

บทความวิจัย (Research article)

การรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบาย  
ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ

Perception and expectation of welfare card holders towards  
implementation provincial welfare store policy

ภาสกรณ วัฒนพฤกษ์<sup>1</sup> ดวงรัตน์ เหลืองอ่อน<sup>2</sup> รัตนชัย เพ็ชรสมบัติ<sup>3</sup> ปิยะทิพย์ ประดุงพรหม<sup>4</sup>  
และ กนก พานทอง<sup>5\*</sup>

Pasakorn Watanapruk<sup>1</sup>, Duangrat Luangon<sup>2</sup>, Rattanachai Pechsombut<sup>3</sup>, Piyathip Pradujprom<sup>4</sup>  
and Kanok Panthong<sup>5\*</sup>

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)  
8 ตุลาคม 2565 17 พฤศจิกายน 2565 21 พฤศจิกายน 2565

บทคัดย่อ

รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำ เป็นโครงการประชารัฐ ภายใต้ชื่อร้านธงฟ้าเพื่อพัฒนาท้องถิ่น และบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นโครงการที่รัฐบาลช่วยเหลือทางด้านสังคมกับผู้มีรายได้น้อย การวิจัยนี้จึงศึกษาการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แนวปรากฏการณ์วิทยา โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงในจังหวัดชลบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และจดบันทึกข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 30 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และการบรรยายเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ด้านสิทธิ์และประโยชน์ของการมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถรับรู้ได้จากการดูโทรทัศน์ รับรู้จากการเล่นโซเชียลมีเดีย (Facebook) รับรู้จากญาติบอกต่อ รับรู้จากป้ายประกาศของธนาคารกรุงไทย และรับรู้จากเทศบาลหรือผู้ใหญ่บ้านมาสำรวจในพื้นที่ และยังมีประชาชนบางส่วนที่ยังไม่ทราบสิทธิ์ และ

<sup>1,2,3</sup> นิสิต หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยการวิจัยและวิทยาการทางปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>4</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยการวิจัยและวิทยาการทางปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>5\*</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หน่วยวิจัยวิทยาการปัญญาและนวัตกรรม วิทยาลัยการวิจัยและวิทยาการทางปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ของการมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 2) การคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ มีดังนี้ อยากรู้ได้วงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเป็น 500 บาทต่อเดือน เพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในครัวเรือนของผู้มีรายได้น้อย อยากรู้ให้นโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐช่วยเหลือค่าชุดนักเรียนให้บุตรทุกปี และอยากรู้ให้โครงการร้านสวัสดิการแห่งรัฐและการช่วยเหลือจากวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีต่อไปเพื่อช่วยให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

**คำสำคัญ :** ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ, บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ, ประชากร

## Abstract

The government has formulated a 20-year national strategy for opportunity creation and social equality. The policy project emphasizes reducing inequality through provincial welfare stores with welfare cards. This project that the government provides social assistance to low-income people. The objectives of this research were to study the perceptions and expectations of welfare cardholders towards the implementation of the provincial welfare store policy in Chonburi province. The research uses qualitative research methodology as a phenomenological approach. (Creswell, 1998). Samples were selected by purposive sampling in Chonburi province. (Patton, 1990, 169). Data collection by in-depth interviews, observation without participation, and recording data and sound from the group of contributors. Samples are welfare card holders and provincial welfare store owners in Chonburi province, a total of 30 people. Data analysis by content analysis and descriptive methodology. The results are 1) The perception of welfare card holders and provincial welfare store owners for the provincial welfare store policy is perceived by watching television, perceived social media sharing (Facebook), perceived from relatives, the perceived announcement of the Krung Thai Bank, and perceived from the municipality and village headman to explore the area. And some still don't know their rights or the benefits of having a provincial welfare card. 2) The expectations from welfare card holders and provincial welfare store owners are that it is nice to have an extra welfare card value of 500 baht per month, they need a provincial welfare store policy to help subsidy school uniforms for children every year, and they want to carry on the project for a long time to make it successful.

**Keywords:** Provincial Welfare Store, Welfare Card, Civil State

## บทนำ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2561-2564) รัฐบาลได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม โดยให้ความสำคัญกับการลดความเหลื่อมล้ำ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานบูรณาการลดความเหลื่อมล้ำ และแก้ไขปัญหาความยากจน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) จากยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว รัฐบาลจึงมีโครงการประชารัฐ เป็นนโยบายส่งเสริมให้ร้านขายของชำหรือร้านโชห่วยท้องถิ่นสมัครเป็นร้านธงฟ้า เกิดเป็นโครงการร้านธงฟ้าเพื่อพัฒนาท้องถิ่น เป็นโครงการที่รัฐบาลช่วยเหลือทางด้านสังคม (Social Assistance) (Cavanaugh & Ly, 2016, p.15) โดยกระทรวงพาณิชย์ และกรมการค้าภายในเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในส่วนของการจัดหาร้านสวัสดิการแห่งรัฐ รวมถึงการพัฒนาและยกระดับให้สามารถดำเนินกิจการได้อย่างยั่งยืน และเป็นมืออาชีพ โดยคัดเลือกจากร้านโชห่วยที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในชุมชน การคมนาคมสะดวก และมีสินค้าวางจำหน่ายพร้อมในการจำหน่ายให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอยู่แล้ว (กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมการค้าภายใน, 2560 หน้า 16) ซึ่งต่อไปนี้เรียกร้านธงฟ้าเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ว่า “ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ (Provincial Welfare Store)”

ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ เป็นสวัสดิการที่รัฐจัดให้ตรงจุด สามารถช่วยเหลือผู้ที่มีรายได้น้อยจำนวน 11.67 ล้านราย ทั่วประเทศ ผ่านทาง “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ” เพื่อช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนผู้มีรายได้น้อย รวมทั้งเป็นการช่วยลดทั้งปัญหาความเหลื่อมล้ำ และความยากจน ซึ่งโครงการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ จุดเด่นก็คือ ตั้งอยู่ในชุมชนหรืออยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค ครอบคลุมและกระจายทุกพื้นที่อย่างน้อยตำบลละ 1 แห่ง ซึ่งปัจจุบันจังหวัดชลบุรี มีร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ที่เข้าร่วมโครงการประชารัฐ และเป็นร้านค้าได้รับการติดตั้งเครื่องรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) จำนวน 316 ร้าน ที่สามารถให้บริการซื้อสินค้าด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ครอบคลุมพื้นที่ 11 อำเภอ 92 ตำบล ทำให้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐสะดวกในการใช้บริการ สามารถซื้อสินค้าในร้านสวัสดิการแห่งรัฐใกล้บ้านในราคาถูกลงกว่าร้านสะดวกซื้อทั่วไป จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้เป็นอย่างดี (สมพล พงษ์หัวา, 2561 หน้า 145)

จากนโยบายดังกล่าวผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถจำหน่ายสินค้าให้ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐรายละ 200 สำหรับผู้ที่มีรายได้ไม่เกินกว่า 100,000 บาทต่อปี วงเงิน 300 บาท สำหรับผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 30,000 บาทต่อปี (Thai news, 2561) ซึ่งวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีสิทธิประโยชน์ใน 2 ส่วนหลัก คือ 1) ช่วยค่าใช้จ่ายการเดินทางโดยสารพาหนะสาธารณะต่างๆ ที่รัฐบาลกำหนด และ 2) ช่วยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค สินค้าเพื่อการศึกษา และวัตถุดิบเพื่อเกษตรกรรมในราคาถูก ผ่านร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ดังนั้นในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค จะซื้อสินค้าไปเพื่อบริโภคกับตนเองหรือกับครอบครัว โดยเฉพาะผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จะมีความสัมพันธ์กับร้านสวัสดิการแห่งรัฐเป็นประจำทุกเดือน เมื่อรัฐจัดสรรวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ ก็จะนำไปซื้อสินค้าจากร้านสวัสดิการแห่งรัฐในทุกๆ เดือน ซึ่งวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จะมีมูลค่าตั้งแต่ 200-300 หรือเพิ่มให้เมื่อรัฐมีนโยบายช่วยเหลือทางด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

ร้านสวัสดิการแห่งรัฐช่วยลดค่าครองชีพให้กับประชาชนผู้ที่ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถใช้ซื้อสินค้าที่จำเป็นในร้านค้าสวัสดิการแห่งรัฐ โดยสินค้าที่มีจำหน่ายในร้านค้าสวัสดิการแห่งรัฐ แบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) สินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อการครองชีพ เช่น อาหารสด ผักผลไม้ เครื่องปรุงรสอาหาร และเครื่องดื่ม ของใช้ประจำวัน ยาสามัญประจำบ้าน เป็นต้น รวมทั้ง สินค้าชุมชน โอท็อป ยกเว้นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ บุหรี่ หรือสินค้าฟุ่มเฟือย 2) สินค้าเพื่อการศึกษา เช่น เครื่องแบบนักเรียน เครื่องเขียน สมุด หนังสือ เป็นต้น 3) สินค้าวัตถุดิบเพื่อการเกษตร เช่น ปุ๋ยอินทรีย์ ปุ๋ยเคมี เมล็ดพันธุ์พืช เป็นต้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2559 หน้า 7)

จากกระบวนการแนวทางการให้ความช่วยเหลือของโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐโดยรัฐบาลพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นจุดเริ่มต้นการออกบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้กับผู้มีรายได้น้อย เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป การดำเนินการของโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในปัจจุบันเกิดปัญหาที่สำคัญหลายประการ ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่แท้จริง และยังไม่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ จะเห็นได้ว่าโครงการการให้ความช่วยเหลือผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะทำให้การช่วยเหลือจากภาครัฐถูกกลุ่มเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด (ณัฐ รมะมิ่งทอง และวิจิตรา ศรีสอน, 2564 หน้า 51-53) นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนจน ถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับประชาชน ดังนั้นจึงไม่แปลก หากระหว่างการดำเนินนโยบายจะมีปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นบ้างเป็นเรื่องในทางเทคนิค แต่ประเด็นเรื่องการตอบโจทย์สวัสดิการที่มอบให้ผู้มีรายได้น้อย อาจจะต้องทบทวนกันว่าตรงใจ ตรงจุด และตรงประเด็นที่ผู้มีรายได้น้อยต้องการอย่างแท้จริงหรือไม่ และมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (บุรฉัตร จันทร์แดง และคณะ, 2562 หน้า 1)

บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเป็นนโยบายสวัสดิการสำคัญที่เริ่มดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2560 เป็นช่วงเวลาในประเทศไทยอยู่ภายใต้การปกครองของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการคลังในฐานะหน่วยงานหลัก อ้างถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำเป็นหลักสำคัญในการริเริ่มดำเนินนโยบาย อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตหลายประการในการดำเนินงาน กลไกที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาค่าความเหลื่อมล้ำขาดความชัดเจน และไม่มีการประเมินผลของโครงการอย่างเป็นระบบ (วีระวัฒน์ ภัทรศักดิ์กำจร, 2564 หน้า 18)

จากเหตุผลข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ เกี่ยวกับการใช้และประโยชน์บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ตลอดถึงการใช้บริการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อเป็นข้อมูลให้ทางภาครัฐได้ให้บริการได้ตรงจุด ตรงตามความต้องการ ตรงตามความจำเป็น ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐและความต้องการของผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ผ่านมารัฐได้ช่วยเหลือตรงความต้องการของประชาชนจริงหรือไม่ ดังนั้นเพื่อตอบสนองนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐของรัฐบาล ในการลดความเหลื่อมล้ำของผู้มีรายได้น้อย ผู้วิจัยจึงมองเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่องการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ เพื่อให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (Sustainable

Development Goals) เข้าไปตามนโยบายของรัฐบาลในการจัดตั้งร้านสวัสดิการแห่งรัฐขึ้นมา โดยทำการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบาย ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) รูปแบบการวิจัยแนวปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological approach)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจำนวน 30 คน โดยมีเกณฑ์คัดเลือกเข้าต้องมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐใช้งานมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ตามเกณฑ์จำนวนของผู้ให้ข้อมูลขั้นต่ำ (Nastasi & Schensul, 2005, p. 177) เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ใช้ในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ 15 วัน ระหว่างวันที่ 1-15 กันยายน พ.ศ. 2565 กระจายตามพื้นที่ทุกอำเภอทั้ง 11 อำเภอในจังหวัดชลบุรี

#### เครื่องมือในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อตรวจสอบการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ กับกลุ่มตัวอย่างผู้ทรงคุณวุฒิ 30 คน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ข้อสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ตามทฤษฎีการรับรู้ และการคาดหวัง เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-End Questionnaires)

#### ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยใช้แนวคำถามที่สร้างขึ้นเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล ลักษณะคำถามจะมีการปรับเปลี่ยนตามข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลุ่มลึกเกี่ยวกับการรับรู้ความเข้าใจ ความต้องการ ความคาดหวังผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านค้าสวัสดิการแห่งรัฐที่มีตอนนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (James Spradley, 1979) เป็นวิธีการหลักในการรวบรวมข้อมูล และผู้วิจัยจะทำการสังเกต (Observation) พฤติกรรมทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล โดยวิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์หรือหาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น ปฏิสัมพันธ์ต่างๆ

ของผู้ให้ข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการค้าภายในจังหวัดชลบุรี

### วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาสรุปสาระสำคัญของเนื้อหาที่ได้ มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการกลั่นเอาความหมายของปรากฏการณ์จากเนื้อหาของปรากฏการณ์ ในทัศนะของผู้ให้ข้อมูล และความหมายจากปรากฏการณ์โดยทั่วไป มาจัดกลุ่มเรื่องการรับรู้ และการคาดหวังต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในพื้นที่จังหวัดชลบุรี เป็นประเด็นหลักในรูปลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive)

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. การรับรู้ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี มีดังนี้

ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีการรับรู้ (Perception) จากการได้พบได้เห็น ได้ยินข่าวสารที่เกี่ยวกับทางภาครัฐมอบบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้กับผู้มีรายได้น้อย และรับรู้เรื่องสิทธิการมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจากสื่อโฆษณา โดยในบางพื้นที่ยังไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการรับรู้ในครั้งแรก เนื่องจากบ้านอยู่ในชนบทลึกๆ ไม่มีโอกาสเข้ามาในตัวอำเภอ จึงรับรู้จากการประกาศข่าวผ่านสื่อโทรทัศน์ จากการบอกต่อของผู้ที่ได้รับบัตรสวัสดิการในหมู่บ้าน หรือจากเครือข่ายที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐแล้วจึงบอกต่อ และส่วนหนึ่งรับรู้จากการทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย จึงเห็นป้ายประกาศที่ธนาคาร รับรู้จากกิจกรรมเกี่ยวกับร้านสวัสดิการแห่งรัฐที่ทางภาครัฐจัด และจากการสำรวจจากหน่วยงานของรัฐ และการรับรู้ส่วนหนึ่งมาจากการเล่นเฟซบุ๊ก ผู้ที่ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐส่วนมากรับรู้จากโซเชียล บางคนไม่มีสมาร์ตโฟนใช้โทรศัพท์ธรรมดาจึงเข้าไม่ถึงการมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“หนูทราบจากการดูข่าวในทีวีคะ” รับรู้จากสื่อโฆษณา

“รู้จากป้ายโฆษณาของธนาคารกรุงไทยครับ” รับรู้จากสื่อโฆษณา

“รู้จากญาติที่บ้านคะ แม่ทำแล้วบอกมาคะ ญาติเค้าคุยกันที่ขอนแก่นคะจึงทำ” รับรู้จากเครือข่าย

“รู้จากการเล่น Facebook ค่ะ” รับรู้จากเล่นโซเชียล

“ได้ทำบัตรเนื่องจากเทศบาลมาสำรวจที่บ้าน เลยสมัครตั้งแต่วันนั้นเลยคะ” รับรู้จากกิจกรรมและการสำรวจ

“ผู้ใหญ่บ้านมาบอกคะ ก็เลยไปลงชื่อที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน” รับรู้จากกิจกรรมและการสำรวจ

“ไปทำเองที่เทศบาล เขาก็แนะนำมาว่าร้านไหนติดป้ายธงฟ้าก็เข้าไปแลกของได้ อย่างร้านที่มีเราก้เข้าไปแลกของได้ ไม่รู้เรื่องการอบรมเลย” รับรู้จากการใส่ใจ

ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีการรับรู้เรื่องสิทธิการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ เพียงแต่การรูดซื้อสินค้าอุปโภค และสินค้าบริโภคที่ร้านสวัสดิการแห่งรัฐเพียงเท่านั้น ส่วนสิทธิอื่นๆ เช่นการช่วยเหลือค่าโดยสารรถสาธารณะ และช่วยเหลือก๊าซหุงต้ม โดยมากแล้วจะไม่ทราบกัน ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“ไม่ทราบ รู้แต่รูดซื้อของใช้อะคะ อย่างปีที่แล้วสามารถซื้อชุดนักเรียนได้”

“ซื้อของอุปโภคบริโภคครับ แล้วก็ให้เงินไปกดที่ธนาคาร”

“สิทธิ์เนี่ยป่าไม่เข้าใจหรอก ซื้อของใช้ อย่างอื่นไม่ทราบ มีแต่มาแลกของ”

ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้รับรู้สิทธิ์ และประโยชน์จากการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากการแนะนำหรือการอธิบายสิทธิการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากทางภาครัฐยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากยังขาดเรื่องการสื่อสารในบางพื้นที่ จึงต้องมีการปรับปรุงในโอกาสต่อไป ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“ไม่รู้เลยคะ ไม่ทราบว่าสามารถใช้ซื้อชุดนักเรียนได้ ซื้อแต่ของกิน”

“ทำที่บ้านนอกอะคะ ไม่มีการอธิบายอะไรให้เลย”

“เคยมีเจ้าหน้าที่ไปบ้านตอนที่ทำบัตรใหม่ เขาถามว่าจะอบรมอาชีพมัย กิ่งทะเลเบียนอยู่คะ กิ่งซื้อ แต่ก็ได้ไป”

โดยทั่วไปผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะใช้บัตรซื้อสินค้ากับร้านที่อยู่ใกล้บ้านเป็นส่วนมาก แต่ก็มีการใช้บริการกับร้านประจำที่ต้องเดินทางไกลๆ เนื่องจากตั้งใจและยอมรับการบริการและอัธยาศัยของผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐที่บริการเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทำให้มีการเลือกร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“ร้านนี้ใกล้ครับและเขาบริการดีด้วยครับ” เลือกร้านใกล้บ้าน

“สะดวก สบายคะ บริการดีใช่คะ” เลือกร้านที่สะดวก และบริการดี

“ของถูก และมีของครบตามที่ต้องการ อยู่ใกล้บ้านประมาณสองกิโล” เลือกร้านที่มีของครบและถูก

“ที่อื่นไม่มีสินค้าที่เราต้องการ ที่นี้มี มาเอากับเจ็ดตลอดเลย อยู่หนองปลาไหล ถูกชะตากับร้านนี้หัวเราะ” เลือกร้านที่บริการดี

2. การคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรี

ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ มีความคาดหวัง (Expectation) โดยส่วนมีความต้องการ หรือคาดหวังจากวงเงินในบัตรเพิ่มขึ้น เพื่อใช้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านสวัสดิการแห่งรัฐได้เพิ่มขึ้น ให้เพียงพอต่อความต้องการของครอบครัวในแต่ละเดือน ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ หรือไม่พอใจก็ตาม และในขณะเดียวกันก็คาดหวังว่าจะสูงขึ้นเรื่อยๆ เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมีความคาดหวังสิทธิวงเงินจากการซื้อสินค้าจากบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“ไม่แล้วคะ อยากได้เงินเพิ่มอย่างเดียวคะ” ต้องการวงเงินในบัตรเพิ่ม

“ซื้อพวกอุปกรณ์การเรียนของลูก ไม่รู้ว่าซื้อได้” ต้องการช่วยเหลืออุปกรณ์การเรียน

“เท่านี้หนูก็โอเคแล้วค่ะ ซื้อของใช้ในครัวเรือน” เพียงพอต่อการใช้จ่ายในหนึ่งเดือน

“เท่านี้ว่ามันก็โอเค ให้อยอดมันเพิ่มขึ้นอีกนิดหนึ่ง” ต้องการวงเงินในบัตรเพิ่ม

“น่าจะได้อีกหน่อยก็ดี คือประมาณ 500 บาทก็เพียงพอกำลังคินะในปัจจุบัน” ต้องการวงเงินในบัตรเพิ่ม

“อยากได้ซัก 500 ก็ยังดี” ต้องการวงเงินในบัตรเพิ่ม

จึงสรุปได้ว่าโดยทั่วไปผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐจะมีความคาดหวัง หรือมีความต้องการให้เพิ่มวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพิ่มเติม เพื่อใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภคของครอบครัวในแต่ละเดือน ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“อยากได้วงเงินเพิ่ม ไม่ได้ออกไปไหน ส่วนมากจะใช้นิยามจำเป็น เวลาที่ซื้อข้าว ของใช้อะไรอย่างนี้ อยากได้วงเงินเพิ่ม”

“ก็อยากให้ช่วยค่าชุดนักเรียนทุกปีอะค่ะ โตะเร็วมากเลย เหมือนปีที่แล้วให้ 800 ได้แค่ชุดนักเรียน รองเท้าก็ไม่ได้ เพราะว่าได้จะตีมากเลย เพราะเด็กโตะเร็วทุกปี”

“อยากได้ตั้งค์เพิ่มอีกหน่อยหนึ่ง ซื้อข้าวเพราะถุงหนึ่งกินได้แป็บเดียว อยากเติมแก๊สซักถังหนึ่ง”

“ก็จะขอเพิ่มวงเงินเป็นห้าร้อยบาทคะ จะได้ซื้อของเพิ่มอะคะ ถ้าได้เพิ่มมันจะรู้สึกดีอะคะ”

ส่วนความต้องการของผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ มีความคาดหวังในอนาคตกับโครงการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ อยากให้เกิดความยั่งยืน ไม่ต้องกลัวว่าโครงการจะหยุดไปทำให้ขาดรายได้ เนื่องจากที่ผ่านมาช่วยให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ดังข้อความคัดสรร ต่อไปนี้

“น่าจะต่อเนื่องนะ อยู่ต่อไปเรื่อยๆ ค่ะ ก็ให้เป็นอย่างนี้ไปเรื่อยๆ ค่ะ”

“อยากให้มีนานๆ ก็ดีอะคะ อยากให้อยูยาวๆ”

“อยากให้อยู่ตลอด ไม่อยากให้หยุด ”

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ได้พบได้ยีนข่าวสาร สิทธิและประโยชน์การใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ จากฐานะและภูมิหลังความเป็นอยู่ของประชากรศาสตร์ ทำให้การรับรู้แตกต่างกันไป เช่นรับรู้ได้จากการโฆษณาทางทีวีสำหรับ ผู้ที่มีภูมิลาเนาในชนบท หรือผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟน ดูได้จากโซเชียลในวัยทำงานและผู้ที่มีสมาร์ทโฟน ส่วนผู้สูงอายุสามารถรับรู้ได้จากการบอกต่อ หรือการแนะนำของคนใกล้ชิด วัฒนธรรมและสังคมจะเป็นตัวกำหนดกิจกรรมของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ สรุปได้ว่าช่วงอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างเรื่องการรับรู้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมาศ ปลื้มกุล (2559) ที่ศึกษาเรื่องอัตลักษณ์ขององค์กรจากการรับรู้ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนั้นช่วงอายุที่

แตกต่างกัน ทำให้การสนใจสื่อที่แตกต่างกัน เช่น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโซเชียล และสื่อใหม่/ สื่อออนไลน์ โดยเฉพาะคนที่มีความรู้จะรับรู้ข่าวสารทางโซเชียล แตกต่างกับคนที่ไม่มีสมาร์โฟน

ด้านการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ที่มีความต้องการ มีความคาดหวัง มีความพึงพอใจในปัจจุบัน ดังนั้นตามความต้องการในอนาคต เรื่องความมั่นคงของโครงการในระยะยาว ก็เป็นความคาดหวังที่สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา และปรับปรุงบัตรสวัสดิการแห่งรัฐให้ตรงตามการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยต้องมีการทบทวนเกณฑ์ของผู้ที่มีสิทธิ์ได้รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการช่วยลดค่าครองชีพจากวงเงินในบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้เพียงพอต่อการใช้จ่ายใช้สอย ของจำเป็นพื้นฐานของครอบครัว เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และความยากจนได้จริงๆ ของผู้มีรายได้น้อย การประกอบอาชีพมีผลต่อความคาดหวัง สอดคล้องกับงานวิจัยของธานี สุวรรณไตรย์ และศรีรัฐ โกวาศ์ (2559) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะแนวใหม่ในชุมชน ดังนั้นการบริหารกิจการบ้านเมืองของภาครัฐจึงต้องปรับตัว หากประชาชนไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่รัฐจัดให้ หมายถึงปัญหาความสลับซับซ้อน และกว้างเกินกว่าความสามารถ ของนักบริหารรัฐกิจแบบเดิมจะรับมือได้ จึงต้องมีการพัฒนา และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ

## ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาของณัฐ รมังทอง และวิจิตรา ศรีสอน พบว่าผู้ลงทะเบียนฯ มีทัศนคติต่อโครงการฯ โดยรวมในระดับมาก มีทัศนคติต่อกระบวนการแนวทางการให้ความช่วยเหลือของโครงการฯ โดยรวมในระดับปานกลาง และช่องทางการใช้สิทธิตามโครงการฯ ในระดับน้อย ดังนั้น

1. เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ควรสร้างการรับรู้ให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีการสื่อสาร หรือทำกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้การมีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และสร้างเครือข่ายโซเชียล ในการสื่อสารให้กว้างขวาง และให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ควรจัดกิจกรรมสินค้าราคาถูก การอบรมการใช้ หรือมีระบบ POS ให้สามารถสั่งซื้อสินค้าที่ขายดีในแต่ละจังหวัด ให้ผู้ประกอบการร้านสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถส่งและส่งให้ลูกค้าในพื้นที่ของตนเอง หรือให้นักท่องเที่ยว นักซื้อ ได้มีโอกาสซื้อสินค้าของฝากจากต่างจังหวัดได้ที่ร้านสวัสดิการแห่งรัฐได้ทั่วประเทศ

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยของวีระวัฒน์ ภัทรศักดิ์กำจร เพื่อเป็นการสนับสนุน และนำไปสู่ผลการศึกษาว่า นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ทางการเมืองมากกว่าใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืน ดังนั้นจึง

1. ควรมีการสร้างการรับรู้เรื่องสิทธิ และประโยชน์ของการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ให้กับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในหลายๆ ระบบเพื่อสามารถสร้างการรับรู้สิทธิขั้นพื้นฐาน ให้กับประชาชนคนไทย ที่พึงมีในการลดความเหลื่อมล้ำ และความยากจนได้อย่างยั่งยืน
2. ควรศึกษาการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ในจังหวัดอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบาย ร้านสวัสดิการแห่งรัฐ ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพานทอง อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับร้านสวัสดิการแห่งรัฐในจังหวัดชลบุรีทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆ และเอื้อเฟื้อสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า องค์ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และการคาดหวังของผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐต่อการดำเนินนโยบายร้านสวัสดิการแห่งรัฐ สามารถนำไปปรับปรุงเพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ หรือผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และตรงตามความคาดหวังของผู้ประกอบการร้านค้าสวัสดิการแห่งรัฐ การปรับปรุงแบบ และข้อเสนอแนะการให้บริการของภาครัฐ ที่ได้จากการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น ผู้บริหารท้องถิ่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากรมการค้าภายใน สามารถนำไปดำเนินการพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐได้ตรงเป้า และเกิดประโยชน์สูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2559). *คู่มือปฏิบัติงาน (Operation Manual) ธุรกิจค้าส่งค้าปลีก คู่มือปฏิบัติงานกิจกรรมยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริหารจัดการธุรกิจค้าส่งค้าปลีก*. กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.
- กองส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ กรมการค้าภายใน. (2560). *หลักเกณฑ์การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้าธงฟ้าประชารัฐที่รับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2561, จาก [https://www.dit.go.th/FILE/CONTENT\\_FILE/256009221737038779571.pdf](https://www.dit.go.th/FILE/CONTENT_FILE/256009221737038779571.pdf)
- ณัฐ รมังทอง และวิจิตรา ศรีสอน. (2564). โครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐกรณีศึกษาตำบลหนองปลิง อำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารการบริหารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6 (2), 51-61
- บุรฉัตร จันทร์แดง เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร สัญญา เคนาภูมิ. (2562). นโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐกับมาตรการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 13 (31), 1-13.

- ธานี สุวรรณไตรย์ และศรีรัฐ โกวงศ์. (2559). ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะ แนวใหม่ในชุมชน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร. *วารสารการบริหารปกครอง*, 5 (2), 221-236.
- วิระวัฒน์ ภัทรศักดิ์กำจร. (2564). ปัญหากระบวนการกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. *วารสารเศรษฐศาสตร์การเมืองบูรพา*, 9 (2), 18-38.
- ศุภมาศ ปลื้มกุศล. (2559). อัตลักษณ์ขององค์กรจากการรับรู้ของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11 (1), 23-33.
- สมพล ทุงหว่า. (2561). พฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด(7Ps) ของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (โชห่วย). ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 41 และนานาชาติครั้งที่ 5* (หน้า 143-156). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). *ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2562, จาก [http://www.nesdb.go.th/article\\_attach/article](http://www.nesdb.go.th/article_attach/article)
- Creswell, JW. (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- James P. Spradley. (1979). *The Ethnographic Interview*. The University of Michigan. Holt, Rinehart, and Winston.
- Nastasi, B. K., & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*, 43 (3), 177-195
- Pablos-Mendez, A., Cavanaugh, K., & Ly, C. (2016). The new era of health goals: universal health coverage as a pathway to the Sustainable Development Goals. *Health Systems & Reform*, 2 (1), 15-17.
- Patton, MQ. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Second Edition. Newbury Park, CA: Sage.
- Thai news. (2561). *จำนวนผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในจังหวัดชลบุรี*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562, จาก ([http://.prd.go.th/th/news/print\\_news/WNSOC6112210010045](http://.prd.go.th/th/news/print_news/WNSOC6112210010045))