



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

FACTORS AFFECTING SATISFACTION OF STATE WELFARE CARD USERS

รรรดา จำรัสศรี^{1*} และ ตรีนุช ไผชนนตรีจิตร²

^{1,2}คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Randa Jamrassree^{1*} and Tirnud Paichayontvijit²

^{1,2}Faculty of Economics, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author: Randa.jamras@gmail.com

Received: Feb 10, 2022 / Revised: Aug 1, 2022 / Accepted: Aug 1, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ศึกษากับ 384 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดนครราชสีมา เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม นำสู่การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้ง การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) ผลการศึกษา พบว่า ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ คือ เพศหญิง มีโอกาสที่ความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น และผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอายุในช่วงอายุ 28-37 ปี และอายุ 38-47 ปี มีโอกาสที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ คือ อาชีพ โดยอาชีพในกลุ่มลูกจ้างราชการ รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างทั่วไป และกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีโอกาสที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1

คำสำคัญ: บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ; สวัสดิการสังคม; แบบจำลองโลจิสติกเรียงลำดับ

Abstract

The purpose of this research is to study factors affecting satisfaction of welfare card users with 384 samples of card users in Nakhon Ratchasima province. We use survey to collect the data and analyze by using both descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation and also Ordered Logit Model analysis. The study found that the overall satisfaction of the welfare offered by welfare card is at medium level and the overall satisfaction of the service provided by the officers is at a high level. We found that factors affecting the satisfaction of welfare received by welfare card users are: 1) gender, where females tend to have a higher level of satisfaction with the welfare received, and 2) age, where age between 28 - 37 years old, 38 - 47 years old tend to have a higher level of satisfaction. Factors affecting satisfaction of the service from the officers is occupation of welfare card users. In particular, government employees, state enterprises employees, general employees and agriculturists have the highest level of satisfaction. statistically at 0.1 level.

Keywords: Welfare Card; Social Welfare; Ordered Logit Model

1. บทนำ

เพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ประเทศที่พัฒนาอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องให้ความสำคัญในหลายมิติ ทั้งโครงสร้างสวัสดิการและบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มระดับรายได้สามารถเข้าถึงได้อย่างเสมอภาค ประเทศไทยยังคงเผชิญกับปัญหาความยากจน แม้สัดส่วนคนจนจะมีแนวโน้มลดลง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 ถึง พ.ศ. 2562 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563) รัฐบาลจึงได้มีการจัดตั้งงบประมาณด้านสวัสดิการสังคมเพื่อช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มในหลายด้าน อาทิเช่น สวัสดิการสำหรับเด็กและครอบครัว สวัสดิการคนพิการ สวัสดิการการศึกษา สวัสดิการสาธารณสุข สวัสดิการแรงงาน สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และสวัสดิการผู้สูงอายุ เป็นต้น แต่ในการออกนโยบายสวัสดิการบางอย่างไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทั้งหมด เนื่องจากข้อจำกัดด้านข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในหลายหน่วยงาน และบางหน่วยงานยังไม่มีเก็บฐานข้อมูล จึงมีโครงการ National e-Payment ที่ได้ดำเนินโครงการ 4 โครงการสำคัญคู่ขนานไปพร้อมกัน หนึ่งในโครงการนั้นคือ โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นโครงการที่ส่งเสริมให้มีการรวมฐานข้อมูลสวัสดิการสังคมของรัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จากภาครัฐสู่ประชาชนโดยตรง ช่วยให้การจ่ายเงินสวัสดิการสังคมเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ลดขั้นตอนการทำงาน และลดการทุจริตจากการจ่ายเงินให้ถึงมือประชาชน โดยโครงการ e-Payment ภาครัฐ เปิดให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือได้ลงทะเบียนเพื่อรับสวัสดิการผ่านสถาบันการเงิน (National e-Payment, 2563)

รัฐบาลได้ออกนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ออกมาช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อย รวมถึงโครงการสวัสดิการของรัฐ ที่มีความเป็นมาเริ่มจากการเปิดให้มีการลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยในปี พ.ศ. 2559 ผ่านธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งขณะนั้น มีคนมาลงทะเบียนประมาณ 8 ล้านคน และได้รับสิทธิโอนเงิน 7.7 ล้านคน ไม่ได้รับสิทธิโอนเงิน จำนวน 0.6 ล้านคน แบ่งเป็นกลุ่มเกษตรกร 2.4 ล้านคน และไม่ใช่นักเกษตร 5.0 ล้านคน โดยผู้ที่มีรายได้น้อยไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี จะได้รับเงิน 3,000 บาท ผู้มีรายได้ 30,000-100,000 บาทต่อปี จะได้รับเงิน 1,500 บาท (วิชาญ ทราญอ่อน, 2560)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2560 ได้มีการเปิดให้ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยอีกรอบ ผ่านธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ โดยเพิ่มการลงทะเบียนผ่านสำนักเขตกรุงเทพมหานคร 50 เขต และสำนักงานคลัง



จังหวัดทั่วประเทศ มีผู้มาลงทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 14 ล้านคน หลังจากตรวจสอบคุณสมบัติแล้วเหลือ จำนวน 11.4 ล้านคน โดยรัฐบาลจะโอนเงินผ่านบัตรสวัสดิการให้กับผู้ที่มีสิทธิ์ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นรายเดือน เพื่อนำไปซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคผ่านร้านธงฟ้าประชารัฐ หรือที่เรียกว่า “ร้านธงฟ้า” ที่ลงทะเบียนและผ่านการคัดเลือกโดย กระทรวงพาณิชย์ ยังเป็นการช่วยเหลือกระจายรายได้ไปสู่ร้านค้าชุมชน และยังเป็นเครื่องมือในการกระตุ้นเศรษฐกิจทางอ้อมอีกทางหนึ่ง รวมถึงมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้มีงานทำ ส่งเสริมการศึกษาและฝึกอาชีพ ช่วยเหลือการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบ และการเข้าถึงสิ่งจำเป็นพื้นฐาน (กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2560)

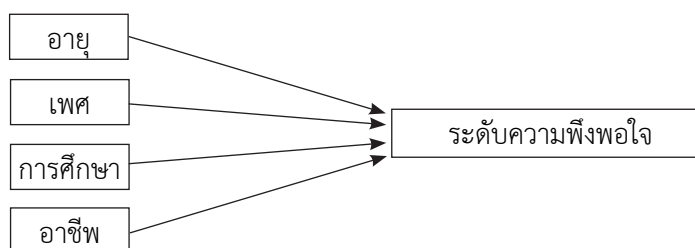
จากข้อมูลผู้มีสิทธิรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนผู้มีสิทธิรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มากที่สุดในประเทศ จำนวน 672,165 คน รองลงมาคือ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 563,858 คน และจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 509,021 คน ส่วนจังหวัดระนอง มีจำนวนผู้มีสิทธิรับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐน้อยที่สุดในประเทศ จำนวน 26,264 คน (กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง, 2562) และจำนวนคนจนในปี พ.ศ. 2562 พบว่า จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนคนจนมาก ที่สุดในประเทศ จำนวน 340,700 คน รองลงมาคือ จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 207,000 คน และจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 193,300 คน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

จากที่กล่าวมาในข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยสำรวจความคิดเห็นการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ว่า สวัสดิการต่าง ๆ และการบริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและพัฒนานโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในอนาคตให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้เลือกจังหวัดนครราชสีมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจังหวัดนครราชสีมามีจำนวนผู้มีสิทธิได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มากที่สุดในประเทศ

2. ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของคนยากจนในจังหวัดสมุทรปราการมากที่สุด คือ ด้านสุขภาพอนามัย รองลงมาได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการทำงาน และการมีรายได้ ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ ตามลำดับ (นารี พฤษมาศ, 2553) วงเงินในบัตรสวัสดิการที่รัฐบาลมอบให้เพื่อซื้อสินค้าอุปโภค และบริโภค ช่วยให้รายจ่ายของประชาชนส่วนใหญ่ลดลง ความเป็นอยู่ของประชาชนเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับโครงการของรัฐบาลมาก เพราะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวได้มาก (สุนารี งามทรัพย์, 2562) เช่นเดียวกับ การตอบสนองของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอยู่ในระดับมาก (เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์, 2562) และนโยบายของรัฐบาลตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชนบท ทำให้ได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมาก สามารถเข้าถึงประชาชน ผู้มีรายได้ต่ำ และประชาชนได้ประโยชน์รู้สึกดีต่อรัฐบาลรวมถึงต้องการให้ดำเนินนโยบายต่อไป (ประภาส มั่นตะสูตร, 2559) ในขณะที่พฤติกรรมของครัวเรือนเป็นส่วนสำคัญของปัญหาหนี้สิน เช่น การใช้จ่ายของครัวเรือนที่มีปัญหาทางการเงินเพิ่มสูงขึ้นกว่าในอดีตค่อนข้างมาก โดยเฉพาะกลุ่มครัวเรือนที่มีอายุเฉลี่ย 0 - 30 ปี (สรา ชื่นโชคสันต์ และคณะ, 2562)

3.กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 4.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
- 4.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) เพื่อเจาะจงสถานที่ที่จะใช้ในการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จำนวน 672,165 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ในการศึกษา ซึ่งได้มาจากการคำนวณจากสูตรของ Taro

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือ โดยอยู่ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence--IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.9 ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) สวัสดิการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และ 3) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.3.1 ข้อมูลหรือตัวแปรที่ใช้กับเทคนิคการวิเคราะห์ความพึงพอใจ มีดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) และส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ และตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษา ตัวแปรต้น (independent variable) ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจกับวงเงินที่ได้รับ 2) ความพึงพอใจกับส่วนลดค่าขนส่ง 3) ความพึงพอใจกับส่วนลดค่าการเดินทาง 4) ความสะดวกในการใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ 5) ความสะดวกในการกดเงินสด 6) สามารถซื้อสินค้าได้หลากหลาย 7) ความพึงพอใจกับมาตรการเสริมต่าง ๆ และระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนรับบัตรสวัสดิการ 2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับบัตรสวัสดิการ 3) เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บัตรสวัสดิการ 4) เจ้าหน้าที่แนะนำสวัสดิการที่ได้รับภายในบัตรสวัสดิการ 5) เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำวิธีการกดเงินทางตู้ ATM 7) เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยเหลือเมื่อบัตรสวัสดิการมีปัญหา 8) มีการประชาสัมพันธ์นโยบายบัตรสวัสดิการก่อนเปิดรับลงทะเบียน และตัวแปรที่นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อทำเป็นตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2) ความพึงพอใจระดับน้อย 3) ความพึงพอใจระดับปานกลาง 4) ความพึงพอใจระดับมาก 5) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

5.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลนี้ใช้แบบจำลองโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) เนื่องจากเป็นแบบจำลองที่ตัวแปรตามมีลำดับขั้นเรียงต่อกัน ซึ่งข้อมูลหรือตัวแปรที่ต้องใช้กับเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติกเรียงลำดับ มีดังนี้

5.3.2.1 การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ สามารถแบ่งหมวดหมู่ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ Saw = 0 คือ ความพึงพอใจระดับ



น้อยที่สุด Saw = 1 ความพึงพอใจระดับน้อย Saw = 2 ความพึงพอใจระดับปานกลาง Saw = 3 ความพึงพอใจระดับมาก และ Saw = 4 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งตัวแปรต้น (independent variable) ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ และตัวแปรที่นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อทำเป็นตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ระดับความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2) ความพึงพอใจระดับน้อย 3) ความพึงพอใจระดับปานกลาง 4) ความพึงพอใจระดับมาก 5) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

5.3.2.2 การวิเคราะห์แบบจำลองโลจิตแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งหมวดหมู่ความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ Sas = 0 คือ ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด Sas = 1 ความพึงพอใจระดับน้อย Sas = 2 ความพึงพอใจระดับปานกลาง Sas = 3 ความพึงพอใจระดับมาก และ Sas = 4 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ซึ่งตัวแปรต้น (independent variable) ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ และตัวแปรที่นำมาใช้วิเคราะห์เพื่อทำเป็นตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด 2) ความพึงพอใจระดับน้อย 3) ความพึงพอใจระดับปานกลาง 4) ความพึงพอใจระดับมาก 5) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 58.59 และเพศชาย จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.41 ด้านอายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 57 ปี ขึ้นไป จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.06 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 48 - 57 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.27 ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 และด้านอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.05 รองลงมา คือ ว่างาน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.05

6.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ แสดงในตาราง 1 และ ตาราง 2

ตาราง 1

ผลการคำนวณระดับความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ

ตัวแปร	Mean	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ	3.307	.824929	ปานกลาง
พึงพอใจกับวงเงินที่ได้รับ	3.695	.7322335	มาก
พึงพอใจกับส่วนลดก๊าซหุงต้ม	2.047	.9382449	ปานกลาง
พึงพอใจกับส่วนลดค่าการเดินทาง	2.276	1.043117	ปานกลาง
ความสะดวกในการใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ	3.708	.7970791	มาก
ความสะดวกในการกดเงินสด	3.826	.760153	มาก
สามารถซื้อสินค้าได้หลากหลาย	3.836	.7658918	มาก
พึงพอใจกับมาตรการเสริมต่าง ๆ	3.758	.737784	มาก

ความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.307 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจกับวงเงินที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.695 ความพึงพอใจในระดับมาก ความพึงพอใจกับส่วนลดก๊าซหุงต้ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.047 ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง และความพึงพอใจกับส่วนลดค่าการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.276 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกในการใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.708 ความพึงพอใจในระดับมาก ความสะดวกในการกดเงินสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.826 ความพึงพอใจในระดับมาก สามารถซื้อสินค้าได้หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.836 ความพึงพอใจในระดับมาก และความพึงพอใจกับมาตรการเสริมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.758 ความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 2

ผลการคำนวณระดับความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปร	Mean	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	3.861	.7473776	มาก
เจ้าหน้าที่การแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนรับบัตรสวัสดิการ	3.872	.7311556	มาก
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับบัตรสวัสดิการ	3.893	.738042	มาก
เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บัตรสวัสดิการ	3.833	.7970791	มาก
เจ้าหน้าที่แนะนำสวัสดิการที่ได้รับภายในบัตรสวัสดิการ	3.813	.7587608	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำวิธีการกดเงินทางตู้ ATM	3.815	.7611184	มาก
เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยเหลือเมื่อบัตรสวัสดิการมีปัญหา	3.867	.7548392	มาก
มีการประชาสัมพันธ์นโยบายบัตรสวัสดิการก่อนเปิดรับลงทะเบียน	3.872	.7417913	มาก
การประชาสัมพันธ์มาตรการเสริมหรือที่เกี่ยวข้องกับบัตรสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง	3.922	.6962343	มาก

ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.861 ความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่การแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนรับบัตรสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.872 ความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับบัตรสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.893 ความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บัตรสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833 ความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่แนะนำสวัสดิการที่ได้รับภายในบัตรสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.813 ความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำวิธีการกดเงินทางตู้ ATM มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.815 ความพึงพอใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยเหลือเมื่อบัตรสวัสดิการมีปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.867 ความพึงพอใจในระดับมาก มีการประชาสัมพันธ์นโยบายบัตรสวัสดิการก่อนเปิดรับลงทะเบียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.872 ความพึงพอใจในระดับมาก และการประชาสัมพันธ์มาตรการเสริมหรือที่เกี่ยวข้องกับบัตรสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.922 ความพึงพอใจในระดับมาก

6.3 การศึกษาแบบจำลองโลจิตแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ แสดงในตาราง 3



ตาราง 3

ผลการคำนวณความปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ: Ordered Logit Model

ตัวแปร	Maximum Likelihood Estimate				Marginal Effects				
	Odds Ratio	Standard Error	Z	P > z	Saw=0	Saw=1	Saw=2	Saw=3	Saw=4
เพศ	1.470	.325	1.74	0.082*	0	-.018	-.066	.074*	.009
อายุ									
อายุ 28-37 ปี	2.324	1.073	1.83	0.068*	0	-.050	-.111	.147*	.014
อายุ 38-47 ปี	2.125	.964	1.66	0.097*	0	-.046	-.095	.129*	.012
อายุ 48-57 ปี	2.204	1.066	1.63	0.102	0	-.048	-.101	.136	.013
อายุ 57 ปี ขึ้นไป	2.458	1.307	1.69	0.091	0	-.052	-.121	.158	.015
การศึกษา									
ประถมศึกษาปีที่ 6	.924	.333	-0.22	0.826	0	.003	.014	-.016	-.002
มัธยมศึกษา	.987	.4071	-0.03	0.975	0	.001	.002	-.003	-.001
ปวช./ ปวส.	.966	.561	-0.06	0.953	0	.001	.005	-.006	-.001
ปริญญาตรี และสูงกว่า	.400	.294	-1.25	0.213	0	.059	.109	-.154	-.0149
อาชีพ									
รับจ้างอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	.925	.345	-0.21	0.833	0	.004	.011	-.014	-.001
ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างทั่วไป	1.582	.578	1.26	0.209	0	-.020	-.080	.089	.011
เกษตรกร	1.366	.390	1.09	0.274	0	-.015	-.052	.060	.007

พบว่า ค่า Log likelihood เท่ากับ -335.975 ค่า Likelihood Ratio (LR) Chi-square เท่ากับ 17.410 และค่าความถูกต้องของการพยากรณ์แบบจำลอง (Pseudo R-square) เท่ากับ 0.0253 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 ได้แก่ 1) เพศ โดยผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพศหญิง มีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับความความพึงพอใจในระดับอื่น เท่ากับ 0.074 2) อายุ ผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอายุในช่วงอายุ 28-37 ปี และอายุ 38-47 ปี เมื่อเทียบกับช่วงอายุน้อยกว่า 28 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบความความพึงพอใจในระดับอื่น เท่ากับ 0.147 และ 0.129 ตามลำดับ

6.4 การศึกษาแบบจำลองโลจิสติกแบบเรียงลำดับ (ordered logit model) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง แสดงในตาราง 4

ตาราง 4

ผลการคำนวณความปัจจัยที่ส่งผลต่อพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง: Ordered Logit Model

ตัวแปร	Maximum Likelihood Estimate				Marginal Effects				
	Odds Ratio	Standard Error	Z	P> z	Sas=0	Sas=1	Sas=2	Sas=3	Sas=4
เพศ	1.117	.228	0.54	0.587	0	-.001	-.022	.006	.016
อายุ									
อายุ 28-37 ปี	1.065	.435	0.16	0.877	0	-.001	-.013	.005	.009
อายุ 38-47 ปี	1.326	.544	0.69	0.492	0	-.002	-.055	.015	.042
อายุ 48-57 ปี	1.230	.547	0.47	0.642	0	-.002	-.041	.012	.030
อายุ 57 ปี ขึ้นไป	1.035	.494	0.07	0.942	0	-.001	-.007	.003	.005
การศึกษา									
ประถมศึกษาปีที่ 6	.673	.225	-1.18	0.237	0	.003	.077	-.019	-.061
มัธยมศึกษา	.591	.231	-1.34	0.179	0	.004	.104	-.031	-.078
ปวช./ ปวส.	.766	.390	-0.52	0.600	0	.002	.051	-.010	-.043
ปริญญาตรี และสูงกว่า	.531	.373	-0.90	0.367	0	.005	.128	-.042	-.091
อาชีพ									
รับจ้าง อิสระ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	1.312	.458	0.78	0.436	0	-.003	-.061	.033	.031
ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างทั่วไป	2.015	.685	2.06	0.039*	0	-.006	-.148	.061	.093*
เกษตรกร	2.164	.585	2.85	0.004*	0	-.007	-.161	.063	.104*

พบว่า ค่า Log likelihood เท่ากับ -396.836 ค่า Likelihood Ratio (LR) Chi-square เท่ากับ 16.720 และค่าความถูกต้องของการพยากรณ์แบบจำลอง (Pseudo R-square) เท่ากับ 0.0206 ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .1 ได้แก่ อาชีพ ผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอาชีพในกลุ่ม ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างทั่วไป และกลุ่มอาชีพเกษตรกร เมื่อเทียบกับกลุ่มว่างงาน และกลุ่มรับจ้างอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้น เมื่อเทียบความพึงพอใจในระดับอื่น เท่ากับ 0.093 และ 0.104 ตามลำดับ



7. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายผล ดังนี้

7.1 สวัสดิการที่ได้รับและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการในทิศทางเดียวกัน โดยผู้ใช้บัตรที่ได้รับสวัสดิการในรายด้านมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่นเดียวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง หากผู้ใช้บัตรได้รับการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐมีความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับ สุนารีงามทรัพย์ (2562) ที่พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจกับโครงการของรัฐบาลมาก หากสามารถเข้าถึงและได้ใช้สวัสดิการและการให้บริการเหล่านี้ เพราะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัว ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวได้มาก ความเป็นอยู่ของประชาชนเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับ วรเวศม์ สุวรรณระดา (2557) ที่สวัสดิการสังคมของรัฐบาลมุ่งช่วยเหลือประชาชน ทั้งการช่วยเหลือที่เป็นเงินและบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการในสังคม เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีมาตรฐานความเป็นอยู่ขั้นพื้นฐานที่มั่นคง

7.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ พบว่า เพศหญิงและอายุของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอายุในช่วงอายุ 28-37 ปี และอายุ 38-47 ปี ส่งผลให้ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ สรา ชื่นโชคสันต์ และคณะ (2562) ที่พบว่า ครึ่งหนึ่งของกลุ่มอายุเฉลี่ย 0-30 ปี มีปัญหาทางการเงินเพิ่มสูงขึ้นกว่าในอดีต เมื่อผู้ใช้สวัสดิการที่มีอายุอยู่ในช่วงดังกล่าวได้รับบัตรสวัสดิการจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับ สำหรับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง พบว่า อาชีพของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอาชีพในกลุ่มลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างทั่วไป และกลุ่มอาชีพเกษตรกร ส่งผลให้ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับเพิ่มขึ้น

8. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

8.1 ประเด็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พบว่า สวัสดิการที่ได้รับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ สามารถซื้อสินค้าได้หลากหลาย รองลงมา คือ ความสะดวกในการกดเงินสด ความพึงพอใจกับมาตรการเสริมต่าง ๆ ความสะดวกในการใช้บัตรซื้อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจกับวงเงินที่ได้รับ และความพึงพอใจกับส่วนลดค่าการเดินทาง ในขณะที่ความพึงพอใจกับส่วนลดก๊าซหุงต้ม ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยข้อที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ การประชาสัมพันธ์มาตรการเสริมหรือที่เกี่ยวข้องกับบัตรสวัสดิการอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับบัตรสวัสดิการ ประชาสัมพันธ์นโยบายบัตรสวัสดิการก่อนเปิดรับลงทะเบียน เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยเหลือเมื่อบัตรสวัสดิการมีปัญหา เจ้าหน้าที่ที่มีการแนะนำขั้นตอนการลงทะเบียนรับบัตรสวัสดิการ เจ้าหน้าที่แนะนำการใช้บัตรสวัสดิการ เจ้าหน้าที่ธนาคารแนะนำวิธีการกดเงินทางตู้ ATM ในขณะที่เจ้าหน้าที่แนะนำสวัสดิการที่ได้รับภายในบัตรสวัสดิการได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด

8.2 ประเด็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยใช้แบบจำลองโลจิสติกแบบเรียงลำดับ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสวัสดิการที่ได้รับของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ คือ เพศของผู้ใช้บัตร โดยผู้หญิงมีโอกาสที่ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับในระดับสูงกว่า และอายุของผู้ใช้บัตรที่มีอายุในช่วงอายุ 28-37 ปี และ อายุ 38-47 ปี มีโอกาสที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่า ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ คือ อาชีพของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่มีอาชีพในกลุ่มลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างทั่วไป และกลุ่มอาชีพเกษตรกร มีโอกาสที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเพิ่มขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ควรมีพัฒนาหรือปรับปรุงสวัสดิการที่เกี่ยวกับค่าเดินทางและค่าก๊าซหุงต้ม ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เนื่องจากได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บัตรสวัสดิการในระดับน้อย

9.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเจาะจงเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใช้บัตรสวัสดิการที่ว่างงานและรับจ้างอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ว่ามีความต้องการในสวัสดิการจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านใด เนื่องจากมีระดับความพึงพอใจบัตรสวัสดิการแห่งรัฐน้อยกว่ากลุ่มอาชีพอื่น โดยเฉพาะพึงพอใจกับวงเงินที่ได้รับและความสะดวกในการกดเงินสด

9.3 เพื่อพัฒนามาตรการระดับประเทศ ควรมีการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้ครอบคลุมหลายพื้นที่ทั่วประเทศไทย ภาครัฐจะได้เข้าใจถึงความต้องการและความพึงพอใจที่เหมือนและแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนามาตรการ และการให้บริการให้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

10. เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง, กรมบัญชีกลาง. (2562). สถิติจำนวนผู้รับสิทธิสวัสดิการและรายจ่าย สวัสดิการแห่งรัฐ. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2563, จาก <https://govwelfare.cgd.go.th/welfare/reportprov>
- กระทรวงการคลัง, สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2560). คู่มือการดำเนินโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ปี 2560. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER18/DRAWER063/GENERAL/DATA0000/00000196.PDF>
- นารี พฤษมาศ. (2553). ความต้องการในการได้รับสวัสดิการสังคมของคนจนในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ประภาส มั่นตะสูตร. (2559). ประสิทธิภาพการนำนโยบายประชานิยมไปปฏิบัติในสังคมชนบทไทย. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สุนารี งามทรัพย์. (2562). การศึกษาผลการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐของประชาชนในอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). ความยากจนระดับประเทศและภาค. ค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://social.nesdc.go.th/social/Default.aspx?tabid=126&articleType=ArticleView &articleId=243>
- เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์. (2562). การตอบสนองของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรเวศม์ สุวรรณระดา. (2557). เศรษฐศาสตร์สาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชาญ ทราญอ่อน. (2560). โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563, จาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-014.pdf>
- สรา ชื่นโชคสันต์ และคณะ. (2562). 8 ข้อเท็จจริง ปัญหาการเงินของครัวเรือนไทย. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- National e-Payment. (2563). ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ. ค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <http://www.epayment.go.th/home/app/>