**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดตรังPublic Satisfaction on State Welfare Scheme in Muang District, Trang Province**

นิธิพร คงแก้ว¹\* กิติยา รามอินทร์1 จตุพร ช่วยอินทร์1 วรรณพร มาเพ็ง1 อรสา แก้วช่วย1 ธิดารัตน์ เลี่ยนเส้ง1 ศรีวิลาส เพชรไกร1  และอรอุมา สุพัฒนกุล2

Nithiporn Kongkaew1\*,Kitiya Ramin1 , Jatuporn Chuay-in1 ,Wannaporn Mapeng1 ,Orasa Kaewchuay1, Thidarat Lianseng1, Srivilat Patkrai1 and Onuma Suphattanakul2

**บทคัดย่อ**

บทวามวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในด้านบริการเครื่องรูดบัตร EDC ด้านจำนวนร้านธงฟ้าประชารัฐ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านจำนวนเงินที่ได้รับ และด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการ และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เครื่องมือในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัด ตรัง จำนวน 393 ชุด โดยเทคนิคที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างคือ การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้คือสถิตเชิงพรรณาได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเพื่อทดสอบสมมุติฐานได้แก่ Independent sample t-test และ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อยู่ในระดับมากในด้านจำนวนร้านธงฟ้าประชารัฐ ด้านระยะเวลาในการให้บริการและด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการ ส่วนความพอใจด้านบริการเครื่องรูดบัตร EDC และด้านจำนวนเงินที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การให้บริการ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ นโยบายประชารัฐ

**Abstract**

This study aims to evaluate public satisfaction on State Welfare Scheme which consists of five aspects as: 1) EDC Terminals; 2) Amount of Pracharath Shop; 3) Service Timeline; 4) Amount of Money; and 5) Knowledge of Project. This study uses the case of Muang District, Trang Province. In addition, this study also compares the differences in public satisfaction on State Welfare Scheme between gender, age, education and occupation of the respondents. This study employs quantitative method by using questionnaires. The target population consisted of people who use welfare card in Trang District, Trang Province. The sampling technique is based on purposive sampling. Descriptive statistics, for example, percentage, mean, and standard deviation were used to analyze the data. Independent sample t-test and One-Way ANOVA were used to test the hypotheses. The results show that public satisfaction on State Welfare Scheme occurred at a high level in Amount of Pracharath Shop, Service Timeline, and Knowledge of Project, while EDC Terminals and Amount of Money were at a moderate level. This study revealed that there were significant differences in public satisfaction on State Welfare Scheme between gender, age, education and occupation of the respondents at the 0.05 level of significance.

**Keywords:** Public Satisfaction, Public Service, State Welfare Scheme, Pracharath Policy

### ¹นักศึกษา สาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 92000

Bachelor Student Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

2อ.ดร., สาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 92000

Lecturer, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus

Corresponding author: Tel.: 0836457539 E-mail address: nithiporn393@gmail.com

**บทนำ**

โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีจุดเริ่มต้นจากรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นผู้ริเริ่มนโยบายเพื่อให้คนจนได้รับสวัสดิการสำหรับใช้เพื่อแบ่งเบาภาระในสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือคนไทยในกลุ่มที่ด้อยโอกาสทางสังคมทุกกลุ่มได้รับความช่วยเหลืออย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นส่วนหนึ่งของโครงการบูรณาการฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมภายใต้โครงการ e-Payment ภาครัฐ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการจัดสวัสดิการสังคมและการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐโดยผู้ลงทะเบียนมีคุณสมบัติ ดังนี้ มีสัญชาติไทย และมีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (โดยต้องเกิดก่อนวันที่ 16 พฤษภาคม 2542) ว่างงานหรือมีรายได้ที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2559 ทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท หรือไม่มีทรัพย์สินทางการเงิน ได้แก่ เงินฝากธนาคาร สลากออมสิน สลาก ธ.ก.ส. พันธบัตรรัฐบาล และตราสารหนี้ หรือถ้ามีทรัพย์สินทางการเงินดังกล่าว จะต้องมีจำนวนรวมทั้งสิ้นไม่เกิน 100,000 บาท ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์ตามกฎหมาย หรือถ้าเป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ดังกล่าว จะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด ปัญหาที่พบเมื่อนำนโยบายมาปฏิบัติ คือ เครื่องรูดบัตรที่ยังไม่ครอบคลุมหลายจังหวัด แม้จะมีรถธงฟ้าประชารัฐเคลื่อนที่ รองรับประชาชนรายได้น้อยในพื้นที่ห่างไกล ร้านธงฟ้าประชารัฐ ฉวยโอกาส มีการเบิกเงินสดจากวงเงินที่ได้รับในบัตรโดยไม่ได้ซื้อสินค้า ร้านธงฟ้าประชารัฐ บางรายที่ยังไม่มีเครื่องรูดบัตร แอบนำสินค้าให้ผู้ถือบัตรล่วงหน้าก่อน โดยยึดบัตรเอาไว้ เพื่อรอให้ธนาคารกรุงไทยติดตั้งให้เสร็จ จึงนำมารูดในภายหลังนั้น

สำหรับจังหวัดตรัง โดยเฉพาะพื้นที่อำเภอเมือง มีจำนวนผู้ลงทะเบียนในโครงการนี้ จำนวน 20,251 คน ปัญหาในการดำเนินนโยบายประชารัฐที่เกี่ยวกับการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการก็ประสบปัญหาต่างๆ ของการใช้นโยบายนี้เช่นเดียวกัน โดยส่วนใหญ่จะพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในร้านค้าที่ร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ มีจำนวนน้อยเกินไป การให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง มีจำนวนไม่เพียงพอ ปัญหาในเรื่องของจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนซึ่งอาจไม่เพียงพอกับบางรายปัญหาในการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับนโยบายประชารัฐให้แก่ประชาชนไม่เพียงพอ

 จากปัญหาดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง เพื่อเป็นการประเมินเบื้องต้นของโยบายดังกล่าว ซึ่งเป็นนโยบายใหม่และเป็นนโยบายจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำของประชาชนในสังคม ช่วยลดค่าครองชีพของประชาชน จึงเกิดเป็นความสนใจและต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

**ปัญหาการทำวิจัย**

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในในแต่ละด้าน ได้แก่ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับใด

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของประชาชนผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกันหรือไม่

**วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในแต่ละด้าน ได้แก่ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐ ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับใด

 2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ.ตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ

**ประโยชน์จากการวิจัย**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ. ตรัง

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ. ตรัง

3. เป็นการประเมินประสิทธิผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการตามโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่ อ.เมือง จ.ตรัง และพื้นที่อื่นๆ ต่อไป

**กรอบการวิจัย**

**ตัวแปรต้น** **ตัวแปรตาม**

**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง**

1. ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDCในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

2. ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

4. ด้านจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน

5. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

**ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. เพศ

2. อายุ

3. ระดับการศึกษา

4. อาชีพ

**สมมติฐาน**

* สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับมาก
* สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน
* สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน
* สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน
* สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง แตกต่างกัน

**ทบทวนวรรณกรรม**

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในการศึกษาวิจัยการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

**1.ทฤษฎีและความหมายของนโยบายสาธารณะ**

**ความหมายของนโยบาย**

 เดวิด อีสตัน (David Easton,1953 : 129 )ให้ความหมายของนโยบายว่า หมายถึงการตัดสินอย่างสัมฤทธิ์ผลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆที่สังคมจะเข้ากระทำการยินยอมอนุญาต หรือที่จะห้ามมิให้กระทำ ซึ่งสังคมย่อมจะแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น คำแถลงการณ์ กฎ ข้อบังคับต่างๆ คำตัดสินพิพากษา ที่สำคัญ คือ จะต้องประกาศให้ทราบรายละเอียดอย่างชัดเจนในเรื่องนั้นๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามในอนาคต

จากความหมายข้างต้น นโยบาย หมายถึง แผนการ หรือโครงการ ที่มีเป้าหมายชัดเจน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลง ซึ่งนโยบาย อาจมีทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร และนโยบายนั้นจะแบ่งได้ทั้งนโยบายของรัฐและนโยบายทั่วไป ซึ่งเป็นสิ่งที่เลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ

**2. ทฤษฎีและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจ**

**ความหมายของความพึงพอใจ**

ความพึงพอใจ หรือความความพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่างเช่นGood (1973 อ้างใน อ้อยทิพย์ กองสมบัติ, 2538 : 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือสภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความพึงพอใจสิ่งต่างๆ หรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ

จากความหมายความพึ่งพอใจที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ก็จะแสดงออกมาซึ่งความรู้สึกว่ามีความพึ่งพอใจสังเกตได้จากหน้า แววตาและรอยยิ้ม แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลนั้นยังไม่ได้การตอบสนองที่เพียงพอแก่ความต้องการก็จะแสดงออกซึ่งความไม่พอใจ

**3. โครงการบัตรสวัสดิ์การแห่งรัฐ**

เป็นการให้ความช่วยเหลือแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง โดยผู้มีสิทธินำบัตร

สวัสดิการแห่งรัฐไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ และยืนยันตัวตนทุกครั้งในการใช้สิทธิ ซึ่งจะทำให้ภาครัฐมีข้อมูลในการติดตามประเมินผลการให้สวัสดิการในแต่ละประเภท และนำมาปรับปรุงการให้สวัสดิการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถกำกับติดตามค่าใช้จ่ายสวัสดิการต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ

**4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

กมลา เหลืองใย และ จักริญ พูลสวัสดิ์ (2555, 64-65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่า

อากาศยานตรัง ผลจากการวิจัยพบว่า พื้นที่ภายในบริเวณท่าอากาศยานที่มีต่อจำนวนผู้ใช้บริการและการจัดตกแต่งสถานที่ภายในให้มีความสะอาดและสวยงาม รวมทั้งจุดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และป้ายแสดงจุดต่างๆภายในท่าอากาศยานตัง ซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อุทัย หิรัญโต (2523) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข จากการวิจัยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความมั่นใจในการใช้บริการท่าอากาศยานเนื่องจากมีความสะดวกและปลอดภัย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ อับราฮัม มาสโลว์ “ความต้องการความปลอดภัย” (Safety needs) มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง ภายในท่าอากาศยานมีที่นั่งพักผ่อนสำหรับรองรับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการในบางช่วงเวลา ห้องสุขาและระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ให้บริการภายในท่าอากาศยาน ยังคงมีการให้บริการที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับเห็นปานกลาง

ประยูร เทพพิทักษ์ศักดิ์ (2557,201) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษา วิทยาลัย

สงฆ์นครพนม มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครพนม ผลการศึกษาพบว่า

1) ความพึงพอใจต่อการศึกษาในภาพรวมและความพึงพอใจ รายด้านทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่านิสิตที่มีเพศและสถานะภาพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน นิสิต

ในสาขาวิชามีความพึงพอใจแตกต่างกันใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการทางวิชาการ ด้านคณาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05 นิสิตในระดับชั้นต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันด้านการบริการทางวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

**วิธีดำเนินการวิจัย**

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในอำเภอเมือง จังหวัดตรัง ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยเป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ระยะเวลาในการวิจัย เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

**ประชากรของการวิจัย** **และการสุ่มตัวอย่าง**

ประชากรของการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้ที่ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในอำเภอเมือง จังหวัด ตรัง จำนวน 20,251 คน (ที่มา: NNT สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์)

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจากการคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane,1967) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 393 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ที่ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวคิดในการวิจัย โดยคำแนะนำและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามความพึงพอใจจากอาจารย์ที่ปรึกษา แบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

 ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของประชากรในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-4 ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDCในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวนทั้งหมด 6ข้อ ได้แก่ (1) ข้อ 1.1-1.6

2. ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ (2) ข้อ 2.1-2.8

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวนทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ (3) ข้อ 3.1-3.5

4. ด้านจำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ไดแก่ (4) ข้อ 4.1-4.4

5. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ (5) ข้อ 5.1-5.8

 โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 5 ด้าน 31 ข้อ แต่ละข้อมีข้อเลือกตอบ และใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5ระดับ ตามวิธีของ ลิเร็นสิส เอ. ลิเคิร์ท (RensisA.Likeri, 1961). เป็นระดับการประเมินดังนี้

(5) มากที่สุด หมายถึง ความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมมากที่สุด

(4) มาก หมายถึง ความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมมาก

(3) ปานกลาง หมายถึง ความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมปานกลาง

(2) น้อย หมายถึง ความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมน้อย

(1) น้อยที่สุด หมายถึง ความคิดเห็นของท่านที่เหมาะสมน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาความหมายและแปลผลตามระดับคะแนนดังนี้ (รัตนา ศิริพานิช, 2533, น.19). มีรายละเอียดดังนี้

 ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49หมายถึง เห็นด้วยน้อย

 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ในส่วนที่กำหนดในด้านสุดท้ายของแบบสอบถาม

**สถิติที่ใช้ในการวิจัย**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำเป็นต้องใช้สถิติต่างๆ เข้ามาดำเนินการ เพื่อให้สามารถทราบผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติประเภทต่างๆ ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลผลเชิงบรรยาย

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ.ตรัง โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการแปลผลเชิงบรรยาย

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ.ตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ รายได้ และอาชีพ ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติที่เกี่ยวข้อง คือ T- test และ F – test

**การพัฒนาและทดสอบเครื่องมือ**

จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30ชุด เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น ( Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach’s alpha การวิจัยครั้งนี้ พบว่า Cronbach’s alpha อยู่ระหว่าง 0.6-0.8 ดังนั้นแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1แสดงค่า Cronbach’s alpha**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ตัวแปร** | **จำนวนคำถาม** | **Cronbach’s alpha** |
| การใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDCในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | 6 | 0.711 |
| จำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง | 8 | 0.844 |
| ระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | 5 | 0.611 |
| จำนวนยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน | 4 | 0.641 |
| การให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง |  8 |  0.865 |

**วิธีการรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. การรวบรวมข้อมูลเอกสารโดยเป็นการศึกษาข้อมูลจากหนังสือเอกสารตำราทางวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สอดคล้องกับงานวิจัย

2. การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็น โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 ฉบับจากนั้นรวบรวมส่งคืนภายในระยะเวลาที่กำหนด

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นำไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมSPSS สำหรับคำนวณค่าทางสถิติต่างๆ โดยใช้การดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

 1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาลงรหัสในแบบลงรหัส (Coding Form)

 2. บันทึกแฟ้มข้อมูลและคำสั่งที่จะใช้ในการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

 3. ตรวจสอบความถูกต้องเบื้องต้น ประมวลผลข้อมูลและนำผลการประมวลจากคอมพิวเตอร์มาวิเคราะห์ เรียบเรียง และเสนอเป็นผลงานวิจัย

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง พบว่า ลักษณะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 69 ส่วนใหญ่มีอายุ 18-30ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 80.7 และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6

**การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง**

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง อยู่ในระดับทั้งมากได้แก่ ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังด้านระยะเวลาในการให้บริหารกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDCในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน จึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 ดังแสดงในแผนภาพ ที่ 1



**แผนภาพที่ 1 แผนภูมิความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดตรัง**

**การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ**

ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดยภาพรวมแตกต่าง ดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานที่ 2 ดังแสดงในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามเพศ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** | เพศ | N | $$\overbar{x}$$ | SD | T | P |
| 1.ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | ชายหญิง | 122271 | 3.583.27 | 0.640.74 | 4.026 | 0.000\* |
| 2. ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่  | ชายหญิง | 122271 | 3.583.58 | 0.610.65 | 0.12 | 0.185 |
| 3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  | ชายหญิง | 122271 | 3.573.66 | 0.660.66 | -1.312 | 0.739 |
| 4. ด้านจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน | ชายหญิง | 122271 | 3.413.29 | 0.720.77 | 1.584 | 0.550 |
| 5. ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  | ชายหญิง | 122271 | 3.693.63 | 0.810.72 | 0.449 | 0.005\* |
| ภาพรวม | ชายหญิง | 122271 | 3.573.48 | 0.490.55 | 1.496 | 0.045\* |

\*p<0.05

**การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา**

ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** | ระดับการศึกษา | N | $$\overbar{x}$$ | SD | T | P |
| ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.393.26 | 0.730.72 | 1.413 | 0.158 |
| ด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่  | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.613.44 | 0.640.62 | 2.159 | 0.031\* |
| ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.663.55 | 0.670.63 | 1.196 | 0.232 |
| ด้านจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือน | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.353.26 | 0.770.72 | 0.921 | 0.358 |
| ด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.733.33 | 0.720.76 | 4.222 | 0.000\* |
| **ภาพรวม** | ต่ำกว่าปริญญาตรีปริญญาตรี | 31776 | 3.553.37 | 0.540.51 | 2.625 | 0.009\* |

\*p<0.05

**การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ**

ผลการศึกษาพบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** | แหล่งความแปรปรวน | SS | Df | MS | F | P |
| ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ **ภาพรวม** | ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวม | 6.993199.791206.7841.886158.063159.9490.407170.951171.3581.539222.118223.6562.423214.628217.0521.543110.343111.886 | 338939233893923389392338939233893923389392 | 2.3310.5140.6290.4060.1360.4390.5130.5710.8080.5520.5140.284 | 4.5391.5470.3090.8981.4641.813 | 0.004\*0.2020.8190.4420.2240.004\* |

 \*p<0.05

ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์มาเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบว่ารายคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดยภาพรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 18-30 ปี กับประชานที่มีอายุ 44-56 ปี ประชาชนที่มีอายุ 18-30 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 57 ปีขึ้นไป ประชาชนที่มีอายุ 31-43 ปี กับประชาชนที่มี 44-56 ปี ประชาชนที่มีอายุ 31-43ปี กับประชาชนที่มีอายุ 57 ปีขึ้นไป และประชาชนที่มีอายุ 44-56 ปีกับประชาชนที่มีอายุ ประชาชนที่มีอายุ 57 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ**

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดตรังจำแนกตามอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังโดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ** | **แหล่งความแปรปรวน** | **SS** | **df** | **MS** | **F** | **P** |
| ด้านการใช้บริการเครื่องรูดบัตร EDC ในแต่ละร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านจำนวนการให้บริการร้านธงฟ้าประชารัฐในพื้นที่ด้านระยะเวลาในการให้บริการกับประชาชนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านจำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ **ภาพรวม** | ระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวมระหว่างกลุ่มภายในกลุ่มรวม | 2.001204.784206.7842.367157.583159.9496.352165.006171.3586.230217.426223.6568.603208.448217.0523.994107.892111.886 | 438839243883924388392438839243883924388392 | 0.5000.5280.5920.4061.5880.4251.5580.5602.1510.5370.9990.278 | 0.9481.4573.7342.7794.0033.591 | 0.4360.2150.005\*0.027\*0.003\*0.007\* |

\*p<0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา กับ ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกับอาชีพรับจ้างทั่วไป และประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีระดับมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**อภิปรายผลการวิจัย**

การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง จะเป็นการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในด้านต่างๆ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ อยู่ในระดับมาก ในด้านจำนวนร้านธงฟ้าประชารัฐ ด้านระยะเวลาในการให้บริการและด้านการให้ความรู้เกี่ยวกับโครงการ ส่วนความพอใจด้านบริการเครื่องรูดบัตร EDC และด้านจำนวนเงินที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยจึงกล่าวได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก นั่นคือประชาชนมีความพึงพอใจต่อนโนบาย และมีความรู้ รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ซึ่งทำให้แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัวได้ดี ส่วนระดับความพอใจด้านบริการเครื่องรูดบัตร EDC และด้านจำนวนเงินที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลางนั่นคือเครื่องเครื่องรูดบัตร EDC และจำนวนเงินที่ได้รับจากโครงการ อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญ (2559,131-132) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

**วัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อ.เมือง จ.ตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่ อำเภอ เมือง จังหวัด ตรัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย แสดงว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ อาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อความคิดเห็นเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรัง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปุณยภาพัชร อาจหาญ(2554) ได้ทําการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สาขาจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบระดับความพึ่งพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันบุรีพบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีเพศอายุระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึ่งพอใจต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน) สาขาจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสําคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติของผู้วิจัย**

1. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องรูดบัตรEDCให้มากขึ้น เพิ่มจำนวนของเครื่องรูดบัตรEDC เพื่อตอบสนองต่อจำนวนของประชาชนที่มาเข้ารับบริการ

2. ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงเกี่ยวกับโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

3. ร้านธงฟ้าประชารัฐที่เข้าร่วมโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในแต่ละร้านมีการจำหน่ายสินค้าชนิดเดียวกันแต่มีราคาที่แตกต่างกันควรมีมาตรการที่เข้มงวดเกี่ยวกับเรื่องการตั้งราคาของสินค้า

4. ยอดเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนไม่สามารถที่จะทบเงินไปเดือนถัดไปได้หากใช้จ่ายไม่หมดจึงอยากให้มีการปรับปรุงยอดเงินที่มีอยู่ในบัตรสามารถทบเงินเก็บไว้ใช้เป็นยอดสะสมในเดือนถัดไปได้

5. ควรให้ร้านค้าเข้าร่วมเป็นร้านธงฟ้าประชารัฐให้มีจำนวนร้านมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อทำให้ประชาชนสะดวกในการเดินทางมาใช้จ่าย

6. โครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐควรที่จะมีการดำเนินต่อไปในทุกๆรัฐบาล

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้ที่ใช้บัตรสวัสดิการ ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตรังหากผู้ใดที่สนใจจะทำการศึกษาต่ออาจจะศึกษาต่อจากพื้นที่อื่น เช่นในอำเภออื่น หรือจังหวัดอื่นๆในประเทศไทย

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับนโยบายประชารัฐซึ่งมีอยู่หลายโครงการ ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้เลือกทำโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐซึ่งเป็นโครงการใหม่ แต่นโยบายประชารัฐยังมีโครงการอื่นที่น่าสนใจอีกหลายโครงการ เช่น มาตรการลดหย่อนภาษี 15,000 บาท สำหรับการซื้อสินค้าและบริการ มาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ในระดับต่ำ โครงการบ้านประชารัฐ เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบความแตกต่างของนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในแบบเก่าที่ได้รับเงินมาในรูปแบบของเงินสด กับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในรูปแบบใหม่ที่มีการโอนยอดเงินมายังบัตรละไม่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงโครงการอีกต่อไป

4. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพหรือสัมภาษณ์แบบเจาะลึกควบคู่กัน เพราะจะเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทุกมิติ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐและประชาชน

5. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

**เอกสารอ้างอิง**

[1]กมลา เหลืองใย และ จักริญ พูลสวัสดิ์,(2555,64-65), **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อท่าอากาศยานตรัง.**

ชนะดา วีระพันธ์,(2555,65-66),**ประชาชนต่อการให้บริการของ อบต.บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี.**

[2]ประยูร เทพพิทักษ์ศักดิ์,(2557,201),**ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการจัดการศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครพนม มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครพนม.**

[3]มาลัย โห้ประเสริฐ,(2557,80-82),**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการขยะมูลฝอย ของเทศบาล ตำบลทับมา อำเภอเมืองจังหวัดระยอง.**

[4]ภูมิศักดิ์ ทองใหม่ คลังจังหวัดตรัง,(2557),**สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์,จำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดตรัง.**

[5]รัตนา ศิริพานิช. (2533). หลักการสร้างแบบสอบวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์ การพิมพ์.

[6]วลาทิพย์ ไชโยและ ศิริขวัญ สุระชาติ,(2553,67),**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการรถไฟและสถานีรถไฟตรัง**

[7]วรุณี เชาวน์สุขุม และ ดวงตา สราญ,(2559,131-132),**เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.**

[8]อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). **ความพึงพอใจของลูก ค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย. จํากัด (มหาชน) สาขาเลิงนกทาและสาขามุกดาหาร.**

[8] NNTสำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์เว็บไซต์

http://thainews.prd.go.th/website\_th/archive/news\_detail/TNSOC6011020010031/2/259090

 [9]Likert, R. A. (1961). **New Patterns of Management**. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.