

ความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพง

อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

PEOPLE'S SATISFACTION WITH THE PUBLIC POLICY OF THE STATE WELFARE CARD :

A CASE STUDY OF PHAENG SUB-DISTRICKOSUM PHISAI DISTRIC MAHA SARAKHAM

PROVINCE

นายศักดิ์ดา ไสสะอาด

นางธนภรณ์ ลินธพงศ์

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อนโยบาย สาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กรณีศึกษาตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อนโยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นการวิจัยเชิงปริมาณจำแนกตามเพศสถานภาพ การศึกษา อายุและรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อปีกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนจำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t-test, One-Way ANOVA

### Abstract

This research the objectives are to, 1) to study the level of people's satisfaction with public policy, the state welfare card, a case study of Phaeng Sub-districtKosum Phisai District Maha

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

## 1. บทนำ

ในปัจจุบันนโยบายสาธารณะถือเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐที่ใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยรัฐจำเป็นต้องเข้าใจสภาพแวดล้อมบริบทต่าง ๆ ในสังคม ขณะนั้นว่ามีปัญหาหรือความต้องการสาธารณะอย่างไรแล้วนำปัญหาหรือความต้องการดังกล่าวมาตัดสินใจ และกำหนดเป็นแนวทางกว้างๆ รัฐจึงจะบรรลุภารกิจดังกล่าวได้ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้คือ นโยบาย สาธารณะดังคำนิยามของนโยบายสาธารณะที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามที่คล้ายคลึงกันว่าเป็นการกระทำของรัฐบาลที่ได้กำหนดไว้เป็นแนวทาง เพื่อขึ้นให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้น ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ได้ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในกระบวนการนโยบายสาธารณะ ภายใต้แนวคิดประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) iva รัฐต้องส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งในปัจจุบันมีหลายช่องทางที่ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ อาทิเช่น การจัดทำเวทีประชาคม เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีบทบาทในการเสนอปัญหาและความต้องการของประชาชน

ในปัจจุบันยังมีคนไทยอีกเป็นจำนวนมากที่ยังมีฐานะยากจน และด้อยโอกาสที่รัฐบาลจำเป็นต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือประเทศไทย มีประชากรประมาณ 67 ล้านคน เมื่อพิจารณาภาพรวมกลุ่ม ประชากรที่มีรายได้ล่าสุด มีรายได้โดยเฉลี่ยเพียง 4,074 บาทต่อคน/เดือน ซึ่งเป็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำของไทยที่กำหนดให้มีอัตราอยู่กันอย่างน้อยวันละ 300 บาท ในทุกจังหวัด ซึ่งใน 67 ล้านคนนี้มีคนที่มีรายได้ต่ำกว่าเส้นยากจนอยู่ถึง 11.4 ล้านคน และยังไม่นับรวม บรรดาผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ที่อยู่ปริมเส้นยากจนอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ยากที่รัฐบาลจะเข้าไปช่วยเหลือได้ง่าย มีทั้งคนชราภาพและอีกจำนวนหนึ่งเป็นคนพิการ ซึ่งคนเหล่านี้ไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยเหตุเหล่านี้จึงทำให้เกิดสวัสดิการแห่งรัฐภายใต้ นโยบายของรัฐบาล พล.อ.ประยุทธ์จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.)

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพ่ง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของ ผู้บริหาร นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพ่ง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการบูรณาการหลักสังคหวัตถุธรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะผู้นำ ที่พึงประสงค์ของผู้บริหารนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพ่ง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม

## 3.ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตทางด้านเนื้อหา งานวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหารนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพ่ง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีหลักธรรมาภิบาลสากลและหลักสังคหวัตถุธรรมโดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณลักษณะผู้นำตามหลักธรรมาภิบาลสากล 6 ประการ โดยอาศัยหลักพุทธธรรมทางศาสนา ตามหลักสังคหวัตถุธรรม 4 ด้าน ได้แก่ (1) ทาน หมายถึง การให้ (2) ปิยวาจา หมายถึง พูดจาอย่างสุภาพ ไพเราะน่าฟัง (3) อตถจริยา หมายถึง การทำประโยชน์ ขนขวายช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ (4) สมานัตตตา หมายถึง การให้ความเสมอภาคปฏิบัติต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน ประกอบกับหลักธรรมาภิบาล 6 ประการ คือ (1) หลัก นิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ (6) หลักความคุ้มค่า 1.4.2

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น (Independent Variables)

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ
- 2) หลักสังคหวัตถุธรรม 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ทาน (2) ปิยวาจา (3) อตถจริยา (4) สมานัตตตา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณลักษณะผู้นำที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีตำบลแพ่ง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม ตามหลัก ธรรมาภิบาล 6 ประการ ได้แก่ 1) หลักนิติธรรม (2) หลักคุณธรรม (3) หลักความโปร่งใส (4) หลักการมีส่วนร่วม (5) หลักความรับผิดชอบ (6) หลักความคุ้มค่า

#### 4. ขอบเขตด้านประชากรผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1) ขอบเขตด้านประชากร ในการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ในเขตตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,165 คน

2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญระดับผู้ปฏิบัติงาน โดย ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยกำหนดวิธีการแบบเจาะจงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน โดยแบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มพระสงฆ์/นักวิชาการด้านศาสนา จำนวน 2 รูป ๒) กลุ่ม ผู้อำนวยการระดับสูง จำนวน 2 คน 3) ผู้อำนวยการระดับกลาง จำนวน 2 คน 4) นักวิชาการด้านรัฐ ประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 รูป/คน 5) ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน 6) ผู้ได้รับสิทธิ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 2 คน รวมจำนวน 12 รูป/คน

#### 5. บทสรุป

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นสภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมแสดงออกในทางบวกทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Result) พฤติกรรมหรือการแสดงออกใด ๆ ของมนุษย์ จะไม่เกิดขึ้นอย่างเลื่อนลอยโดยไม่มีสาเหตุและสิ่งที่เป็นสาเหตุของการแสดงออกของพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองนั่นเอง

#### 6. องค์ความรู้ที่ได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน กรณีศึกษาของตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โยบายสาธารณะบัตรสวัสดิการแห่งรัฐของนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และได้สะท้อนกลับถึงนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ให้อยู่ดีกินดีพร้อมทั้งให้ภาครัฐได้กำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและเป็นแผนแม่บทต่อไป

2. ในการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าประชาชนทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศ สถานภาพ อายุการศึกษา อาชีพ และรายได้มีความคิดเห็นต่อเรื่องนโยบายสาธารณสุขบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เหมือนกันหรือว่าไปทำนองเดียวกันกล่าวคือ ยังต้องการให้รัฐบาลดำเนินนโยบายสาธารณสุขในรูปแบบนี้ต่อไป ประชาชนพร้อมส่งเสริมและให้การสนับสนุนเห็นด้วยกับนโยบายสาธารณสุขนี้เพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีความอยู่ดีกินดี และมีคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมต่อไป

## 7. เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกาแพงดา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการออมของผู้มีรายได้น้อยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ 2560 กรณีศึกษา ผู้ที่มาลงทะเบียนในธนาคารกรุงไทย สาขาคลองสามวา. (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไทยคู่ฟ้า. (2561). มาตรการสวัสดิการแห่งรัฐนวัตกรรมเพื่อแก้ปัญหาความยากจน. วารสารไทยคู่ฟ้า สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 1-42.
- ฉันทวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2546). นโยบายสาธารณสุข. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รุ่งทิพย์ บุตรดี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. สุวรรณีย์แย้มพราย และปรีชญาณ์นักร้อน. (2562).
- การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณี ศึกษาเขตลาดกระบัง. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 8(1), 136-145.
- อิงทิตา วงศ์จินดา และจิตพนธ์ชุมเกต. (2560). การศึกษาความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลสะพลี อำเภอบัวชุม จังหวัดชุมพร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*, Third edition. New York: Harper and Row Publication.