

Satisfaction of citizens who use state welfare cards in Mueang District, Sakon Nakhon Province

Chutima Singjam¹ Kwanjira Paowana¹ Phonchita Motham¹ Supanida Araksak¹ and Jiraphat Roemsri^{2*}

¹Bachelor of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

²Advisor, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University, Thailand

*Corresponding author. E-mail: jiraphat.r@snru.ac.th

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the satisfaction of citizens who use state welfare cards in Mueang District, Sakon Nakhon Province. This study is quantitative research. The sample group included people with state welfare cards in Mueang Sakon Nakhon District, Sakon Nakhon Province, a total of 400 people, using convenience sampling. The tool used to collect data was a questionnaire and statistics used data analysis includes frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. The research results found that: Satisfaction of citizens who use welfare cards in the Mueang District area, Sakon Nakhon Province. Overall, it is at a moderate level. Most were satisfied with the operation of the state welfare card policy that was consistent with the community context, and the Paotang application for making payments via smart phones. There is appropriate convenience.

Keywords: Satisfaction, Citizens, Welfare Cards, Sakon Nakhon

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ชุตินา สิงห์แจ่ม¹ ขวัญจิรา เปาวะนา¹ พรชิตา โมทธรรม¹ สุณิดา อารักษ์ศักดิ์¹ และ จิรภัทร เริ่มศรี^{2*}

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประเทศไทย

²อาจารย์ที่ปรึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประเทศไทย

*Corresponding author. E-mail: jiraphat.r@snru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่สอดคล้อง กับบริบทของชุมชน และแอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความสะดวกเหมาะสม

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประชาชน, บัตรสวัสดิการ, สกลนคร

© 2023 JISSD: Journal of Integration Social Sciences and Development

บทนำ

ความยากจนในสังคมไทยถือเป็นปัญหาที่ทุกรัฐบาลต่างให้ความสำคัญในการแก้ไข มีการถกเถียงเรื่องความยากจน และเส้นความยากจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นช่วงที่ ADB (Asia Development Bank: ธนาคารพัฒนาเอเชีย), WB (World Bank: ธนาคารโลก) และ IMF (International Monetary Fund : กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) กำลังพูดถึง Social Safety Net หรือสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับคนด้อยโอกาสในสังคมโดยเฉพาะคนด้อยโอกาสที่กำลังประสบภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ จึงทำให้วงวิชาการหันมาสนใจเรื่องดังกล่าว กลุ่มคนจนในประเทศไทยมีหลายมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ สังคม ซึ่งกลุ่มคนด้อยโอกาสส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นภาคเกษตรกรรมซึ่งเกิดจาก ความถดถอยของภาคเกษตร รายได้ไม่พอเพียงของครัวเรือน เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกครัวเรือนไปหางานทำนอกภาคเกษตรกรรม ขณะเดียวกันการพัฒนาภาคอุตสาหกรรมและการค้าได้รับการสนับสนุนจากนโยบายพัฒนาเศรษฐกิจ จึงเป็นแรงดึงดูดให้คนออกจากภาคเกษตรกรรมมาสู่อาชีพขายแรงงานในชุมชนเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย เกือบขยะ กรรมกร รับจ้าง ซึ่งต่อมากลายเป็นปัญหาสู่สังคมเมืองเกิดความเหลื่อมล้ำในสังคม (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

การแก้ไขปัญหาความยากจน และความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นหนึ่งในนโยบายยุทธศาสตร์ชาติที่รัฐบาลภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีให้ความสำคัญ และได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรการว่าด้วยบัตรสวัสดิการถือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาความยากจน จึงจัดทำโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อยจำนวน 11.4 ล้านคนที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับทางกระทรวงการคลัง เพื่อกำหนดมาตรการที่เหมาะสม ในการพัฒนาให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตอย่างยั่งยืนในอนาคต (สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561) แนวคิดรัฐสวัสดิการผ่านรูปแบบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐคือ นวัตกรรมในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากปัญหาความยากจนของรัฐบาล ด้วยการให้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลังจากนั้นจะออกเป็นบัตรสวัสดิการเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพ ทั้งการซื้อสินค้า และการเดินทาง(สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2561)

จากสถานการณ์ดังกล่าวประกอบกับยังไม่มีการศึกษาติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมจากประชาชน ผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

เพื่อใช้เป็นแนวทางหนึ่งในการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านความพึงพอใจต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานสวัสดิการสังคมที่สร้างความพึงพอใจต่อบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 36,516 คน (สำนักงานสถิติจังหวัดสกลนคร, 2562) นำมาการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

แทนค่า

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา

e = ค่าคาดเคลื่อนของตัวอย่างไม่เกินร้อยละ .05

n = จำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้

$$n = \frac{36,516}{1 + 36,516 (0.05)^2}$$

$$n = 396$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวน 396 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงปรับและใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะของเครื่องมือ วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2.2 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.2.1 ศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และประเด็นที่จะศึกษาตามขอบเขตของเนื้อหาที่ศึกษา

2.2.2 กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2.2.3 สร้างเครื่องมือ พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในประเด็นคำถามเพื่อให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2.4 พิมพ์แบบสอบถามฉบับจริงหลังจากปรับปรุงตามขั้นตอนต่าง ๆ

2.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยทดสอบในเรื่องของความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ดังนี้

2.3.1 ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำคำถามในแบบสอบถามที่ต้องการใช้เก็บข้อมูลเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบ ความเที่ยงตรงของเนื้อหา

2.3.2 ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

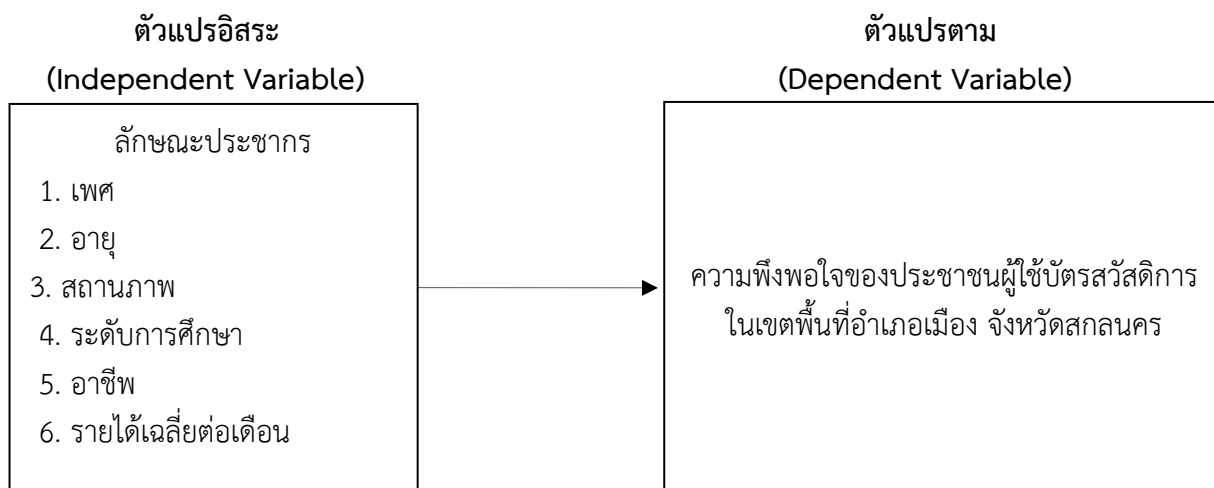
เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร จำนวน 400 คน และนำข้อมูลที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามมาประมวลผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ลักษณะประชากรของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีอายุระหว่าง 26–35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 มีอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน

คิดเป็นร้อยละ 5.3 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาคือ การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี 191 คิดเป็นร้อยละ 47.8 ระดับปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ซึ่งประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 158 คิดเป็นร้อยละ 39.5 คิดเป็น รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 นักศึกษา จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 14.5 ว่างาน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และเกษตรกร จำนวน 40 คิดเป็นร้อยละ 10.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 8,000 บาท จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือ รายได้ 5,001–8,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และรายได้ 3,001–5,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 400)

ลักษณะประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
1. ชาย	205	51.2
2. หญิง	195	48.8
อายุ		
1. อายุไม่เกิน 25 ปี	132	33.0
2. อายุ 26–35 ปี	188	47.0
3. อายุ 36–45 ปี	59	14.8
4. อายุ 45 ปีขึ้นไป	21	5.3
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	191	47.8
2. ปริญญาตรี	203	50.7
3. ปริญญาโท	6	1.5
4. ปริญญาเอก	0	0
อาชีพ		
1. เกษตรกร	40	10.0
2. ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	41	10.3
3. พนักงานบริษัทเอกชน	62	15.5
4. รับจ้างทั่วไป	158	39.5
5. นักศึกษา	58	14.5
6. ว่างาน	42	10.5
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท	34	8.5
2. รายได้ 3,001–5,000 บาท	16	4.0
3. รายได้ 5,001–8,000 บาท	60	15.0
4. รายได้มากกว่า 8,000 บาท	293	73.3

2. ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

จากการศึกษาวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่เท่ากับ 3.58 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับบริบทของชุมชน และแอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความสะดวกเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา คือ การดำเนินงานโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่งเสริมการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 กระบวนการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีความพึงพอใจโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านการเข้าถึงมีงานทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 การกำหนดสิทธิของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีความพึงพอใจโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวัสดุ และรูปแบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเหมาะสมกับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 มีความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และวงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น จากร้านธงฟ้าและร้านอื่นๆ ที่กระทรวงกำหนดให้ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร

(n = 400)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลความหมาย
1. การดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับบริบทของชุมชน	3.72	0.845	ปานกลาง
2. การกำหนดสิทธิของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม	3.56	0.845	ปานกลาง
3. วงเงินค่าซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น จากร้านธงฟ้าและร้านอื่น ๆ ที่กระทรวงกำหนดให้ มีความเหมาะสม	3.33	0.971	ปานกลาง
4. บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวัสดุและรูปแบบของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเหมาะสมกับการใช้งาน	3.55	0.789	ปานกลาง
5. แอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความสะดวกเหมาะสม	3.72	0.812	ปานกลาง
6. กระบวนการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสม	3.60	0.837	ปานกลาง
7. การดำเนินงานโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่งเสริมการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน	3.64	0.785	ปานกลาง
8. ท่านมีความพึงพอใจโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านการเข้าถึงมีงานทำ	3.59	0.820	ปานกลาง
9. ท่านมีความพึงพอใจโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ	3.55	0.802	ปานกลาง
10. ท่านมีความพึงพอใจในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ	3.51	0.794	ปานกลาง
รวม	3.58	0.830	ปานกลาง

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของชุมชน ผู้ใช้บัตรสามารถเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีพ อีกทั้งมีขั้นตอนและกระบวนการในการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังโดยสามารถใช้ชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ทำให้มีความสะดวกและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ วิษณุ ปัญญาสงค์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างจากการศึกษาของ จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่า มีความพึงพอใจต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน และแอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความสะดวกเหมาะสม ทั้งนี้โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้นเป็นเครื่องมือที่ภาครัฐใช้แก้ไขปัญหาลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และเศรษฐกิจให้กับประชาชนที่ขาดโอกาส เน้นการพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่ผู้มีรายได้น้อยใน 4 มิติ ได้แก่ การมีงานทำ การฝึกอบรมและการศึกษา การเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐานการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการจัดสรรงบประมาณโดยตรงไปสู่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเศรษฐกิจฐานรากคือประชาชนผู้มีรายได้น้อย และเกษตรกร เพื่อสร้างความยุติธรรมทางสังคมต่อประชาชน สร้างความเท่าเทียมกันทางโอกาส ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของชาวบ้านในชุมชน (พินิจสุวรรณ น้ำทรัพย์, 2564)

สรุปผลการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่เท่ากับ 3.58 โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินงานของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสอดคล้องกับบริบทของชุมชน และแอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ มีความสะดวกเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ควรให้ความสำคัญและใช้เวลากับการสื่อสารให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนได้รับรู้ในช่วงก่อนเริ่มโครงการ และประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- 1.2 ควรมีนโยบายการยืมยวงเงินหรือยกยอดเงินคงเหลือไปสมทบในเดือนถัดไปได้ และมีวิธีแนะนำใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังสำหรับชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการใช้งานที่ง่ายขึ้น
- 1.3 ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงิน และควรเชิญชวนให้ร้านค้าภายในชุมชนเข้าร่วมโครงการเป็นร้านธงฟ้าเพื่อให้มีร้านค้าที่สามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น
- 1.4 ควรมีการติดตามผลการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงนโยบายให้บรรลุต่อเป้าหมายแห่งรัฐต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษานโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านพื้นที่ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชน เพื่อให้เกิดแนวทางในการกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดในอนาคต
- 2.2 ควรศึกษาการประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อระดมความคิดเห็น เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานตามนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- จารุวิทย์ ศิริพรรณปัญญา. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในเขตจังหวัดมหาสารคาม. (รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม).
- พิมสุวรรณ น้ำทรัพย์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของชาวบ้านในชุมชน กรณีศึกษาบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ตำบลคำโตนด อำเภอประจักษ์ศิลปาคม จังหวัดปราจีนบุรี. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการจัดการสังคม, 1(2), 52-64.
- เลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). ปัญหาความเหลื่อมล้ำและความยากจนในสังคมไทย. วารสารไทยคู่ฟ้า, (เมษายน-มิถุนายน), 5-15.
- วิชญ์ ปัญญาพงศ์. (2562). การนำนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐไปปฏิบัติในเขตเทศบาลตำบลบ้านด่าน อำเภอบ้านด่าน จังหวัดบุรีรัมย์. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์).
- สมบัติ อารังธัญวงศ์. (2556). นโยบายสาธารณะ: แนวคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สำนักโฆษก สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2561). มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน. สืบค้นจาก <https://www.thaigov.go.th/ebook/contents/detail/121#book/>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). อิทธิพลของการใช้บรรทัดฐานทางสังคมเป็นเครื่องมือ เพื่อควบคุมพฤติกรรมบริโภคในบริบทของนโยบายประชานิยม. Economics and Public Policy Journal, 8(15), 53-75.
- สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต. (2561). บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. Journal of Communication Arts, 36(2), 52-65.