

ผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งของประชาชน

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

The feedback on government's 50-50 co-payment scheme of the people

in Bangkok and its vicinities

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนกับความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง เพื่อเป็นแนวทางให้รัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ นำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุง โครงการที่จะสร้างในอนาคต โดยกลุ่มประชากรที่ศึกษาคือ ผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการสำรวจและเก็บข้อมูล ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น โดยแยกเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้บริโภคจำนวน 200 ชุด และแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการจำนวน 200 ชุด รวมจำนวน 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง และปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการ ด้านอายุ ประเภทร้านค้า และรายได้ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง โดยผู้บริโภคคาดหวังในเรื่องของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่อง ระบบการลงทะเบียน ความเสถียรของระบบ ระบบการยืนยันตัวตน ความสะดวกในการเติมเงินเข้าแอป และปัจจัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ และ ความคาดหวังของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง โดยผู้ประกอบการคาดหวังในเรื่องของปัจจัยด้านทรัพยากร จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่อง จำนวนสิทธิ์การลงทะเบียน จำนวนเงินที่รัฐบาลออกให้ ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ระยะเวลาการเปิดลงทะเบียน และแอปพลิเคชันมีความเสถียรและทันสมัย และปัจจัยด้านการบริการ ควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

คำสำคัญ : โครงการคนละครึ่ง, แอปเป๋าตัง, ผู้ใช้สิทธิ

abstract

The objective of this research was to study the feedback on the exercise of half of the people in Bangkok and vicinity by comparing the expectations first with the satisfaction of participating in the project. To guide the government or organizations involved in the implementation. Use data to develop and improve The project will be created in the future, with the population studied being half of the participating consumers and entrepreneurs living in Bangkok and its vicinity. By surveying and collecting data through online questionnaires and obtaining complete questionnaire data. It consists of 200 sets of consumer questionnaires and 200 questionnaires for entrepreneurs for a total of 400 copies.

The results showed that consumer demographic factors Age, education level, and income It affects half of the participants' satisfaction and the demographic factors of the entrepreneurs. Age Store type and revenue It affects half of the satisfaction of participating in the program.

The results showed that consumer expectations affected half of the project's satisfaction. Consumers expect facilities factors, so they should pay attention to the registration system, the stability of the system. Authentication System Ease of top-up to the app and facilities factors In terms of resources, project public relations, and service delivery, and the expectations of entrepreneurs affect the satisfaction of exercising the right to the project by half. Entrepreneurs expect resource factors, so they should pay attention to the subject. Number of registration privileges Amounts issued by the government Accurate and complete information The registration period and the application are stable and up-to-date, and the service factor should give priority to employees who have knowledge and ability to provide accurate and fast service. Be attentive and willing to serve.

Keywords: The 50-50 co-payment scheme, pao-tang app, people

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นักเศรษฐศาสตร์ทั่วโลกออกมาวิเคราะห์ถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกกว่าจะมีผลกระทบผ่านห่วงโซ่อุปทานโลกจากปัญหาการขาดแคลนแรงงานและวัตถุดิบ เนื่องจากจีนซึ่งเป็นโรงงานผลิตและส่งออกสินค้าชั้นกลางรายใหญ่ของโลก จำเป็นต้องหยุดการผลิตตามที่ทางการจีนมีมาตรการควบคุมอย่างเข้มงวด “อย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน” เมืองอู่ฮั่นเป็นศูนย์กลางการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และยานยนต์ เป็นศูนย์กลางการค้าการขนส่งของจีน ทั้งรถไฟและสนามบินที่เชื่อมต่อกับสายการบินหลักของโลก จึงไม่น่าแปลกใจที่วิกฤตินี้จะส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานอย่างรุนแรง อย่างไรก็ตาม ผลกระทบต่อการผลิตอาจต่างกันในแต่ละประเทศ ขึ้นกับการพึ่งพาวัตถุดิบชั้นกลางจากจีนและความแตกต่างกันของอุตสาหกรรม สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกชะลอตัว และส่งผลต่อเศรษฐกิจในประเทศไทย ซึ่งประเทศไทยมีความจำเป็นต้องพึ่งพาสินค้าต่างชาติด้านเศรษฐกิจ การส่งออก การท่องเที่ยว การลงทุน รัฐบาลจึงจำเป็นต้องหานโยบายเพื่อมาฟื้นฟูเศรษฐกิจ โดยการกระตุ้น รักษาปริมาณและระดับการบริโภคภายในประเทศให้เติบโตไปในทิศทางที่เศรษฐกิจจะดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจนี้จากประชากรในประเทศ ซึ่งรัฐบาลได้ออกนโยบายมาหลายแคมเปญ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2) โครงการชิมช้อปใช้ 3) โครงการคนละครึ่ง 4) โครงการช้อปดีมีคืน 5) โครงการเราไม่ทิ้งกัน 6) โครงการเราเที่ยวด้วยกัน 7) โครงการเราชนะ 8) โครงการ ม.33 เรารักกัน

โครงการคนละครึ่ง มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อกระตุ้นการจับจ่ายใช้สอยภายในประเทศ ด้วยการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน และช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้แก่ร้านค้ารายย่อยทั่วประเทศ เป็นการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศทั้งระบบ การลงทะเบียนโครงการคนละครึ่งจะมีด้วยกัน 2 ส่วน คือ การลงทะเบียนรับสิทธิสำหรับประชาชน และการลงทะเบียนโครงการคนละครึ่งสำหรับร้านค้า โดยรัฐบาลได้เข้ามาดำเนินการอุดหนุนการจับจ่ายใช้สอยในส่วนของประชาชนที่ได้รับสิทธิในโครงการคนละครึ่งและให้ร้านค้าที่ต้องการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ซึ่งลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์คนละครึ่ง โดยรัฐบาลจะช่วยออกค่าใช้จ่ายให้ครึ่งหนึ่งของมูลค่าสินค้า ในขณะที่ผู้ได้รับสิทธิจะต้องจ่ายเพิ่มอีกครึ่งหนึ่งของมูลค่าสินค้า โดยผู้เข้าร่วมโครงการที่มีคุณสมบัติตามที่รัฐบาลกำหนดจะต้องลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการโดยโครงการคนละครึ่งในระยะที่ 1 แจกเงิน 3,000 บาทต่อคนตลอดระยะเวลาโครงการ ภาครัฐจะร่วมจ่ายร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน เพื่อซื้ออาหาร เครื่องดื่มและสินค้าทั่วไป (ยกเว้นลอตเตอรี่ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์) ปัจจุบันกำลังมีโครงการระยะที่ 5 โดยผู้ได้รับสิทธิจะได้รับเงินผ่าน g-Wallet แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” แต่เนื่องจากโครงการคนละครึ่งมีการกำหนดให้ประชาชนและร้านค้าที่ต้องการเข้าร่วมโครงการจะต้องลงทะเบียนผ่านช่องทางที่กำหนดให้ จำนวนสิทธิการเข้าร่วมโครงการมีจำนวนจำกัด และ

การใช้สิทธิ์จะต้องใช้ผ่านสมาร์ทโฟน (Smart Phone) เท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติบางประการ ส่งผลให้โครงการไม่ราบรื่น เช่น ปัญหาในการลงทะเบียนรับสิทธิ์ปัญหาในการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อรับ ส่วนลดโครงการของประชาชน จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความต้องการจะศึกษาถึงผลตอบรับการใช้สิทธิ์ โครงการคนละครึ่งของประชาชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทางให้รัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนเข้าร่วมโครงการและใช้สิทธิ์คนละครึ่ง กับความพึงพอใจหลังเข้าร่วมโครงการและใช้สิทธิ์คนละครึ่ง
2. เพื่อศึกษาผลตอบรับการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อเป็นแนวทางให้รัฐบาลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ นำข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุง โครงการที่จะสร้างในอนาคต

สมมติฐานการวิจัย

1. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง
2. บัณฑิตด้านประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง
3. ความคาดหวังของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง
4. ความคาดหวังของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับสิทธิและผลประโยชน์รวมไปถึงผลตอบรับของประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการใช้สิทธิ์โครงการคนละครึ่ง

ขอบเขตด้านประชากรศึกษาเฉพาะผู้ที่ได้รับสิทธิภายใต้เงื่อนไขของโครงการคนละครึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

คัมสัน อินทเสน และคณะ (2560) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ของบุคคลที่ได้รับ การตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานเกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

สุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้าน บวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวัง

พรพิมล ธิยาและคณะ (2556) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงความต้องการ ความรู้สึก การรับรู้การคาดการณ์ถึงสิ่งที่บุคคลปรารถนาจะเป็นหรือจะได้อมาในอนาคต

สุณีย์ ธีรดากร (2555) ความคาดหวัง หมายถึง สภาพการ ประเมินความสามารถของตนเองกับ ความตั้งใจในการทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการ หากบุคคลมีความสามารถสูง ตั้งใจสูงจะนำไปสู่ความสำเร็จ ของงานสูง ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความสามารถต่ำ ไม่ตั้งใจ ก็จะไปสู่ความไม่สำเร็จในการ ทำงานตามที่หวังผล และยังกล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังของพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไป ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ไสว ชัยบุญเรือง (2555) ได้สรุปคุณภาพการบริการ หมายถึง ระดับ ความสามารถของผลิตผลหรือ บริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่อง และ สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2555) การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้น เพื่อ เสนอราคาขายหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัสม่า บุญมาก (2564) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจที่มีส่งผลต่อความสำเร็จต่อโครงการ คนละครึ่ง ประกอบด้วย 1. ความเป็นธรรมและความเสมอภาค 2. การเข้าถึงและการให้บริการ 3. ความ สะดวกรวดเร็ว 4. ความ โปร่งใส 5. เทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้ 6. การกระตุ้นเศรษฐกิจ 7.โครงการคนละ

ครั้งกับวิกฤติโควิด-19 และประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่ง จะเห็นได้ว่าโครงการคนละครึ่งช่วยกระตุ้นระบบเศรษฐกิจฐานรากได้ เป็นอย่างดี แต่ในเรื่องของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม โดยมีการกำหนดสิทธิผู้ได้รับการช่วยเหลือตามมาตรการที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดการแย่งชิงในการเข้าถึงสิทธิการรับสวัสดิการจาก ภาครัฐ

เอกภาคย์ คงมาลัย และ ชาญชัย จิวจินดา (2565) ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการลงทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทั้งคนที่เห็นว่า โครงการคนละครึ่งมีความสะดวกสบายและไม่สะดวกสบาย ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชัน เป้าตั้งพบว่า ส่วนใหญ่มีความสะดวกสบาย แต่ก็พบปัญหาที่ระบบแอปพลิเคชันไม่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่นในบางครั้ง โดยมีผู้เห็นแย้งว่า การชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการคนละครึ่งไม่สะดวก เนื่องจากต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อนทำให้ยุ่งยาก ด้านความคาดหวังที่มีต่อการต่ออายุโครงการพบว่า ส่วนใหญ่อยากให้ต่ออายุโครงการ แต่ก็มีส่วนน้อยที่เห็นแย้งว่า ไม่ต้องการให้ต่ออายุโครงการ เนื่องจากเป็นโครงการช่วยเหลือระยะสั้น รัฐบาลควรมีมาตรการระยะยาวในการช่วยเหลือประชาชน 2) แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงการลงทะเบียนรับสิทธิในเว็บไซต์และปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันจำนวนมาก รวมถึงการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย เนื่องจากประชาชนจำนวนมากไม่เคยทำธุรกรรมการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งมาก่อน องค์ความรู้จากการวิจัย คือ 1) การสร้างการรับรู้และกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความสนใจ ทราบประโยชน์ และความจำเป็นของการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) การช่วยกระตุ้นให้ประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เร็วขึ้น

วิธีการดำเนินวิจัย

ลักษณะของประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และ การเลือกกลุ่ม

ตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่ใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ (Taro Yamane, 1973 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่คำนวณได้จำนวน 399.97 และเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล ผู้วิจัยจึงปรับให้เป็น 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ เว็บไซต์ Google form โดยสอบถามเฉพาะบุคคลที่เคยใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง จนสามารถเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้จนครบจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้ แบบสอบถามที่สร้างจากการทบทวนวรรณกรรม มาปรับใช้ในแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด โดยแต่ละชุดจะมีแบบสอบถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม (Screening questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกมาเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเพื่อคัดเลือกรูปแบบตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม (Screening questionnaire) ประกอบด้วยคำถามคัดกรองว่า ผู้บริโภคเคยใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งหรือไม่ ถ้าเคยสามารถทำแบบสอบถามต่อไปได้ ถ้าไม่เคย ให้ยุติการทำแบบสอบถามทันที

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิดที่มีตัวเลือกหลายคำตอบ (Multiple Choices Questions) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังก่อนการเข้าร่วมและใช้สิทธิกับผลตอบรับของโครงการคนละครึ่ง ได้แก่คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง เงื่อนไขการได้รับสิทธิ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมิน เป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังเข้าร่วมและใช้สิทธิกับผลตอบรับของโครงการคนละครึ่ง ได้แก่คุณสมบัติของผู้เข้าร่วมโครงการ วิธีการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง เงื่อนไขการได้รับสิทธิ ร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งคำถามในส่วนนี้มีลักษณะแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนักของการประเมิน เป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scales)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ การเข้าร่วมและการใช้สิทธิที่ส่งผลต่อผลตอบรับของโครงการคนละครึ่ง ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบสอบถามจะเป็นกลุ่มคนที่เคยใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งจำนวน 400 คนโดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการทำแบบสอบถามผ่านทางวิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) วิธีการสำรวจผ่านแพลตฟอร์มบนโลกออนไลน์ Google Form จำนวน 400 คน ในระหว่าง เดือน มิถุนายน - สิงหาคม 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างครบถ้วนแล้ว ทางผู้วิจัยได้ทำการ ประมวลผล ผ่านวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for windows) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของ กลุ่มตัวอย่างโดยแยกชุดของแบบสอบถามระหว่างผู้บริหารและผู้ประกอบการ

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เงื่อนไขโครงการที่ส่งผลต่อผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละ ครั้งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างและ ทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science for windows) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ Independent T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้าน ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศที่เคยใช้สิทธิโครงการคนละครั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างทางด้านลักษณะ ประชากรศาสตร์และการเข้าร่วมโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิโครงการคนละครั้งในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.3 การวิเคราะห์ทางสถิติแบบถดถอย (Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ของตัวแปรในปัจจุบันต่างๆ ที่ส่งผลต่อผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละครั้งของประชาชนใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารและผู้ประกอบการ

จากการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร จำนวน 200 คน จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47 มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 120 คน คิด เป็นร้อยละ 60 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จากการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทร้านค้า ระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ และรายได้ต่อเดือน จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ จำนวน 200 คน จากการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีอายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีร้านขายอาหารทั่วไป จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มีระยะเวลาที่ดำเนินธุรกิจ 1-2 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5

2. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริโภคและผู้ประกอบการก่อนการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง

จากการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริโภคก่อนการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับที่คาดหวังมาก 3 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริโภคก่อนการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งเท่ากับ 3.52 ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.30

จากการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ประกอบการก่อนการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับที่คาดหวังมาก โดยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ประกอบการก่อนการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งเท่ากับ 3.75 ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.74 และด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคและผู้ประกอบการหลังการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง

จากการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการบริการ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับที่คาดหวังมาก 3 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้บริโภคหลังการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งเท่ากับ 3.53 ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.57 ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.40

จากการวิจัย ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการหลังการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการ

บริการ ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมอยู่ในระดับที่คาดหวังมาก โดยค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ประกอบการหลังการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งเท่ากับ 3.76 ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมา คือ ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย 3.67 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน

2. จากผลการศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง พบว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน ประเภทร้านค้าที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ที่แตกต่างกัน ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณชรก ศรีโณมงาม (2564) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งของประชากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครที่มี เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ คนละครึ่งไม่ต่างกัน เนื่องจากประชาชนทุกคนได้รับผลกระทบจากพิษเศรษฐกิจ ส่งผลให้ธุรกิจหลายประเภทเกิดความเสียหาย รวมถึงภาระปัจจัยในการดำรงชีวิตของแต่ละคนต่างกัน ประชาชนจำนวนมากได้รับความเดือดร้อน จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง

3. จากผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง และ ความคาดหวังของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง พบว่า

ความคาดหวังของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง และ ความคาดหวังของผู้ประกอบการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่ง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากร ด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ และด้านการให้บริการ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกภาคย์ คงมาลัย และ ชาญชัย จิวจินดา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการลงทะเบียนพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทั้งคนที่เห็นว่า โครงการคนละครึ่งมีความสะดวกสบายและไม่สะดวกสบาย ความคาดหวังที่มีต่อความสะดวกสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความสะดวกสบาย แต่ก็พบปัญหาที่ระบบแอปพลิเคชันไม่สามารถใช้งานได้อย่างราบรื่นในบางครั้ง เนื่องจากต้องเติมเงินเข้ากระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ก่อนในการชำระค่าสินค้าและบริการของโครงการ 2) แนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงการลงทะเบียนรับสิทธิในเว็บไซต์และปรับปรุงเซิร์ฟเวอร์ให้สามารถรองรับปริมาณการเข้าใช้พร้อมกันจำนวนมาก รวมถึงการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและใช้งานง่าย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลตอบรับการใช้สิทธิโครงการคนละครึ่งของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการเปรียบเทียบ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการคนละครึ่ง พบว่ามีความคาดหวังและมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งอยู่ในระดับมาก จึงควรทำการศึกษามากขึ้นหาความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงเพื่อที่จะนำมาพัฒนาโครงการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ซึ่งทำให้ผู้ที่เข้าร่วมโครงการเกิดความพึงพอใจหรือเกิดความประทับใจในการดำเนินงานของภาครัฐ

2. จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคส่วนใหญ่ คาดหวังในเรื่องของปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง ระบบการลงทะเบียน ความเสถียรของระบบ ระบบการยืนยันตัวตน ความสะดวกในการเติมเงินเข้าแอป และปัจจัยด้านการบริการ ควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

3. จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ประกอบการส่วนใหญ่ คาดหวังในเรื่องของปัจจัยด้านทรัพยากรจึงควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง จำนวนสิทธิ์การลงทะเบียน จำนวนเงินที่รัฐบาลออกให้ ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ระยะเวลาการเปิดลงทะเบียน และแอปพลิเคชันมีความเสถียรและทันสมัย และปัจจัยด้านการบริการ ควรให้ ความสำคัญกับเรื่อง พนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ

บรรณานุกรม

ดร.เสาวณี จันทะพงษ์ และ นายทศพล ต້องห้วย. (2563). ผลกระทบวิกฤต COVID-19 กับเศรษฐกิจโลก: This Time is Different. ค้นเมื่อ 2 กรกฎาคม 2565 , จาก

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_18Mar2020.aspx

เพ็ญนภา จรัสพันธ์. (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิจิตรา พลสำโรง และภัทรนิษฐ์ คำมั่น และภาณุ ศิริธรรม และชลธาร กาบบัวลอย. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น. ปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.

สัจจา โสภา. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

ZHITANG CHEN. (2560). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กัสมา บุญมาก. (2564). ปัจจัยความพึงพอใจที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการคนละครึ่งของรัฐบาล สำหรับ ประชาชนผู้ได้รับสิทธิ ในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. โครงการวิทยานิพนธ์โท หลักสูตรวิทยานิพนธ์โททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เอกภาคย์ คงมาลัย และ ชาญชัย จิวจินดา. (2565). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง. หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้นำทางสังคม ธุรกิจ และการเมือง วิทยาลัยนวัตกรรมสังคม มหาวิทยาลัยรังสิต