.269	.564	.953
a3	148.5667	405.840	.616	.953
a4	148.2000	390.510	.728	.953
a5	148.9333	409.030	.586	.953
a6	148.7333	412.823	.334	.955
a7	148.6667	413.057	.477	.954
a8	149.0333	426.240	.133	.955
a9	148.5000	411.500	.323	.956
a10	148.4667	413.085	.310	.956
a11	148.3667	413.757	.272	.956
a12	148.0333	399.068	.715	.952
a13	148.4000	402.938	.483	.955
a14	148.0333	398.102	.715	.952
a15	148.3000	413.252	.288	.956
a16	148.9333	413.375	.364	.955
a17	148.0333	404.171	.567	.954
a18	148.7667	415.013	.317	.955
a19	149.0667	412.892	.760	.953
a20	149.0667	412.892	.760	.953
a21	149.0333	410.033	.775	.953
a22	149.0333	410.033	.775	.953
a23	149.0333	410.033	.775	.953
a24	149.0333	410.033	.775	.953
a25	149.2333	429.564	.000	.955

(ต่อ)

## ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
a26	149.0333	410.033	.775	.953
a27	149.0333	410.033	.775	.953
a28	149.0333	410.033	.775	.953
a29	149.0333	410.033	.775	.953
a30	149.0333	410.033	.775	.953
a31	149.0333	410.033	.775	.953
a32	149.0333	410.033	.775	.953
a33	149.0333	410.033	.775	.953
a34	149.0333	410.033	.775	.953
a35	149.0333	410.033	.775	.953
a36	149.0333	410.033	.775	.953
a37	149.0333	410.033	.775	.953
a38	149.0333	410.033	.775	.953
a39	149.0333	410.033	.775	.953
a40	149.0333	410.033	.775	.953
a41	149.1000	415.817	.652	.953
a42	149.0000	411.034	.714	.953
a43	149.0667	412.892	.760	.953
a44	149.0667	412.892	.760	.953
a45	149.0333	418.723	.419	.954

หมายเหตุ.

1. N of Cases = 30
2. N of Items = 45
3. Alpha = .954



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๐๑๔/๒๕๖๓

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์วินัย แสงกล้า

ด้วย นายจรรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๗๐๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โภศลภิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๗๓๑

ที่ รศรป. ว ๐๐๑๔/๒๕๖๓

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภูษิต บุญทองเถิง

ด้วย นายจารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๗๐๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
  - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
  - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
  - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โกศลภิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๗๓๑

ที่ รศรป.ว ๐๐๑๔/๒๕๖๓

วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ

ด้วย นายจากรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๒๒๐๗๐๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(รองศาสตราจารย์ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์





ที่ รศรป. ว ๐๑๒๙/๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายจากรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๗๐๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญ ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา  
 ตรวจสอบความถูกต้องด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบความเหมาะสมด้านภาษา  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)  
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ รศรป. ๐๑๓๑/๒๕๖๓

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน .....

ด้วย นายจรรูวิทย์ ศิริพรรณปัญญา รหัสประจำตัว ๖๑๘๒๖๒๐๗๐๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตจังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์  
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๓๕๕๕  
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

## การเผยแพร่ผลการศึกษา

จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
ในเขตจังหวัดมหาสารคาม. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายจรรุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา
วัน เดือน ปีเกิด	1 สิงหาคม 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	127 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่ทำงาน	ร้านแพชชีโน่ เสื้อแฟชั่นนำเข้าราคาส่ง 127 ถนนนครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) วิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2564	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม