



## ประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต Efficiency of the Service on State Welfare Card Project to the Citizens of Phuket Province

วัชรพงษ์ เกี้ยววงศ์<sup>1</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อทราบข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพของประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) กับประชาชนจังหวัดภูเก็ตที่ได้รับสิทธิ์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 271 ตัวอย่าง ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้การวิเคราะห์ โดยจำแนกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ตมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อวิเคราะห์ช่องว่างของประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใน 3 ลำดับแรก พบว่า รัฐได้มีการแจ้งลำดับการออกบัตรก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ประกอบกับรัฐได้ออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ผู้มีรายได้น้อยโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน อีกทั้งรัฐได้แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในการบริการอย่างเท่าเทียม รวมถึงเจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการมาตรฐานเดียวกันอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ขณะที่ด้านการให้บริการอย่างพอเพียงมีระดับประสิทธิภาพการให้บริการน้อยที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งร้านค้า ผู้ให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และไม่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการสำหรับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น โดยต้องการให้โครงการคงอยู่ตลอดไป และควรสนับสนุนให้ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ หน่วยงานภาครัฐโดยกระทรวงการคลังและภาคเอกชนโดยร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐในแต่ละจังหวัดหรือในแต่ละพื้นที่ควรมีการประสานงานการให้บริการในรูปแบบบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วน โดยการพัฒนาการให้บริการเป็นนวัตกรรมบริการ เป็นการนำนวัตกรรมพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ เพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยเน้นการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ส่วนประโยชน์ของนวัตกรรมบริการร้านค้าหรือผู้ประกอบการในเชิงธุรกิจ คือ ช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อนำไปสู่การสร้างอาชีพและความพึงพอใจให้กับลูกค้า

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพ การให้บริการ สวัสดิการแห่งรัฐ ภูเก็ต



## ABSTRACT

Purposes of the research on “Efficiency of the Service on State Welfare Card Project to the Citizens of Phuket Province” were ; 1) to study of the efficiency of the service of the Welfare Card Project (hereinafter referred to as the “project”) towards the citizens of Phuket, and 2) to derive the suggestion(s) for the improvement of the project. Survey Research was selected as the methodology of this research and the quantitative data from questionnaires delivered to 271 eligible citizens of the project was analyzed together with the statistical methodology of percentage, mean, and standard deviation.

Result of this research revealed that the highest level of service efficiency of the project was at the aspect of service equality. According to the gap analysis, the first 3 key gaps of the project were; the government’s fairness in information distribution regarding the order of card issuing procedure, the application of single standard and regulation for the card issuing to the less income citizens and the equality in the government’s information distribution regarding the citizens’ right in the service, and the equality of service distribution by the participating stores and shops to citizens. However, the lowest level of service efficiency of the project was at the aspect of sufficiency of service in terms of the quantity of participating stores and shops which was lower than the citizens’ requirement. Moreover, location of the participating stores and shops was considered inconvenient to the citizens who reside in the remote area. Suggestions and comments were ; to increase the value of the card which would be more benefited to the less income citizens, to maintain the project which was expected to become the permanent one , and to support more community’s groceries to be participating stores in the status of “Thong Faah” (Blue Flag) shops which would be benefited to the project since the citizens could afford the reasonable price consumer goods at those groceries. Suggestions from this research were ; to enhance the cooperation between the related government agencies and private sectors such as Ministry of Finance and the Blue Flag Shops in the provinces, and to enhance the service innovations in terms of the convenience and quickness which would response the citizens’ requirements. Moreover, the mentioned innovations would be benefited to the entrepreneurs since the creation of variety of services would finally response the consumers’ satisfaction.

**Keywords :** Efficiency Services State welfare Phuket

## บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินของแต่ละประเทศต่างให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเป็นธรรม เช่น นโยบายด้านการศึกษา นโยบายด้านความมั่นคง นโยบายด้านการต่างประเทศ นโยบายด้านสังคม นโยบายด้านเศรษฐกิจ เป็นต้น จากนโยบายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่านโยบายด้านเศรษฐกิจถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำคัญที่รัฐจะต้องกำหนดให้เหมาะสมกับสภาพความเป็นอยู่ของแต่ละประเทศ ภูมิภาค และแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุข และแก้ไขปัญหาความยากจน มีให้รวยกระจุก จนกระจาย

ที่ผ่านมารัฐบาลไทยทุกยุคทุกสมัยต่างให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาความยากจน และลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยได้มีการกำหนดนโยบายสาธารณะ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือคนจนหรือผู้มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานที่จำเป็น อันจะเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น อาทิ โครงการบัตรประชาชน



สุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ปรากฏว่าโครงการดังกล่าวได้รับการตอบรับและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีรายได้น้อย

ในปี พ.ศ. 2560 ในสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นนายกรัฐมนตรีได้มีนโยบายแก้ไขปัญหาความยากจนให้กับประชาชนได้เข้าถึงการให้สวัสดิการจากรัฐ จึงได้มีการจัดทำโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บัตรคนจน) ขึ้นโดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง โดยโครงการดังกล่าวได้มีแนวทางในการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ผ่านเกณฑ์และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่รัฐบาลกำหนด ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2560 และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2561 ซึ่งบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ถือเป็นรัฐสวัสดิการโดยเป็นการให้วงเงินในบัตรดังกล่าวเพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานหรือร้านค้าที่กำหนด เมื่อชำระค่าสินค้าและบริการแล้ววงเงินจะลดลงตามยอดที่ใช้จ่าย และถึงรอบวันที่ 1 ของทุกเดือน วงเงินจะถูกปรับเป็นค่าเริ่มต้นของวงเงินแต่ละสวัสดิการเสมอ ซึ่งวงเงินคงเหลือของเดือนที่ผ่านมาจะไม่สะสมในเดือนถัดไป และนอกจากนี้ไม่สามารถถอนวงเงินสวัสดิการจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นเงินสดได้ และที่สำคัญยิ่งรัฐบาลปัจจุบันภายใต้การบริหารของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา สมัยที่ 2 ได้มีแนวคิดที่สานต่อนโยบายด้านเศรษฐกิจเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติมภายใต้โครงการไทยนิยม ยั่งยืน ในกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยติดเตียง หรือผู้ที่ไม่สามารถเดินทางมาลงทะเบียนได้ในปี พ.ศ. 2560

จังหวัดภูเก็ตได้กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายให้เป็นเมืองท่องเที่ยวนานาชาติ มุ่งสู่จังหวัดที่พัฒนาแล้วโดยมุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี ดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์และวัฒนธรรม และพัฒนาอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตามจังหวัดภูเก็ตยังต้องเผชิญกับความท้าทายจากปัจจัยภายนอก ทั้งยังประสบปัญหาภายในด้านต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการขยายตัวของการท่องเที่ยวอย่างไร้ทิศทาง และเผชิญการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกับนานาประเทศ ทำให้มีความจำเป็นต้องเร่งหามาตรการในการแก้ไขและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ โดยให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปรับกระบวนการคิด การวางแผน และปฏิบัติงานให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ตปี 2561 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและธุรกิจ เมืองน่าอยู่ ที่สำคัญการพัฒนาเกาะภูเก็ตให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลและธุรกิจ และเป็นเมืองที่น่าอยู่นั้นจะเป็นการใช้ศักยภาพของเกาะภูเก็ตที่มีอยู่ทั้งจากทรัพยากรธรรมชาติประวัติศาสตร์และ วัฒนธรรมให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในจังหวัดภูเก็ตอย่างยั่งยืน ทั้งในด้านคุณภาพชีวิต สังคม การเมือง และเศรษฐกิจ รวมถึงการกระจายผลประโยชน์จากการพัฒนา โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต จะต้องมีการบูรณาการทั้งในระดับเป้าประสงค์และระดับกลยุทธ์เพื่อมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนจังหวัดภูเก็ตให้อยู่ดีและมีสุขได้นั้น จึงควรมุ่งเน้นที่การเพิ่มศักยภาพด้านด้านเศรษฐกิจ เหตุเนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีค่าครองชีพที่สูงในระดับต้น ๆ ของประเทศ บางครั้งทำให้การซื้อสินค้าและบริการขอประชาชนยังขาดสภาพคล่องรายได้ลดลง แต่ค่าใช้จ่ายสูงขึ้นตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ประชาชนจังหวัดภูเก็ตจำนวนหนึ่งมีแหล่งที่มาของรายได้จากภาครัฐเพื่อใช้จ่ายใช้สอยซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ จากโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

จากการดำเนินโครงการดังกล่าวมีการให้บริการประชาชนที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนจังหวัดภูเก็ตจำนวน 32,907 คน (ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ณ วันที่ 6 ธันวาคม 2561) เพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานหรือร้านค้าที่กำหนด โดยในจังหวัดภูเก็ตมีร้านที่ให้บริการบัตรดังกล่าว เช่น บริษัท ซูเปอร์ชิป จำกัด ห้างค้าปลีกทั้ง บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เทสโก้โลตัส จุดรับชำระเงินตามร้านธงฟ้าประชารัฐ และร้านอื่น ๆ ที่กระทรวงพาณิชย์กำหนด จุดชำระเงินตามร้านค้ากึ่งที่กระทรวงพลังงานกำหนด จุดจำหน่ายบัตรโดยสารรถ บขส. เป็นต้น ที่ผ่านมาการให้บริการตามโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ประชาชนจังหวัดภูเก็ตยังขาดความรู้ และความเข้าใจในการใช้บัตร ซึ่งส่งผลทำให้ยังขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ และร้านค้าที่รับบริการชำระเงินผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ด้วยความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านต่าง ๆ อันได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง



การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ทั้งนี้เพื่อได้สารสนเทศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพในโครงการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 อำเภอ รวมทั้งสิ้น 32,907 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจากร้านค้า หรือ แหล่งให้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทั้ง 3 อำเภอ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 271 คน คือ อำเภอถลาง 83 คน อำเภอเมืองภูเก็ต 155 คน และอำเภอ กระทุ้ง 33 คน โดยสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

#### 2. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ระดับประสิทธิภาพการให้บริการของบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่มีต่อประชาชน จังหวัดภูเก็ต โดยใช้ประเด็นการสำรวจความคิดเห็นแนวคิดการให้บริการของ Millet ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

#### 3. ขอบเขตพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ทำการสำรวจ คือ จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอ ถลาง และอำเภอกระทุ้ง

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มี ต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ตโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส สถานภาพความเป็นอยู่ สถานภาพในครอบครัว รายได้ต่อเดือน อาชีพ/การทำงาน ที่อยู่อาศัย และทรัพย์สินที่ตนเองเป็นเจ้าของ ลักษณะ ของคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต โดยผู้วิจัยได้กำหนดระดับของคำตอบแต่ละข้อออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มี ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 25 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจังหวัดภูเก็ต จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองภูเก็ต อำเภอเมือง และอำเภอกระทุ้ง



- 2) ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามได้จำนวน 271 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
- 3) นำแบบสอบถามดังกล่าวมาทำการแจกแจงนับและวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อตอบตามโจทย์ในการวิจัย
- 4) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้วิจัยนำมาประมวลและสังเคราะห์เนื้อหา

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์หาค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อตอบตามโจทย์ในการวิจัย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้วิจัยนำมาประมวลและสังเคราะห์เนื้อหา โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ค่าร้อยละ ใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

ค่าเฉลี่ย ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ X แทนข้อมูล

$\bar{x}$  แทนค่าเฉลี่ย

N แทนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$\Sigma$  แทนผลรวม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร S.D} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\Sigma X$  แทน ผลรวมของข้อมูล

$(\Sigma X)^2$  แทน ผลรวมของข้อมูลแต่ละคนยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

### ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนจังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 271 ชุด และจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของงานวิจัย



**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	103	38.00
หญิง	168	62.00
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 และเพศชายจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-29 ปี	37	13.70
30-39 ปี	44	16.20
40-49 ปี	67	24.70
50 ปีขึ้นไป	123	45.40
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.40 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.70 และอยู่ในช่วงอายุ 18-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.70

**ตารางที่ 4.3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	245	90.40
ปริญญาตรี	4	8.90
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.70
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.90 และสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.70

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	58	21.40
สมรส	151	55.70
หย่าร้าง	18	6.60
แยกกันอยู่	12	4.40
หม้าย	32	11.80
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุดจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และสถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุดจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40



**ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพความเป็นอยู่**

สถานภาพความเป็นอยู่	จำนวน	ร้อยละ
มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง	120	44.30
อาศัยกับครอบครัวหรือผู้อื่นโดยไม่มีค่าใช้จ่าย	50	18.50
เช่าบ้าน/ที่อยู่อาศัย	95	35.10
ไม่มีบ้านที่อยู่อาศัย	6	2.20
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมา คือ เช่าบ้าน/ที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 35.10 และไม่มีบ้านที่อยู่อาศัยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.20

**ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในครอบครัว**

สถานภาพในครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
เป็นหัวหน้าครอบครัว	93	34.30
เป็นสมาชิกครอบครัว	178	65.70
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสมาชิกครอบครัว จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 และเป็นหัวหน้าครอบครัว จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3

**ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	70	25.80
1-10000	160	59.00
10001-20000	39	14.40
20001-30000	2	0.70
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 1-10000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมา คือ ไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 25.80 และ 20001-30000 น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.70

**ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ/การทำงาน**

อาชีพ/การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ว่างงาน	81	29.90
เจ้าของธุรกิจ	44	16.20
รับจ้างทั่วไป	103	38.00
ลูกจ้างทำงานในบ้าน	7	2.60
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	3	1.10
อื่น ๆ	33	12.20
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ ว่างาน คิดเป็นร้อยละ 29.90 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.10

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอกลาง	83	30.60
อำเภอเมืองภูเก็ต	155	60.20
อำเภอกะทู้	33	9.20
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอาศัยอยู่ในอำเภอเมืองภูเก็ตมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมา คือ อำเภอกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.60 และอำเภอกะทู้น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.20

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตนเองเป็นเจ้าของ

ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตนเองเป็นเจ้าของ	จำนวน	ร้อยละ
มี	76	28.00
ไม่มี	195	72.00
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตนเองเป็นเจ้าของ มากกว่ามีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตนเองเป็นเจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 72.00 และร้อยละ 28.00

**ตารางที่ 4.11** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรถยนต์/จักรยานยนต์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ

รถยนต์/จักรยานยนต์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ	จำนวน	ร้อยละ
มี	136	50.20
ไม่มี	135	49.80
<b>รวม</b>	<b>271</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรถยนต์/จักรยานยนต์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ มากกว่าไม่มีรถยนต์/จักรยานยนต์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ คิดเป็นร้อยละ 50.20 และร้อยละ 49.80





ตอนที่ 2 ความคิดเห็นประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต  
 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.83	0.72	มาก
2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	3.80	0.81	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.57	0.92	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.79	0.85	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.65	0.94	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.72</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 ระดับประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.80$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.57$ )

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1.1 รัฐออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ผู้มีรายน้อยโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน	3.87	0.85	มาก
1.2 รัฐได้มีการแจ้งลำดับการออกบัตรก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	3.89	0.43	มาก
1.3 รัฐได้แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในการบริการอย่างเท่าเทียม	3.80	0.76	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการมาตรฐานเดียวกัน	3.80	0.76	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.80	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 ระดับประสิทธิผลการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รัฐได้มีการแจ้งลำดับการออกบัตรก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมา รัฐออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ผู้มีรายน้อยโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน ( $\bar{X} = 3.87$ ) และรัฐได้แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในการบริการอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.80$ )



**ตารางที่ 4.14** แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา

2. ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
2.1 เงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเข้าทุกวันที่ 1 ของทุกเดือน	4.29	0.70	มาก
2.2 ร้านค้าที่ให้ชำระค่าบริการเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด	3.85	0.81	มาก
2.3 ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	3.82	0.78	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	3.46	0.96	ปานกลาง
2.5 เจ้าหน้าที่ร้านค้าสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	3.59	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเข้าทุกวันที่ 1 ของทุกเดือนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาร้านค้าที่ให้ชำระค่าบริการเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด ( $X = 3.85$ ) และเจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.46$ )

**ตารางที่ 4.15** แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
3.1 เครื่องชำระบัตรมีเพียงพอกับผู้ถือบัตร	3.14	1.28	ปานกลาง
3.2 รัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรอย่างครบถ้วน	3.63	0.85	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการตรงต่อความต้องการ	3.60	0.81	มาก
3.4 ร้านค้าให้บริการรับชำระบัตรอยู่ใกล้บ้าน	3.86	0.83	มาก
3.5 มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ ที่ชัดเจน	3.63	0.85	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.57</b>	<b>0.92</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ร้านค้าให้บริการรับชำระบัตรอยู่ใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมารัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) และเครื่องชำระบัตรมีเพียงพอกับผู้ถือบัตรมีค่าน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.14$ )



**ตารางที่ 4.16** แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
4.1 รัฐโอนเงินเข้าบัญชีตามวงเงินในบัตรเป็นประจำทุกเดือน	4.24	0.78	มาก
4.2 รัฐมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างสม่ำเสมอ	3.59	1.06	มาก
4.3 รัฐมีการขยายระยะเวลาให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนในรอบแรก	3.72	0.84	มาก
4.4 ร้านค้าที่ให้ชำระบริการมีความถูกต้องและแม่นยำ	3.71	0.79	มาก
4.5 ร้านค้ามีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.69	0.79	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ตด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รัฐโอนเงินเข้าบัญชีตามวงเงินในบัตรเป็นประจำทุกเดือนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา รัฐมีการขยายระยะเวลาให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนในรอบแรก ( $\bar{X} = 3.72$ ) และรัฐมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.59$ )

**ตารางที่ 4.17** แสดงระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
5.1 ผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินผ่านตู้ ATM. ธนาคารกรุงไทย	3.83	1.07	มาก
5.2 ผู้ถือบัตรสามารถใช้บริการบัตรทั่วประเทศ	4.10	0.83	มาก
5.3 มีบริการสายด่วน 24 ชั่วโมง	3.30	1.09	ปานกลาง
5.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความคล่องแคล่ว	3.52	0.88	มาก
5.5 ร้านค้ามีการพัฒนารูปแบบการให้บริการอยู่เสมอ	3.51	0.86	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.95</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ตด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ถือบัตรสามารถใช้บริการบัตรทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมา ผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินผ่านตู้ ATM. ธนาคารกรุงไทย ( $\bar{X} = 3.83$ ) และมีบริการสายด่วน 24 ชั่วโมงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.30$ )

**ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

1. ควรเพิ่มวงเงินหรือสวัสดิการภายในบัตรให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้รับสิทธิประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ค่าความถี่อยู่ที่ 24 (f = 24)



2. ต้องการให้โครงการคงอยู่ตลอดไป ค่าความถี่อยู่ที่ 7 ( $f = 7$ )
3. ควรสนับสนุนให้ร้านค้าในชุมชนเข้ามาเป็นร้านค้าธงฟ้าในโครงการสวัสดิการแห่งรัฐ มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค ค่าความถี่อยู่ที่ 6 ( $f = 6$ )
4. ควรมีการอบรมเจ้าของร้านค้าธงฟ้าให้สามารถให้คำแนะนำในการใช้บัตรแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้มากขึ้น ค่าความถี่อยู่ที่ 3 ( $f = 3$ )
5. ควรมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินไม่ให้เกิดความซัดหรือใช้งานไม่ได้ ค่าความถี่อยู่ที่ 2 ( $f = 2$ )
6. เป็นโครงการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ค่าความถี่อยู่ที่ 2 ( $f = 2$ )
7. รัฐบาลควรให้งานทำที่มั่นคงดีกว่าการให้เงินสวัสดิการ ค่าความถี่อยู่ที่ 2 ( $f = 2$ )
8. ควรเพิ่มเครื่องสแกนบัตรให้เพียงพอต่อประชาชน ค่าความถี่อยู่ที่ 1 ( $f = 1$ )
9. อยากให้รัฐบาลเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการ ค่าความถี่อยู่ที่ 1 ( $f = 1$ )
10. อยากให้รัฐส่งเจ้าหน้าที่ไปทำการรับสมัครในชุมชน จำทำให้คนจนสามารถเข้าถึงสวัสดิการแห่งรัฐได้มากขึ้น ค่าความถี่อยู่ที่ 1 ( $f = 1$ )

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน จำนวน 271 คน สรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 90.40 มีสถานภาพสมรส 151 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยเป็นของตัวเอง 120 คน คิดเป็นร้อยละ 44.30 เป็นสมาชิกครอบครัว จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 รายได้ 1-10000 บาท จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป 103 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 ส่วนใหญ่ผู้ที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 และส่วนใหญ่ไม่มีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ตนเองเป็นเจ้าของ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 มีรถยนต์/จักรยานยนต์ที่ตนเองเป็นเจ้าของ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 ตามลำดับระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ ) รองลงมาด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.80$ ) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.57$ )

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รัฐได้มีการแจ้งลำดับการออกบัตรก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมารัฐออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ผู้มีรายได้น้อยโดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน ( $\bar{X} = 3.87$ ) และรัฐได้แจ้งสิทธิแก่ประชาชนในการบริการอย่างเท่าเทียม เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการมาตรฐานเดียวกัน และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.80$ )

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า เงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเข้าทุกวันที่ 1 ของทุกเดือนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) รองลงมาร้านค้าที่ให้ชำระค่าบริการเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.85$ ) และเจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.46$ )

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ร้านค้าให้บริการรับชำระบัตรอยู่ใกล้บ้านมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.86$ ) รองลงมารัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรอย่างครบถ้วน และมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) และเครื่องชำระบัตรมีเพียงพอกับผู้ถือบัตรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.14$ )



ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า รัฐโอนเงินเข้าบัญชีตามวงเงินในบัตรเป็นประจำทุกเดือนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมารัฐมีการขยายระยะเวลาให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนในรอบแรก ( $\bar{X} = 3.72$ ) และรัฐมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.59$ )

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรทั่วประเทศมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ ) รองลงมาผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินผ่านตู้ ATM. ธนาคารกรุงไทย ( $\bar{X} = 3.83$ ) และมีบริการสายด่วน 24 ชั่วโมงมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.30$ )

## อภิปรายผลการวิจัย

จากวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา

ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ระดับประสิทธิภาพการให้บริการโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีต่อประชาชนจังหวัดภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าทางรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการบริการแก่ประชาชนที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสามารถเข้าถึงการบริการอย่างสะดวก ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อต้องการพัฒนามาตรฐานการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับแนวคิดว่าด้วยการให้บริการของ

มิลเล็ท กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาค ไม่ว่าผู้ใช้นั้นจะเป็นใคร และเป็นไปในทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของเยาวรัตน์ฐา รัตนปัญญากุล (2550) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บัตรทอง 30 บาท รักษาทุกโรคและการให้บริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการบัตรทอง 30 บาท รักษาทุกโรคในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่ผลเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า รัฐออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้แก่ผู้มีรายได้น้อย โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน อีกทั้งรัฐมีความยุติธรรมแจ้งสิทธิแก่ประชาชนเท่าเทียมกัน รวมถึงให้บริการประชาชนด้วยมาตรฐานเดียวกันโดย

ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมล กิจงานนท์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนามินทราชนิ ตำบลหนองบอน อำเภอป่องไร่ จังหวัดตราด ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet ว่าด้วยการการให้บริการ กล่าวคือประชาชนจะมีความพึงพอใจในระดับมากถ้าหากการให้บริการนั้นเป็นไปอย่างเสมอภาค ทั้งถึง และเป็นธรรมแก่ผู้มารับบริการในมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่ผลเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า เงินบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเข้าทุกตงต่อเวลาทุกเดือน ร้านค้าที่ให้ชำระค่าบริการเปิด-ปิดตามเวลาที่กำหนดและให้ระยะเวลาในการบริการเหมาะสม รวดเร็ว ไม่ล่าช้า สะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ เลิศชาคร (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลพรัตน์ราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของมิลเล็ท ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่ผลเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า เครื่องชำระบัตรมีเพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ รัฐให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเข้าใจง่าย และไม่ยุ่งยาก อีกทั้งร้านค้าให้บริการอยู่ใกล้บ้าน มีความสะดวกสบายต่อการเดินทางไปใช้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสะไกร



ก้นางกุล (2545) ได้ทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรทองในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีหน้าที่บริการสุขภาพ

ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บัตรทองมีความพอใจต่อบริการด้านสุขภาพภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่ผลเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า รัฐมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างสม่ำเสมอและประชาชนเป็นอย่างดี และมีการขยายระยะเวลาให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถมาลงทะเบียนในรอบแรก ประกอบกับร้านค้าที่ให้ชำระบริการรวดเร็ว แม่นยำ และมีการแก้ไขปัญหาได้ถูกจุด มีความรับผิดชอบไม่ขาดตกบกพร่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศรายุทธ สมศรี (2545) ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้มีบัตรทองตามนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรค จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ (Milet) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่ผลเป็นเช่นนี้น่าจะเป็นเพราะว่า ผู้ถือบัตรสามารถเบิกเงินผ่านตู้ ATM. ธนาคารกรุงไทย และสามารถใช้บัตรได้ทั่วประเทศ

มีบริการสายด่วน 24 ชั่วโมง เพื่อความสะดวกในการสอบถามข้อสงสัยหรือปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บัตร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวาริท วงศ์สุวรรณ (2546) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค กรณีศึกษา ประชาชนเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รัฐควรแจ้งสิทธิแก่ประชาชนในรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการเข้าถึงการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ประกอบกับกำชับให้เจ้าหน้าที่ร้านค้าให้บริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน และไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ

1.2 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา รัฐควรโอนเงินเข้าบัญชีให้แก่ประชาชนที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ตรงกับเวลาที่กำหนดหรือตามเวลาที่แจ้งไว้

1.3 ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง รัฐควรขยายหรือเพิ่มจำนวนร้านค้าให้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มขึ้น เพื่อให้เพียงพอและสะดวกแก่ผู้ใช้บัตร

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รัฐควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ ที่เป็นปัจจุบันให้แก่ผู้ใช้บัตรอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มช่องทางในการให้บริการ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า รัฐควรพัฒนาการให้บริการที่ทันสมัย ที่สามารถใช้บริการผ่านทางออนไลน์ได้

1.6 ด้านอื่น ๆ ผู้บริหารกระทรวงการคลัง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าว สามารถนำ ข้อมูลการวิเคราะห์ มาใช้ในการวางแผนการออกแบบการดำเนินงานโครงการในอนาคต รวมถึงการกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนเผยแพร่ความรู้ทางด้านความสามารถทางนวัตกรรมบริการให้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในทุกภาคส่วนให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมากยิ่งขึ้น และข้อมูลที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการปรับกระบวนการของร้านค้าหรือผู้ประกอบการให้ตระหนักถึงการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำการศึกษาร้อยต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางเปรียบเทียบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



2.2 ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยในอนาคต ผู้วิจัยอาจใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน มีลักษณะการผสมกันระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Mixed Methods Approach: Qualitative and Quantitative Research Design) โดยใช้วิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และใช้วิจัยเชิงคุณภาพมาเสริมเพื่อขยายความ และเพื่อเพิ่มความลุ่มลึกของข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) หรือวิธีอื่นตามความเหมาะสม

2.3 ศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ หรือผลกระทบจากความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อทดสอบว่าปัจจัยอื่นใดที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการอีกบ้าง นอกจากนี้ควรวิจัยผลลัพธ์ที่เกิดจากประสิทธิภาพการให้บริการเพิ่มเติม

### เอกสารอ้างอิง

- กมล กิจจานนท์. (2546). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคสถานีนอนมัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรชนาวมินทราชนิ ต่าบลหนองบอน อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด**. งานบริการวิชาการและหน่วยจัดการงานวิจัย ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาการจัดการ.
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทโทรคมนาคม จำกัด**. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมบัญชีกลาง. (2560). **ประชารัฐสวัสดิการ การให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**. กรุงเทพฯ : กรมบัญชีกลาง.
- คณะทำงานสาธารณสุขและพัฒนาคุณภาพชีวิต. (2547). **โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค : การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและการเข้าถึงบริการของประชาชน ระดับล่าง**, สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- คชาวุธ พรหมายน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). **การโรงแรม**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จริน อุดมเลิศ. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์เพ็ญ ลอยแก้ว. (2555). **ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขายบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมธิกร. (2554). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ดารณี คงเอียด. (2541). **คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาการจัดการทั่วไป.
- ธรร บิตติล และวีรวัฒน์ ภัทรศักดิ์กำจร. (2562). **บัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.



- ธานีฤทธิ์ สุทธิคุณุชร. (2543). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจมาศ เลิศชาคร. (2548). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล นพรัตน์ราชธานี.** กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เยาวรัชชัญญา รัตนปัญญากุล (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการของ 30 บาท รักษาทุกโรคและการให้บริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดนนทบุรี.** ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา.
- เลื่อนมใส ใจแจ่ม. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย.** กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- วิชาญ ทรายอ่อน. (2560). **โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue> สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2562.
- วิโรจน์ สัตยสัมพันธ์สกุล. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา.** ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาริต วงศ์สุวรรณ. (2546). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค กรณีศึกษาประชาชนเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอบ้านทอง จังหวัดชลบุรี.** การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัย การปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรายุทธ สมศรี. (2545). **ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้มีบัตรทองตามนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค จังหวัดหนองบัวลำภู.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานจังหวัดภูเก็ต. (2561). **แผนพัฒนาจังหวัดภูเก็ต 2561-2565.** เข้าถึงได้จาก <https://www.phuket.go.th/webpk/contents.php?str=plan> สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2562
- สะไกร กั้นกางกุล. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.** จังหวัดหนองบัวลำภู. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อุทัย ทิรัญโต. (2531). **ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.