

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี*
Public Satisfaction with Public Policy State Welfare Card,
Case Study of Ubon Ratchathani Province

จักรพงษ์ ฟองชัย, พรสวรรค์ สุตะคาน¹, ไพรัช พันชมภู, พระสุริยา หงษ์ชุมแพ และ พระวุฒิพงษ์ แก้วแกมดา²
Jakkrapong Fongchai, Pornsawan Sutakan, Phairat Phuenchomphoo,
Phra Suriya Hongchumpae and Phra Wittiphong Kaewkaemda
มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น¹
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย²
The Eastern University of Management and Technology, Thailand
Mahamakut Buddhist University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: Psutakhan@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จำแนกตามเพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชน จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-Way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับความพอใจมาก ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาค

*ได้รับบทความ: 27 กุมภาพันธ์ 2563; แก้ไขบทความ: 25 มิถุนายน 2564; ตอรับตีพิมพ์: 25 มิถุนายน 2564



2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามเพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปี โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; นโยบายสาธารณะ; บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

Abstract

This research the objectives are to, 1) to study the level of people's satisfaction with public policy, the state welfare card, a case study of Ubon Ratchathani Province, 2) to compare the people's satisfaction with the public policy, the state welfare card classified by gender, education status, age and income Personal average per year the sample consisted of 385 people. The instrument used in the research was an estimation scale. There was a confidence factor of .95. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. Inferential Statistics t-test, One-Way ANOVA.

The study found that:

1. The level of public satisfaction with public policy, state welfare card. overall, it was found that In a very satisfied level. The areas with high levels of satisfaction include the facilities provided. The duration of service to the public and processes, procedures for service delivery, respectively, and the areas with the least level of satisfaction were. The staff who provide services equally.

2. The results of comparing the satisfaction of the public with the public policy of the state welfare card classified by gender, education status, age and average annual personal income were not different.

Keywords: satisfaction; public policy; state welfare card

1. บทนำ

ในปัจจุบันนโยบายสาธารณะถือเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐที่ใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรัฐจำเป็นต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมบริบทต่างๆ ในสังคม ขณะนั้นว่ามีปัญหาหรือความต้องการสาธารณะอย่างไร แล้วนำปัญหาหรือความต้องการดังกล่าวมาตัดสินใจ และกำหนดเป็นแนวทางกว้างๆ รัฐจึงจะบรรลุภารกิจดังกล่าวได้ ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้คือ นโยบาย สาธารณะดังคำนิยามของนโยบายสาธารณะที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามที่คล้ายคลึงกันว่า



เป็นการกระทำของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้เป็นแนวทาง เพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่างๆ เกิดขึ้น ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้สนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ภายใต้แนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) ไว้ว่า รัฐต้องส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายช่องทางที่ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ อาทิเช่น การจัดทำเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีบทบาทในการเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชน (ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์, 2546)

ในปัจจุบันยังมีคนไทยอีกเป็นจำนวนมากที่ยังมีฐานะยากจน และด้อยโอกาสที่รัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือประเทศไทย มีประชากรประมาณ 67 ล้านคน เมื่อพิจารณาภาพรวมกลุ่มประชากรที่มีรายได้ต่ำสุด มีรายได้โดยเฉลี่ยเพียง 4,074 บาทต่อคน/เดือน ซึ่งเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของไทยที่กำหนดให้มีอัตราอยู่ที่ยังน้อยวันละ 300 บาท ในทุกจังหวัด ซึ่งใน 67 ล้านคนนี้ มีคนที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นยากจนอยู่ถึง 11.4 ล้านคน และยังไม่นับรวมบรรดาผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ที่อยู่บริเวณเส้นยากจนอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ยากที่รัฐบาลจะเข้าไปช่วยเหลือได้ง่าย มีทั้งคนชราภาพ และอีกจำนวนหนึ่งเป็นคนพิการ ซึ่งคนเหล่านี้ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ต้องการครบถ้วน ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้เกิดสวัสดิการแห่งรัฐภายใต้นโยบายของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

สวัสดิการแห่งรัฐในต่างประเทศจะมี 3 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) การโอนเงินให้กับคนยากจน โดยมีเงื่อนไขว่าโอนเงินให้แล้วจะต้องนำลูกมาเข้าโรงเรียนหรือห้ามขาดเรียนเกินกว่าที่กำหนดไว้หรือจะต้องเรียนให้จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเรียกว่า Conditioner Cash Transfer หรือการให้เงินแบบมีเงื่อนไข รูปแบบนี้นิยมทำในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศบราซิล และประเทศชิลี 2) กลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างสหรัฐอเมริกา แคนาดา สหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ เกาหลีใต้ ฯลฯ จะให้เป็นเงินโอนกับผู้มีรายได้น้อยหรือ Negative Income Tax: NIT คือจะต้องมาจดทะเบียนอยู่ในระบบภาษีก่อนและต้องมีรายได้ต่ำกว่าเกณฑ์ จึงจะโอนเงินให้เมื่อโอนเงินไปแล้วจะต้องทำงานจะต้องอยู่ในระบบฐานภาษี ซึ่งทาง สศค. มองว่าเป็นรูปแบบที่เกิดประสิทธิผลมากที่สุดเพราะถูกผูกมัดตัวคือ เป็นการระบุงบคคลคนที่ยากจนและสมควรได้รับการช่วยเหลือ แต่จะต้องทำงานด้วย และ 3) เป็นแบบผสมผสาน ใช้การลงไปสำรวจพื้นที่แล้วกำหนดมาตรการที่ต้องทำ ซึ่งประเทศจีนใช้รูปแบบนี้โดยใช้การสั่งการในการแก้ไขปัญหาว่า ควรทำอาชีพอะไรจะให้ใครมารับซื้อผลผลิต ซึ่งที่เราทำคือการลงพื้นที่เหมือนกันแต่ใช้ AO เก็บข้อมูลวิเคราะห์แล้วใช้การสมัครใจที่จะพิจารณาว่าร่วมกันว่าจะทำอะไรมีช่องทางหรือไม่ต้องการให้สนับสนุนอะไรในต่างประเทศมีหมดทุกรูปแบบซึ่งเราก็นำข้อดีของแต่ละแบบมาดูแล้วหาสิ่งที่เหมาะสม



กับประเทศไทยมาดำเนินการ (ไทยคู่ฟ้า, 2561, หน้า 1-42)

จากสถานการณ์ดังกล่าวประกอบกับยังไม่มี การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมจากประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี แนวทางหนึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานสวัสดิการสังคมที่สร้างความพึงพอใจต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีการจัดทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ต่อการใช้บริการร้านธงฟ้าเนื่องจากร้านธงฟ้าเป็นร้านขายสินค้าอุปโภค บริโภค ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีสาขากระจายอยู่ทั่วไปในชุมชนสามารถเข้าถึงประชาชนตามท้องถิ่นได้ แต่ผู้ที่มีบัตรสวัสดิการกลับเลือกเดินทางไปใช้บริการที่ร้านธงฟ้าของตำบลอื่นหรือห้างสรรพสินค้าที่ตั้งอยู่ในเมือง จึงทำให้เป็นการกระจายรายได้ไปให้กับตำบลอื่น ผู้วิจัยจึงได้มีการจัดทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อศึกษาความต้องการของลูกค้าและศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงร้านธงฟ้าใหม่ให้สามารถดึงดูดประชาชนในชุมชนให้สนใจมาใช้บริการร้านธงฟ้ามากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร จำแนกตามเพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปี

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ขอบเขตในการวิจัยประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 300,000 บาทต่อปี ที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี ตั้งแต่วันที่ 10 พฤษภาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2562 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของทากิยามาเน่ (Yamane, 1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 38 ข้อ เครื่องมือที่ใช้ในการ



เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ($n = 380$)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.52	.77	มาก	5
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.64	.71	มาก	3
ด้านช่องทางการให้บริการ	3.63	.70	มาก	4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ	3.80	.83	มาก	1
ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน	3.73	.62	มาก	2
ภาพรวม	3.80	.55	มาก	

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมาคือ ด้านระยะเวลาการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบด้านนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี (n = 380)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านการบริการให้กับคนจนให้เกิดแก่ผู้ยากไร้	3.66	.99	มาก	2
ด้านบริการสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.73	.64	มาก	1
ด้านบริการบริการทางกายภาพ	3.56	.71	มาก	4
ด้านการลดปัญหาทางสังคมเป็นสิทธิพื้นฐานทางสังคม	3.62	.55	มาก	3
ภาพรวม	3.64	.53	มาก	

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการให้กับคนจนให้เกิดแก่ผู้ยากไร้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) รองลงมาคือ ด้านการบริการให้กับคนจนให้เกิดแก่ผู้ยากไร้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$) ด้านการลดปัญหาทางสังคมเป็นสิทธิพื้นฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$) และด้านบริการบริการทางกายภาพ ($\bar{x} = 3.56$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มตัวแปรใช้สถิติในการทดสอบแบบ t-test และสำหรับกรณีงานวิจัยนี้ เป็นการทดสอบระหว่างกลุ่มตัวแปรต้นที่จำแนกตามลำดับแล้วนำมาทดสอบกับค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณะปรากฏผลทดสอบต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลทดสอบ t-test ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณะจำแนกตามเพศ (n = 380)

ตัวแปร	N	$\bar{x}$	S.D.	t-test	Df	P value
ชาย	171	3.73	.58	2.305	347.124	.022
หญิง	209	3.86	.52			

* $P < .05$



จากตารางพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะไม่แตกต่างกัน จึงสรุปได้ว่า ด้านความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณะที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลทดสอบ t-test ด้านนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามเพศ (n = 380)

ตัวแปร	N	$\bar{x}$	S.D.	t-test	Df	P value
ชาย	171	3.62	.56	-.786	346.315	.433
หญิง	209	3.66	.50			

* $P < .05$

จากตารางพบว่า ค่าเฉลี่ยตัวแปรเพศกับด้านนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไม่มีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จึงสรุปได้ว่า ด้านนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีเพศที่ต่างกันไม่มีความแตกต่างกัน

5. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และได้รับผลประโยชน์ในเรื่องได้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาใช้เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายในครัวเรือน และค่าเดินทางของผู้มีรายได้น้อย เงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพแก่ผู้สูงอายุและค่าเดินทางไปรับการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลและสถานพยาบาลที่มีต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณี แยมพราย และปรีชญาน์ นักพ่อน (2562, หน้า 136-145) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษา เขตลาดกระบัง พบว่า ประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของอิงทิศา วงศ์จินดา และจิตพนธ์ ชุมเกตุ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลสะพลี อำเภอบึงสามพัน จังหวัดชุมพร พบว่า โดยรวมผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับสวัสดิการด้านความมั่นคงทางสังคมมากเป็นอันดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีรายได้น้อยมีความรู้สึกต้องการความมั่นคงทางสังคม ตามแนวคิดลำดับ



ขึ้นความต้องการของมาสโลว์ รองลงมาคือ เป็นสวัสดิการด้านการบริการทางด้านสุขภาพ อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีรายได้น้อยขาดแคลนการเข้าถึงการรักษาทำให้ส่งผลต่อสุขภาพ ส่วนสวัสดิการด้านรายได้ ผู้ที่มีรายได้น้อยมีเงินเดือนน้อยไม่พอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งเป็นสาเหตุการเกิดความเครียดทางด้านจิตใจ ได้ทั้งสิ้น ส่วนกิจกรรมนันทนาการเป็นทางเลือกอย่างหนึ่งของประชาชนที่ต้องการได้รับเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะในปัจจุบันเรื่องสวัสดิการความมั่นคงด้านสุขภาพและการดำเนินชีวิตในอย่างเร่งรีบทำให้ทุกคนในสังคมเห็นความสำคัญและผลประโยชน์ในด้านนี้มากขึ้น

2. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแตกต่างกัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ สถานภาพ การศึกษา อายุ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจชี้ให้เห็นว่า นโยบายสาธารณะและบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นนโยบายที่ดีที่เข้าถึงประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะ มีสถานภาพอย่างไร ทุกคนได้เข้าถึงสิทธิเท่าเทียมกันอย่างเสมอภาคทุกคน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา ผังดา (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขา คลองสามวา พบว่า เพศ การศึกษา อายุ และรายได้ มีความต้องการในการลงทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 ไม่แตกต่างกัน และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า เพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ ไม่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง เท่าเทียมกันประชาชน ยังมีแนวคิดและต้องการรับบริการจากภาครัฐต่อไปและเป็นนโยบายที่ดี

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษาจังหวัดอุบลราชธานี ดังที่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเห็นว่า รัฐบาลทำการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐน้อยเกินไปนั้น ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเห็นว่านโยบายนี้สามารถช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของผู้ถือบัตรได้จริง และช่วยสร้างความเป็นธรรมในสังคมได้ อย่างไรก็ตาม มีข้อพิจารณา คือ คนจนส่วนใหญ่ยังไม่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนี้ ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ เช่น ในการเปิดให้ลงทะเบียนที่ผ่านมาได้เปิดให้คนจนมาลงทะเบียนที่ธนาคาร ซึ่งธนาคารส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเมืองทำให้คนจนที่อยู่ในชนบทห่างไกลไม่สะดวกในการเดินทาง ไม่สามารถเดินทางไปลงทะเบียนตามเวลา และสถานที่ที่รัฐกำหนดได้ ผู้วิจัยเห็นว่า ถึงแม้รัฐจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากขึ้น ประชาชนบางส่วนก็ยังไม่มีโอกาสเข้าถึงนโยบายนี้ ดังนั้น จึงควรมีการเปิดรับสมัครผู้มีรายได้น้อยเข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการเพิ่มเติม แต่เปลี่ยนวิธีการในลงทะเบียนจากเดิมที่กำหนดให้ไปยื่นใบสมัครได้ที่ธนาคาร เป็นการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อให้คนจนที่ไม่มีโอกาสรับรู้ข้อมูล



ข่าวสารผ่านทางช่องทางการสื่อสารหลัก เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการเดินทางเพื่อเข้าถึงนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถเข้าถึงนโยบายดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

6. ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ควรมีการอบรมให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น โดยเฉพาะประเภทของสินค้าที่สามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐชำระแทนเงินสดได้ ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินมิให้เกิดการชำรุดหรือใช้งานไม่ได้ และควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายในชุมชน เข้ามาร่วมโครงการเป็นร้านธงฟ้าเพื่อให้มีร้านที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น

2. ควรสานต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เนื่องจากนโยบายนี้ เป็นนโยบายที่ดำเนินการเพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยเพื่อ สร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และควรขยายขอบเขตความช่วยเหลือให้กว้างขวางออกไป เช่น การเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

3. ควรศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนนั้น เพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความพร้อมของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเฉพาะนโยบายดังกล่าวมีความสัมพันธ์ในทางปฏิบัติที่เชื่อมโยงกันหลายหน่วยงาน เพื่อป้องกันความบกพร่องหรือผิดพลาดในการดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆ ที่สร้างความคลางแคลงใจต่อประชาชนประกอบกับการกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุกพื้นที่ตามบริบทที่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามในการใช้สิทธิของประชาชนรัฐควรกำหนดให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จากบัตรได้หลากหลายมากขึ้นตามแนวทางการเลือกสาธารณะ

4. ควรมีการขยายวงเงินเพื่อสร้างความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อบริการให้บริการที่สะดวกมากยิ่งขึ้นโดยเพิ่มจำนวนร้านค้าธงฟ้าประชารัฐหรือสามารถใช้บัตรในการเลือกซื้อสินค้าในท้องถิ่นได้ นอกจากนี้ภาครัฐควรกำหนดให้มีการสร้างระบบประเมินผลที่เหมาะสมโดยมีการติดตามผลการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอบถามถึงปัญหาและการแก้ไขปัญหาจากการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐรวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงนโยบายให้บรรลุต่อเป้าหมายแห่งรัฐต่อไป

5. การศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาประชาชนที่อยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานีการศึกษาครั้งต่อไป ควรเปรียบเทียบความเข้าใจของประชาชนและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนเรื่องนโยบายบัตร

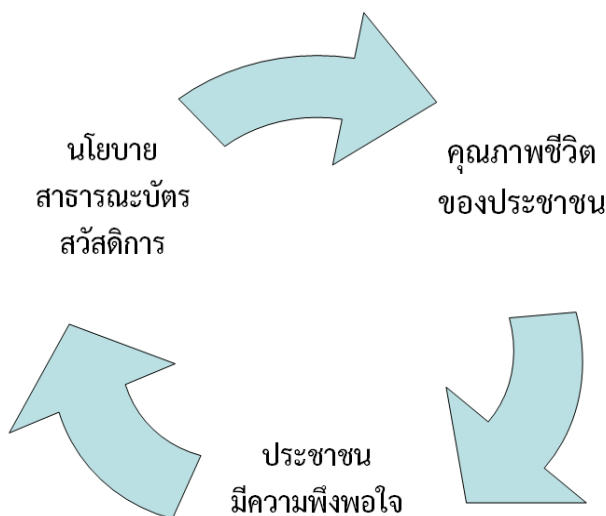


สวัสดิการแห่งรัฐกับภูมิภาคที่แตกต่างกันออกไปเพื่อเพิ่มความหลากหลายทางประชากรต่อไป

7. องค์ความรู้ที่ได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษาของจังหวัดอุบลราชธานีต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และได้สะท้อนกลับถึงนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนให้อยู่ดีกินดี พร้อมทั้งให้ภาครัฐได้กำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและเป็นแผนแม่บทต่อไป

2. ในการวิเคราะห์ทางสถิติ พบว่าประชาชนทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศ สถานภาพ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อเรื่องนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เหมือนกันหรือว่าไปทำนองเดียวกันกล่าวคือ ยังต้องการให้รัฐบาลดำเนินนโยบายสาธารณะในรูปแบบนี้ต่อไป ประชาชนพร้อมส่งเสริมและให้การสนับสนุนเห็นด้วยกับนโยบายสาธารณะนี้ เพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีความอยู่ดีกินดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมต่อไป



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ที่ได้รับ



เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา แผงดา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขาลองสามวา. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไทยคู่ฟ้า. (2561). มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน. วารสารไทยคู่ฟ้า สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 1-42.
- ธันยวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). นโยบายสาธารณะ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งทิพย์ บุตรดี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณี แยมพราย และปรีชญาณ์ นักฟ้อน. (2562). การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 8(1), 136-145.
- อิงทิศา วงศ์จินดา และจิตพนธ์ ชุมเกตุ. (2560). การศึกษาความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลสะพลี อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis, Third edition*. New York: Harper and Row Publication.

