

## การศึกษาประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online\*

ชนกฤต เตชสิทธิธนากุล\*\*  
อ.ดร.บุญเกียรติ การะเวกพันธ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online และ 2) เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close ended questions) และคำถามปลายเปิด (Open ended questions) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D) ผลวิจัยพบว่า 1. ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งคำว่า ประสิทธิภาพ นี้ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ไว้แล้วว่า เป็นผลของการดำเนินงานได้ตามกิจกรรม/โครงการ/การให้บริการ และรวมไปถึงการดำเนินงานนั้นๆไม่เกิดปัญหาการทุจริตใด ๆ ภายในองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นนั้น เพศ อายุ การศึกษา หรือตำแหน่งในการทำงาน ไม่มีผลต่อการดำเนินงาน แต่เกิดประสิทธิผลมาจากการมีแนวทางการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งที่ชัดเจน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในข้อค้ำประกันในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังสามารถป้องกันการทุจริตในการจ่ายเงิน ๆ ทำให้ ผู้ประสบปัญหาได้รับเงินที่ครบถ้วน และมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย 2. ผลกระทบที่ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกรุงเทพมหานคร

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยมีอาจารย์ ดร.บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

\*\* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สำหรับนักบริหาร รุ่น 19 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online แต่เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการศึกษานั้นเป็นผลกระทบทางด้านบวก กล่าวคือ ก่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานไม่ต้องกังวลใจในการจ่ายเงิน ฯ เพราะเงินดังกล่าวไม่ต้องจ่ายในรูปแบบของเงินสดอีก ทั้งสามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินได้อย่างโปร่งใส ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจ่ายเงิน ฯ ด้วยตัวเอง และยังเป็นการสร้างนวัตกรรมในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใส รวดเร็ว และสอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ยุคข้าราชการ 4.0 อีกด้วย

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, ระบบ KTB Corporate Online

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันรัฐบาลได้มุ่งเน้นการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมที่มีหลายมิติ ทั้งความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ ด้านสิทธิ ด้านโอกาส ด้านอำนาจ และด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งทุกมิตินั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในสังคม เพราะความเหลื่อมล้ำด้านหนึ่งมักจะนำไปสู่ความเหลื่อมล้ำด้านอื่น ๆ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐ มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ได้มีส่วนร่วมในความพยายามส่งเสริม สนับสนุน และสร้างโอกาสการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพทั้งด้านอาชีพ การมีรายได้ และการอยู่อาศัย ที่มั่นคงแก่ประชาชน รัฐบาลได้แปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ ด้วยการขับเคลื่อนแผนงานและมาตรการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการทางสังคมและที่อยู่อาศัย ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมถึงการตอบสนองเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นคนยากจน ผู้มีรายได้น้อย ผู้ไร้ที่พึ่ง ใช้ชีวิตในที่สาธารณะ ผู้อยู่ในภาวะยากลำบาก ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นประชากรเป้าหมายให้บริการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการที่ต้องรับผิดชอบในการดูแล คุ้มครอง และพัฒนาศักยภาพอย่างรอบด้าน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของรัฐบาล

ทั้งนี้จากสถานการณ์กลุ่มเป้าหมายในความดูแลของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จากฐานข้อมูลประชากรไทย ของสำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและความมั่นคงแห่งชาติ (2562) ระบุจำนวนบุคคลที่มีฐานะยากจน วัดโดยใช้ดัชนีชี้วัดความยากจนและผู้ที่มีรายได้น้อยต่ำกว่าเส้นความยากจน (ต่ำกว่า 30,000.- บาท/ปี) พบว่า คนที่มีรายได้น้อยต่ำกว่าเส้นความยากจนมีจำนวน 8.3 ล้านคน จากข้อมูลดังกล่าวกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ดำเนินการสำรวจข้อมูล Family Data เปิดประตูเยี่ยมบ้าน สร้างสะพานสู่สวัสดิการสังคมพบว่า มีผู้ที่ประสบ

ภาวะยากลำบากมีความประสงค์ที่จะขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 71,390 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 28 มีนาคม 2562) แบ่งเป็นด้านความต้องการ ดังนี้

- 1) ด้านที่อยู่ จำนวน 1,999 ราย
- 2) ด้านการศึกษา จำนวน 1,404 ราย
- 3) ด้านการมีงานทำ จำนวน 577 ราย
- 4) ด้านการฝึกอาชีพ จำนวน 455 ราย
- 5) ด้านเงินทุนประกอบอาชีพ จำนวน 3,665 ราย
- 6) ด้านเงินสงเคราะห์ จำนวน 8,651 ราย
- 7) ด้านการลดภาระหนี้สิน จำนวน 2,364 ราย
- 8) ด้านภาระเลี้ยงดูคนในครอบครัว จำนวน 2,287 คน

ซึ่งผู้ที่ประสบภาวะยากลำบากนั้น ต่างมีฐานะยากจนและประสบปัญหาทั่วประเทศ พบว่ามีจำนวนคนไร้ที่พึ่งตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง พ.ศ. 2557 (บุคคลไร้ที่อยู่อาศัย ไม่มีรายได้เพียงพอต่อการยังชีพ และอยู่ในสภาวะยากลำบาก) ยังมีอีกจำนวนมากที่ยังไม่ได้รับการสำรวจและมีความต้องการความช่วยเหลือทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสิทธิและบริการ และสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการไร้ที่พึ่งในสังคม 2 รูปแบบหลัก คือ บุคคลที่ตกอยู่ในสภาวะไร้ที่พึ่งและบุคคลที่มีความเสี่ยงเป็นคนไร้ที่พึ่ง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต มีการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา และความต้องการที่มีความจำเพาะมากยิ่งขึ้น อาจมีการกำหนดประเภทของกลุ่มเป้าหมาย (คนไร้ที่พึ่ง) เพิ่มขึ้นใหม่ นอกจากนั้นสภาวะทางเศรษฐกิจที่มีการผันผวน อัตราการว่างงานที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี ระบบนิเวศแวดล้อม และสถานภาพและความสัมพันธ์ของครอบครัว ชุมชน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเข้าสู่สภาวะการเป็นคนไร้ที่พึ่งเพิ่มสูงขึ้น ในขณะที่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐอื่นต้องเผชิญกับข้อจำกัดด้านกำลังคนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงงบประมาณภาครัฐ

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ได้ขับเคลื่อนงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยมีข้อค้นพบว่าการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การให้บริการ และสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความจำเป็นทั้งของประชากรเป้าหมาย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะจากการตรวจพบปัญหาการทุจริตการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งในรูปแบบต่างๆ ทำให้กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายโดยการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพื่อให้เงินสงเคราะห์ดังกล่าวถึงมือประชาชน และเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับการเป็น THAILAND 4.0 และระบบราชการ 4.0 จึงได้นำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งแทนรูปแบบการจ่ายเงินฯ แบบเดิม เพื่อเป็นการปิดช่อง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการทุจริตใน

องค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่ตรงตามความต้องการ กล่าวคือ เงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งถึงมือประชาชนผู้รับบริการอย่างครบถ้วน และใช้บรรเทาความเดือนร้อนได้อย่างทันที่ ซึ่งระบบ KTB Corporate Online เป็นช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินบน Internet Banking เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการและผู้รับบริการในการเพิ่มความสามารถบริหารจัดการทางการเงินได้อย่างครบวงจร ธุรกรรมเรียกเก็บเงิน (Collection) ชำระเงิน (Payment) เรียกดูรายงาน (Information) และรวมถึงการบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) ได้ด้วยตนเองตลอด 24 ชั่วโมง และมั่นใจด้วยระบบรักษาความปลอดภัยที่ตามมาตรฐานสากล

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการใช้ระบบ KTB Corporate Online ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบ KTB Corporate Online ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online 2) เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online

### ทบทวนวรรณกรรม

การทบทวน วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องการศึกษาประสิทธิผลในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรม รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลายแนวคิด เริ่มจากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการจัดการองค์การภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หลักการวัดผลงานในหน่วยงานภาครัฐ (Performance in Government Sector) ทฤษฎีระบบ (System Theory) ดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator : KPI) รวมถึงแนวทางและมาตรการจ่ายเงินอุดหนุน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ แนวคิดสวัสดิการสังคม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Onlineครั้งนี้ ใช้การกำหนดประเด็นที่จะทำการศึกษาแล้ว ค้นหาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาจากกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close ended

questions) และคำถามปลายเปิด (Open ended questions) ทั้งนี้ได้ทดลองให้ทำแบบสอบถาม จำนวน 5 คน เพื่อความตรวจสอบความเข้าใจแบบสอบถาม และแม่นยำ และยังได้นำเสนอแบบสอบถามเพื่อขอรับข้อเสนอแนะในการนำมาแก้ไขปรับปรุงจากท่านผู้ทรงคุณวุฒิอีกด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ คุ่มครองคนไร้ที่พึ่ง กรุงเทพมหานคร จำนวน 64 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 7 คน พนักงานราชการ 32 คน พนักงานจ้างเหมาบริการ 25 คน หากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ได้เท่ากับ 25 คน ทำการเก็บแบบสอบถามในระหว่างวันที่ 7 – 9 พฤษภาคม 2562 ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบทั้ง 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และนำผลการศึกษาคำถามปลายเปิด (Open ended questions) โดยการสรุปเป็นความเรียงเชิงพรรณนา

### ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งคำว่า ประสิทธิภาพ นี้ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์ไว้แล้วว่า เป็นผลของการดำเนินงานได้ตามกิจกรรม/โครงการ/การให้บริการ และรวมไปถึงการดำเนินงานนั้นๆไม่เกิดปัญหาการทุจริตใด ๆ ภายในองค์กร ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นนั้นเพศ อายุ การศึกษา หรือตำแหน่งในการทำงาน ไม่มีผลต่อการดำเนินงาน แต่เกิดประสิทธิผลมาจากการมีแนวทางการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งที่ชัดเจน ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในข้อค้ำประกันในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประสิทธิผลในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังสามารถป้องกันการทุจริตในการจ่ายเงิน ๆ ทำให้ผู้ประสบปัญหาได้รับเงินที่ครบถ้วน และมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

2. ผลกระทบที่ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์คุ่มครองคนไร้ที่พึ่งกรุงเทพมหานคร ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online แต่เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการศึกษานั้นเป็นผลกระทบทางด้านบวก กล่าวคือ ก่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานไม่ต้องกังวลใจในการจ่ายเงิน ๆ เพราะเงินดังกล่าวไม่ต้องจ่ายในรูปแบบของเงินสด อีกทั้งสามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินได้อย่างโปร่งใส ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจ่ายเงิน ๆ ด้วยตัวเอง และยังเป็นการสร้างนวัตกรรมในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใส รวดเร็ว และสอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ยุคข้าราชการ 4.0 อีกด้วย

## อภิปรายผล

การศึกษา เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งคำว่า ประสิทธิภาพ นี้สอดคล้องกับทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) อธิบายองค์ประกอบของระบบ เพื่อให้การดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้ ผลงาน (Output) นั้นหมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ หรือ ประสิทธิภาพ ซึ่งยังสอดคล้องกับขั้นตอนของการสร้าง KIP ของยม นาคสุข (2551) ว่าองค์การต้องกำหนดประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการนี้เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator : KPI) ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นนั้นเพศ อายุ การศึกษา หรือตำแหน่งในการทำงาน ไม่มีผลต่อการดำเนินงาน อันสอดคล้องกับอัจฉรา ฉ่ำชื่น (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา เขตบางแค กรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษา พบว่า การประเมินผลนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านการประเมินสถานะแวดล้อม ด้านการประเมินปัจจัยนำเข้า ด้านการประเมินกระบวนการ และด้านการประเมินผลผลิต มีแนวโน้มประสบความสำเร็จมาก คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการรับเบี้ยยังชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้น ไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อการประเมินผลนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทั้ง 4 ด้าน แต่ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online มาจากการมีแนวทางการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งที่ชัดเจน สอดคล้องกับทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของระบบ ที่จำเป็นที่จะต้องมีการมีกระบวนการ (Process) อันหมายถึง ขั้นตอน/แนวทาง/วิธีการต่างๆ ที่จะนำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบ รวมทั้งข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในข้อค่านิ่งในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประสิทธิภาพจากความสำเร็จของเป้าหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดด้านสังคมสงเคราะห์ ที่นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์ (2540) ได้อธิบายว่า เป็นการสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย (Social Case Work) เป็นวิธีการปฏิบัติงานรายบุคคลที่มีจุดหมายในการช่วยเหลือบุคคลแต่ละรายโดยตรง และต่อมาได้มีการขยายของเขตการทำงานที่ครอบคลุมถึงครอบครัวด้วย อีกทั้งประสิทธิภาพดังกล่าวยังสามารถป้องกันการทุจริตในการจ่ายเงิน ๆ ทำให้ ผู้ประสบปัญหาได้รับเงินที่ครบถ้วน อันสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และสร้างโอกาสการเข้าถึงสวัสดิการทางสังคม ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมถึงการตอบสนองเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

และสอดคล้องกับรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของระพีพรรณ คำหอม (2548) ในรูปแบบสวัสดิการแบบพหุลักษณะ (Pluralism Model) ที่เน้นความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) และความเสมอภาค (Equality) นอกจากนั้นประสิทธิผลในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online ยังก่อให้เกิดมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานที่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการองค์การภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) ได้อธิบายว่าแนวทางดังกล่าวจะสร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย และสามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรินทร์ ศิริทรัพย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบการใช้ระบบบริหารเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงิน คือ ปัจจัยบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ทางบัญชี ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่ทำให้เกิดผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ

2. ผลกระทบที่ผู้ศึกษาสนใจในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งกรุงเทพมหานคร ในการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่งผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งผลกระทบนี้สอดคล้องกับหลักการวัดผลงานในหน่วยงานรัฐ (Performance in Government Sector) ในส่วนของตัวแบบที่ใช้เพื่อการวางแผน หรือ Logic Model ที่สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2558) อธิบายว่า ผลกระทบ (Impacts/Ultimate Impacts) เป็นเรื่องที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น และบรรลุตามเป้าหมายการให้บริการระดับกระทรวง ซึ่งผลกระทบมาด้วยกันหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรินทร์ ศิริทรัพย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบการใช้ระบบบริหารเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษา อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงิน คือ ปัจจัยบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ทางบัญชี มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) ได้อธิบายถึงผลกระทบหรือการตรวจผลย้อนกลับ (Feedback) เป็นแนวคิดที่ริเริ่มด้วยการกำหนดประเด็นปัญหาหลักและปัญหารอง ระบุตัวแปรที่ต้องการ และนำเข้าสู่กระบวนการหรือวิธีการแก้ปัญหาเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาและหาผลลัพธ์ นอกจากนี้หลักจากมีการดำเนินการและติดตามผลแล้วอาจมีการนำข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อปรับปรุงพัฒนาตัวแปรและกระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น แต่เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการศึกษานั้นเป็นผลกระทบทางด้านบวก กล่าวคือ ก่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานไม่ต้องกังวลใจในการจ่ายเงิน ฯ เพราะเงินดังกล่าวไม่ต้องจ่ายในรูปแบบของเงินสด อีกทั้ง

สามารถตรวจสอบเส้นทางการเงินได้อย่างโปร่งใส ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปจ่ายเงิน ฯ ด้วยตัวเอง ซึ่งสอดคล้องแนวคิดการบริหารจัดการองค์การภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) ได้อธิบายว่า การบริหารจัดการภาครัฐเน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงานที่รวดเร็วและคล่องตัว สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การปฏิรูประบบราชการเพื่อให้องค์การภาครัฐมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance & Budget) โดยใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ และยังเป็นการสร้างนวัตกรรมในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความโปร่งใส รวดเร็ว และสอดคล้องกับการก้าวเข้าสู่ยุคข้าราชการ 4.0 อีกด้วย สอดคล้องกับการวิจัยของ วรัชยา ศิริวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการไทย: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย” ผลการศึกษา พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารความรู้ ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุด คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2560) ได้อธิบายว่า เป็นการมุ่งให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ทั้งยังสร้างระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมกันนี้ยังเพื่อให้การขับเคลื่อนประเทศภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีให้บรรลุวัตถุประสงค์ ให้เป็นประเทศไทย 4.0 ได้ในอนาคตอันใกล้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการต่อไป ดังนี้

1. ประชาชนยังไม่ค่อยเข้าใจในกระบวนการใช้ระบบ KTB Corporate Online เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องทำความเข้าใจให้แก่ประชาชน อีกทั้งบางกรณีที่ประชาชนไม่สามารถเดินทางมาเปิดใช้ระบบดังกล่าว ณ ธนาคาร ได้สะดวก ควรที่จะต้องดำเนินการเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางให้แก่ประชาชน
2. ควรปรับลดกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน ให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว ทั้งการช่วยเหลือ การเตรียมเอกสารเข้าที่ประชุมพิจารณา และการทำเอกสารเบิกจ่ายเงิน ฯ
3. ควรพัฒนาระบบการจ่ายเงินดังกล่าวให้สามารถให้บริหารได้ทุกธนาคาร และยกเว้นการเก็บค่าทำเนียมในทุกกรณี เพื่อให้เงินช่วยเหลือได้ถึงมือผู้ประสบปัญหาอย่างครบถ้วน
4. เจ้าหน้าที่ที่เป็นประเภทตำแหน่งจ้างเหมาบริการ มีการปรับเปลี่ยนบ่อยและมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่น้อย ตัวผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจในแนว



ทางการจ่ายเงินสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง รวมทั้งความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ และอำนาจหน้าที่ และความรอบคอบในการเก็บข้อมูล หลักฐานต่างๆ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่รุ่นพี่จะต้องดูแลกันแบบ “พี่สอนน้อง” เพื่อจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดในขั้นตอนต่างๆ และทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติเมื่อใช้ระบบ KTB Corporate Online เกิดขึ้นอย่างเต็มที่ ตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน

### เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2547). *โครงการประเมินผลผลิต/โครงการสำคัญกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปี 2556*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนานโยบายและการจัดการ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2560). *โครงการประเมินผลผลิตโครงการสำคัญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปีงบประมาณ 2559*. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2561). *โครงการประเมินผลผลิตโครงการสำคัญ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ปีงบประมาณ 2560*. กรุงเทพมหานคร: คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2561). *แนวทางและมาตรการ จ่ายเงินอุดหนุน กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ*. กรุงเทพมหานคร: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- ณัฐยานัน ระโส. (2554). *การศึกษาประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษา จังหวัดนครสวรรค์*. ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- นงลักษณ์ เทพสวัสดิ์. (2540). *ทฤษฎีและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรินทร์ ศิริทรัพย์. (2558). *ผลกระทบการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษา อำเภอพระนครศรีอยุธยา*. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอก การบัญชี คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ระพีพรรณ คำหอม และ อภิญญา เวชยชัย. (2548). *ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย*. กลุ่มการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคม สำนักงานมาตรฐานการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ในระบบราชการไทย: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย*. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วันทนีย์ วาสิกะสิน และ คณะ. (2538). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรัตน์ โตตาบ. (2522). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของนักสงเคราะห์ สังกัด กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัจฉรา ฉ่ำชื่น. (2556). *การประเมินผลนโยบายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กรณีศึกษา เขตบางแค กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ