

วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

JOURNAL OF LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT
PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1

ประจำเดือน
มกราคม- มิถุนายน
2566

Vol.3, No.1
January - June
2023

บทความวิจัย

- ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
เดือนกัญญา พูลชนะ- ชนิทานต์ เชื้อบัว ชลิตา พิมสร และพิษณุ อภิสมอาจารโยธิน
- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
ชญาดา ไตรปิฎก และพิษณุ อภิสมอาจารโยธิน
- ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง
อริศรา มาริสุทธิ์, สุปรียา ราชตัน และขจรศักดิ์ วงศ์วิราช
- ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
นิสรัตน์ ฤทธิเนติกุล , พิมพิวิมล สอนแก้ว รัตนาวรรณ ป้องเล่า, วรณวิษา สุขเกษม และสุภารัตน์ นิระติใส

บทความวิชาการ

- การสร้างโอกาสให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ
นิรชา รักตลาด, พนิดา สีหะวงษ์, ลลิตา คงพร, วรณวิษา ศรีกุล, วรณญาภรณ์ เกียนประวัติ
สุชัยญา จิมแสง และธนัสภา โรจนตระกูล
- อำนาจการจับของเจ้าพนักงานตำรวจสายงานอำนวยการ
ชนัญชิตา เกี่ยมใจ, พิษญา เหลืองรัตนเจริญ และปรัชญาไชย แซ่มซ้อย
- การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID)
กัลยาณี แก้วเมือง, อภิสรดา เดียวสุขประเสริฐ, สิทธิโชค แก้วมั้น, อัครฤทธิ์ ทองเสียน ,รสสุคนธ์ ประดิษฐ์
และยุวดี พ่วงรอด
- การบริหารความเสี่ยงกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว

ISSN (Online): 2773-9384



วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

JOURNAL OF LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT

PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2566 Vol.3 No.1 January –June 2023

ISSN (Online): 2773-9384

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานจากภายนอก ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการ และการวิจัย ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในสาขาดังกล่าวต่อไป

เจ้าของ

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

จัดทำโดย

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

156 หมู่ 5 ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

โทร. 0-5526-7000-2 ต่อ 2210

โทรสาร. 0-5526-7091

ที่ปรึกษาวารสาร

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

คณบดีคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น

รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น

บรรณาธิการ

อาจารย์สุเทพ คำเมฆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.โกวิทย์ พวงงาม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรอัมรินทร์ พรหมเกิด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงศ์

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล แจ่มจันทร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย เลาหิเชียร

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญญ์ พรหมภาสิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภูเดช วงศ์เคี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤมล พุ่มเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ ปวนปิ่นวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.นนทชา ชัยทวิชานันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร. อรรถพล วงศ์ชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ธีรวุฒิ ทองทับ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์อเนก สุขดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อาจารย์กฤติมา อินทะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุวดี พ่วงรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์รสสุคนธ์ ประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

คณะกรรมการฝ่ายประสานงานและจัดทำวารสาร

นางสาวชนิตาภรณ์ จะประสงค์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวพรภินันท์ บัวทับ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

รูปแบบบทความที่ตีพิมพ์

บทความวิชาการ (Academic articles) และบทความวิจัย (Research articles)

การเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ (ราย 6 เดือน)

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

การส่งบทความ

ผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrui/index

เงื่อนไขการตีพิมพ์

ทุกบทความที่ตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 3 คน ในลักษณะผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ และผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง (Double blind peer review)

บทบรรณาธิการ

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้ดำเนินการจัดทำวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการ และการวิจัย ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา นิติศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นต้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในสาขาดังกล่าวต่อไป

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา เสนอบทความเข้ารับการพิจารณาถ้อยแถลงเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยวารสารมีกำหนดออก ปีละ 2 ครั้ง ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม ซึ่งได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการถ้อยแถลงจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยมีลักษณะที่ผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ และผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง (Double blind peer review) เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพก่อนการตีพิมพ์

สำหรับวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน 2566 นี้ได้รวบรวมบทความวิชาการและบทความวิจัย จำนวน 8 เรื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งล้วนเป็นบทความที่ให้ความสำคัญต่อประเด็นปรากฏการณ์ทางสังคมเพื่อเติมเต็มและต่อยอดช่องว่างขององค์ความรู้ในด้านสังคมศาสตร์ทั้งเชิงวิชาการและวิชาชีพในปัจจุบันเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้กองบรรณาธิการต้องขอขอบคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจประเมินบทความอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้บทความที่มีคุณค่าอย่างแท้จริง ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านส่ง ผลงานอันมีคุณค่ามาร่วมตีพิมพ์ในวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการและผู้สนใจต่อไป และขออนุญาตเชิญชวนผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมและสมัครตีพิมพ์บทความผ่านระบบออนไลน์ของวารสารเท่านั้นจากเว็บไซต์ [https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrุ/search/search](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrु/search/search)

อาจารย์สุเทพ คำเมฆ

บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

บทความวิจัย

ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมผู้บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เดือนกัญญา พูลชนะ, ชนิกานต์เชื้อบัว, ชลิตา พิมพ์ และพิษณุ อภิธมาจารย์โยธิน	1-12
ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ชญาดา ไตรปิฎก และพิษณุ อภิธมาจารย์โยธิน	12-28
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภค ในจังหวัดลำปาง อริศรา มาธิสุทธิ์, สุปรียา ราชตัน และขจรศักดิ์ วงศ์วิราช	29-41
ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก นิสาร์ตัน ฤทธิเนติกุล, พิมพ์วิมล สอนแก้ว, รัตนาวรรณ ป้องเล่า, วรรณวิษา สุขเกษม และสุตารัตน์ นิระติไธ	42-54
บทความวิชาการ	
การสร้างโอกาสให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ นริชา รักตลาด, พนิดา สี่หะวงษ์, ลลิตา คงพร, วรรณวิษา ศรีกุล, วรัญญาภรณ์ เทียนประวัตติ, สุชัยญา นิยมแสง, และธนัสถา โรจนตระกูล	55-62
ปัญหาอำนาจการจับของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวย ชนัญชิตา เทียมใจ, พิษญา เหลืองรัตนเจริญ, ปรัชญาไชย แซ่มซ้อย	63-73
การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล: แนวคิดและพัฒนากิจการบำบัดประชาชนดิจิทัล (Digital ID) กัลยาณี แก้วเมือง, อภิธรา เดียวสุขประเสริฐ, สิทธิโชค แก้วมัน, อัครฤทธิ์ ทองเสียน, รสสุคนธ์ ประดิษฐ์, และยุวดี พ่วงรอด	74-90
การบริหารความเสี่ยงกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว	91-106
คู่มือสำหรับผู้เขียนบทความ	107
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ	107
จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารทางวิชาการ (Publication Ethics)	110

ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
Knowledge, Attitude, and Fast-food Consumption Behavior of Adolescents in Muang
District Phitsanulok Province

เดือนกัญญา พูลชนะ¹, ชนิกันต์ เชื้อบัว²,

ชลิตา พิมสร³, พิษณุ อภิสมาจารย์โยธิน⁴

Duankanya Phunchana¹, Chanikan Chueabua²,

Chalita Pimson³ and Phitsanu Aphisamacharyothin⁴

Received: 22/07/2565

Revised: 26/06/2566

Accepted: 28/06/2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น 2) เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความรู้ ทัศนคติ กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วัยรุ่นในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีอายุตั้งแต่ 20-24 ปีบริบูรณ์ จำนวน 380 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความถี่ ร้อยละ และสัมมาประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X}$ = 5.20, S.D. = 1.637) 2) ทัศนคติ เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.51, S.D. = 0.59) 3) พฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการบริโภคอาหาร ฟาสต์ฟู้ด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91, S.D. = 0.88) 4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ของวัยรุ่นอำเภอเมืองพิษณุโลก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ความรู้และ ทัศนคติ เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = 0.003 และ 0.635 ตามลำดับ)

คำสำคัญ: อาหารฟาสต์ฟู้ด, ความรู้, ทัศนคติ และพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

¹⁻³ นิสิตสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

¹⁻³ Bachelor of Arts Social Development Program, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

⁴ อาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

⁴ Lecturer, Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

*E-mail: duankanyap62@nu.ac.th

Abstract

This research aims 1) to study the knowledge about fast-food consumption of adolescents, 2) to study attitudes towards fast food consumption of adolescents, 3) to study the fast food consumption behavior of adolescents, 4) To study the relationship between adolescents' knowledge, attitude and fast-food consumption behavior, The samples teenagers in Mueang District age among 20 to 24 years old were 380 sampling by a simple random and analyze the data by using statistics of mean, standard deviation, percentage, frequency, and Pearson-product moment correlation coefficient. The result found that the samples have knowledge about fast-food consumption in moderate level ($\bar{X}=5.20$, S.D. $\bar{X}=1.637$), have attitudes towards fast food consumption in a high level ($\bar{X}=3.51$, S.D.= 0.59), have fast food consumption behavior in a high level ($\bar{X}=3.91$, S.D.= 0.88). And, correlation analysis found attitude towards fast food consumption, have a positive relation with fast-food consumption behavior at 0.01 ($r = 0.635$)

Keywords: Fast food, Knowledge, Attitude, And fast-food consumption behavior

บทนำ

การบริโภคอาหารจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทำให้ประชาชนในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเอง ปัจจุบันพบว่าวัยรุ่นมีพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมากเนื่องจากวัยรุ่นได้รับอิทธิพลจากความรู้เปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อน และสภาพแวดล้อมการแข่งขันกับเวลาในการศึกษาหาความรู้ จึงทำให้วัยรุ่นมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคอาหาร โดยหันมารับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดกันเป็นจำนวนมาก วัยรุ่นและเยาวชน ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร บริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอย่างน้อย 1 วัน/สัปดาห์ มากถึง 69.2% (การสำรวจพฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร พ.ศ 2560, สำนักงานสถิติแห่งชาติ) ทำให้มีพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ไม่ถูกต้อง เช่น การบริโภคอาหารสำเร็จรูป การบริโภคอาหารไม่ครบ 5 หมู่ บริโภคอาหารมากเกินไป และไม่รับประทานอาหารเป็นเวลาทำให้เกิดผลกระทบจากการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด การเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ที่สามารถป้องกันได้ เช่น โรคอ้วน โรคสมองเสื่อม โรคกระเพาะอาหาร โรคขาดสารอาหาร โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูงและโรคแทรกซ้อนอื่นๆตามมาด้วย เนื่องจากอาหารฟาสต์ฟู้ด เป็นอาหารที่มีการเตรียมขึ้นมาจากผู้บริโภค เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดเวลา (การสำรวจอนามัยและสวัสดิการของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี

2556 และปี 2560) สามารถรับประทานได้ทันที ซึ่งเหมาะกับสังคมในสภาพที่มีความต้องการเร่งด่วน เช่น แอมเบอร์เกอร์ สเต็ก แชนด์วิช พาย พิซซ่า ไก่ทอด ไส้กรอก เป็นต้น

วัยรุ่นเป็นวัยที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นช่วงที่ร่างกายกำลังเจริญเติบโตในทุกๆด้านทำให้ความต้องการ การแสวงหาอาหารต่างๆเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากแต่ด้วยชีวิตประจำวันที่ต้องเร่งรีบในช่วงเวลาสั้นๆ จึงทำให้ไม่มีเวลาในการเลือกรับประทานอาหารส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเลือกบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดมากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาจนลืมนึกถึงคุณค่าทางโภชนาการของอาหารที่รับประทานเข้าไป แต่ด้วยรสชาติของอาหารจานด่วนที่มีความหลากหลายรูปแบบประกอบกับรายการอาหารที่มีให้เลือกสรรมากมายจึงทำให้เป็นที่นิยมและยังสามารถหาซื้อได้ง่ายตามร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

จึงนับว่าเป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษา เรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกว่าวัยรุ่นส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอย่างไร มีการใส่ใจในการดูแลสุขภาพของตนเองมากน้อยเพียงใด ซึ่งในการซึ่งการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นประโยชน์และแนวทางได้หลายด้าน เช่นการวางแผนการบริโภค ใช้ข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น
- 2.เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น
- 3.เพื่อศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น
- 4.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่น

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียด ดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อายุตั้งแต่20ปี-24ปี จำนวน 42,747 คน(กรมอนามัย 2563) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ วัยรุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกจำนวน 380 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรของ(Krejcie & Morgan ,1970) และสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)

ดังนั้น เกณฑ์คัดเข้า คือ ประชากรวัยรุ่น อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อายุ 20ปี-24ปี และ เกณฑ์คัดออก คือ ประชากรวัยรุ่น อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ผู้ที่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามจนแล้วเสร็จหรือไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบ Check list จำนวน 4 ข้อ คือ เพศ อายุ รายได้ แหล่งที่มาของรายได้ 2) แบบสอบถามวัดความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์

ผู้ตอบ ประกอบด้วยจำนวน 10 ข้อ คำถาม เป็นความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ลักษณะข้อคำถาม 2 ตัวเลือก คือ ถูก และผิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน 3) แบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประเมินค่า(Rating Scales) 5 ระดับ 4)แบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ผลการวิเคราะห์ : คุณภาพเครื่องมือการวิจัยพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

โดยแยกเป็นส่วนดังนี้

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด เท่ากับ 0.96

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด เท่ากับ 0.87

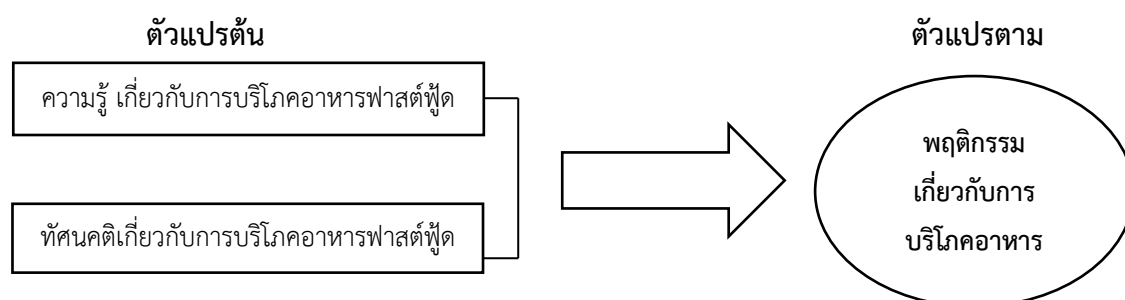
ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด เท่ากับ 0.93

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติ ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดสถิติที่ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
4. การวิเคราะห์พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดสถิติที่ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติอนุमान ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สันต์ (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์ (KAP) ความรู้ ทัศนคติ พฤติกรรม Roger (1978) ดังนี้



ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของวัยรุ่น

ตารางที่ 1 ตารางแสดงระดับความรู้ส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (n=380)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	178	46.8
หญิง	202	53.2
รวม	380	100.0
2. อายุ		
20 ปี	44	11.6
21 ปี	70	18.4
22 ปี	120	31.6
23 ปี	75	19.7
24 ปี	53	13.9
มากกว่า 24 ปี	18	4.7
รวม	380	100.0
3. รายได้หลัก		
รายได้ต่ำกว่า5,000บาทต่อเดือน	44	11.6
รายได้ 5,00-10,000บาทต่อเดือน	159	41.8
รายได้10,001-20,000บาทต่อเดือน	108	28.4
รายได้20,00-30,000บาทต่อเดือน	49	12.9
รายได้30,001-40,000 บาทต่อเดือน	16	4.2
รายได้ 40,001 - 50,000 บาทต่อเดือน	3	0.8
รายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป	1	0.3
รวม	380	100.0
4. แหล่งที่มาของรายได้		
งานประจำ	136	35.8
อาชีพเสริม	138	36.3
ครอบครัว	61	16.1
อื่นๆ	45	11.8
รวม	380	100.0

จากตาราง ที่ 1 แสดงให้เห็นว่าข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือ ผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 46.8

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 22 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ รองลงมาคืออายุ 23 ปีจำนวน 75 คนคิดเป็นร้อยละ 19.7 และอายุ 21 ปีจำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 18.4 และอายุ 24 ปีจำนวน 53 คนคิดเป็นร้อยละ 13.9 และอายุ 20 ปีจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 11.6 และมากกว่า 24 ปีจำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.7

รายได้หลัก พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมา คือรายได้ 10,001 ถึง 20,000 บาทต่อเดือนจำนวน 108 คิดเป็นร้อยละ 28.4 และรายได้ 20,001 ถึง 30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 12.9 และรายได้ต่ำกว่า 5000 บาทต่อเดือนจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 11.6 และรายได้ 30,001 ถึง 40,000 บาทต่อเดือนจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 4.2 และรายได้ 40,001 ถึง 50,000 บาทต่อเดือนจำนวนสามคนคิดเป็นร้อยละ 0.8 และรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไปจำนวนหนึ่งคนคิดเป็นร้อยละ 0.3

แหล่งที่มาของรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีแหล่งที่มาของรายได้คือ อาชีพเสริม จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาคืองานประจำ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และครอบครัว จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และ อื่นๆ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8

2.การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบวัดความรู้ลักษณะเป็นคำถามแบบ ถูก – ผิด ใช้สถิติพรรณนแบบการแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วประเมินแบบอิงเกณฑ์ โดยแบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงระดับความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

ระดับความรู้	คะแนน	ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด (n=380)	
		ความถี่	ร้อยละ
น้อยที่สุด	ต่ำกว่าร้อยละ 21	24	6.3
น้อย	ระหว่างร้อยละ 21-40	89	23.4
ปานกลาง	ระหว่างร้อยละ 41-60	194	51.1
มาก	ระหว่างร้อยละ 61-80	64	16.8
มากที่สุด	มากกว่าร้อยละ 80	9	2.4
รวม (n=380)		380	100.0

$\bar{X}=5.20$ (คิดเป็นร้อยละ 52 ของคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง S.D. = 1.637

จากตารางที่ 2.1 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=5.20$ และ S.D. = 1.637) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ในการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.4 มีความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 การตอบคำถามความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่าง

คำถาม (n=380)	ตอบถูก		ตอบผิด	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1.อาหารฟาสต์ฟู้ดหลายอย่างมีปริมาณสารไอโอดีนเกินขนาดทำให้เกิดปัญหาโรคไต (ใช่)	277	72.9	103	27.1
2.ถ้างดอาหารมื้อหลักและกินอาหารฟาสต์ฟู้ดแทนจะทำให้ขาดสารอาหาร(ใช่)	276	72.6	104	27.1
3.อาหารฟาสต์ฟู้ดจัดว่าเป็นอาหารที่มีไขมันสูง(ใช่)	268	70.5	112	29.5
4.อาหารฟาสต์ฟู้ดมักมีเส้นใยอาหารอยู่ในปริมาณที่ค่อนข้างต่ำส่งผลต่อระบบขับถ่าย(ใช่)	255	67.1	125	32.9
5.โคเลสเตอรอลในอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดโรคหลอดเลือดหัวใจอุดตัน (ใช่)	233	61.3	147	38.7
6.ถ้ามีน้ำหนักตัวมากเกินไปควรลดอาหารฟาสต์ฟู้ดเหลือ3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ไม่ใช่)	180	47.4	200	52.6
7.วัยรุ่น ชาย-หญิง อายุ20-24ปี ควรรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ด 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ (ไม่ใช่)	178	46.8	202	53.2
8.การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดทำให้ได้รับพลังงาน(2000แคลอรี) ต่อวัน (ไม่ใช่)	157	41.3	223	58.7
9.คิดว่าวัยรุ่นที่อยู่ในช่วงกำลังเจริญเติบโตควรกินอาหารฟาสต์ฟู้ดในปริมาณมาก (ไม่ใช่)	153	40.3	227	59.7
10.ผู้ที่ชอบกินอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นประจำ จะมีโอกาสเสี่ยงต่อการเป็นโรคอ้วน (ใช่)	51	13.4	329	86.6

$\bar{X}=5.20$ (คิดเป็นร้อยละ 52 ของคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง S.D. = 1.637

จากตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุด ได้แก่ ผู้ที่ชอบกินอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นประจำจะมีโอกาสเสี่ยงต่อโรคอ้วน (คิดเป็นร้อยละ86.6) รองลงมาคือ คิดว่าวัยรุ่นที่อยู่ในช่วงกำลังเจริญเติบโตควรกินอาหารฟาสต์ฟู้ดในปริมาณมาก(คิดเป็นร้อยละ59.7) การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดทำให้ได้รับพลังงานสองพันแคลอรีต่อวัน(คิดเป็นร้อยละ58.7) วัยรุ่นชายหญิงอายุ20-24 ควรรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ด 3-4ครั้งต่อสัปดาห์(คิดเป็นร้อยละ53.2) ถ้ามีน้ำหนักตัวมากเกินไปควรลดอาหารฟาสต์ฟู้ดเหลือ3-4 ครั้งต่อสัปดาห์(คิดเป็นร้อยละ52.6) คอเลสเตอรอลในอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดโรคหัวใจอุดตัน(คิดเป็นร้อยละ(38.7) อาหารฟาสต์ฟู้ดมาพร้อมเส้นใยอาหารอยู่ในปริมาณที่ค่อนข้างต่ำส่งผลต่อระบบ

ซับซ้อน(คิดเป็นร้อยละ32.9) อาหารฟาสต์ฟู้ดจัดเป็นอาหารที่มีไขมันสูง(คิดเป็นร้อยละ (29.5) แต่ข้อคำถามที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ งดอาหารมื้อหลักและกินอาหารฟาสต์ฟู้ดแทนจะทำให้ขาดสารอาหาร (คิดเป็นร้อยละ 27.1) อาหารฟาสต์ฟู้ดหลายอย่างมีปริมาณสารไอโอดีนเกินขนาดทำให้เกิดปัญหาโรคไต(คิดเป็นร้อยละ 27.1)

3. การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

3.การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ผู้วิจัยมาตส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ใช้ สถิติพรรณนาแบบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้เกณฑ์แปลผลเป็นระดับซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

ตัวแปร	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
1. ชอบที่จะเลือกรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเพราะรสชาติอร่อยกว่าอาหารอื่น	3.77	0.89	มาก
2. คิดว่าการรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเพราะสามารถเข้าถึงง่าย	3.58	1.06	มาก
3. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่เหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีเวลาน้อย	3.57	1.02	มาก
4. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบ	3.57	1.02	มาก
5. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดมีรสชาติที่อร่อย	3.55	1.06	มาก
6. คิดว่าคนที่กินอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นคนที่ทันสมัย	3.55	0.97	มาก
7. คิดว่าการกินอาหารฟาสต์ฟู้ดปริมาณมากจะช่วยให้คุณเจริญเติบโตได้ดีในช่วงวัยรุ่นมากกว่า	3.52	1.03	มาก
8. คิดว่าการรับประทานแฮมเบอร์เกอร์รสชาติดีกว่าอาหารมื้อหลักของคนไทย	3.46	1.04	ปานกลาง
9. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภท ทอด ปิ้งย่าง ไม่มีอันตรายต่อร่างกายของท่าน	3.37	1.09	ปานกลาง
10. คิดว่าอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่มีคุณค่าครบถ้วนเหมาะกับตัวท่าน	3.21	0.95	ปานกลาง
เฉลี่ยทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด	3.51	0.59	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 (S.D=.59) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามจะพบว่า ชอบที่จะเลือกทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเพราะรสชาติอร่อยกว่าอาหารอื่นคิดว่าการรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเพราะสามารถเข้าถึงง่ายคิดว่าการฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่เหมาะสมสำหรับบุคคลที่มีเวลาน้อยคิดว่าการฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่มีให้เลือกหลากหลายรูปแบบคิดว่าการฟาสต์ฟู้ดมีรสชาติที่อร่อยคิดว่าการกินอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นคนที่ทันสมัยคิดว่าการกินอาหารฟาสต์ฟู้ดปริมาณมากจะช่วยให้คุณเจริญเติบโตได้ดีในช่วงวัยรุ่นมากกว่าคิดว่าการรับประทานแฮมเบอร์เกอร์รสชาติดีกว่าอาหารมื้อหลักของคนไทยคิดว่าการฟาสต์ฟู้ดประเภททอดปิ้งย่างไม่มีอันตรายต่อร่างกายของท่านคิดว่าการฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารที่มีคุณค่าครบถ้วนเหมาะกับตัวท่านอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.58, 3.57, 3.57, 3.55,3.55,3.52,3.46,3.37, และ 3.21 (S.D= 0.89, 1.06 ,1.02 ,1.02 ,1.06 ,0.97 ,1.03 ,1.04 ,1.09 ,0.95) ตามลำดับ

4.การวิเคราะห์พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

การวิเคราะห์พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

ตัวแปร	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
1. สั่งอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยใช้การสั่งแบบออนไลน์	3.74	0.96	มาก
2. รับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ทอดกับน้ำอัดลม	3.66	0.84	มาก
3. ใช้ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นสถานที่นัดพบกับเพื่อน	3.60	0.96	มาก
4. จัดเลี้ยงสังสรรค์ในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด	3.57	1.04	มาก
5. กินอาหารฟาสต์ฟู้ด เช่น แฮมเบอร์เกอร์ พิซซ่า โดนัท	3.54	1.06	มาก
6. รับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเวลาหิว	3.52	1.00	มาก
7. เลือกรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดในตอนเช้าเพราะสะดวกรวดเร็ว	3.51	1.10	มาก
8. คิดว่าในโอกาสพิเศษ เทศกาลต่างๆท่านมักเลือกอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นอาหารหลัก	3.50	1.08	ปานกลาง
9. หลังจากรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดที่ร้านแล้ว ท่านจะซื้อกลับไปรับประทานที่บ้านด้วย	3.48	1.07	ปานกลาง
10. รับประทานพิซซ่าแทนข้าวเย็นกับครอบครัว	3.45	1.11	ปานกลาง
เฉลี่ยพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด	3.91	0.88	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (S.D = 0.88) ซึ่งหากพิจารณาหลายข้อคำถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างสั่งอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยใช้การสั่งแบบออนไลน์ และรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ทอดกับน้ำอัดลมและใช้ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นสถานที่นัดพบกับเพื่อนและจัดเลี้ยงสังสรรค์ในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดและกินอาหารฟาสต์ฟู้ด เช่น แฮมเบอร์เกอร์ พิซซ่า โดนัทและรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเวลาหิวและเลือกรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดในตอนเช้าเพราะสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่า 3.74, 3.66, 3.60, 3.57, 3.54, 3.52, 3.51 ตามลำดับ (S.D. = 0.96, 0.84, 0.96, 1.04, 1.06, 1.00, 1.10) ตามลำดับ

5.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ใช้สถิติ อนุมาน ได้แก่อัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) โดยสามารถพิจารณาได้จากตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

ตัวแปรตาม (Y)	ตัวแปรต้น (X)	ความรู้เกี่ยวกับ การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด (X ₁)	ทักษะเกี่ยวกับ การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด (X ₂)
พฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด		0.003 (p=.950)	0.635** (p=.000)

**มีนัยที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดพบว่าทักษะเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดซึ่งเป็นตัวแปรต้นกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดซึ่งเป็นตัวแปรตาม มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(r) เท่ากับ 0.635 ซึ่งเป็นความสำคัญระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดซึ่งเป็นตัวแปรต้นกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดซึ่งเป็นตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำมาสรุปตามวัตถุประสงค์วิจัยได้ดังนี้

- 1.ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2.ทักษะเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอยู่ในระดับมาก
- 3.พฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอยู่ในระดับมาก
- 4.ทักษะเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดแต่ความรู้เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด

จากการสรุปผลการวิจัย สามารถ นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1.ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงาน วิไลวรรณ คงกิจ (2555)พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้

เกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด ในระดับปานกลางพบว่าปัจจัยด้านความรู้ของวัยรุ่นมีความรู้ที่ อาหารฟาสต์ฟู้ดหลายอย่างมีปริมาณสารไอโอดีนเกินขนาดทำให้เกิดปัญหาโรคไต

2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลวิจัยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงาน ทศนา ศิริโชติ (2555) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเกี่ยวกับ อาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ในระดับมาก พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรม ของวัยรุ่น มีพฤติกรรมการรับประทานอาหาร แบบสั่งอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยใช้การสั่งแบบออนไลน์

3. ทศนคติเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ผลอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เครือมาศ มีเกษม (2555) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมี ทศนคติเกี่ยวกับอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ในระดับมาก พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติของวัยรุ่นมีทัศนคติในการรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ด ว่าชอบที่จะเลือกรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดเพราะมีรสชาติอร่อยกว่าอาหารอย่างอื่น

4. ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติเชิงบวก ต่ออาหารฟาสต์ฟู้ด และพฤติกรรมการรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 สอดคล้องกับงาน ทศนา ศิริโชติ (2555) และทฤษฎี KAP Roger (1978) พบว่าพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ สั่งอาหารฟาสต์ฟู้ดโดยใช้การสั่งแบบออนไลน์ รับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดประเภทไก่ทอดกับน้ำอัดลม ใช้ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดเป็นสถานที่นัดพบกับเพื่อน กินอาหารฟาสต์ฟู้ดเช่น แฮมเบอร์เกอร์พิซซ่าโดนัท เลือกรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดในตอนเช้าเพราะสะดวกรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะทางเป็นข้อเสนอแนะขึ้นซึ่งประกอบด้วยข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรเข้าใจถึงโทษของการรับประทานอาหารฟาสต์ฟู้ดและการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดอย่างเหมาะสม

2.2 จากการวิจัย พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดดังนั้นจึงควร ส่งเสริมให้เกิดการลดพฤติกรรมหรืออาหารฟาสต์ฟู้ดอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ดของวัยรุ่นไทยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการเข้าถึงอาหารแบบ Grab Food ในยุคปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมอนามัย. (2563). *ปริมิตประชากรพิษณุโลก*. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://203.157.71.115>.
- เครือมาศ มีเกษม. (2554). *การศึกษาพฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของบุคคลวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นวพร นาคะนิธ. (2563). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การบริโภคเนื้อจากพืชของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิไลวรรณ คงกิจ. (2548). *พฤติกรรมการบริโภคอาหารจานด่วนของเด็กวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *การสำรวจพฤติกรรมการบริโภคอาหารของประชากร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th>.
- ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษาพระนครศรีอยุธยา. (2557). *การบริโภคอาหารฟาสต์ฟู้ด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.ay-sci.go.th/>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2563).
- อนุกุล พลศิริ. (2551). *ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชน

ในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

FACTORS RELATED TO PEOPLE'S CHOICE OF CAFE SERVICE IN MUEANG PHITSANULOK

DISTRICT PHITSANULOK PROVINCE

Received: 30/12/2565

Revised: 26/06/2566

Accepted: 28/06/2566

ชญาดา ไตรปิฎก¹ และพิษณุ อภิสมาจารย์โยธิน²

Chayada Taipidok¹ and Phitsanu Aphisamacharayothin²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการตัดสินใจและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 384 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกพบว่า กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ เพศส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 อายุส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 โดยรายได้ต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่างคือ 1,000 บาท และสูงสุดคือ 50,000 บาท ความชื่นชอบส่วนใหญ่หลายๆไปครั้ง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38. 2) ปัจจัยด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคาเฟ่อยู่ในระดับมากโดยมีค่า $\bar{X} = 4.52$ (S.D. = 0.596) ที่ประกอบไปด้วยด้านผลิตภัณฑ์ ราคา บรรยากาศ สถานที่ บุคลากรและการให้บริการ และการส่งเสริมการขายอยู่ในระดับมากโดยมีค่า $\bar{X} = 4.10, 4.24, 4.03, 3.85, 3.26$ และ 3.58 ตามลำดับ (S.D. = 0.715, 0.683, 0.713, 0.786, 0.538 และ 0.859 ตามลำดับ) 3) การเลือกใช้บริการคาเฟ่ของ

¹ นิสิตสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

¹ Bachelor of Arts Social Development Program, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

² อาจารย์ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

² Lecturer, Department of Sociology and Anthropology, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้บริการคาเฟ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่า $\bar{X} = 4.07$ (S.D. = 0.550) 4) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก เพศ พบว่าความสัมพันธ์ของเพศและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน อายุ พบว่าความสัมพันธ์ของอายุและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน รายได้ต่อเดือน พบว่า ความสัมพันธ์ของรายได้ต่อเดือนและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน และความชื่นชอบ พบว่าความสัมพันธ์ของความชื่นชอบและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกมีความสัมพันธ์กัน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการตัดสินใจและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่าปัจจัยด้านการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.062$)

คำสำคัญ : ร้านกาแฟ , การเลือกใช้บริการ , ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ , ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

Abstract

The objectives of this research were 1) to study demographic factors and decision-making factors in choosing to use cafe service of people in Mueang Phitsanulok District. Phitsanulok Province 2) To study the selection of cafe service of people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province 3) to study the relationship between demographic factors Decision factors and choosing to use cafe service of people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province by using a quantitative research by collecting data from questionnaires with a sample group including people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province, aged 20 years and over, 384 people using multistage randomization and data analysis using frequency, percentage, mean, standard deviation. Kai Square Statistics and Pearson's correlation coefficient.

The results showed that 1) Demographic factors of people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province found that The sample group in this research Most sexes were female, 230 people accounted for 59.9%, most were aged 20-25 years, 233 people accounted for 60.7%. Most of their monthly income was 5,000-10,000 baht, 216 people accounted for percent. 56.3 The lowest income of the sample group is 1,000 baht and the highest is 50,000 baht. Most of the likes are infrequently, 148 people representing 38.2 percent. Phitsanulok Phitsanulok Province found that The sample group had a high level of deciding factor in choosing a cafe with a value $\bar{X} = 4.52$ (S.D. = 0.596) consisting of

products, prices, atmosphere, location, personnel and services. and the promotion was at a high level with values $\bar{X}$ = 4.10 , 4.24 , 4.03 , 3.85 , 3.26 and 3.58 respectively (SD = 0.715 , 0.683 , 0.713 , 0.786 , 0.538 and 0.859 respectively) 3) the selection of cafe service. of people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province found that the sample group had a high level of cafe selection, with a value $\bar{X}$ = 4.07 (S.D. = 0.550). 4) The relationship between demographic factors and the choice of cafe service among the people in Mueang Phitsanulok District. Phitsanulok Province Gender It was found that the relationship of sex and the choice of cafe service among the people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province had no relationship with age. It was found that the relationship between age and the choice of cafe service among people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province has no relationship. Monthly income It was found that our relationship with monthly income and the choice of cafe service of people in Mueang Phitsanulok District Phitsanulok Province has no relationship. and liking. It was found that the relationship of liking and choosing to use the cafe service of the people in Mueang Phitsanulok District 5) The relationship between decision-making factors and the choice of cafe service among people in Mueang Phitsanulok District. Phitsanulok Province It was found that the decision-making factor was positively correlated with the choice of cafe service. statistically significant at the 0.01 level (r = 0.062).

Keywords: Cafes , Service Selection , Demographic Factors , Decision Factors

บทนำ

ธุรกิจร้านอาหารยังมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง เป็นเพราะไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคในสังคมที่ปรับเปลี่ยนไป แม้ว่าในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาจะเห็นว่าเศรษฐกิจยังคงชะลอตัว ธุรกิจร้านอาหารในฐานะข้อมูลของ Wong Nai มีอัตราการเติบโตสูงขึ้น 40% ระหว่างปี 2018-2019 แต่หากย้อนดูสถิติในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีร้านอาหารที่เปิดใหม่เพียงไม่กี่ % เท่านั้นที่อยู่รอด และมีการเปิด-ปิดร้านอาหารหลายร้อยร้านในทุกสัปดาห์ โดยมีจำนวนร้านอาหารเปิดใหม่ทั้งหมดในปี 2019 พุ่งเป็น 70,149 ร้าน โตถึง 97% โดย 5 ประเภทของร้านอาหารที่ยอดนิยมเปิดใหม่ในปี 2019 ได้แก่ อันดับ 1) ร้านกาแฟ & คาเฟ่ มีร้านเปิดใหม่จำนวน 17,000 ร้าน มีการเติบโต 81% 2)อาหารไทย & อาหารตามสั่ง มีร้านเปิดใหม่จำนวน16,000 ร้าน มีการเติบโต 111% 3)ก๋วยเตี๋ยว มีร้านเปิดใหม่จำนวน 5,700 ร้าน มีการเติบโต 58% 4)อาหารอีสาน มีร้านเปิดใหม่จำนวน 4,000 ร้าน มีการเติบโต 82% 5) สตรีทฟู้ดมีร้านอาหารเปิดใหม่จำนวน 3,800 ร้าน มีการเติบโต 58% (Wong Nai,2563)

การเข้าใช้บริการคาเฟ่มีหลากหลายเหตุผลที่แตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคลซึ่งเหตุผลของผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการคาเฟ่ ส่วนใหญ่ 76.7% เข้าใช้บริการคาเฟ่เพราะใช้ร้านคาเฟ่เป็นสถานที่นัดพบ

เพื่อพูดคุยธุระและใช้ร้านค้ากาแฟเป็นสถานที่คอยเพื่อน 20.9% ผู้บริโภคเข้าใช้บริการกาแฟเพราะต้องการไปทานกาแฟที่ร้านกาแฟโดยเฉพาะ และอีก 2.4 % ผู้บริโภคเข้าใช้บริการกาแฟด้วยเหตุผลอื่นๆ เช่น ไปนั่งทำงาน ไปเที่ยว ไปพักผ่อน ไปถ่ายภาพ เป็นต้น การบริโภคกาแฟเป็นหนึ่งในสาเหตุที่ผู้บริโภคนั้นเลือกที่จะเข้าไปใช้บริการร้านกาแฟซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคกาแฟสดมีกลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ก็คือ เพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี เป็นช่วงกลุ่มวัยรุ่น นักเรียน นักศึกษา และช่วงวัยทำงาน ที่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 10,000 -20,000 บาท/เดือน พฤติกรรมการบริโภคกาแฟนั้นจะมีลักษณะการใช้บริการแบบไม่แน่วมนอนเป็นส่วนใหญ่ และมีการใช้บริการการบริโภคกาแฟอยู่ที่ประมาณ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์รองลงมา (ไพลิน บรรพโต, 2556)

เนื่องจากจังหวัดพิษณุโลกเป็นจังหวัดที่อยู่ระหว่างภาคเหนือตอนล่างกับภาคกลางตอนบนทำให้จังหวัดพิษณุโลกนั้นมีประชากรอยู่จำนวนไม่น้อยและมีพื้นที่การค้าขายที่ดีทำให้ร้านกาแฟต่างๆภายในจังหวัดพิษณุโลกมีเยอะและเป็นที่ยอมรับมาก เนื่องจากที่จังหวัดพิษณุโลกมีมหาวิทยาลัยหลายแห่งและมีโรงเรียนหลายแห่งทำให้กลุ่มนักเรียนนักศึกษานิยมเข้าใช้บริการกาแฟกันมาก ดังนั้นจึงเป็นจังหวัดที่น่าสนใจ จากที่ผู้วิจัยสำรวจเบื้องต้นที่ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกก็มีร้านกาแฟจำนวนไม่น้อยกว่า 20 ร้านและผู้คนมากกว่า 90% มีความชื่นชอบในการไปกาแฟ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน

ธุรกิจร้านกาแฟถึงแม้จะเป็นที่ยอมรับในสังคมของผู้คนสมัยใหม่ที่ดูเหมือนว่าเป็นธุรกิจที่มีความมั่นคงเพราะกาแฟเป็นสถานที่ที่นิยมของคนส่วนมากในสังคม แต่เนื่องด้วยการแข่งขันทางการตลาดที่สูง จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้ประกอบการกาแฟทุกคนที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งอัตราเฉลี่ยของธุรกิจร้านกาแฟที่มีอยู่อยู่รอดเพียง 20% เท่านั้น ส่วนอีก 80% ต้องปิดตัวไปหรือเรียกง่ายๆว่าเจ๊ง เนื่องจากปัญหาอะไรก็ตามแต่ เมื่อศึกษาถึงปัญหาหลักที่สำคัญที่ธุรกิจกาแฟไปไม่รอดหรือต้องปิดตัวไปก็พบว่าปัญหานั้น คือ 1) ผู้ประกอบการขาดความรู้เนื่องจากกาแฟเป็นที่ยอมรับมากในสังคมนักลงทุนบางคนจึงสนใจที่อยากจะเปิดกาแฟตามกระแสของสังคมแต่ไม่ได้มีการศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับการเปิดธุรกิจกาแฟโดยตรงทำให้เป็นสาเหตุให้ธุรกิจกาแฟนั้นไปไม่รอด 2) ทำเลที่ตั้ง การจะเปิดธุรกิจกาแฟนั้นทำเลที่ตั้งมีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน เมื่อมีทำเลที่ตั้งดีก็มีส่วนอย่างมากที่จะให้ให้ธุรกิจกาแฟไปรอด 3) รสชาติ ถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ธุรกิจกาแฟมีฐานลูกค้าและมีความมั่นคง เพราะผู้คนบางส่วนที่เข้าใช้บริการกาแฟมีเหตุผลคือไปทานกาแฟ ดังนั้นการรักษามาตรฐานในเรื่องของรสชาติจึงเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเข้าใช้บริการกาแฟอยู่เสมอ และมีเหตุผลอื่นๆอีกมากมายที่ทำให้ธุรกิจกาแฟต้องเจ๊งหรือปิดตัวไป

ดังนั้นการที่จะทำให้ธุรกิจกาแฟของผู้ประกอบการดำรงกิจการต่อไปได้ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้ทราบถึงความต้องการหลักและการตัดสินใจของผู้บริโภคในการที่จะเลือกใช้บริการกาแฟในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญที่จะให้ธุรกิจกาแฟดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคงด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการกาแฟของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัดพิษณุโลก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยด้านการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านการตัดสินใจและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวนคน 142,682 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 384 คน ซึ่งการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากสูตรของ (Krejcie & Morgan , 1970)

ดังนั้นเกณฑ์คัดเข้า คือ ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปที่เคยไปใช้บริการคาเฟ่ และเกณฑ์คัดออกคือผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามจนแล้วเสร็จและผู้ที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- 1.แบบสอบถามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เป็นคำถามแบบ Check list จำนวน 3 ข้อคือ เพศ อายุ และความชื่นชอบ และคำถามแบบ Short Answer จำนวน 1 ข้อ คือ รายได้ต่อเดือน
- 2.แบบสอบถามปัจจัยด้านการตัดสินใจที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการคาเฟ่เป็นแบบ Rating Scales 5 ระดับ ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน รวมเป็นจำนวนทั้งหมด 31 ข้อ
- 3.แบบสอบถามการเลือกใช้บริการคาเฟ่เป็นแบบ Rating Scales 5 ระดับจำนวน 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

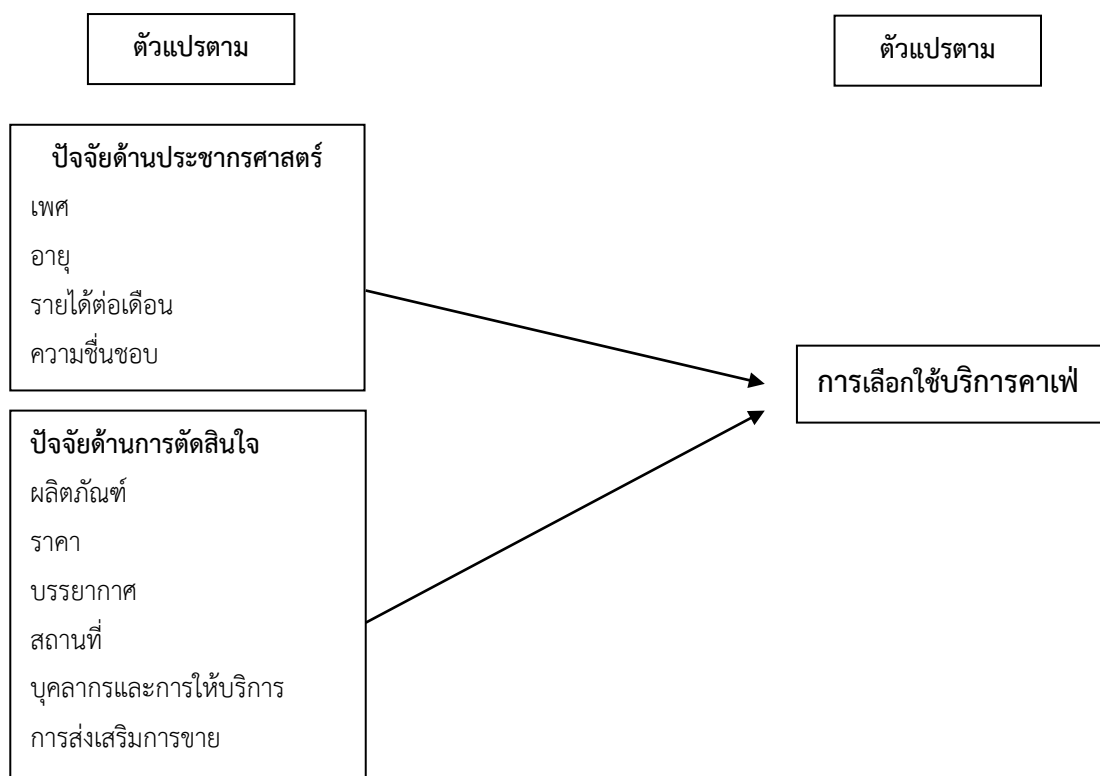
แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

- 1) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ครบถ้วนของเนื้อหาในประเด็นและสาระสำคัญตรงตามประเด็นสำคัญที่ต้องการวัด รวมทั้งความเหมาะสมของสำนวนภาษาและปรับปรุงแก้ไข แล้วหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruence หรือ IOC)โดยต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

- 1) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์สถิติใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
- 2) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) การวิเคราะห์การเลือกใช้บริการคาเฟ่ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 4) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square)
- 5) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการตัดสินใจกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

กรอบแนวคิด



ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่และปัจจัยด้านการตัดสินใจ ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 เพศชาย จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 มีอายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 และมีอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6 โดยรายได้ต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่างคือ 1,000 บาท และสูงสุดคือ 50,000 บาท

ความถี่ในการไปร้าน พบว่า ส่วนใหญ่นานๆ ไปครั้ง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 ไปสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ไปสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ไปทุกวัน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (n = 384)		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	ชาย	154	40.10
	หญิง	230	59.90
	รวม	384	100.00
อายุ	20 – 25 ปี	233	60.70
	26 – 30 ปี	91	23.70
	31 – 35 ปี	38	9.90
	36 – 40 ปี	10	2.60
	41 – 45 ปี	3	0.80
	46 – 50 ปี	4	1.00
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	5	1.30
	รวม	384	100.00

รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	23	6.00
5,000 – 10,000 บาท	216	56.30
มากกว่า 10,000 บาท	145	37.80
(Minimum = 1,000 บาท ; Maximum = 50,000 บาท)		
รวม	384	100.00
มีความชื่นชอบในการไปคาเฟ่		
ไปทุกวัน	62	16.10
สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง	67	17.40
ไปสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	107	27.90
นานๆไปครั้ง	148	38.50
รวม	384	100

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

โดยปัจจัยด้านการตัดสินใจได้แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านบรรยากาศ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากรและการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการขาย ผลดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญผลิตภัณฑ์ในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (S.D. = 0.715) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ คุณภาพของวัตถุดิบ รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่มต่างๆ ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของเมนูต่างๆ มีเมนูให้เลือกหลากหลาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 , 4.10 , 3.85 และ 3.83 ตามลำดับ (S.D. = 0.864 , 0.715 , 0.887 และ 0.904 ตามลำดับ) รองลงมาคือ ความสวยงามของภาชนะ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (S.D. = 1.159) (ดังตารางที่ 2.1)

ตารางที่ 2.1 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ในด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
คุณภาพของวัตถุดิบ	4.28	0.864	มาก
รสชาติของกาแฟและเครื่องดื่มต่างๆ	4.10	0.715	มาก
ความน่าสนใจและความแปลกใหม่ของเมนูต่างๆ	3.85	0.887	มาก
มีเมนูให้เลือกหลากหลาย	3.83	0.904	มาก
ความสวยงามของภาชนะ	2.91	1.159	ปานกลาง
เฉลี่ยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.10	0.715	มาก

2.1 ด้านราคา พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญราคาในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (S.D. = 0.683) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ราคาที่เหมาะสมกับปริมาณ ราคาที่เหมาะสมกับบรรยากาศของร้าน มีป้ายระบุราคาชัดเจน และมีหลากหลายราคาให้เลือกตามขนาดของผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 , 4.27 , 4.25 และ 3.77 ตามลำดับ (S.D. = 0.827 , 0.812 , 0.825 และ 0.967 ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 2.2)

ตารางที่ 2.2 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ในด้านราคา

ด้านราคา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ราคาที่เหมาะสมกับปริมาณ	4.31	0.827	มาก
ราคาที่เหมาะสมกับบรรยากาศของร้าน	4.27	0.812	มาก
มีป้ายระบุราคาชัดเจน	4.25	0.825	มาก
มีหลากหลายราคาให้เลือกตามขนาดของผลิตภัณฑ์	3.77	0.967	มาก
เฉลี่ยปัจจัยด้านราคา	4.24	0.683	มาก

2.2 ด้านบรรยากาศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญบรรยากาศในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (S.D. = 0.713) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ การตกแต่งร้าน/ความสวยงามของร้าน บรรยากาศร่มรื่น ปลอดภัยสะอาดภายในร้าน และบริเวณร้าน และมีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงดังรบกวน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 , 4.26 , 4.25 และ 4.01 ตามลำดับ (S.D. = 0.777 , 0.765 , 0.738 และ 0.803 ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 2.3)

ตารางที่ 2.3 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ในด้านบรรยากาศ

ด้านบรรยากาศ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
การตกแต่งร้าน ความสวยงามของร้าน	4.45	0.777	มาก
บรรยากาศร่มรื่น ปลอดภัย	4.26	0.765	มาก
ความสะอาดภายในร้านและบริเวณร้าน	4.25	0.738	มาก
มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงดังรบกวน	4.01	0.803	มาก
เฉลี่ยปัจจัยด้านบรรยากาศ	4.03	0.713	มาก

2.3 ด้านสถานที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญสถานที่ในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 (S.D. = 0.786) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ สถานที่ที่ตั้งมีความปลอดภัย/ไม่มีดเปื้อน ทำเลที่ตั้งของคาเฟ่มีความเหมาะสมการจัดสรรที่นั่งภายในร้านมีความสะดวกสบาย เส้นทางมีความสะดวกในการเดินทาง มีการจัดสรรที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ มีการทำความสะอาดและดูแลสถานที่บริเวณร้านอยู่เสมอ และมีที่จอดรถที่เพียงพอและกว้างขวางอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 , 4.06 , 4.04 , 4.02 , 4.02 และ 3.94 ตามลำดับ (S.D. = 0.849 , 0.804 , 0.776 , 0.778, 0.795, 0.809 และ 0.786 ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 2.4)

2.4 ด้านบุคลากรและการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญบุคลากรและการให้บริการในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 (S.D. = 0.538) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ความสุภาพ กิริยามารยาทของพนักงาน บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม มีความรวดเร็วในการให้บริการ พนักงานมีการบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีทักษะการสื่อสาร ในการอธิบายหรือแนะนำข้อมูลให้กับลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 , 3.91 , 3.74 , 3.73 , ตามลำดับ (S.D. = 0.849 , 0.804 , 0.776 , 0.778, 0.795, 0.809 และ 0.786 ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.4 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ในด้านบุคลากรและการให้บริการ

ด้านบุคลากรและการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ความสุภาพ กิริยามารยาทของพนักงาน	3.94	0.862	มาก
บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงานมีความเหมาะสม	3.91	0.811	มาก
พนักงานมีการบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.74	0.885	มาก
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.73	0.871	มาก
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.59	0.884	มาก
พนักงานมีทักษะการสื่อสาร ในการอธิบายหรือแนะนำข้อมูลให้กับลูกค้า	3.53	0.899	มาก
พนักงานมีความดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.40	0.821	ปานกลาง
เฉลี่ยปัจจัยด้านบุคลากรและการให้บริการ	3.26	0.538	ปานกลาง

2.5 ด้านการส่งเสริมการขาย พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญการส่งเสริมการขายในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D. = 0.859) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ มีการโปรโมทประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D. = 0.859) รองลงมาคือ มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาสำหรับลูกค้า มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดซื้อ มีการจัดโปรโมชั่นแถมของสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 , 3.41 และ 3.35 ตามลำดับ (S.D. = 1.042 , 1.043 และ 1.119 ตามลำดับ) (ดังตารางที่ 2.6)

ตารางที่ 2.5 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการตัดสินใจ ในด้านการส่งเสริมการขาย

ด้านการส่งเสริมการขาย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
มีการโปรโมทประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.58	0.859	มาก
มีการจัดโปรโมชั่นลดราคาสำหรับลูกค้า	3.42	1.042	ปานกลาง
มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดซื้อ	3.41	1.043	ปานกลาง
มีการจัดโปรโมชั่นแถมของสำหรับลูกค้า	3.35	1.119	ปานกลาง
เฉลี่ยปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	3.58	0.859	มาก

ผลการศึกษาการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัดพิษณุโลก พบว่า การเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเลือกใช้บริการคาเฟ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.07 (S.D. = 0.550) ซึ่งหากพิจารณารายข้อคำถามพบว่า เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะคุณภาพและรสชาติ เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะความสวยงามของร้าน/การตกแต่งร้าน เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะบรรยากาศภายในร้าน เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะความสะอาดภายในร้านและบริเวณร้าน เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะราคามีความเหมาะสมกับบรรยากาศของร้าน เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการทำความสะอาดภายในร้านและบริเวณร้านอยู่เสมอ เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการโปรโมทประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆเลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีเมนูเครื่องดื่มและอาหารที่หลากหลายให้บริการเลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีราคาที่เหมาะสม เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการจัดสรรที่นั่งภายในร้าน เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะเดินทางสะดวก เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีความรวดเร็วในการให้บริการ เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะพนักงานดูแลเอาใจใส่ลูกค้าและบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน และเลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะบุคลิกภาพของพนักงานและการให้บริการ อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย = 4.41 , 4.35 , 4.32 , 4.27 , 4.24 , 4.18 , 4.11 , 4.10 , 4.07 , 4.05 , 3.99 , 3.84, 3.82 และ 3.77 ตามลำดับ (S.D. = 0.780 , 0.800 , 0.790 , 0.773 , 0.805 , 0.747 , 0.899 , 0.716 , 0.550 , 0.747 , 0.801 , 0.864 , 0.855 และ 0.869 ตามลำดับ) และรองลงมาคือเลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการจัดโปรโมชั่นสำหรับลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.07 (S.D. = 0.550) (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลการเลือกใช้บริการคาเฟ่

การเลือกใช้บริการคาเฟ่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะคุณภาพและรสชาติ	4.41	0.780	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะ ความสวยงามของร้าน/ การตกแต่งร้าน	4.35	0.800	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะบรรยากาศภายในร้าน	4.32	0.790	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะความสะอาดภายในร้าน และบริเวณร้าน	4.27	0.773	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะราคามีความเหมาะสมกับ บรรยากาศของร้าน	4.24	0.805	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการทำความสะอาด ภายในร้านและบริเวณร้านอยู่เสมอ	4.18	0.747	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการโปรโมท ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4.11	0.899	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีเมนูเครื่องดื่มและ อาหารที่หลากหลายให้บริการ	4.10	0.716	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีราคาที่เหมาะสม	4.07	0.550	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการจัดสรรที่นั่งภายใน ร้าน เพียงพอต่อการรองรับลูกค้า	4.05	0.747	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะเดินทางสะดวก	3.99	0.801	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	3.84	0.864	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะพนักงานดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าและบริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.82	0.855	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะบุคลิกภาพของพนักงาน และการให้บริการ	3.77	0.869	มาก
เลือกใช้บริการคาเฟ่เพราะมีการจัดโปรโมชั่นสำหรับ ลูกค้า	3.38	1.110	ปานกลาง
เฉลี่ยการเลือกใช้บริการคาเฟ่	4.07	0.550	มาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของ
ประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

เพศ พบว่าความสัมพันธ์ของเพศและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า $\text{sig} = 0.309$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

อายุ พบว่า ความสัมพันธ์ของอายุและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า $\text{sig} = 0.397$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

รายได้ต่อเดือน พบว่า ความสัมพันธ์ของรายได้ต่อเดือนและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกไม่มีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า $\text{sig} = 0.194$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

ความชื่นชอบ พบว่า ความสัมพันธ์ของความชื่นชอบและการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกมีความสัมพันธ์กัน เพราะค่า $\text{sig} = 0.032$ ซึ่งค่าน้อยกว่า 0.05 (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์ (n=384)	การเลือกใช้บริการคาเฟ่			รวม	$\bar{X}$	p-value
	น้อย ที่สุด/ น้อย	ปาน กลาง	มาก/มาก ที่สุด			
เพศ					2.348	0.309
เพศชาย	2 (0.52%)	25 (6.51%)	127 (33.07%)	154 (40.10%)		
เพศหญิง	3 (0.78%)	25 (6.51%)	202 (52.60%)	230 (59.90%)		
อายุ					12.629	0.397
20 – 25 ปี	5 (1.30%)	38 (9.90%)	190 (49.48%)	233 (60.68%)		
26 – 30 ปี	0 (0.00%)	10 (2.60%)	81(21.10%)	91(23.70%)		
31 – 35 ปี	0 (0.00%)	1 (0.26%)	37 (9.64%)	38 (9.90%)		
36 – 40 ปี	0 (0.00%)	0 (0.00%)	10 (2.60%)	10 (2.60%)		
41 – 45 ปี	0 (0.00%)	0 (0.00%)	3 (0.78%)	3 (0.78%)		
46 – 50 ปี	0	0	4 (1.04%)	4 (1.04%)		

	(0.00%)	(0.00%)				
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	0 (0.00%)	1 (0.26%)	4 (1.04%)	5 (1.30%)		
รายได้ต่อเดือน						
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0 (0.00%)	4 (1.04%)	19 (4.95%)	23 (5.99%)	6.071	0.194
5,000 – 10,000 บาท	4 (1.04%)	34 (8.85%)	178 (46.36%)	216 (56.25%)		
มากกว่า 10,000 บาท	1 (0.26%)	12 (3.13%)	132 (34.38%)	145 (37.76%)		
ความถี่ขึ้นชอบ						
ไปทุกวัน	1 (0.26%)	11 (2.86%)	50 (13.02%)	62 (16.15%)	13.816	0.032*
สัปดาห์ละ 2 – 3 ครั้ง	0 (0.00%)	5 (1.30%)	62 (16.15%)	67 (17.45%)		
ไปสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	0 (0.00%)	8 (2.08%)	99 (25.78%)	107 (27.86%)		
นานๆไปครั้ง	4 (1.04%)	26 (6.77%)	118 (30.72%)	148 (38.54%)		

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการตัดสินใจกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.062$) (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการตัดสินใจกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่

ตัวแปร	ปัจจัยด้านการตัดสินใจ (X)
r	0.602**
การเลือกใช้บริการคาเฟ่ (P-value) (y)	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทสรุป

จากผลการวิจัย สามารถนำมาสรุปตามวัตถุประสงค์วิจัยได้ดังนี้ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 230 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.9) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี จำนวน 233 คน (คิดเป็นร้อยละ 60.7) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 216 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.3) โดยรายได้ต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่างคือ 1,000 บาท และสูงสุดคือ 50,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความชื่นชอบนานๆไปครั้ง จำนวน 148 คน (คิดเป็นร้อยละ 38) และปัจจัยด้านการตัดสินใจของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก การเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D. = 0.550)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่า เพศ อายุ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

แต่ความชื่นชอบมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการตัดสินใจกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ของประชาชนในอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก พบว่าปัจจัยด้านการตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเลือกใช้บริการคาเฟ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.062$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผู้ประกอบการคาเฟ่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของราคา ผลิตภัณฑ์ และบรรยากาศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจไปใช้บริการคาเฟ่
- 2) ผู้ประกอบการคาเฟ่ควรศึกษาและทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการเพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจให้ตอบโจทย์ผู้บริโภคมากที่สุดและเพื่อความมั่นคง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษารูปแบบการปรับตัวของคาเฟ่ในสังคมสมัยใหม่ที่มีช่องทางการขายผ่านระบบออนไลน์และ Delivery

เอกสารอ้างอิง

- ไพลิน บรรพโต. (2556). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจต่อร้านกาแฟสดในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: กรุงเทพฯ
- ทรรศพร ลีลอย. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคาเฟ่กลางทุ่ง*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ: กรุงเทพฯ

ชนัญญา ศรีลลิตา. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภคในเขต

กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร: กรุงเทพฯ.

อริศรา พร้อมแก้ว. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านบ้านแก้วกาแฟ

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด. มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.

เดือนเพชร วิชชุตา. (2560). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกาแฟร้านกาแฟอินทนิล

ในสถานบริการน้ำมันบางจากของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์: กรุงเทพฯ

สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง. (2564). ศึกษาจำนวนประชากรในอำเภอเมืองพิษณุโลกจังหวัด

พิษณุโลกอายุที่ 20 ปีขึ้นไป. สืบค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2564, จาก

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/view>

MGR Online. (2558). ไขเคล็ดลับทำ "ร้านกาแฟ" ให้สำเร็จ. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2564, จาก

<https://mgronline.com/smes/detail/9580000088570>

Wong Nai. (2563). การศึกษาธุรกิจร้านอาหารที่ยังมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง สถิติร้านอาหารปี 2019. สืบค้น

เมื่อ 1 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.brandage.com/article/16993/Food-2019%20>

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุก
ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

Marketing Mix Factors Affecting Consumers' Decisions to Purchase Bubble Milk Tea
Beverages in Lampang Province

Received: 31/05/2566

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

อริศรา มาธิสุทธิ์¹, สุปรียา ราชตัน², ขจรศักดิ์ วงศ์วิ

Arisara Mathisuth¹ supreeya Ratchatan²,

Kajohnsak Wongwirach³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง และ (2) ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง ใช้กลุ่มตัวอย่าง 385 คน โดยมีการสุ่มแบบเจาะจงเป็นการเจาะจงเฉพาะผู้บริโภคที่เคยซื้อชานมไข่มุกในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติอนุมานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีระดับความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.54 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุก มีค่าเฉลี่ย 4.45 โดยทุกปัจจัยมีระดับความสำคัญมากที่สุด ส่วนผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ($\beta=.334$), ด้านผลิตภัณฑ์ ($\beta=.245$), ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\beta=.225$) และด้านราคา ($\beta=.160$) ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาด, การตัดสินใจ, ชานมไข่มุก

¹⁻² นักศึกษาสาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

¹⁻² Students, Major of Management Faculty of Management Science Lampang Rajabhat University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

³ Asst. Prof. Dr., Major of Management Faculty of Management Science Lampang Rajabhat University

* E-mail : arismtss343@gmail.com เบอร์โทรศัพท์ 093175825

Abstract

The purposes of this research were (1) study the importance of marketing mix factors and Consumers' Decisions to Purchase Bubble milk Tea Beverages in Lampang Province And (2) study the marketing mix factors affecting consumers' decisions to purchase bubble milk tea beverages in Lampang province. A purposive sampling was used to purposive sampling of 385 people only who purchase bubble milk tea beverages in in Mueang District, Lampang Province. The tool used in the study was questionnaires. Data was analyzed by descriptive statistics such as percentage, mean and standard deviation, and inference statistics by multiple regression analysis.

The research found that marketing mix factors had the overall level of importance at the highest level with an average of 4.50. When considering each side, it was found that the most important aspect consisted of price with the highest mean of 4.54, followed by distribution channels with an average of 4.53, followed by the product with the highest mean of 4.50 and marketing promotion with an average of 4.45. The decision to purchase bubble milk tea beverages in Lampang with the highest level of importance with an average of 4.45. As for the results of the analysis of marketing mix factors Affecting Consumers' Decisions to Purchase Bubble Milk Tea Beverages in Lampang Province. It was found that the marketing mix factors marketing promotion ($\beta=.334$), product aspect ($\beta=.245$), distribution channel aspect ($\beta=.225$), price aspect ($\beta=.160$) Affecting Consumers' Decisions to Purchase Bubble Milk Tea Beverages in Lampang Province statistically significant at .05

Keywords: Marketing Mix, Decision, Bubble Milk Tea

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจชาไข่มุกเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมในกระแสการเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ เป็นเครื่องดื่มยอดนิยมของผู้บริโภคทุกเพศ ทุกวัย มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่นำไปสู่การบริโภค เพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระแสเกี่ยวกับการทำชาไข่มุกซึ่งมีที่มาจากประเทศไต้หวัน โดยได้รับความนิยมมากในทุกเพศ ทุกวัย ทั่วทุกที่ในประเทศไทย ส่งผลให้ธุรกิจชาไข่มุกเจริญเติบโตขึ้นมามาก นอกจากจะมีความนิยมภายในประเทศแล้วชาไข่มุกยังเป็นหนึ่งในสินค้าที่รัฐบาลไทยส่งเสริมให้มีการส่งออกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศอิตาลีที่มีมูลค่าของตลาดสูงถึง 1,500 ล้านบาท หรือ 15% ของตลาดยุโรป (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2565) ซึ่งกระแสของความนิยมและมูลค่าตลาดของชาไข่มุกทั้งในและ

ต่างประเทศทำให้เกิดการขยายธุรกิจไปสู่การสร้างแบรนด์และแฟรนไชส์ของร้านขนมไข่มุกที่มีเพิ่มมากขึ้น และโดยมีหลากหลาย แบรนด์แต่ละแบรนด์ที่สร้างความโดดเด่นและอัตลักษณ์ความแตกต่างกันไปทั้งรสชาติ ราคา ปริมาณ การบริการและรูปแบบของร้านค้าด้วย (สุภาพร พิจิตรชุมพล และพัชรหทัย จารุทวีผลบุญกุล (2563)

ข้อมูลจากสถาบันวิจัยเศรษฐกิจสิริกิติ์ไทย เผยผลสำรวจตลาดขนมไข่มุกเมื่อปี ค.ศ. 2017 มูลค่าราว 2,000 ล้านบาท ขณะที่ผลวิจัยของบริษัท Allied Analytics (บริษัทที่ปรึกษาวิจัยด้านการตลาด) เผยมูลค่า ตลาดขนมไข่มุกทั่วโลกอยู่ที่ 1,954 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือราว ๆ 65,000 ล้านบาท ภายในปี ค.ศ. 2023 มูลค่าตลาดจะเติบโตไปอยู่ที่ 103,000 ล้านบาท สำหรับประเทศไทยตลาด ขนมไข่มุก มีมูลค่าประมาณ 2,500 ล้านบาท ทำให้มีผู้นำเข้าแบรนด์จากไต้หวัน หรือเปิดร้านใหม่เป็นของตนเองกันเป็นจำนวนมาก แม้กระทั่งในร้านอาหารก็มีเมนูขนมไข่มุกเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้า (สรินยา อารีย์รักษ (2561) ธุรกิจขนมไข่มุกจึงมีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อสร้างความแปลกใหม่ และช่วยดึงดูดลูกค้า เช่น มีการเพิ่มประเภท ของชา ได้แก่ ชาแดง ชาเขียว ชาอูหลง มีการแต่งรสต่าง ๆ เช่น ขนมเผือก ขนมสตอเบอรี่ และ ทอปปิ้ง เป็นไข่มุก นอกจากนี้ขนมไข่มุกที่ใส่ไข่มุกสีน้ำตาลแล้ว ยังมีการนำเอาเยลลี่ หรือผลิตภัณฑ์ประเภทฟรุตสลัด เป็นส่วนเพิ่มเติมในขนมไข่มุกด้วยเช่นกัน ขนมไข่มุกมีการเติบโตและวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ขนม ไข่มุกกลายเป็นเครื่องดื่มที่มีมูลค่าส่งออก มากกว่า 1,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือราว 35,000 ล้านบาทใน ปัจจุบัน กนกวรรณ ดวงแก้ว (2564)

ทั้งนี้การที่จะสร้างให้ธุรกิจขนมไข่มุกประสบความสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากการกระตุ้นให้ผู้บริโภค ยอมรับในผลิตภัณฑ์ จะเห็นได้ว่าขนมไข่มุกเป็นตลาดที่มีแข่งขันกันสูงมากในปี พ.ศ. 2561-2562 ที่ผ่านมา แม้ว่าส่วนใหญ่ธุรกิจจะเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่ก็มีทั้งกลุ่มนักลงทุนที่ได้กำไรและขาดทุนไม่ว่าจะเพิ่มความพิเศษ อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์คู่แข่งก็พยายามเพิ่มความพิเศษเข้ามาแข่งขัน ทำให้หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่ผู้บริโภคจะต้อง หันไปทดลองชิมขนมไข่มุกจากเจ้าอื่น มติชนออนไลน์ (2562) และยังคงเลือกบริโภคร้านบางร้านที่มีราคา สูง/ต่ำกว่าตลาดทั่วไป โดยร้านที่ได้รับความนิยมมักจะมีเรื่องเน้นคุณภาพของชาที่ดีเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ยี่ห้อสินค้าที่ผู้บริโภคเต็มใจจะซื้อแม้เมนูจะไม่ได้ ต่างกันมากราคากลับสูงกว่าเยอะ นั่นเป็นเพราะลูกค้า เลือกซื้อจากตัวยี่ห้อที่มีภาพลักษณ์ที่ดี เพราะผู้บริโภคเล็งเห็นถึงการเติมเต็มผลประโยชน์ภาพรวมทั้งหมดที่ ได้รับ Chang and Wildt (1994)

ธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้ส่วนประสมทางการตลาดว่าได้อย่างเหมาะสม เพื่อการนำมาวางของกลยุทธ์ ทางการตลาดให้สอดคล้อง และดึงดูดลูกค้าจะสามารถสร้างยอดขายให้ได้มากที่สุด การนำส่วนประสมทาง การตลาดเป็นการเริ่มทำธุรกิจแน่นอนว่าผู้ประกอบการจะต้องมีผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นองค์ประกอบหลักที่ สำคัญ โดยสินค้าที่ผลิตออกมาต้องมีคุณภาพ สามารถใช้งานตามมาตรฐาน พร้อมกับต้องวิเคราะห์ว่ากลุ่ม ลูกค้าที่จะเข้ามาใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นกลุ่มไหน ชื่นชอบและสนใจผลิตภัณฑ์แบบใด พร้อมกับ พยายามสื่อสารจุดขาย ข้อดี และประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ ที่กลุ่มผู้บริโภคจะได้รับหรือผลิตภัณฑ์นี้จะสามารถ

เข้าไปแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคได้ออกไปให้ตรงจุดที่สุด มีสินค้าพร้อมวางขายแล้ว สิ่งที่ต้องตามมานั้นก็คือการตั้งราคา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการทำการค้าเช่นกัน การตั้งราคาให้เหมาะสมกับสินค้าและกลุ่มผู้บริโภคก็นับว่าเป็นเรื่องที่ต้องใช้การวิเคราะห์อย่างเหมาะสมกับต้นทุนการผลิต หากตั้งราคาสินค้าถูกเกินไป ถึงจะสามารถสร้างยอดขายได้ดี แต่กลับไม่สามารถสร้างผลกำไรที่ดีได้และราคาเหมาะสมกับลูกค้า (ณัฐพัชร แก้วพิทักษ์คุณ, 2563) และการกำหนดพื้นที่ในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าเลือกหรือสัมผัสสินค้าจริงได้ก่อนตัดสินใจซื้อ และฝากขายผ่านหน้าร้านตัวแทนเพื่อกระจายช่องทางขายสินค้าให้กว้างขึ้น ซึ่งการฝากขายอาจจะทำให้สินค้ามีราคาสูงขึ้นกว่าวางขายผ่านหน้าร้านของตัวเอง และการส่งเสริมการตลาดการใช้ Promotion ไม่ใช่การลดราคาสินค้าเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่ช่วยส่งเสริมการขาย เช่น การทำใบปลิว ทำโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ (วรัญญา เทพจักร, 2563)

การแข่งขันของธุรกิจขานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง มีการแข่งขันที่ระดับสูงเนื่องจาก ร้านขานมไข่มุกในจังหวัดลำปางมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจเกิดขึ้นใหม่มากขึ้นทำให้การแข่งขันเพื่อแย่งชิงผู้บริโภคในตลาดนี้ มีการโปรโมทสินค้าในแต่ละธุรกิจ (สุภาพร กองแก้ว, 2562) ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าที่ร้านเดิม เพราะในแต่ละร้านเมื่อมีสินค้าที่ด้านราคาถูกและมีรสชาติ จึงเป็นตัวเลือกสำหรับผู้บริโภคมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ขานมไข่มุกเป็นตลาดที่แข่งขันกันสูง คู่แข่งต่างพยายามเพิ่มความพิเศษเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันขานมไข่มุกจากผู้ประกอบการรายอื่น ธุรกิจร้านขายขานมไข่มุกจึงต้องสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างแรงจูงใจสร้างความประทับใจ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดในการพัฒนาธุรกิจการประกอบการร้านขานมไข่มุก

อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าธุรกิจขานมไข่มุกในจังหวัดลำปางที่มีร้านทั้งที่เป็นแฟรนไชส์และร้านที่เป็นธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนมาก และมีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นการที่ผู้ประกอบการจะสามารถสร้างความสำเร็จในการประกอบขานมไข่มุกจำเป็นต้องเข้าใจและทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภครวมทั้งการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง ซึ่งการศึกษานี้จะทำให้สามารถเห็นถึงของแนวโน้มในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและโอกาสในการลงทุนเปิดธุรกิจได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางตลาดและการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อบริโภคเครื่องดื่มชาสมุนไพร ตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากการไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ด้วยการใช้สูตรไม่ทราบขนาดของประชากรของ Cochran (1997) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95% ได้จำนวนตัวอย่าง 385 คน ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเจาะจงเลือกเฉพาะผู้บริโภคที่เคยซื้อชาสมุนไพรในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดยใช้สูตร Cochran (1997) จากการไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)^2}{e^2}$$

เมื่อ

- n = จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ
- P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่มจากประชากรทั้งหมด
50% หรือ 0.5 ของประชากรทั้งหมด
- e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้โดย
กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ e = 0.5
- z = ค่าปกติมาตรฐานที่ได้จากตารางแจกแจงแบบปกติ
มาตรฐาน (Z Score) ขึ้นอยู่กับระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัย
กำหนดซึ่งกำหนดไว้ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่า Z = 1.96

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม โดยมีการตรวจคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงทั้งฉบับเท่ากับ 0.72 และความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) รายตัวแปรประกอบด้วยส่วนประสมทางการตลาด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.959 และปัจจัยการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.932 โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.974

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บจากเครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลและพฤติกรรมการซื้อขนมไข่มุก (2) ส่วนประสมทางการตลาด และ (3) การตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขนมไข่มุก โดยจัดเก็บในรูปแบบออนไลน์ด้วยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และจัดทำ QR Code เพื่อให้ลูกค้าร้านขนมไข่มุกในอำเภอเมืองจังหวัดลำปางให้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันการให้ข้อมูลซ้ำและป้องกันการขาดข้อมูลจากการใช้รูปแบบออนไลน์ ผู้วิจัยจึงทำการติดตั้ง Form Limiter หรือ “ส่วนเสริม” ของ Google form เพื่อดังค่าแบบสอบถามกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลครบตามจำนวนที่ต้องการ รวมทั้งส่วนเสริมที่ตั้งค่าไว้ระบบเพื่อป้องกันการตอบแบบสอบถามซ้ำ ผู้วิจัยจึงจำกัดให้ตอบกลับได้เพียง 1 ครั้ง โดยมีการตรวจสอบข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามและคัดกรองข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ออกและดำเนินการจัดเก็บให้ครบตามจำนวนตัวอย่างก่อนนำมาวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเพื่อนำเสนอค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติอนุมานด้วยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ (MRA.) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่บริโภคขนมไข่มุกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 ส่วนใหญ่มีอายุ 19-28 ปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

พบว่าผลการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ดังนี้

1.ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคชานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเลือกบริโภคร้านโนบิชา จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 จำนวนการบริโภคชานมไข่มุกเฉลี่ยต่อสัปดาห์ พบว่า ผู้บริโภคเครื่องดื่มชานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่อยู่ที่ 1-2 แก้วต่อสัปดาห์ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 จุดประสงค์ในการเลือกซื้อชานมไข่มุกของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคเครื่องดื่มชานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง ประมาณ 1/3 เลือกดื่มตามความชอบในผลิตภัณฑ์และรสชาติ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 การกลับมาซื้อซ้ำชานมไข่มุกของผู้บริโภคพบว่า ผู้บริโภคเครื่องดื่มชานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง เกือบทั้งหมดของผู้บริโภคเคยกลับมาซื้อซ้ำร้านเดิม จำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 97.1 และความชอบประเภททอปปิ้ง (Topping) พบว่า ผู้บริโภคเครื่องดื่มชานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่ชื่นชอบไข่มุก จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0

1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ตารางที่ 1 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านราคา	4.54	.530	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	4.53	.505	มากที่สุด
3. ด้านผลิตภัณฑ์	4.50	.510	มากที่สุด
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.45	.583	มากที่สุด
รวม	4.50	.681	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 แสดงระดับความสำคัญที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ผู้บริโภคเครื่องดื่มชานมไข่มุกในจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 (S.D.=0.681) ซึ่งหากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.53 (S.D.=0.505) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.50 (S.D.=0.510) และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.45 (S.D.=0.583) ตามลำดับโดยทุกปัจจัยมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญการตัดสินใจซื้อ

ตารางที่ 2 ระดับความสำคัญการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค	Mean	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สินค้ามีคุณภาพทั้งด้านรสชาติ ทั้งตัวผลิตภัณฑ์	4.65	.578	มากที่สุด
2. มีราคาสินค้าที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น เริ่มต้นที่ 19 บาท	4.54	.731	มากที่สุด
3. ชาสมุนไพรรสชาติที่อร่อย	4.54	.656	มากที่สุด
4. มีโปรโมชั่นน่าสนใจ เช่น 1 แถม 1	4.53	.699	มากที่สุด
5. มีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามทันสมัย	4.49	.688	มากที่สุด
6. พนักงานมีการบริการที่ประทับใจ	4.41	.731	มากที่สุด
7. ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้านชาสมุนไพร	4.37	.740	มากที่สุด
8. จำนวนการรีวิวจากลูกค้าของร้าน	4.31	.749	มากที่สุด
9. ท็อปโป้งของชาสมุนไพรให้เลือกหลากหลาย	4.30	.803	มากที่สุด
10. มีการชักชวนและการแนะนำจากผู้คนรอบข้าง	4.30	.796	มากที่สุด
รวม	4.45	.513	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลระดับความสำคัญการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง พบว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคเครื่องดื่มชาสมุนไพรในจังหวัดลำปาง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D.=0.513) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สินค้ามีคุณภาพทั้งด้านรสชาติ ทั้งตัวผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 (S.D.=0.578) รองลงมาคือ มีราคาสินค้าที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D.=0.731) ชาสมุนไพรรสชาติที่อร่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D.=0.656) มีโปรโมชั่นน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D.=0.699) สินค้ามีบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (S.D.=0.688) พนักงานมีการบริการที่ประทับใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (S.D.=0.731) ภาพลักษณ์ชื่อเสียงของร้านชาสมุนไพร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 (S.D.=0.740) จำนวนการรีวิวจากลูกค้าของร้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D.=0.749) ท็อปโป้งของชาสมุนไพรให้เลือกหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.803) และ มีการชักชวนและการแนะนำจากผู้คนรอบข้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.796) โดยทุกด้านมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error.	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	.281	.139		2.016	.044
ด้านการส่งเสริมการตลาด (x_1)	.294	.036	.334	8.251	.000*
ด้านผลิตภัณฑ์ (x_2)	.247	.045	.245	5.543	.000*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (x_3)	.229	.050	.225	4.612	.000*
ด้านราคา (x_4)	.156	.042	.160	3.744	.000*

AdjR² = .709, F = 235.047, R² = 712, R = .844, Sig = .000, P-value* = .05

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง โดยพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยด้านผลิตภัณฑ์ (x_1) ด้านราคา (x_2) ด้านสถานที่จัดจำหน่าย (x_3) และด้านการส่งเสริมการตลาด (x_4) ทุกด้านส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้หากพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดคือ .334 ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .245 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .225 และด้านราคา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .160 ตามลำดับ

ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนดที่ค่า Adj R² จากสมการตัวแปรมีค่าเท่ากับ .709 มีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลัง (R²) เท่ากับ .712 หรือคิดเป็นร้อยละ 71.20 สามารถเขียนรูปแบบสมการพยากรณ์การตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปางจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ไปรูปคะแนนดิบ และรูปคะแนนมาตรฐาน (ตามตารางที่ 3) ดังนี้

$$\hat{Y} = .281 + .294 (X_1) + .247 (X_2) + .229 (X_3) + .156 (X_4)$$

$$Z = .294 (X_1) + .247 (X_2) + .229 (X_3) + .156 (X_4)$$

สรุปอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

1. อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีระดับความสำคัญส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปางจากผลการศึกษาวิจัยได้ให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดอย่างมาก เนื่องจากเป็นส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้ซื้อเกิดความต้องการของสินค้าหรืออาจกล่าวได้ว่า สิ่งกระตุ้นทางการตลาดเป็นมูลเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า และผลการศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีระดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งให้เห็นว่าลูกค้าที่บริโภคชาสมุนไพรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สอดคล้องกับแนวคิด Kotler and Armstrong (2008) ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ที่ระบุว่าชุดของเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถทำการควบคุมได้โดยที่กิจการสามารถนำเครื่องมือเหล่านี้มาผสมผสานเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตลาดเป้าหมาย

ด้านราคา พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (B .156) มีระดับความสำคัญมากที่สุด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพร ด้านราคามีระดับความสำคัญมากที่สุด ปัจจัยด้านราคามากที่สุดเนื่องจากชาสมุนไพรมีราคาที่เริ่มตั้งแต่ 19 บาท ลูกค้าสามารถมีทางเลือกซื้อ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการนั้นๆ อย่างคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่ายไป สอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler, Philip (1997) ราคา (Price) หมายถึง จำนวนเงินที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (สินค้าและ/หรือบริการโดยผู้ซื้อและผู้ขายตกลงกันราคาเป็นปัจจัยหนึ่งของส่วนประสมการตลาดที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริโภคหากประเมินว่าผลิตภัณฑ์นั้นมีมูลค่า (Value) และก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ (Utility) เหมาะสมกับราคาหรือจำนวนเงินที่จ่ายไป

ด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (B .229) ด้านช่องทางการจำหน่ายมีระดับความสำคัญมากที่สุด ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพร เนื่องจากด้านช่องทางการจำหน่าย เป็นช่องทางการกระจายสินค้า และเพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์กรไปยังลูกค้า ช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสะท้อนภาพรวมของกลยุทธ์การตลาด เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Armstrong and Kotler (2009) ที่นำเสนอแนะด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เน้นช่องทางการกระจายสินค้าที่ครอบคลุมและทั่วถึง สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายทุกส่วนได้เป็นอย่างดีหรือเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นเส้นทางเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือลูกค้าซึ่งอาจผ่านคนกลางหรือไม่ผ่านก็ได้ ในช่องทางการจัดจำหน่ายประกอบด้วย ผู้ผลิต ผู้บริโภค หรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม (Industrial User) หรือลูกค้าทางอุตสาหกรรม (Industrial Consumer) และคนกลาง (Middleman) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งผลกำไร

ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 (B .247) มีระดับความสำคัญปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ มีการแข่งขันและขานมไข่มุกถือเป็นสินค้าที่หาได้ทั่วไป ธุรกิจจึงมีการนำเสนอสินค้าเพื่อให้เกิดความสนใจต่อผู้บริโภค ซึ่งสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคได้ตามระดับหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์อย่างมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong and Kotler (2009) กล่าวว่า ผลิตภัณฑ์ หมายถึง สิ่งที่บริษัทนำเสนอออกขายเพื่อก่อให้เกิดความสนใจ โดยการบริโภคหรือการใช้บริการนั้นสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจด้านราคา มีระดับความสำคัญส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกอยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะมาจากสิ่งที่สัมผัสได้และ/หรือสัมผัสไม่ได้ เช่น รูปแบบบรรจุภัณฑ์ กลิ่น สี ราคา ตราสินค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ความมีชื่อเสียงของผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (B .294) มีระดับความสำคัญน้อย ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุก เนื่องจากผู้ประกอบการ ไม่ได้เน้นการส่งเสริมการตลาดในจำนวนมาก ไม่มีการเจาะกลุ่มการตลาด ธุรกิจจึงต้องเพิ่มการส่งเสริมการตลาด เช่น มีโปรโมชั่นลดราคาอาจกระทบต่อรายได้ของธุรกิจแต่มีผลทำให้เกิดประโยชน์กับลูกค้า ที่สามารถซื้อสินค้าได้ในราคาที่ถูกลงช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่าย และแน่นอนครับว่ามันช่วยสร้างให้เกิดกิจกรรมทางการขายได้มากขึ้นวิธีหนึ่ง

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง สามารถอภิปรายผลการวิจัยในแต่ละด้านต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคามีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญด้านราคาอย่างมากที่สุด เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของผู้บริโภค เมื่อมีราคาที่ถูกและดี ความต้องการของสินค้าของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อก็มากขึ้น จึงเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการตัดสินใจมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญด้านช่องทางจัดจำหน่ายอย่างมาก เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางจัดจำหน่ายถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการเลือกซื้อขานมไข่มุก เมื่อมีสถานที่ ช่องทางจัดจำหน่าย มีความเหมาะสมความสะดวกต่อการซื้อสินค้า ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า จึงเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการตัดสินใจมากที่สุด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มขานมไข่มุกของผู้บริโภคในจังหวัดลำปางจากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ถือว่าเป็นปัจจัยที่ช่วยในการเลือกซื้อขานมไข่มุก แต่อาจมีสินค้าที่ดีและมีคุณภาพไม่มากนัก ทำให้เกิดความต้องการของผู้บริโภคบางช่วง เช่น ตอนมีโปรโมชั่นต่างๆ ตามเทศกาล แต่ด้านผลิตภัณฑ์ก็ถือเป็นแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อขานมไข่มุก จึงเป็นด้านที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยการตัดสินใจระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดมีอิทธิพลส่งผลต่อการตัดสินใจการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดอย่างน้อย เนื่องจากส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจซื้อ เมื่อมีการทำโฆษณา การทำโปรโมชั่นที่ดีทำให้เป็นจุดความน่าสนใจ หรือเป็นแรงจูงใจในการตัดสินใจซื้อชาสมุนไพร แต่ผู้ประกอบการอาจจะไม่ได้ส่งเสริมการตลาด เนื่องจากธุรกิจชาสมุนไพรในปัจจุบันมีทั่วไปการเลือกซื้อจึงมีจำนวนมาก และการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ประกอบการจะเลือกนำมาใช้จะขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมทางการตลาดที่เกิดขึ้นในขณะนั้น โดยจะสำเร็จมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ในการวางแผนการตลาดและการดำเนินการในกิจกรรมส่งเสริมการตลาดของนักการตลาด

2. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรของผู้บริโภค ในจังหวัดลำปาง พบว่าคือด้านราคามีความสำคัญส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาสมุนไพรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) และรองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้บริโภคสนใจน้อยที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีส่งเสริม เช่น การจัดโปรโมชั่นหรือกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดสำหรับผู้บริโภคเครื่องดื่มชาสมุนไพรเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจเพิ่มมากขึ้น ผลการวิจัยสามารถเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งให้ผู้ประกอบการร้านชาสมุนไพรนำไปพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงธุรกิจต่อไป เพื่อให้สามารถประกอบธุรกิจต่อไปได้อย่างประสบความสำเร็จ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4p's ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด เพื่อศึกษาข้อมูลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อมากขึ้น รวมไปถึงทั้งสาเหตุในการใช้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่สร้างความแตกต่างของชาสมุนไพรของแต่ละแบรนด์ ซึ่งนับว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ ดวงแก้ว. (2564, กรกฎาคม-ธันวาคม). พฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อชาสมุนไพรในเขตสุขภาพ 3 วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย (3)2. สืบค้นจาก

ในเขตสุขภาพ 3 วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย (3)2. สืบค้นจาก

<https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/251704>

ณัฐพัชร แก้วพิทักษ์คุณ. (2564). ทศนคติและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ

เครื่องดื่มประเภทน้ำหวานของผู้บริโภคในช่วงมัธยมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์

- ปริญญาamahบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สืบค้นเมื่อ 17 เมษายน 2566, จาก
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:184525
มติชนออนไลน์. (2563). “ตลาดใต้โหนด” พัทลุงขึ้นชั้นเป็น “ตลาดต้องชม” ของกรมการค้าภายใน. ค้นจาก:
<https://mgronline.com/south/detail/9590000060214>.
วรัญญา เทพจักร. (2563). *คุณค่าตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ*
ชาวม *ไข่มุกร้านโคอิ* *เตะของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (สารนิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต).
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
สรินยา อาริย์รักษ์. (2562). *กระบวนการตัดสินใจบริโภคชาวม* *ไข่มุกร้านโคอิ* *เตะของผู้บริโภคในเขต*
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจamahบัณฑิต). กรุงเทพฯ.๓๔ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง
สุภาพร กองแก้ว. (2563). *การตัดสินใจใช้บริการร้านโคอิ เตะ สาขาเซ็นทรัลพระรามราม 3 กรุงเทพมหานคร*.
(การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจamahบัณฑิต). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
สุภาพร พิจิตรชุมพล และคณะ. (2563). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อ*
การตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มชาวม *ไข่มุกร้านโคอิ* *เตะของผู้บริโภค ในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล*
พลาซ่า เวสต์เกต. *วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติ RTBEC 2020*. 246-258.
Chang, T. and Wildt, A.R. (1994). *Price, Product Information, and Purchase Intention: An*
Empirical Study. *Journal of the Academy of Marketing Science*. (22th ed.) 16-27.
Cochran, W.G. (1997). *Sampling techniques*. (3th ed.). New York : John Wiley&sons.
Kotler, Philip. (1997). *Marketing management : analysis, planning, implementation and*
control. (5th ed.) Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
Kotler, P, and Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing*. (12th ed.). London: Pearson
Education Limited.
Kotler, P. and Armstrong, G. (2009). *inciples of Marketing*. (13th ed.) Pearson, Englewood
Cliffs.
Kotler, P. & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing*. (17th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก Family Expectations among Generation Y in Muang District, Phitsanulok Province

Received: 08/06/2566

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

นิตารัตน์ ฤทธิเนติกุล¹, พิมพวิมล สอนแก้ว²

รัตนาวรรณ ป้องเส้า³, วรณวิษา สุขเกษม⁴

สุดารัตน์ นิระติไส⁵

Nisarath Ritnetikul¹, Pimwimol Sornkaew²

Rattanawan Pongsao³, Wanvisa Sukkasem⁴

Sudarat Niratisai⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการคาดหวังในครอบครัว และปัญหาสถานะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัว โดยประชากรและกลุ่มประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง Generation Y อายุระหว่าง 18-38 ปีที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 398 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์หรือจากแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการศึกษาพบว่าการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากร Generation Y มีความคาดหวังในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 94.47 และไม่มีและไม่มีความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 5.53 และรูปแบบความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y พบว่า รูปแบบการคาดหวังในครอบครัวมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคง รองลงมาคือด้านอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 60.30 ด้านการเรียนมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 57.79 ด้านครอบครัวมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และสุดท้ายด้านการยอมรับทางสังคมมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 22.61

ดังนั้นสิ่งสำคัญของความความต้องการในดำรงชีวิตของกลุ่มประชากร Generation Y ได้แก่ 1) การมีความมั่นคงในชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงาน อาชีพ การศึกษา และความปลอดภัยความปลอดภัย 2) ความต้องการความรักและสังคมเป็นเรื่องของการที่อยากให้คนในครอบครัวมอบความรัก ความเอาใจใส่จึงพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้ความรัก 3) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง คือ ความต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้นเพื่อความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเองจากผู้อื่น และ 4) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน เป็นการปรับตัวได้เข้ากับสังคมเพื่อเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ครอบครัว, ประชากรเจนเนอเรชั่นวาย

¹⁻⁴ นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁴ Students of the Social Work Program Faculty of Social Sciences and Local Development

Abstract

The purpose of this research was to study the pattern of expectation in families. and the problem of conditions that occur in relation to the expectations of family members The population and samples used in this study were Generation Y samples aged between 18-38 years living in Muang District. Phitsanulok Province, 398 people. Data were collected from interviews or questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation.

From the results of the research study, it was found that The sample of Generation Y had family expectations. accounted for 94.47 percent and had no expectations Representing 5.53 percent and the pattern of family expectations in the sample of Generation Y found that the pattern of family expectation was the security aspect. Followed by professional representing 60.30 percent in terms of learning representing 57.79 percent of the family representing 35.68 percent. Finally, in terms of social acceptance, there were representing 22.61 percent

Therefore, the main needs of the living needs of the Generation Y sample group are: 1) having stability in life, whether in terms of work, career, education and safety, safety; wanting family members to give love Attentiveness therefore tries to do everything to get love3) The need for self-esteem, which is the need to raise one's status to be proud and to build self-esteem from others, and 4) The need to develop one's potential. It is an adaptation to society in order to always learn and develop oneself.

Keywords: expectations, family, generation y

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีสิ่งต่างๆเกิดขึ้นมากมายความเร่งรีบมีมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับการใช้ชีวิต การเรียน การทำงาน เศรษฐกิจ การเมือง ค่านิยม และวัฒนธรรม ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เราต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะได้ก้าวทันยุคสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง คนที่ปรับตัวได้ดีและมีความพร้อมมากกว่าย่อมได้เปรียบคนที่ดำเนินชีวิตแบบเดิมๆ โดยที่ไม่พยายามเรียนรู้ สิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นในสังคมซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นย่อม เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะความเครียด ความกดดัน การถูกคาดหวังจากคนในครอบครัว ซึ่งสถาบันครอบครัวเองก็คาดหวังให้ลูกหลานของตน มีหน้าที่การเรียน การงานที่ดี มีอาชีพ ที่มั่นคง ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่พ่อแม่จะคาดหวัง ตัวเด็กเองเมื่อรับรู้ความคาดหวังของพ่อแม่ ก็อยากจะตอบสนองความคาดหวังนั้นเพื่อจะได้รับความรักและการยอมรับ จากครอบครัว จึงดึงเอาความ

คาดหวังของพ่อแม่บางส่วนมาเป็นความคาดหวังของตนเอง เมื่อเด็กทำได้ดี พ่อแม่ ชื่นชม ภูมิใจ ทำให้เกิดเป็นกำลังใจในการทำพฤติกรรมที่ดียิ่งขึ้น ปัญหาต่อไปจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังถูกผันแปรไปจนกลายเป็นสิ่งที่ฝืนธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อฝืนธรรมชาติจึงเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ เมื่อทำไม่ได้บ่อยๆ ก็เกิดเป็นความทุกข์เมื่อเข้าสู่วัยรุ่น ธรรมชาติของวัยรุ่นคือการเป็นตัวของตัวเอง เมื่อถึงจุดหนึ่งเด็กจะมีความคาดหวังในตนเองซึ่งเป็นอิสระจากพ่อแม่อย่างสิ้นเชิง ณ จุดนั้น หากพ่อแม่บังเอิญมีความคาดหวังที่ไม่ยืดหยุ่น เช่น คาดหวังในสิ่งที่ยากมากเกินความสามารถของเด็ก คาดหวังจริงจังในสิ่งที่ย่อยๆ ทุกอย่างในชีวิตประจำวัน ความคาดหวังที่ผุดขึ้นมาเรื่อยๆ อย่างไม่มีวันจบสิ้น คาดหวังให้เด็กใช้ชีวิตตามที่เรากำลังต้องการ เด็กบางคนด้วยความเป็น เด็กดี เชื่อฟัง รักพ่อแม่ ก็ก้มหน้าก้มตารับเอาความคาดหวังเหล่านี้มาแบกรับไว้ แต่เมื่อตัวความคาดหวังเป็นสิ่งที่ขัดกับธรรมชาติของตนเอง จึงทำไม่ได้ หรือต้องทำด้วยความฝืนทนอย่างมาก สุดท้ายสิ่งที่ความคาดหวัง (ที่มักมาจากความปรารถนาดี) มอบให้ คือความทุกข์ ความขัดแย้งภายใน และความบอบช้ำทางจิตใจ (คลินิกจิตเวช กรุงเทพฯ, 2564)

หากภาวะที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่มากจนเกินไปย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล โดยเฉพาะคนในช่วงวัย Generation Y จากสถิติการเรียนของนักเรียนไทยที่มีจำนวนเวลาเรียนค่อนข้างมาก ประกอบกับสถานการณ์ความกดดันจากครอบครัวและสังคม ส่งผลให้จำนวนของเยาวชนที่คิดฆ่าตัวตายมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ข้อมูลสถานการณ์โรคซึมเศร้าจากกรมสุขภาพจิต พบว่าปี 2560 กลุ่มเยาวชนอายุ 20-24 ปี มีอัตราการฆ่าตัวตาย 4.94 ต่อประชากรแสนคน ส่วนในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็น 5.33 ต่อประชากรแสนคน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการให้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ในปี 2561 มีการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ทั้งสิ้น 70,534 ครั้ง แบ่งเป็นกลุ่มเด็กอายุ 11-19 ปี 10,298 ครั้ง หรือร้อยละ 14.6 และเป็นอายุ 20-25 ปี 14,173 ครั้ง หรือร้อยละ 20.1 ด้านนพ.เกียรติภูมิ วงศ์รจิตอธิบดีกรมสุขภาพจิต กล่าวว่าช่วง 6 เดือนแรกของปี 2562 มีผู้โทรเข้ามาปรึกษา 40,635 ครั้ง เป็นกลุ่มเด็กและเยาวชนอายุ 11-25 ปี รวม 13,658 ครั้ง เมื่อจำแนกตามประเภทของปัญหาพบว่า สัดส่วนของเด็กและเยาวชนที่มีปัญหาความเครียดหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาความรัก โรคซึมเศร้า และมีความคิดหรือความพยายาม ฆ่าตัวตายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (กรมสุขภาพจิต, 2563) อีกทั้ง ในช่วง 4 เดือนแรกของปีที่ผ่านมา มีการนำเสนอข่าวเด็กนักเรียนและนิสิตนักศึกษาตัดสินใจจบชีวิต ตนเองลงถึง 10 รายจากการรวบรวมของสำนักข่าวบีบีซีไทยในเดือน มกราคม 1 ครั้ง กุมภาพันธ์ 4 ครั้ง มีนาคม 4 ครั้ง และเดือนเมษายนอีก 1 ครั้ง ทั้งนี้ ผลการสำรวจเยาวชนของศูนย์ควบคุมและป้องกันโรคประจำปี 2017 ชี้ให้เห็นว่า ร้อยละ 32 ของนักเรียนมัธยมประสบความเศร้าหรือสิ้นหวังอยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 17 พวกเขาคิดที่จะพยายามฆ่าตัวตายอย่างจริงจัง ร้อยละ 14 พวกเขาวางแผนฆ่าตัวตาย ร้อยละ 7 (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2562)

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจะเห็นได้ว่าวัยรุ่นและวัยผู้ใหญ่ในช่วง Generation Y เป็นช่วงวัยที่สำคัญของชีวิต มีการเปลี่ยนแปลงของสังคม และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว ทำให้กลุ่มประชากรใน Generation Y มีความเครียดเกิดขึ้น และบางครั้งไม่สามารถปรับตัวเผชิญกับปัญหานั้นได้ ทำให้เกิดสภาวะความเครียดความ

กดดัน และความคาดหวังจากคนในครอบครัว สังคม หรือจากตนเอง หากมีสภาวะดังกล่าวในระดับที่มากจนเกินไปจะส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพกายและจิตใจ หากมีภาวะที่รุนแรง อาจถึงขั้นเกิดภาวะโรคซึมเศร้า หรือเสี่ยงต่อการฆ่าตัวตาย ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวมีจำนวนมากในสังคมไทยและมีการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีที่ไม่ถูกต้อง นำมาซึ่งความสูญเสียเป็นอย่างมาก

ดังนั้นบทความวิจัยครั้งนี้สนใจเกี่ยวกับความคาดหวังจากคนในครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นจะช่วยสร้างความตระหนักให้กับสถาบันครอบครัว หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือกลุ่มประชากร ทุกเพศ ทุกวัย ที่ได้ศึกษา เพื่อช่วยป้องกันการเกิดความเครียด ความคาดหวัง แก้ไขปัญหาและเตรียมความพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ที่เกิดจากความคาดหวัง และจัดการกับปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม และถูกวิธีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษารูปแบบความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y
2. เพื่อศึกษาปัญหาสภาวะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y

วิธีการวิจัย

วิจัยเรื่อง ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีระเบียบวิจัยในการดำเนินการดังนี้

1) กำหนดแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

2) ประชากรและกลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากร Generation Y ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวนทั้งสิ้น 83,692 คน และได้การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 398 คน

ในการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา

ขั้นที่ 1 เลือกพื้นที่แบบเจาะจง คือ เลือกพื้นที่ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นที่ 2 สุ่มแบบโควตา โดยทำการสุ่มขึ้นมา จำนวน 10 ตำบล จาก 20 ตำบล โดยใช้วิธีสุ่มฉลาก ได้แก่ ตำบลวัดพริก ตำบลวัดจันทร์ ตำบลท่าทอง ตำบลมะขามสูง ตำบลบึงพระ ตำบลหัวรอ ตำบลท่าโพธิ์

ตำบลอรุณภูมิ ตำบลพลายชุมพล ตำบลในเมือง คณะผู้จัดทำได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้ประชากร Generation Y ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ขั้นที่ 3 แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ตำบลวัดพริก ตำบลวัดจันทร์ ตำบลท่าทอง ตำบลมะขามสูง ตำบลบึงพระ ตำบลหัวรอ ตำบลท่าโพธิ์ ตำบลอรุณภูมิ ตำบลพลายชุมพล ตำบลในเมือง กลุ่มละ 40 คน โดยแบ่งเป็น ชาย 13 คน หญิง 13 คน ทางเลือก 13 คน จำนวนเท่ากันทุกกลุ่ม

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความคาดหวังจากคนในครอบครัวได้ทำการสร้างแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการวิจัยนี้ได้ทำการ Pre-Test แบบสอบถามกับประชากรตัวอย่างทั้งหมด 30 คน และได้ข้อมูลจากการทำ Pre-Test แบบสอบถาม และได้ข้อมูลจากการทำ Pre-Test แบบสอบถาม มาวิเคราะห์เพื่อหาความน่าเชื่อถือ โดยวิเคราะห์หาค่า Cronbach's Alpha (0.7 ขึ้นไป) ซึ่งได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามคือ 0.73 จากนั้นผู้วิจัยจึงนำไปลงเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริง ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าว แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรูปแบบความคาดหวังในครอบครัว ได้แก่ ครอบครัว การเรียน ด้านอาชีพ ความมั่นคง การยอมรับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสถานะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัว

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มประชากรข้อมูลเกี่ยวกับการรูปแบบการคาดหวังในครอบครัว ได้แก่ ครอบครัว การเรียน ด้านอาชีพ ความมั่นคง การยอมรับ และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสถานะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัว

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก” ผู้วิจัยได้สามารถผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1) ผลการศึกษาความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรรูปแบบความคาดหวังในครอบครัว

ความคาดหวังในครอบครัว	จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากร	
	จำนวน (n)	ร้อยละ
1. ไม่มีความคาดหวัง	22	5.53
2. มีความคาดหวัง (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)	376	94.47
รวม	398	100
รูปแบบความคาดหวังในครอบครัว (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)		
2.1 ด้านการเรียน	230	57.79
2.2 ด้านอาชีพ	240	60.30
2.3 ด้านครอบครัว	142	35.68
2.4 ด้านความมั่นคง	312	78.39
2.5 ด้านการยอมรับทางสังคม	90	22.61

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรรูปแบบการคาดหวังในครอบครัว จะพบว่า กลุ่มประชากร Generation Y มีความคาดหวังในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 94.47 และไม่มีความคาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 5.53

และรูปแบบความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y พบว่า รูปแบบการคาดหวังในครอบครัวมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 78.39 รองลงมาคือด้านอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 60.30 ด้านการเรียนมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 57.79 ด้านครอบครัวมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 35.68 และสุดท้ายด้านการยอมรับทางสังคมมีจำนวน คิดเป็นร้อยละ 22.61

2) ผลการศึกษาปัญหาสภาวะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัว พบว่า

ตารางที่ 2 ปัญหาสภาวะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัว

หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. เวลาที่ท่านรับรู้ว่าคุณพ่อหรือคุณแม่คาดหวังในตัวท่านจะส่งผลให้ท่านรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองลดลง	2.98	1.297	มีผลปานกลาง
2. เมื่อท่านเริ่มรู้สึกว่าตัวเองไม่เก่งพอ งานนี้ยากเกินไปสำหรับท่าน ท่านจะมีความรู้สึกสิ้นหวัง หดห่อใจ	3.17	1.267	มีผลปานกลาง
3. ครอบครัววางแผนชีวิตให้เป็นเรื่องที่ดีสำหรับท่าน	3.48	1.234	มีผลมาก
4. ครอบครัวมีความต้องการให้ท่านทำงานข้าราชการ	3.31	1.522	มีผลปานกลาง
5. ความคาดหวังจากคนในครอบครัวนั้น ทำให้เกิดภาวะพฤติกรรมส่วนตัวที่อยากให้ครอบครัว คนรอบข้างและสังคมยอมรับ	3.43	1.085	มีผลมาก
6. คนรอบข้างและสังคมยอมรับและภูมิใจในสิ่งที่ท่านกำลังเผชิญอยู่ หากแต่แรงกดดันที่มากและสะสมมาเรื่อย ๆ จนทำให้ไม่สามารถรับมือได้	3.17	1.046	มีผลปานกลาง
7. สภาวะที่เกิดจากแรงกดดันส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตใจเป็นอย่างมาก หากมีการจัดการที่ไม่ถูกวิธีอาจทำให้เกิดความสูญเสียตามมา	3.64	1.165	มีผลมาก
8. บุคคลใดที่มีการปรับตัวได้เร็วและมีความพร้อมย่อมได้เปรียบและประสบความสำเร็จเร็วกว่าคนที่ดำเนินชีวิตที่ล่าช้าและยังใช้ชีวิตแบบดั้งเดิมไม่ปรับตัวเข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเกิดเป็นสังคมที่มีการแข่งขันสูง	3.95	0.936	มีผลมาก
9. เมื่อสิ่งที่ท่านต้องการ เกิดการแข่งขันสูง จนทำให้เกิดภาวะความกดดัน ความคาดหวัง จากญาติ คนรอบข้างและคนในครอบครัว	3.50	1.042	มีผลมาก
10. การเคารพนับถือญาติผู้ใหญ่และคนในครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดความคาดหวังในการเชื่อฟังคำสอนของคนในครอบครัวจนไม่กล้าเลือกเส้นทางของตนเองหากไม่ทำตามที่ครอบครัวแนะนำก็จะกลายเป็นเด็กที่ไม่เชื่อฟังคำสั่งสอนของครอบครัว	2.57	1.233	มีผลน้อย

จากตารางที่ 2 ปัญหาสภาวะที่เกิดขึ้นต่อความคาดหวังของคนในครอบครัวของกลุ่มประชากร Generation Y พบว่า

ด้านการปรับตัวได้เร็วและมีความพร้อมย่อมได้เปรียบและประสบความสำเร็จเร็วกว่าคนที่ดำเนินชีวิตที่ล่าช้าและยังใช้ชีวิตแบบดั้งเดิมไม่ปรับตัวเข้ากับสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปจึงเกิดเป็นสังคมที่มีการแข่งขันสูง อยู่ในระดับที่มีผลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.936 รองลงมา คือ

ด้านสภาวะที่เกิดจากแรงกดดันส่งผลเสียต่อสุขภาพกายและจิตใจเป็นอย่างมากหากมีการจัดการที่ไม่ถูกวิธีอาจทำให้เกิดความสูญเสียตามมาอยู่ในระดับที่มีผลมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.165

ด้านความต้องการที่เกิดการแข่งขันสูงจนทำให้เกิดภาวะความกดดัน ความคาดหวัง จากญาติ คนรอบข้างและคนในครอบครัวอยู่ในระดับที่มีผลมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.042

ด้านครอบครัววางแผนชีวิตให้เป็นเรื่องที่ดีมีค่าเฉลี่ย 3.48 คือมีผลมาก ความคาดหวังจากคนในครอบครัวนั้น ทำให้เกิดภาวะพฤติกรรมส่วนตัวที่อยากให้ครอบครัว คนรอบข้าง และสังคมยอมรับอยู่ในระดับที่มีผลมาก มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.085

ด้านครอบครัวมีความต้องการให้ทำงานข้าราชการ อยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.522

ด้านความรู้สึกว่าตัวเองไม่เก่งพอ งานนี้ยากเกินไปสำหรับท่าน ท่านจะมีความรู้สึกสิ้นหวัง หดกำลังใจ และคนรอบข้างและสังคมยอมรับและภูมิใจในสิ่งที่ท่านกำลังเผชิญอยู่ หากแต่แรงกดดันที่มากและสะสมมาเรื่อยๆจนทำให้ไม่สามารถรับมือได้อยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.046

ด้านการรับรู้ครอบครัวรู้สึกผิดหวังในตัวท่านจะส่งผลให้ท่านรู้สึกมีคุณค่าในตัวเองลดลงอยู่ในระดับที่มีผลปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.046 มีค่าเฉลี่ย 2.98 คือมีผลปานกลาง

และลำดับสุดท้าย ด้านการเคารพนับถือญาติผู้ใหญ่และคนในครอบครัว ซึ่งก่อให้เกิดความคาดหวังในการเชื่อฟังคำสอนของคนในครอบครัวจนไม่กล้าเลือกเส้นทางของตนเองหากไม่ทำตามที่ครอบครัวแนะนำก็จะกลายเป็นเด็กที่ไม่เชื่อฟังคำสั่งสอนของครอบครัว อยู่ในระดับที่มีผลน้อย มีค่าเฉลี่ย 3.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.233

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก” ครั้งนี้ จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ได้จากการประมวลข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผสมผสานกับบทการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการศึกษาสามารถสรุปรูปแบบความคาดหวังในกลุ่มประชากร Generation Y ส่วนใหญ่ประชากรจะถูกคาดหวังจากครอบครัว โดยพบ 5 รูปแบบ ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านอาชีพ ด้านการเรียน ด้านครอบครัว และด้านการยอมรับทางสังคม (ตามลำดับ) โดยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ด้านความมั่นคง เป็นด้านที่ถูกคาดหวังในครอบครัวมากที่สุดเนื่องจากกลุ่มประชากร Generation Y มีช่วงอายุตั้งแต่ 18-38 ปี ซึ่งเป็นช่วงวัยแห่งการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านค่านิยม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เศรษฐกิจ ทำให้กลุ่มประชากร Generation Y ต้องเผชิญกับความกดดันจากครอบครัวที่ต้องการความมั่นคงในชีวิต ทำงานหนักเพื่อความเป็นอยู่ที่ดี ปัจจัยเหล่านี้จึงทำให้กลุ่มประชากร Generation Y ต้องแบกรับภาระหน้าที่ ด้านความมั่นคงในชีวิตอย่างมากซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องความ

มั่นคงของชีวิต (Global Human Security) ที่กล่าวว่ามนุษย์อาศัยอยู่ทั่วโลกสามารถดำรงชีวิตและทำมาหากินได้อย่างปลอดภัย ปราศจากความหวาดกลัวและภัยคุกคามของสุขภาพอนามัย การทำมาหากิน ตลอดจนความสุขสบายของเขา(สุรางค์ จันทวานิช, 2553)

ด้านอาชีพ เป็นด้านที่พบบรองลงมาจากด้านความมั่นคง เนื่องจากการถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคมทำให้สมาชิกในครอบครัวมีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันไปจากเดิมเนื่องจากบรรพบุรุษของคนในอดีตไม่สามารถปรับใช้กับคนรุ่นใหม่ได้ในสังคมยุคปัจจุบันทำให้กลุ่มประชากร Generation Y ถูกคาดหวังในเรื่องอาชีพที่มั่นคงต้องเป็นอาชีพที่สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้หรือเป็นอาชีพที่ครอบครัวต้องการให้เป็นเพื่อจะได้มีอาชีพที่ดีและเป็นแบบแผนการดำเนินชีวิตในอนาคต (ประสารทสุข นิยมราษฎร์, 2557)

ด้านการศึกษา จะพบมากที่สุดในช่วงอายุ 18-28 ปี เนื่องจากเป็นช่วงวัยที่กำลังศึกษาและเป็นช่วงวัยในการเลือกการศึกษาทำให้ประชากร Generation Y ถูกคาดหวังและถูกกดดัน บางครอบครัวต้องการให้บุตรหลานเลือกสายการเรียนที่มีความมั่นคง หรือเลือกสายการเรียนที่มีความต้องการในสังคมเพราะไม่อยากให้บุตรหลานของตนล้มเหลวในอนาคต (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2534) จึงทำให้พวกเขาไม่กล้าเลือกในสิ่งที่เขาต้องการจึงทำให้ถูกคาดหวังจากคนในครอบครัวมากขึ้นเรื่อย ๆ

ด้านครอบครัว ครอบครัวส่วนใหญ่คาดหวังให้บุตรหรือสมาชิกในครอบครัวของตนคบหาหรือสร้างครอบครัวกับคนที่มีฐานะทางการเงินที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อไม่อยากให้คนในครอบครัวของตนเองเผชิญกับความลำบากในอนาคตหรือมีการจับคู่คลุมถุงชนให้กับบุตรของตนเพราะมีค่านิยมที่คิดว่า คนที่ตนเลือกให้เป็นคนที่ดีและเหมาะสมที่สุดหรือมีความคาดหวังให้บุตรของตนมีลูกมีหลานเอาไว้ให้เลี้ยงดูหรือสืบทอดตระกูลซึ่งเป็นปัญหายังคงมีอยู่ในสังคมไทยจนทำให้เกิดเป็นสภาวะความเครียดความคาดหวังที่เกิดจากคนในครอบครัวซึ่งสอดคล้องเกี่ยวกับแนวคิดครอบครัว (Friedman, Bowen, & Jonrs, 2003)

ด้านการยอมรับในสังคม เป็นด้านที่ถูกคาดหวังน้อยที่สุด เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมนั้นได้มีการปรับเปลี่ยนมุมมองมากขึ้น ซึ่งบางครอบครัวของประชากร Generation Y อาจจะไม่ต้องการให้บุตรหลานเป็นที่ยอมรับในสังคม แต่บุตรหลานของตนดำรงอยู่ในสังคมได้ไม่สร้างความเดือดร้อนให้สังคมและผู้อื่นก็เป็นที่น่าพอใจแล้ว แต่บางครอบครัวก็อาจจะต้องการให้ บุตรหลานของตนเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมแต่นั้นก็เป็นส่วนน้อยจึงทำให้ด้านการยอมรับในสังคมจึงเป็นด้านที่ถูกคาดหวังน้อยที่สุด (Maslow 1962 : 58)

ซึ่งสรุปได้ว่าความคาดหวังจากคนในครอบครัวนั้นมีความมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปตามที่ตนต้องการ มีการคิดไว้ล่วงหน้าซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดของBlair (อ้างถึงใน วิภาดา วัฒนนามกุล , 2539: 13) ที่กล่าวว่า ความ

คาดหวังเป็นค่านิยมทั้ง ทางบวกและทางลบที่บุคคลมีผลต่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวังหรือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำหรือเหตุการณ์เป็นต้น จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามที่ตนคิดไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังของบุคคลจะขึ้นอยู่กับความต้องการและเป็นไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และพบความต้องการ 4 ชั้นในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม คือ

- 1) การมีความมั่นคงในชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้าน การงาน อาชีพ ความปลอดภัย
- 2) ความต้องการความรักและสังคม คือ การที่อยากให้คนในครอบครัวมอบ ความรัก ความเอาใจใส่จึงพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้ความรัก
- 3) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง คือความต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น
- 4) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน ซึ่งกลุ่มประชากร Generation Y ต้องพยายามพัฒนาศักยภาพของตนผ่านสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงมากมายบุคคลใดที่มีการปรับตัวได้เร็วและมีความพร้อมย่อมได้เปรียบและประสบความสำเร็จเร็วกว่าคนที่ดำเนินชีวิตที่ ล่าช้าจึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีมาสโลว์ Maslow ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียกว่าง่าย ๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่פקอาศัยรวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบประกัน-ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วย

3) ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมี

เจ้าของ ความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เติบโตขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเอง ขึ้นมาในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ

5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Y ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก” เพื่อให้การศึกษาครั้งต่อไปจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ควรมีการส่งเสริมให้ความรู้กับสถาบันครอบครัวเกี่ยวกับปัญหาสถานะความคาดหวังที่เกิดจากคนในครอบครัว
- 2) ควรมีการรณรงค์และส่งเสริมให้มีความรู้เกี่ยวกับบริหารจัดการกับปัญหาสถานะที่เกิดขึ้นจากความคาดหวังจากคนในครอบครัว
- 3) รัฐหรือโรงเรียนควรมีวิธีการหรือคู่มือในการสร้างความตระหนักและวิธีรับมือเกี่ยวกับความคาดหวังของคนในครอบครัว

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบแผนครอบครัวว่าครอบครัวแต่ละประเภทมีความคาดหวังต่อบุตร
- 2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบความคาดหวัง เพื่อให้ทราบรูปแบบความคาดหวังที่แท้จริงของประชากร Generation Y
- 3) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังจากครอบครัวในกลุ่มประชากร Generation Z โดยนำมาเปรียบเทียบ ว่าทั้ง Generation Y และ Generation Z ทั้งสองมีรูปแบบความคาดหวังต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2563). *Gen Y/Gen Me กลุ่มผู้กุมชะตาโลก*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=1251>.
- กรมสุขภาพจิต. (2563). *ปัญหาพฤติกรรมและการฆ่าตัวตาย*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/C4vHK>.
- กรมสุขภาพจิต. (2562). *เด็กฆ่าตัวตาย เพราะระบบการศึกษาหรือครอบครัว*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=29580>.
- กัลยาวีร์ อนนทจารย์. (2563). *แนวคิดเกี่ยวกับครอบครัว*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2566 จาก <https://myblogcomnurse.blogspot.com/2020/12/blog-post.html?m=1>.
- จันทร์หา อัยอึ้ง. (2561). *รายงานการวิจัย การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในอำเภอเมือง จังหวัดตรัง*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/C4vHK>.
- นักจิตวิทยาคลินิก. (2564). *ความฝันของพ่อแม่ คือสิ่งที่ลูกควรทำใช่ไหม โดยนักจิตวิทยา*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/wP8T5>.
- นิธินี รุจิรังสีเจริญ, นิดา ลัมสุวรรณ, ศิริไชย หงษ์สงวนศรี, บัญญัติ ยงยวน. (2564). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร*. [ออนไลน์] สืบค้นวันที่ 13 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก https://www.psychiatry.or.th/JOURNAL/66-1/66-1-05_Nitdhisarnee.pd.
- พชรพล กิจบุญชูชัย. (2564). *"กดดันจากความคาดหวัง?" คุณกำลังทำร้ายลูกโดยไม่รู้ตัวหรือไม่*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 14 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://www.theoasiscare.com/post/burden-from-expectations>.
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง Thai Civil Rights and Investigative Journalism (TCIJ). (2562). *เด็กไทยเรียนหนัก-เครียดพ่อแม่กดดัน-แบกความหวังของคนรอบข้าง*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://www.tcijthai.com/news/2019/19/scoop/9226>.
- ศิวจนา นันทมานพ. (2565). *พ่อแม่ควรรู้ไว้! กดดัน และคาดหวังเรื่องการเรียนของลูกมากเกินไป เป็นผลเสียมากกว่าดี*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/hflQv>.
- สมาคมผู้ผลิตข่าวออนไลน์. (2560). *ผู้ใหญ่จะเข้าใจและช่วยวัยรุ่นได้อย่างไร*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/116694>.
- สุภาภัทร ทนเถื่อน. (2563). *การศึกษาความเครียดและวิธีเผชิญความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://ir.swu.ac.th>.

-
- สุนทนา ชมจันทร์คำ. (2560). ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีคุณภาพผู้เรียนโรงเรียนวัดทุ่งครุ (พึงสายอนุสรณ์) สำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2560-2-1_1511281645_is-bkk7-sec8-02-0041.pdf.
- Novabizz. (2564). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm.
- Plook Magazine. (2564). วิธีลดความกดดันในตัวเอง เมื่อคนรอบข้างคาดหวังมากเกินไป. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://m5.gs/Z2t0Um>.
- Plook TCAS (2563). รวมคำพูดยอดฮิตของพ่อแม่ ที่จี้ใจลูก. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/LJf7X>.
- Pobpad. (2565). โรคกลัวการเข้าสังคม. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/ui4Bs>.
- Techsauce Team. (2564). เมื่อคน GEN ใหม่วัย Digital Native ต้องรับมือกับความคาดหวังจากผู้ใหญ่ และช่องว่างระหว่างวัย จะรับมืออย่างไรเมื่อความคิดไม่ตรงกัน. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 6 มกราคม 2566 เข้าถึงได้จาก <https://m5.gs/UEdWMm>.
- Thewisdom. (2566). ทฤษฎีมาสโลว์. [ออนไลน์] สืบค้นวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 เข้าถึงได้จาก <https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/>.

การสร้างโอกาสให้ประชาชนในการเข้าถึงบริการของรัฐ Creating opportunities for people to access government services

นิรชา รักตลาด¹, พนิดา สีหะวงษ์², ลลิตา คงพร³, วรณวิษา ศรีกุล⁴,
วรัญญาภรณ์ เทียนประวัต⁵, สุชัญญา ฉิมแสง⁶, และธนัสตา โรจนตระกูล⁷
Niracha Raktalak¹, Panida Seehawong², Lalita Khongporn³,
Wanwisa Sreekul⁴, Waranyaporn Thianprawat⁵
Suchanya Chimsaeng⁶, and Tanastha
Rojanatrakul⁷

Received: 07/10/2566

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

บทคัดย่อ

หนึ่งในหลักการที่สำคัญของประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล (Good Governance) คือ การมีรัฐบาลและกระบวนการเชิงนโยบายที่สามารถจัดสรรทรัพยากรและการบริการภาครัฐให้แก่ประชาชนได้อย่างยุติธรรมและทั่วถึง (Equity and Inclusiveness) ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการดำเนินนโยบายสาธารณะที่มีวัตถุประสงค์ในการกระจายความช่วยเหลือจากภาครัฐ(ซึ่งได้แก่งบประมาณและการบริการด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ไปยังภาคส่วนต่างๆ ของประเทศโดยเฉพาะกลุ่มคนที่ มีรายได้น้อย ด้วยโอกาสและเข้าถึงการบริการภาครัฐได้ยากลำบากเพื่อบรรลุหลักความเสมอภาคและความทั่วถึง เนื่องจากประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศการพัฒนาที่ประสบกับปัญหาความเท่าเทียมในการเข้าถึง บริการสาธารณะการกระจายทรัพยากร

คำสำคัญ: การสร้างโอกาส, การเข้าถึง, การบริการรัฐ

Abstract

One of the key principles of Democracy and Good Governance is having a government and policy processes that can allocate government resources and services to

¹⁻⁶ นักศึกษาหลักสูตรประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁶ Student of the Bachelor of Public Administration Program Faculty of Social Sciences and Local Development Phibunsongkhram Rajabhat University

⁷ อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁷ Bachelor of Public Administration Program Lecturer, Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand, Phitsanulok

*E-mail: Lalita.khon@psru.ac.th

the people efficiently. Equity and Inclusiveness Thailand is one of the countries that implements a public policy aimed at distributing government aid (including budget and health services) Public Health and Social Welfare to various sectors of the country, especially those with low incomes, disadvantaged and difficult access to government services in order to achieve the principles of equality and inclusion This is because Thailand is one of the developing countries that face the problem of equality of access. public service, resource distribution

Keywords: opportunity creation, accessibility, government service

บทนำ

บริการสาธารณะ หมายถึง เป็นการบริการที่จัดให้สมาชิกทุกคนในสังคม ส่วนใหญ่เตรียมการโดยรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนอยู่ภายใต้อำนาจศาล อาจให้โดยตรง (ผ่านภาครัฐ) หรือผ่านการใช้บริการ คำนี้มีส่วนร่วมกับการสร้างความคิดร่วม (มักแสดงออกผ่านการเลือกตั้งตามระบอบประชาธิปไตย) ว่าบริการบางประเภทควรมีไว้ให้ทุกคน โดยไม่คำนึงถึงรายได้, สมรรถภาพทางร่างกายหรือความเจ็บแสบทางจิตใจ เช่น สถานีดับเพลิง, ตำรวจ, กองทัพอากาศ และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ในปี พ.ศ.2553 สมัยนายกรัฐมนตรีอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะความไม่ชัดเจนในนโยบายสวัสดิการสังคมของไทย คือ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้รัฐบาลเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินและผู้ดำเนินการจัดสวัสดิการให้ประชาชนไม่ใช่ให้ชุมชนทำ ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการสวัสดิการแบบถ้วนหน้า ต้องการความเสมอภาค เท่าเทียมกัน แต่ในกลุ่มประชาชนผู้มีรายได้ดีจะไม่ชอบแบบถ้วนหน้า กล่าวคือผู้เสียภาษี และมองเห็นอนาคตว่าถ้าจัดสวัสดิการแบบถ้วนหน้าแล้วภาษีก็จะสูงขึ้น ทำให้ไม่สามารถดำเนินการด้านนโยบายรัฐสวัสดิการได้ ปัจจุบันรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามหลักประชาธิปไตย ที่ได้เสริมสร้างเป็นนโยบายหลักที่สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาการเกิดความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ รวมถึงด้านการประกอบอาชีพจนเป็นปัญหาเกิดความยากจนในสังคมไทย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ถือเป็นปัญหาใหญ่ในระดับชาติที่รัฐบาลต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ที่ให้ความสำคัญการหาวิธีการเยียวยาปัญหาในสังคมไทย ซึ่งถือเป็นนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) ที่รัฐบาลให้ความสำคัญและได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าปัญหาความยากจนในปัจจุบันจะลดระดับลงในระดับหนึ่ง ก็ตามแต่ในสถานการณ์ปัจจุบันนั้นความยากจน และความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย นับวันยังมีความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ การประกอบอาชีพเพิ่มจำนวนขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562) ในปี 2019 สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่า ความเหลื่อมล้ำที่วัดจากด้านรายได้และรายจ่าย ของครัวเรือนไทยมีแนวโน้มลดลงต่อเนื่องในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา แต่ยังคงสูงกว่าค่าเฉลี่ยของโลก อย่างไรก็ตาม เมื่อวัดจากด้านความมั่งคั่ง ยังพบว่า ความเหลื่อมล้ำยังอยู่ในระดับสูงต่อเนื่องมา 6 ปีโดยข้อมูลจากการ

สำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือนในปี 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่า ครัวเรือนกลุ่มรายได้สูง (Top10%) ครอบครองสินทรัพย์ทางการเงินคิดเป็นมูลค่าเกือบครึ่งหนึ่งของทั้งประเทศ สอดคล้องกับข้อมูลเงินฝากในธนาคารพาณิชย์ ณ เดือนธันวาคม ปี 2019 ซึ่งร้อยละ 87.6 ของบัญชีเงินฝากประเภทบุคคลธรรมดามียอดเงินฝากไม่ถึง 5 หมื่นบาท และมีเพียงร้อยละ 1.3 ที่มีเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาท สะท้อนจากยอดคงค้างเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาทที่ขยายตัวเร่งขึ้นต่อเนื่องมากกว่ากลุ่มอื่น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2562)

แต่ยังเป็นปัญหาที่สำคัญที่รัฐบาลต้องเข้ามาดูแลแก้ไข การมีมาตรการรัฐสวัสดิการที่ภาครัฐได้มีการเสริมสร้างระบบสาธารณสุขให้แก่ประชาชนได้เข้าถึงสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาในเบื้องต้นลดความยากจน ในการช่วยเหลือประชาชนผู้มีรายได้น้อยให้พ้นจากความยากจนขึ้นด้วยการสำรวจขึ้นทะเบียนของผู้มีรายได้น้อยและการออกมาตรการด้านนโยบายของภาครัฐเพื่อช่วยในการลดค่าครองชีพถือเป็นหนึ่งนโยบายหลักที่ภาครัฐได้เห็นความสำคัญปัญหาแก้ไขโดยออกนโยบายด้านรัฐสวัสดิการที่สามารถครอบคลุมและมีคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของประชาชนภายใต้รัฐสวัสดิการต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนในสังคมสามารถเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ได้อย่างเป็นรูปธรรมที่ภาครัฐมีมาตรการช่วยเหลือประชาชนระดับฐานรากของภาครัฐ เพื่อลดช่องว่างของความยากจนให้มีการกระจายด้านรายได้ที่เท่าเทียมมากขึ้น ซึ่งนโยบายภาครัฐปัจจุบันพยายามเน้นแก้ไขปัญหาความยากจนในสังคมไทย แม้ปัจจุบันจะมีการแก้ไขปัญหาความยากจนที่มีสภาพที่ดีขึ้นบางส่วนก็ตาม แต่ยังไม่สามารถลดช่องว่างรายได้สูงสุดกับรายได้น้อยอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากการใช้อำนาจของรัฐในการควบคุมการใช้สิทธิและเสรีภาพของเอกชนแล้ว องค์กรของรัฐฝ่ายบริหารยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจกรรมอีกอย่างหนึ่งที่เรียกว่า "การบริการสาธารณะ" (Public Service) คือ การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมอันที่จะได้รับบริการจากภาครัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จึงเป็นที่รัฐจัดทำหรือจัดให้มี (อาจมอบหมายให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทนได้แต่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ) และบริการที่จัดทำต้องเป็นสิ่งที่ต้องการของประชาชน และเอกชนต้องไม่อยู่ในฐานะที่จะจัดทำเองได้

ความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะ

หนึ่งในประเด็นปัญหาการกระจายอำนาจและการปกครองที่ถูกกล่าวถึงอยู่เสมอคือ การพัฒนาบริการสาธารณะดำเนินการให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน พื้นที่ และการพัฒนาประเทศโดยรวม โดยที่ต้องมีอิสระในการกำหนดทิศทางการจัดบริการสาธารณะรัฐธรรมนูญและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจจำนวนมากให้ความสำคัญต่อการจัดบริการสาธารณะของตัวอย่างเช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระใน

การ กำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และ ประเทศเป็นส่วนรวมด้วย” เช่นเดียวกับ การตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครอง พ.ศ. 2542 ก็มีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการ สาธารณะ

นอกจากนี้ นักวิชาการที่ศึกษาด้านการกระจายอำนาจก็ให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจและการ ถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถดำเนินงานได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้นรวมถึงพยายาม เสริมสร้างศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะให้จนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กรปกครองอื่น ๆ ได้ ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็ให้ความสนใจต่อการจัดบริการสาธารณะ โดยฝ่ายบริหารที่มาจากกาเลือกตั้งโดย ประชาชนย่อมพยายามหามาตรการและวิธีการต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างราบรื่นเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่เป็นฐานเสียงสำหรับการเลือกตั้งของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองที่มีขนาดเล็กและมีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งด้านกายภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม และการมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในพื้นที่ การตัดสินใจเลือกตั้งผู้บริหารขึ้นอยู่กับความสามารถในการนำงบประมาณและการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ภายในพื้นที่ อีกทั้ง ความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารย่อมส่งผลดีต่อการจัดบริการสาธารณะอีกด้วย(กรพจน์ อัศวินวิจิตร, 2564)

เงื่อนไขการบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 2 เงื่อนไขคือ

1.บริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง นิติบุคคลมหาชน เป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ เป็นผู้ดำเนินการ และยังหมายถึงกรณีที่รัฐมอบหมายกิจการของรัฐบางประการให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

2.กิจการในข้อแรก จะต้องเป็นกิจกรรมที่วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน(นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2541)

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม

มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ให้ความสำคัญการดึงเอาพลังของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นมาร่วมขับเคลื่อน โดยการสนับสนุนการรวมตัวของประชาชนในการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อส่วนรวม การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปสู่กลไกบริหารราชการแผ่นดินในระดับท้องถิ่น การ เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการจัดการตนเอง และการเตรียมความพร้อมของประชากรไทยทั้งในมิติ สุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้เป็นประชากรที่มีคุณภาพ สามารถพึ่งตนเองและทำประโยชน์

แก่ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้นานที่สุด โดยรัฐให้หลักประกันการเข้าถึงบริการและสวัสดิการที่มีคุณภาพ
อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2022)

การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ

1) ในระยะเฉพาะหน้าจะเร่งสร้างโอกาสอาชีพและการมีรายได้ที่มั่นคงแก่ผู้ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานโดยให้
แรงงานทั้งระบบมีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้และพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานในทุกระดับอย่างมีมาตรฐาน

2) ป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ำมนุษย์รวมถึงปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมืองการทารุณกรรมต่อแรงงาน
ข้ามชาติ การท่องเที่ยวที่เน้นบริการทางเพศและเด็ก และปัญหาคนขอทานด้วยการปรับปรุงกฎหมายข้อบังคับ
ที่จำเป็นและเพิ่มความเข้มงวดในการระงับตรวจสอบ

3) ในระยะต่อไปจะพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมระบบการออมและระบบสวัสดิการชุมชนให้มี
ประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแลให้มีระบบการกักขังที่เป็นธรรมและการสงเคราะห์ผู้
ยากไร้อดีตภาพพัฒนาศักยภาพคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิจัดสวัสดิการช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของ
ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ สตรีและเด็ก

4) เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการมีเงินหรือกิจกรรมที่
เหมาะสม เพื่อสร้างสรรค์และไม่ก่อภาระต่อสังคมในอนาคตโดยจัดเตรียมระบบการดูแลในบ้าน สถานพักฟื้น
และโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือของภาครัฐ ภาคเอกชนชุมชนและครอบครัว

5) เตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมที่มีความหลากหลาย

6) จัดระเบียบสังคม สร้างมาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
และประชาชนทั่วไปโดยใช้ค่านิยมหลัก 12 ประการ ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ได้
ประกาศไว้แล้ว

7) แก้ไขปัญหาการไร้ที่ดินทำกินของเกษตรกรและการรุกไล่ ไล่เขาป่าสงวน โดยการกระจายสิทธิการถือ
ครองให้แก่ผู้ที่อยู่ในพื้นที่ที่ไม่ได้รุกไล่ ไล่ และออกมาตรการป้องกันการเปลี่ยนมือไปอยู่ในครอบครองของผู้ที่มีใช้
เกษตรกร ใช้เทคโนโลยีดาวเทียมสำรวจและวิธีการแผนที่ทันสมัย แก้ไขปัญหาเขตที่ดินทับซ้อนและแนวเขต
พื้นที่ป่าที่ไม่ชัดเจน(พิรญาณ์ รัตนภาพ, 2564)

ความต้องการของประชาชนภายใต้ความเหลื่อมล้ำทางสังคม

จากการศึกษาแนวคิดความต้องการต่าง ๆ นั้น ความต้องการซึ่งเป็นประเด็นสำคัญคือ ลำดับขั้นความ
ต้องการ (Maslow, 1970: 170) กล่าวคือ ภายใต้ความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นในสังคมนั้น เมื่อประชาชน 6
วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์ ปีที่ 19 ฉบับที่ 1 ได้ความต้องการในระดับหนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการอื่นใน
ระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยความต้องการของประชาชนย่อมอยู่บนสิทธิความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดย
สามารถแยกความต้องการออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจ ความต้องการทางด้านความเป็นอยู่ในครัวเรือนที่มีความมั่นคงและปลอดภัย และความต้องการที่เป็นที่ยอมรับภายในครอบครัวและสังคม
2. ความต้องการในระดับสูงคือ ความต้องการในการได้รับการยกย่องและเชิดชูความดีงาม และความต้องการด้านความสำเร็จในการใช้ชีวิตทางสังคมที่ไม่ถูกเอาเปรียบ (สมชัย จิตสุชน, 2558)

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ

ในประเทศไทยนั้น การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ก็เริ่มมีตัวอย่างให้เห็นเพิ่มมากขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิรูปการกระจายอำนาจ (Decentralization Reforms) ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงแม้รัฐบาลไทยจะมีความพยายามที่จะกระจายอำนาจและมอบอำนาจไปสู่ท้องถิ่นและจังหวัดมากขึ้น แต่การกระจายอำนาจอย่างจริงจังและต่อเนื่องส่วนใหญ่เป็นผลมาจากรัฐธรรมนูญปี พ.ศ.2540 ซึ่งในท้องถิ่นนั้นมีการกำหนดให้ผู้แทนชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน ตลอดจนมีการจัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นของชุมชนในท้องถิ่น เป็นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐนั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของประชาชนเองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในการเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมดังกล่าวด้วย ฉะนั้นคำถามที่สำคัญคือ ปัจจัยอะไรที่จะสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ภาครัฐได้เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะเพิ่มมากขึ้น โดยประชาชนที่มีส่วนร่วมในเครือข่ายทางสังคมอย่างกว้างขวางและมีความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นในสังคม จะเป็นผู้ที่มีความสนใจต่อกิจการสาธารณะสูง ส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างภาคประชาชนและภาครัฐ ซึ่งส่งผลดีต่อความสำเร็จในการบริหารงานของภาครัฐ

การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

1) บริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ พิจารณาจากระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของภาครัฐ ในปี 2562 พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานรัฐอยู่ที่ระดับร้อยละ 84.75 ซึ่งใกล้เคียงกับเป้าหมายที่ต้องบรรลุภายในปี 2565 (ร้อยละ 85) จำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนร้อยละ 85.75 สะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มสมรรถนะของภาครัฐในการดำเนินการยกระดับการให้บริการประชาชนโดยพัฒนาช่องทางการรับบริการที่รวดเร็วและง่ายขึ้น โดยเฉพาะในสถานการณ์หรือภาวะฉุกเฉิน เช่น ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ภาครัฐมีการพัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่สะดวกและตอบสนองต่อประชาชนมากขึ้น และความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 86.25 สะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการภาครัฐที่สามารถสื่อสารและสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนที่รับบริการได้อย่างทันทีทันใด และแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานโดยเท่าเทียมกันอย่างรอบคอบ มุ่งมั่น เต็มใจที่จะช่วยเหลือประชาชน ทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ประเมินจากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดลำดับขององค์การสหประชาชาติ ซึ่งจัดทำทุก ๆ 2 ปี ทั้งนี้ จากการพิจารณาการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลโดยองค์การสหประชาชาติ พบว่า ปี 2563 ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 57 ปรับตัวดีขึ้น 16 อันดับจากปี 2561 จาก 193 ประเทศทั่วโลกแสดงถึงการบรรลุเป้าหมายของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐในระยะที่หนึ่ง ซึ่งได้กำหนดให้ประเทศไทยต้องอยู่ในกลุ่มประเทศที่มีการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลสูงสุด 60 อันดับแรกภายในปี 2565 อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายแสดงความสำเร็จของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในเวทีสากล ซึ่งระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาอย่างก้าวกระโดดอย่างชัดเจนนี้ เกิดจากความร่วมมือและความพยายามของทุกหน่วยงานภาครัฐในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลตามนโยบายและยุทธศาสตร์ชาติที่วางไว้และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนา รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประสานข้อมูลกับ UN อย่างใกล้ชิด

การพัฒนาบริการประชาชน

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ บริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำเข้ามาใช้ในการสื่อสารและการส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างไรก็ดี ภาครัฐจำเป็นต้องแก้ไขกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัล พร้อมกับสร้างความพร้อมทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงของประชาชนและความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล ซึ่งปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนเป้าหมายดังกล่าวให้บรรลุได้ตามที่กำหนดจะมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเป็นดิจิทัลการเชื่อมโยงและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ การพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรและการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน เพื่อให้การบริการภาครัฐปรับเปลี่ยนเป็นดิจิทัลเพิ่มขึ้น

บทสรุป

การบริการสาธารณะ มีรากฐานมาจากแนวคิดที่สังเคราะห์หลักการทางเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับศาสตร์อื่นๆ เพื่อประโยชน์ทางการเมืองและการบริหาร เพราะเชื่อว่าจะสามารถช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นของรัฐประศาสนศาสตร์หรือเป็นทางออกอย่างหนึ่งได้จากฐานคติที่สำคัญของแนวคิดทางเลือกสาธารณะ จึงเป็นการให้ความสำคัญกับปัจเจกกับบุคคลการกระจายอำนาจการส่งเสริมการแข่งขันการตัดสินใจตามหลักเหตุผลประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรการยอมรับความแตกต่างและการตอบสนอง

ต่อความต้องการของประชาชนที่หลากหลาย และพัฒนาการให้บริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิผล และยังคงคำนึงถึงหลักประสิทธิภาพอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าการให้บริการสาธารณะจำเป็นจะต้องพิจารณาอย่างเป็นระบบที่ประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ต่างๆ ภายในระบบของการให้บริการรวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งนี้เพื่อให้การบริหารขององค์การภาครัฐจะต้องส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่ดีแก่ประชาชนได้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงค่านิยมสำคัญต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นค่านิยมความพอเพียงความเสมอภาคความตรงต่อเวลาการมีจิตสำนึกในการให้บริการความก้าวหน้าของการให้บริการและการยอมรับการเรียกร้องเรียนการมีส่วนร่วมของประชาชนค่านิยมทั้งหมดดังกล่าวกล่าวได้ว่าอยู่ร่วมในคำว่าคุณค่าของบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพอใจสูงสุดนั่นเอง ซึ่งการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในอำนาจของรัฐและองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจองค์การมหาชน และองค์การเอกชน เป็นต้น

เพื่อให้เกิดการบริหารสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องบริหารงานที่ประกอบด้วยทรัพยากรในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากรด้านคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะ โดยจะต้องได้คนที่มีคุณภาพเหมาะสมกับองค์การ ระบบการบริหารงาน คุณธรรมการบริหารงาน รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะซึ่งเป็นการตอบสนองการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่เน้นความมีประสิทธิภาพและคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการบริการสาธารณะที่จะสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- ณื่อง ริเวโร่. (1996). *ความหมายของการบริการสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม
- กรพจน์ อัศวินวิจิตร. (2564). การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ. *วารสารศาลรัฐธรรมนูญ*, 19(56), 1-12.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). *เงื่อนไขการบริการสาธารณะ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- สมชัย จิตสุชน. (2558). *ความต้องการของประชาชนภายใต้ความเหลื่อมล้ำทางสังคม*. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. กรุงเทพฯ
- วุฒิสาร ตันไชย. (2599). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะ*. วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. บริษัท ชัน แพคเกจจิ้ง, กรุงเทพฯ
- พิรญาณ์ รมภาพ. (2564). *การลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสการเข้าถึงบริการของรัฐ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.

ปัญหาอำนาจการจับของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวยการ

The problem of arresting powers of administrative police officers

ชนัญชิตา เทียมใจ¹, พิชญา เหลืองรัตนเจริญ²

ปรัชญาไชย แซ่มซ้อย³

Chanunchida Thamjai¹,

Pitchaya Luangrattanacharoen²,

and Pruchyachai Chamchoi³

Received: 18/12/2565

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

บทคัดย่อ

อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายอำนวยการนั้น เป็นเพียงการแบ่งสายงานภายใน คือ การแบ่งหน้าที่ภายในองค์กรเท่านั้น ซึ่งจะไม่ทำให้อำนาจหน้าที่ของตำรวจไทยหายไป ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาแต่อย่างใด ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกนาย ทุกชั้นยศ ทุกหน่วยงาน ถือว่าเป็นเจ้าพนักงานที่มีอำนาจในการจับทั้งสิ้น ถึงแม้ว่าจะมีหน้าที่หรือความรับผิดชอบกว้างมากจนไม่สามารถสรุปได้ว่างานที่สมบูรณ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมากน้อยมีขั้นตอนหรือกระบวนการแค่ไหน เพราะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอนเหมือนข้าราชการประเภทอื่นๆ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องความไม่ปลอดภัยของประชาชน หรืออาชญากรรมอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิดหรือกำหนดเวลาไว้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นกับใคร ที่ไหน เมื่อไรอย่างไร เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงไม่อาจละเว้นหรือปฏิเสธหน้าที่ดังกล่าวได้ เพราะเจ้าหน้าที่ตำรวจมีหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมาย และรักษาความสงบเรียบร้อย

คำสำคัญ: ตำรวจ, อำนาจจับกุม, อำนวยการ

Abstract

The powers and duties of the administrative police officer It is only the division of internal lines, which is the division of duties within the organization only. This will not cause the authority of the Thai police to disappear. according to the criminal procedure code in

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Master's degree student, Master of Laws Program in laws, Faculty of Social Sciences and Local Development
Pibulsongkram Rajabhat University

²⁻³อาจารย์สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Professor in Program in laws Faculty of Social Sciences and Local Development Pibulsongkram Rajabhat University

*E-mail : chanunct@hotmail.com

any way. Therefore, every police officer of every rank, every agency, is considered an officer with the power to arrest all. Although the duties or responsibilities are so broad that it cannot be concluded that the complete work of the police is How many steps or processes are there Because police work does not have a fixed time limit like other types of civil servants. Because there is a problem with the insecurity of the people. or other crimes that may occur unexpectedly or pre-scheduled as to who, where, when, and how. Therefore, the police cannot ignore or deny such duties. Because the police have a duty to enforce the law and maintain order

Keywords: police, arrest power, Administrative

บทนำ

ประเทศไทยในปัจจุบันยังคงมีความรุนแรงของปัญหาอาชญากรรม เช่น การทะเลาะวิวาท การฆาตกรรม การข่มขืนหรือกระทำชำเราทางเพศ และการก่อความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้เกิดผลกระทบที่เป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนได้ เพื่อเป็นการปกป้องชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนไม่ให้เกิดความเดือดร้อนและเสียหาย ดังนั้น ตำรวจจึงมีบทบาทและภารกิจที่สำคัญต่อสังคมที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ในการบำบัดทุกข์บำรุงสุข ดูแลและควบคุมสังคมให้มีความสงบสุขและเกิดความเรียบร้อยให้กับประชาชน การที่จะป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของสังคมไทยอย่างเร่งด่วน มีประสิทธิภาพนั้นย่อมมีปัญหาละเอียดและอุปสรรค ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีการแบ่งสายงานภายใน แต่ด้วยคำว่า “ตำรวจ” ไม่ว่าจะเป็นตำรวจสายงานใดในประเทศไทย ก็ล้วนเป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา ที่มีหน้าที่และอำนาจตามประมวลกฎหมายอาญา เช่นเดียวกับฝ่ายปกครอง

อำนาจหน้าที่ “เจ้าหน้าที่ตำรวจสายอำนวยการ” ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(16) นั้น “เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง หรือ ตำรวจ” หมายความว่า ถึง เจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้รวมทั้ง พักติ เจ้าพนักงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่นๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุม ปราบปราม ผู้กระทำผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปราม (ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(16)) ดังนั้น เจ้าหน้าที่ตำรวจธุรการ สามารถจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายได้ โดยปกติแล้ว ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล งานธุรการ งานสารบรรณ งานส่งกำลังบำรุง งานประชาสัมพันธ์ งานยุทธศาสตร์และแผน งานวินัย งานสวัสดิการ งานงบประมาณ งานการเงินและพัสดุ งานโภชนาการ งานสื่อสาร และงานปฏิบัติการป้องกันปราบปราม(รักษาการณ์) ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องอำนาจการการจับของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวยการ นั้น ทำให้ทราบถึงปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจับกุม อีกทั้งทราบถึงงานในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ตำรวจมีมาก และมีงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ทำงานเป็นประจำ เช่น การขอความร่วมมือไปปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความอ่อนล้า มีความเครียดสะสมจากการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีปัญหาด้านความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านจับกุมอีกด้วย

มาตรการทางกฎหมายในการตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าพนักงาน

การจับเป็นหนึ่งในหลายมาตรการบังคับในทางอาญา ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรง ต่อเนื้อตัวร่างกายและสิทธิเสรีภาพ ของผู้ถูกจับโดยตรง ด้วยเหตุนี้ หลักเกณฑ์อันเป็นหลักกฎหมายสากล จึงได้สร้างเงื่อนไขในการจำกัดการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานรัฐ โดยมาตรการสำคัญที่ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการใช้ดุลพินิจของเจ้าพนักงานก่อนที่จะทำการจับกุม คือ การออกหมาย ซึ่งโดยหลักแล้ว การจับจะกระทำได้นั้นก็ต่อเมื่อมีหมายจับเท่านั้น เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วน จนไม่สามารถออกหมายดังกล่าวได้ทัน จึงจะถือเป็นดุลพินิจของเจ้าพนักงานรัฐในการจับโดยไม่ต้องมีหมาย ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 78 และเพื่อให้การออกหมายเป็นหลักประกันสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างแท้จริง หน่วยงานที่มีอำนาจในการออกหมายได้ คือศาล ดังนั้น ศาลจึงเป็นผู้ออกหมาย หลักการดังกล่าวถูกสร้างขึ้น เนื่องจากต้องการให้การกระทำของเจ้าพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นได้รับการตรวจสอบจากศาล ซึ่งเป็นองค์กรอิสระอื่น นอกจากการตรวจสอบภายในขององค์กรด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบที่เรียกว่า Accountability และยังถือเป็นการถ่วงดุลอำนาจ Check and balance ระหว่างองค์กรอีกด้วย เนื่องจากหากการใช้อำนาจดังกล่าวขาดการตรวจสอบ ย่อมส่งผลให้เกิดการจำกัดเสรีภาพของบุคคลได้โดยง่าย โดยเฉพาะกรณีข้อยกเว้นการจับ ที่เจ้าพนักงานผู้ทำการจับกุมไม่ต้องมีหมาย อาทิ ความผิดซึ่งหน้าภายใต้ความจำเป็นเร่งด่วน หากการออกหมายจับผู้ต้องหาอาจหลบหนีไปแล้ว จึงควรจับตัวผู้กระทำความผิดให้ได้โดยเร็วไว้ เพราะถ้าหากผู้จับมิได้รับทำการจับในขณะนั้นและปล่อยเวลาล่วงเลยมาอีก ย่อมทำให้ความกระชั้นชิดต่อเนื่องกับเวลาที่ความผิด เกิดหายไป ซึ่งความจำเป็นเร่งด่วน ของเจ้าพนักงานผู้ใช้ดุลพินิจในการจับ ความผิดซึ่งหน้า จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการตรวจสอบ (อมรเทพ เมืองแสน, 2565, น.66) มาตรการทางกฎหมายในการตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานในกรณีการจับในความผิดซึ่งหน้า)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น (อมรเทพ)จึงเห็นสมควรที่จะทำการศึกษา โดยเฉพาะ ในประเด็นของการตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าพนักงาน ในกรณี การจับในความผิดซึ่งหน้า เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและประเด็นข้อขัดข้องต่าง ๆ อันจะนำมาสู่ข้อเสนอสำหรับการแก้ไข เพิ่มเติมหลักกฎหมาย รวมถึงมาตรการในทางกฎหมายต่อไป

ปัญหาด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของข้าราชการไทย

1) ปัญหาด้านทัศนคติและค่านิยมของข้าราชการไทย

ข้าราชการไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติและค่านิยมที่ยกย่องในอำนาจความมั่งคั่ง เกียรตินิยม ชื่อเสียงยกย่องในระบบอาวุโส ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการชั้นผู้น้อยกับข้าราชการชั้นผู้ใหญ่จึงมีศักดิ์ศรีเหนือกว่าผู้ต่ำกว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้สูง จึงเป็นกลุ่มที่มีพลังอำนาจการต่อรองทางการเมืองสูง และสามารถเรียกร้องผลประโยชน์ให้กับกลุ่มตนได้ อีกทั้งการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการบางกลุ่มยังประสานครุและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยังไม่ได้เท่าที่ควร และยังมีความคิดในระบบศักดินาแบบเดิมปรากฏอยู่

2) ปัญหาด้านคุณธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการไทย

ในระบบราชการไทยมีปัญหาการเล่นพรรคเล่นพวก ปัญหาด้านการรักษาวินัยและคุณธรรมในการปฏิบัติงานของข้าราชการบางกลุ่ม ซึ่งยังมีการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบและขาดความเป็นธรรมต่อประชาชนผู้มาใช้บริการในบางเรื่อง ดังนั้น ปัญหาดังกล่าวจึงเกิดขึ้นกับข้าราชการทุกประเทศได้เช่นเดียวกัน

3) ปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบราชการไทย

ปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบราชการไทย หมายถึง การที่ข้าราชการยังไม่สามารถให้บริการและรับใช้ประชาชนได้อย่างเต็มที่หรือเป็นที่น่าพอใจของประชาชน ปัญหาการขาดประสิทธิภาพของระบบราชการไทย ได้แก่ ข้าราชการในท้องถิ่นยังมีการตัดสินใจช้าเพราะอำนาจบางเรื่องยังอยู่ในส่วนกลางการขยายตัวของหน่วยงานโดยไม่มีขอบเขต การขาดเอกภาพในการบริหารงานบุคคลต่างๆ และการมีกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติที่ยุ่งยากซับซ้อน (ปัญหาทางการเมือง) (เอกสารจากเว็บไซต์)

การแก้ไขปรับปรุงระบบราชการไทย

1. การปรับปรุงด้านโครงสร้างของระบบราชการไทยหลักการพื้นฐานอันสำคัญ ในระบอบประชาธิปไตย คือ การกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้มากยิ่งขึ้นคือมอบหรือแบ่งอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ข้าราชการส่วนภูมิภาคในระดับปฏิบัติการ โดยส่วนกลางยังคงสงวนไว้เพียงอำนาจตัดสินใจกำหนดนโยบายไว้เท่านั้น มีการพิจารณาทบทวนอำนาจ ของกระทรวง ทบวง กรม เพื่อกำหนดเขตภาระหน้าที่ให้ชัดเจน และควรจัดให้มีระบบการประสานงานที่ดีระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค การพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของข้าราชการไทย ทำได้โดยวิธีการฝึกอบรมให้ข้าราชการเกิดสำนึกในการรับใช้และบริการประชาชน การที่ข้าราชการระดับสูงต้องกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ข้าราชการชั้นผู้น้อย การใช้ระบบคุณธรรมในการสรรหาบุคคลเข้ารับราชการที่ดี การประเมินผลงานเพื่อปูนบำเหน็จความดีความชอบ หรือเพื่อการเลื่อนขั้นเงินเดือน และตำแหน่งสูงขึ้นก็ควรใช้หลักคุณธรรมสำหรับการปราบปรามผู้ทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการนั้นก็พึงใช้มาตรการทางกฎหมายที่เข้มงวด

2. การปรับปรุงด้านความรับผิดชอบและประสิทธิภาพของระบบราชการไทย คือ พัฒนาประชาชนและสถาบันที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน อาทิ กลุ่มองค์กร พรรคการเมืองและสถาบันนิติบัญญัติ

(สภาผู้แทนราษฎร) ให้มีความเข้มแข็งในการเข้าควบคุมการ บริหารงานของระบบราชการ ปรับปรุงระบบการ บริหารบุคคลของรัฐให้มีเพียงองค์กรเดียวเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายวางแผนพัฒนาบุคลากรของรัฐและ ประสานการดำเนินงานหน่วยงานต่างๆและรัฐวิสาหกิจ

3. ปรับปรุงแก้ไขด้านกฎระเบียบและวิธีการปฏิบัติให้เกิดความสะดวกมีขั้นตอนน้อยที่สุดและ ประชาชนสามารถเข้าถึงเพื่อขอรับบริการได้ง่ายที่สุด

อำนาจหน้าที่ “เจ้าหน้าที่ตำรวจสายอำนวยการ”

ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(16) นั้น “เจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง หรือ ตำรวจ” หมายความว่า เจ้าพนักงาน ซึ่งกฎหมายให้อำนาจและหน้าที่ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้ รวมทั้ง พัดตี เจ้าพนักงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้า พนักงานอื่นๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุม ปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุม หรือปราบปราม ดังนั้น ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา2(16) เจ้าหน้าที่ตำรวจธุรการ สามารถจับกุมผู้กระทำความผิดกฎหมายได้ โดยปกติแล้ว ฝ่ายอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน บริหารงานบุคคล งานธุรการ งานสารบรรณ งานส่งกำลังบำรุง งานประชาสัมพันธ์,งานยุทธศาสตร์และ แผน ,งานวินัย งานสวัสดิการ งานงบประมาณ งานการเงินและพัสดุ งานโภชนาการ งานสื่อสาร และงาน ปฏิบัติการป้องกันปราบปราม (รักษาการณ์) ตลอดจนงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา (ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ) โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) งานธุรการและกำลังพล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงาน งานธุรการและงานสารบรรณ งานบริหารงานบุคคล งานช่วยอำนวยการ งานเลขานุการ งานสวัสดิการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร งานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร งานศึกษาอบรม งานบันทึก ตรวจสอบ ควบคุม และ รายงานสถานภาพกำลังพลของข้าราชการตำรวจในสังกัด รวมทั้งตรวจ สอบข้อมูลกับฐานข้อมูลกำลังพลกลาง ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลสถานภาพกำลังพลในความรับผิดชอบเป็นไปอย่าง ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การรักษาการณ์ รักษาความปลอดภัย จัดการจราจร และรักษาความสงบเรียบร้อย

(๒) งานส่งกำลังบำรุง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน งานนโยบายและแผน งานยุทธศาสตร์ งานคดีและวินัย งานส่งกำลังบำรุง งานพยาบาลแก่ผู้เข้ารับอบรม ข้าราชการตำรวจ พนักงานราชการ ลูกจ้างและ ครอบครัว จัดหา เก็บรักษา และแจกจ่ายเวชภัณฑ์ เก็บรักษา จัดซ่อมเครื่องมือ และเวชภัณฑ์ในความ รับผิดชอบ งานประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในด้านสุขอนามัย ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๓) งานการเงินและงบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน งานการเงินและบัญชี งานงบประมาณ จัดให้มีสหกรณ์ กองทุนสำหรับข้าราชการตำรวจ จัดซื้อ จัดหา ประกอบอาหาร และตรวจสอบอาหาร งานเก็บ ควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายอุปกรณ์ประกอบอาหาร งานโภชนาการ

ดังนั้น จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายอำนวยการ คือ ขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจับกุม และความรู้ความเชี่ยวชาญ และทักษะการจับกุม อีกทั้ง งานในความรับผิดชอบมีมาก และมีงานนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ทำเป็นประจำ เช่น การขอความร่วมมือไปปฏิบัติหน้าที่อย่างอื่น ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเกิดความอ่อนล้าและความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่

การใช้อำนาจตามกฎหมายของตำรวจ

อำนาจหน้าที่ของตำรวจได้มีการกำหนดไว้ในกฎหมายหลายฉบับด้วยกัน ซึ่ง เป็นอำนาจที่ถูกต้องและชอบธรรมในการนำไปบังคับใช้ แต่ที่มีการบังคับใช้และปฏิบัติกันมากที่สุด (พิเชษฐ พิณฑทอง วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ Public Administration Department, Faculty of Humanities and Social Science, Phetchaburi Rajabhat University การใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตของตำรวจไทย: ผลกระทบต่อการละเมิดทางสิทธิมนุษยชน การใช้อำนาจตามกฎหมายของตำรวจ) มีดังนี้

อำนาจตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

- 1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ
 - 2) ดูแลควบคุมและกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
 - 3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา
 - 4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคง ของราชอาณาจักร
 - 5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของข้าราชการ ตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
 - 6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย
 - 7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามอำนาจ หน้าที่ตาม 1) 2) 3) 4) หรือ 5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- อำนาจของตำรวจโดยทั่วไป ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา
ในส่วนของอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาได้บัญญัติไว้ 2 ประการ คือ

1) การสืบสวนคดีอาญา เป็นขั้นตอนในการแสวงหาข้อเท็จจริง และหลักฐานซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ปฏิบัติไปตามอำนาจหน้าที่ เพื่อทราบรายละเอียดแห่งความผิด ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (10) ซึ่งการสืบสวนแบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่

1.1 การสืบสวนทั่วไป หรือการตรวจตราและสืบสวนก่อนเกิดเหตุ เพื่อค้นหาการกระทำความผิด

1.2 การสืบสวนตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหรือการสืบสวนหลังเกิดเหตุ เป็นการสืบสวนเมื่อมีเหตุเกิดขึ้นแล้ว เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและหลักฐานประกอบคดี เพื่อให้ได้รายละเอียดว่าความผิดเกิดขึ้นที่ใด เมื่อไร ใครเป็นผู้กระทำความผิด มีวิธีการกระทำความผิดอย่างไร รวมไปถึงมูลเหตุจูงใจในการกระทำความผิด พนักงานสอบสวนสามารถร้องขอต่อศาลเพื่อ ให้ออกหมายค้นเพื่อค้นตัวบุคคลและสถานที่ เพื่อหาพยานหลักฐานที่เป็นประโยชน์และนำวัตถุพยานมาเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน และสามารถออกหมายเรียก เชิญผู้รู้เห็นเหตุการณ์มาเป็นพยานเพื่อให้ปากคำและข้อมูลได้

2) การสอบสวนคดีอาญา เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบพินิจ วิเคราะห์ข้อเท็จจริงและการดำเนินการตามขั้นตอนในประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เพื่อทราบข้อเท็จจริงและพฤติการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับความผิด เพื่อจะได้ทราบตัวผู้กระทำความผิด หรือพิสูจน์ความผิด ความบริสุทธิ์ของผู้ต้องหา ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (11)

อำนาจการเปรียบเทียบปรับ

"การเปรียบเทียบปรับ" หมายถึง การที่ผู้กระทำความผิดยินยอมชำระเงินตามจำนวนที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนด เพราะได้กระทำความผิดก่อนที่ศาลจะพิจารณา และผลของการเปรียบเทียบปรับทำให้คดีเล็กน้อยตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา ๓๗ หรือ สิทธิการนำคดีอาญามาฟ้องระงับไปตามมาตรา ๓๘

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเปรียบเทียบและการสอบสวนคดีอาญาบางประเภท พ.ศ.2521

1.การเปรียบเทียบ หมายถึง (ข้อ 9)

- การที่พนักงานสอบสวนทำการเปรียบเทียบคดีความผิดลหุโทษ หรือความผิดที่มีอัตราโทษไม่สูงกว่าความผิดลหุโทษ หรือคดีที่มีโทษปรับสถานเดียวอย่างสูงไม่เกินสองพันบาท

- การที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเปรียบเทียบคดีอาญาได้ตามกฎหมายอื่น

2.คดีอยู่ในอำนาจ ให้พนักงานสอบสวนกำหนดค่าปรับ ถ้าผู้ต้องหาและผู้เสียหาย ยินยอม ให้บันทึกถ้อยคำและความยินยอม ในสำนวน แล้วทำการเปรียบเทียบ และจดบันทึกการเปรียบเทียบในสมุดเปรียบเทียบคดี เมื่อผู้ต้องหาชำระ คดีเป็นอันเสร็จเด็ดขาด (ข้อ 10)

3.ในคดีที่เปรียบเทียบได้ แต่งพนักงานสอบสวน เห็นว่าผู้ต้องหาควรได้รับโทษถึงจำคุกให้ดำเนินคดีต่อไป (ข้อ 11)

4.คดีมีค่าทดแทน และคู่กรณียินยอมให้เปรียบเทียบ ให้เจ้าหน้าที่กำหนดตามที่เห็นสมควร หรือที่คู่ความตกลงกัน (ข้อ 13)

กรณีตัวอย่าง วันรุ่งขึ้นฝ่ายจัดงานเรียกค่าเสียหาย 5 ล้านบาท

นายศราวุธ พลอยประดับ หรือดีเจท็อป ผู้จัดงานคอนเสิร์ตคาราบาว เอาจริง หลังวัยรุ่นยกพวกตีกันในงานคอนเสิร์ต โดยระบุชดต้องจ่ายค่าเสียหายเงินค่าจัดงานด้วยจำนวน 5 ล้าน โดยให้หารเท่ากัน (ผู้จัดการออนไลน์) (เอกสารจากเว็บไซต์) เมื่อวันที่ 15 ก.ย. เพจ "ท็อป ศราวุธ พลอยประดับ" ได้โพสต์ภาพภายในงานคอนเสิร์ต จ.ฉะเชิงเทรา โดยวงที่ขึ้นแสดงคือคาราบาว วงดนตรีเพื่อชีวิตขวัญใจคนไทยหลายคน ซึ่งกลับมีเหตุการณ์วัยรุ่นตีกันอีกจนได้ โดยท็อป ศราวุธได้ระบุข้อความว่า "เราเตือนแล้ว ก่อนการวิวาท ปรับค่าเสียหายการจัดงาน 5 ล้าน หารเท่าๆ กันเนอะ มีหลักฐาน กล้อง CCTV 8 ตัว ทุกมุม ไม่มีจ่าย พ่อแม่เดือดร้อน ขายที่ขายบ้าน ไปกู้มาจ่าย คินนี่ไปห้องกรงนะ ฟรุ้งนี้พี่ไปเยี่ยม พร้อมดำเนินคดีรายตัว"รายงานข่าวเพิ่มเติมระบุว่า ในงานคอนเสิร์ต "คาราบาวล่อมวงมัน" ที่ลานป๊อปปาร์ก แยกไฟแดงบ้านโพธิ์ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา เมื่อวันที่ 15 ก.ย. ในวันนั้นมีคอนเสิร์ตวงคาราบาวเต็มวง ปรากฏว่ามีวัยรุ่นสองสถาบันตะโกนด่าทอกันและทะเลาะวิวาทประมาณ 30 คน เจ้าหน้าที่ดูแลภายในงานและเจ้าหน้าที่ตำรวจรวบตัวดำเนินคดีที่สถานีดำรวจภูธรแสนภูดาช อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา ภายหลัง นายศราวุธ พลอยประดับ หรือดีเจท็อป ซึ่งเป็นผู้จัดงานคอนเสิร์ตดังกล่าว ได้แจ้งความต่อสถานีดำรวจภูธรแสนภูดาชเพื่อดำเนินคดีต่อผู้ก่อเหตุ พร้อมจะเรียกค่าเสียหายทางแพ่ง จำนวน 5 ล้านบาท โดยไม่มีการยอมความ เพื่อเตือนสติวัยรุ่นที่มาก่อเหตุ ที่ทำให้ผู้มาเที่ยวงานเดือดร้อน ผู้ประกอบการเสียหาย

(ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเปรียบเทียบและการสอบสวนคดีอาญาบางประเภท พ.ศ.2521 หมวดที่ 2 การเปรียบเทียบคดีอาญา ส่วนที่ 2 หลักทั่วไป

ข้อ 9 การเปรียบเทียบคดีอาญา หมายความว่า

(1) การที่พนักงานสอบสวนผู้มีอำนาจทำการสอบสวนคดีนั้น ทำการเปรียบเทียบคดีความผิดที่เป็นลหุโทษ หรือความผิดที่มีอัตราโทษไม่สูงกว่าความผิดลหุโทษ หรือคดีที่มีโทษปรับสถานเดียวอย่างสูงไม่เกินสองพันบาท

(2) การที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจทำการเปรียบเทียบคดีอาญาได้ตามกฎหมายอื่น ข้อ 10 คดีใดที่อยู่ในอำนาจเปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนกำหนดค่าปรับ ถ้าผู้ต้องหาและผู้เสียหายยินยอมตามนั้นก็ให้บันทึกถ้อยคำผู้ต้องหา ผู้เสียหายและความยินยอมรวมไว้ในสำนวนแล้วทำการเปรียบเทียบปรับและจดบันทึกการเปรียบเทียบในสมุดเปรียบเทียบคดี

เมื่อผู้ต้องหาได้ชำระค่าปรับตามจำนวนที่พนักงานสอบสวนกำหนดภายในเวลาสมควรแต่ไม่เกินสิบห้าวัน เว้นแต่มีกฎหมายกำหนดเวลาไว้เป็นอย่างอื่น คดีนั้นเป็นอันเสร็จเด็ดขาด

ถ้าผู้ต้องหาหรือผู้เสียหายไม่ยินยอมตามที่เปรียบเทียบ หรือเมื่อยินยอมแล้วไม่ชำระค่าปรับภายในกำหนดเวลา ให้บันทึกถ้อยคำไว้เพื่อดำเนินคดีต่อไป

ข้อ 11 ในคดีเปรียบเทียบได้ แต่พนักงานสอบสวนเห็นว่าผู้ต้องหาควรได้รับโทษถึงจำคุกให้ดำเนินคดีต่อไป

ข้อ 13 ในคดีที่มีค่าทดแทน ถ้าผู้เสียหายและผู้ต้องหายินยอมให้เปรียบเทียบให้เจ้าหน้าที่กำหนดจำนวนตามที่เห็นสมควร หรือตามที่คู่ความตกลงกัน)

การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ข้าราชการเป็นตัวแทนขององค์กรในภาครัฐ (นายรังสรรค์ เอี่ยมบุตรลพ ผู้เชี่ยวชาญด้านกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น บทความทางวิชาการ การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ) การกระทำของข้าราชการภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และตั้งตนอยู่ในความไม่ประมาท เป็นข้อปฏิบัติขั้นพื้นฐานที่ข้าราชการทุกคนยึดถือปฏิบัติจาก ขอบเขตอำนาจหน้าที่ สิ่งที่ข้าราชการต้องใช้ควบคู่กันคืออำนาจ กล่าวคือเมื่อมีหน้าที่ที่ต้องกระทำแล้วอำนาจจะต้องตามมา ดังนั้นการใช้อำนาจจำเป็นต้องมีสติเป็นเครื่องกำกับอยู่ตลอดเวลา หรืออาจจะเรียกว่า “การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ต้องกระทำโดยรอบคอบ อาจกล่าวได้ว่าการใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่รัฐ จะต้องคำนึงถึงหลักการที่สำคัญ ๔ ประการด้วยกัน คือ

๑) หลักชอบด้วยกฎหมาย มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

- มีกฎหมายให้อำนาจ ให้ทำได้อย่างชัดเจนตามบทบัญญัติของกฎหมาย ระเบียบ กฎ ข้อบังคับต่างๆ
- เข้าองค์ประกอบของเงื่อนไข ครบทุกประการตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- ไม่เกินขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ให้กระทำได้อย่างชัดเจน
- ครบถ้วนถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการที่ระบุไว้ตามระเบียบ ข้อบังคับ

๒) หลักสุจริต มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการ คือ

- ไม่มีการทุจริต หรือกลฉ้อฉล หรือมีการกลั่นแกล้ง โดยเน้นเจตนาดีบริสุทธิ์ ยุติธรรม เป็นสำคัญ
- ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน หรือคอร์รัปชันเชิงนโยบาย
- ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง หรือพรรคพวก ต้องกระทำเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

เท่านั้น

- ไม่ประมาทเลินเล่อ หรือจะอ้างว่าไม่รู้กฎหมายนั้นไม่สามารถอ้างได้ หรืออ้างว่าเข้ารับตำแหน่งใหม่ก็ไม่สามารถอ้างได้เช่นกัน

๓) หลักไม่เลือกปฏิบัติ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

- โดยตรงหรือโดยอ้อม โดยเฉพาะการเอื้อประโยชน์ให้ผู้ใกล้ชิด ญาติ พี่น้อง เป็นต้น
- โดยทางอ้อม หรือผลประโยชน์สุดท้ายต้องตกได้แก่ประชาชนโดยส่วนรวม
- มีข้อยกเว้นให้กระทำได้ การใช้ข้อยกเว้นต้องกระทำเท่าที่จำเป็นด้วยเหตุด้วยผลเท่านั้น มิเช่นนั้น

อาจก่อให้เกิดสองมาตรฐานได้

๔) หลักพอเหมาะสมควรได้สัดส่วนพอดี มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

- มีความจำเป็น มีอาจหลีกเลี่ยงได้โดยยึดคำพิพากษาศาล ข้อหาหรือ เป็นต้น
- มีทางเลือกอื่น โดยตัดสินใจเลือกทางที่มีผลกระทบต่อองค์กรหรือประชาชนน้อยที่สุดหรือไม่มีผลกระทบเลยไม่ว่าจะเป็นความมั่นคง หรือฐานะการเงิน หรือความสุขของประชาชน
- สมดุล คำนึงถึงความคุ้มค่าที่ประชาชนจะพึงได้รับจากการที่รัฐต้องเสียงบประมาณไป

ตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกา

แม้เจ้าสิบตำรวจ ส. เป็นเจ้าพนักงานตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียนก็ตาม แต่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2(16) เจ้าสิบตำรวจ ส. มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทำการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมายได้และยังมีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 17 อำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนคดีอาญาดังกล่าวนี้นี้ ไม่มีบทบัญญัติกฎหมายใดจำกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ได้เฉพาะ ในเขตท้องที่ที่เจ้าพนักงานตำรวจผู้นั้นประจำการอยู่เท่านั้น เจ้าพนักงานตำรวจดังกล่าวจึงมีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนคดีอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร ดังนั้น เจ้าสิบตำรวจ ส. ย่อมมีอำนาจที่จะไปจับกุมจำเลยที่ 1 ซึ่งมีที่อยู่ในเขตท้องที่ สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร ได้ เว้นแต่ลักษณะการจับที่ไม่มีหมายจับเป็นไปโดยมิชอบตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 78, 81 และ 92 จำเลยที่ 1 เป็นตัวการร่วมกระทำความผิดกับจำเลยที่ 2 ในการกระทำความผิดฐานขายเมทแอมเฟตามีน การที่จำเลยที่ 2 ขายเมทแอมเฟตามีนให้แก่เจ้าสิบตำรวจ ส. เป็นความผิดซึ่งหน้าเมื่อจำเลยที่ 2 ถูกจับกุมแล้วได้นำเจ้าสิบตำรวจ ส. ไปจับกุมจำเลยที่ 1 เป็นการต่อเนื่องกันทันที ถือได้ว่าเจ้าสิบตำรวจ ส. จับกุมจำเลยที่ 1 ในการกระทำความผิดซึ่งหน้าด้วยเช่นกัน เพราะหากล่าช้า จำเลยที่ 1 ก็อาจหลบหนีไปได้ และการตรวจค้นตัวจำเลยที่ 1 ยังพบเมทแอมเฟตามีนของกลางอีก 95 เม็ด ดังนั้น แม้เจ้าสิบตำรวจ ส. เข้าไปจับจำเลยที่ 1 ในท้องพักของจำเลยที่ 1 ซึ่งเป็นที่รโหฐานก็ตาม เจ้าสิบตำรวจ ส. ก็ย่อมมีอำนาจที่จะจับกุมจำเลยที่ 1 ได้โดยชอบตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 81(1), 92(2) การกระทำความผิดของจำเลยทั้งสองเป็นความผิดต่อเนื่อง และกระทำต่อเนื่องกันทั้งในท้องที่สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร ดังนั้นพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียนซึ่งเป็นท้องที่ที่จับกุมจำเลยที่ 2 ผู้ร่วมกระทำความผิดกับจำเลยที่ 1 จึงมี อำนาจสอบสวนได้โดยชอบตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญามาตรา 19 วรรคหนึ่ง(3) และวรรคสาม(ก) พนักงานอัยการโจทก์ จึงมีอำนาจฟ้องจำเลยที่ 1 (คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1259/2542)

บทสรุป

การแบ่งสายงานภายในองค์กรตำรวจเป็นการแบ่งหน้าที่ภายในเท่านั้น ไม่ได้ทำให้หน้าที่และอำนาจของตำรวจทุกนาย ทุกชั้นยศ ในสายงานอำนวยการนั้นเสียไปแต่อย่างใด ดังนั้น ตำรวจจึงยังคงมีอำนาจจับกุมกรณีมีหมายจับหรือพบการกระทำความผิดซึ่งหน้า จึงอาจเกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของ

เจ้าหน้าที่ของตำรวจสายงานอำนวยการ คือ ไม่มีความเชี่ยวชาญและทักษะในด้านการปราบปรามที่ต้องมีการฝึกฝนด้านยุทธวิธีอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ความพร้อมและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปราบปราม โดยเฉพาะ เพราะหน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวยการ คือ การช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการหาข้อมูลข่าวสาร แนวทางการปฏิบัติงานที่สามารถเป็นไปได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา ให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ต้องการ ด้วยเหตุผลดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวยการจึงไม่เหมาะกับการปฏิบัติหน้าที่ด้านการปราบปราม ทั้งนี้ ในเมื่อมีการแบ่งหน้าที่ภายในองค์กรแล้วก็ควรจำกัดขอบเขตอำนาจของตำรวจสายงานอำนวยการให้ชัดเจน จะทำให้ตำรวจแต่ละสายงานทำหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ ทำให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและความมั่นคงในอาชีพอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- อมรเทพ เมืองแสน. (2565). มาตรการทางกฎหมายในการตรวจสอบการใช้อำนาจของเจ้าพนักงานในกรณีการจับในความผิดซึ่งหน้า. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 12(1), 64-78.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2552). *ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ
- พิเชษฐ พิณทอง. (2555). การใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตของตำรวจไทย: ผลกระทบต่อการละเมิดทางสิทธิมนุษยชน. *วารสารกระบวนการยุติธรรม* 4(1), 33-46.
- กระทรวงมหาดไทย. (2551). *ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการเปรียบเทียบและการสอบสวนคดีอาญาบางประเภท พ.ศ.2521*. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/online/section/detail/9650000089292>
- นายรังสรรค์ เอี่ยมบุตรลบ. (2565). *การใช้อำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ*. สืบค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <http://www.banrome.go.th/upload/plan/111016121025.pdf>

การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล: แนวคิดและพัฒนากิจการจัดทำบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID)

Public Administration in the Digital Age : Concept and Development of Digital ID card

Received: 20/05/2565

Revised: 29/06/2566

Accepted: 29/06/2566

กัลยาณี แก้วเมือง¹, อภิสรา เดียวสุขประเสริฐ², สิทธิโชค แก้วมัน³,

อักรฤทธิ์ ทองเสียน⁴, รสสุคนธ์ ประดิษฐ์⁵, และยุวดี พ่วงรอด⁶

Kanlaynaee Kaewmueng¹, Aphitsara Diawsukpasoeed², Sittichok kaewman³,

Akkrarit thongsein⁴, Rotsukhon pradit⁵, and Yuwadee Puangrot⁶

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่อง การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล : แนวคิดและพัฒนากิจการจัดทำบัตรประชาชนดิจิทัล (Digital ID) ผู้เขียนบทความมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาของการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ มีประโยชน์ ข้อดี ข้อเสีย อย่างไร โดยศึกษาวิวัฒนาการของบัตรประชาชน พบว่า บัตรประชาชนของไทยนั้นมีการพัฒนาบัตรประชาชนทั้งหมด 5 รุ่น ซึ่งบัตรประชาชนรุ่นแรกได้มีการพัฒนาตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2457 จนกระทั่งรุ่นปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของบัตรประชาชนมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นโดยที่มีการฝังชิปในการอ่านข้อมูลตลอดจนพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาเป็นการใช้บัตรประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน D.DOPA แทนบัตรตัวจริงได้ โดยในระยะแรกจะเริ่มใช้กับหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริการประชาชน การยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชนดิจิทัล ส่งผลให้การบริหารงานภาครัฐมีทำงานที่สะดวกสบาย และความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถใช้บริการได้สะดวก ซึ่งส่งผลในทิศทางที่ดีในการบริการของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้การเข้ามาของเทคโนโลยีแน่นอนในเมื่อมีข้อดี คือ การบริการแก่ประชาชนมีความสะดวก สบาย รวดเร็วขึ้นและมีความแม่นยำมีฐานรองรับความปลอดภัยมากขึ้น แต่ข้อเสียก็มีเช่นกัน คือ การที่ประชาชนบางคนที่ไม่สามารถเข้าถึงได้ อาจจะเป็นเพราะปัจจัยต่างๆที่ไม่อำนวย เช่น อายุ การเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้หน่วยงานภาครัฐมีการพัฒนาไปเรื่อยๆไม่มีที่สิ้นสุดเพื่อเท่าทันและรองรับการเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ: บัตรประชาชนดิจิทัล, ภาครัฐ, เทคโนโลยีดิจิทัล, การบริหารงาน, แอปพลิเคชัน

¹ นักศึกษาหลักสูตรประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Public Administration Program Students Faculty of Social Sciences and Local Development Pibulsongkram
Rajabhat University

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Lecturer in Public Administration Faculty of Social Sciences and Local Development Pibulsongkram Rajabhat
University

*E-mail : Kanlayanee.k@psru.ac.th

Abstract

Academic article on public administration in the digital age: Concept and Development of Digital ID card. The author of the article aims to study the era of change in the administration of government agencies in how the adoption of digital technology has benefits, advantages and disadvantages by studying the evolution of national ID cards. It was found that Thai national ID cards have evolved in all 5 generations. The first generation of ID cards has been developed since the year 1914 until the present generations. The change of the ID card has developed in a better way with a chip implanted to read data and continuously develop into the use of ID cards to verify identity through D.DOPA application instead of using the original card. In the first phase, it will be used with agencies in the Ministry of Interior, and the government agencies bring digital technology to use in public services. Verification of identity with digital ID cards resulted in public administration being more convenient, comfortable and more accurate. In addition, people can use the service conveniently. This results in a good direction for government services. Likewise, the arrival of technology certainly has advantages, whether it is providing services to the public that are convenient, comfortable, faster and more accurate in supporting safety. Otherwise, there are disadvantages like factors that enable people inaccessible such as age, learning to use technology, etc. Therefore, government agencies are constantly evolving in order to keep up with and support changes.

บทนำ

ระบบการบริหารราชการไทยมีวิวัฒนาการมาอย่างยาวนาน มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการเมืองการปกครองรวมถึงพฤติกรรมการบริหารราชการมาหลายยุคหลายสมัย ซึ่งแต่ละยุคสมัยก็มีลักษณะการบริหารราชการที่แตกต่างกันมีสภาพปัญหาเกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาก็มีลักษณะต่างกัน ยังรวมถึงความคาดหวังต่อการให้บริการประชาชนที่มากขึ้นด้วยทำให้ระบบราชการไทยต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีการบริหารจัดการที่ดีในอนาคต การบริหารราชการไทยนอกเหนือจากการปฏิรูปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและภารกิจของราชการอันเป้าหมายหลักแล้วปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและวิทยาการก็ล้วนมีอิทธิพลที่ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นต้องมีการปฏิรูปเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงสำหรับประเทศไทยมีความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการ (นราธิป ศรีธรรม, 2559 : 10-11)

การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีในช่วงปัจจุบันได้ส่งผลทำให้รัฐบาลและระบบราชการที่ไม่สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความยืดหยุ่น ทำงานล่าช้าไม่ทันกาลจึงทำให้การบริหารงานของหน่วยงานการรัฐมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาทภารกิจให้มีความเหมาะสมยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้เทียบเท่าเกณฑ์สากล และตอบสนองต่อการบริหารปกครองอย่างมีประสิทธิภาพและหนึ่งในนั้น คือ “การใช้บัตรประชาชน” การใช้บัตรประจำตัวประชาชนได้มีต้นกำเนิดเกิดขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 หลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่สามารถชี้ชัดได้ว่าคนไทยเริ่มมีการใช้หนังสือยืนยันตัวบุคคลปรากฏอยู่ในพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 โดยในมาตรา 90 บัญญัติว่า กรมการอำเภอเป็นพนักงานทำหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรในท้องที่อำเภอนั้นจะนำไปมาค้าขายในท้องที่อื่นโดยใช้ชื่อว่าหนังสือเดินทางสำหรับราษฎร และต่อมาได้มีการพัฒนาจากหนังสือเดินทางสำหรับราษฎรมาเป็นบัตรประชาชน เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันและพิสูจน์ได้ว่าเป็นคนบริสุทธิ์ที่ทางราชการรับรองแล้วไม่ได้เป็นพวกมิจฉาชีพหรือพวกโจร (กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ : 2559)

ต่อมาในปี 2486 มีการออกพระราชบัญญัติว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช 2486 ได้กำหนดให้พลเมืองไทยที่มีอายุ 16 ปี เป็นต้นไปและพนักงานในท้องที่ที่กำหนดต้องไปทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งในขณะนั้นมีลักษณะเป็นสมุดปกคล้ายหนังสือเดินทางก่อนหน้านี้ในปี พุทธศักราช 2506 บัตรประจำตัวประชาชน ได้เปลี่ยนรูปแบบเป็นบัตรกระดาษเคลือบลามิเนต แสดงรูปถ่ายผู้ถือบัตรยืนหน้าแผ่นวัดส่วนสูง โดยข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตรบนหน้าบัตรนั้นจัดพิมพ์โดยใช้เครื่องพิมพ์ดีดบนด้านหน้าและวันที่ออกบัตรและวันบัตรหมดอายุพิมพ์บนด้านหลัง โดยในเวลานั้นบัตรประจำตัวประชาชนได้เป็นสิ่งที่พลเมืองไทยทุกคนต้องถือไว้ตามกฎหมาย แต่บัตรดังกล่าวนั้นปลอมแปลงขึ้นได้อย่างง่ายดายเนื่องจากไม่มีคุณสมบัติป้องกันการปลอมแปลงและชำรุดได้โดยง่ายต่อมาเมื่อไมโครฟิล์ม เครื่องพิมพ์ดอตแมทริกซ์ และเมนเฟรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในประเทศ ในปี พุทธศักราช 2530 ได้มีการปรับปรุงรูปแบบบัตรขึ้นใหม่ทดแทนแบบเดิม โดยในช่วงดังกล่าว พลเมืองไทยทุกคนจะได้รับการระบุเลขประจำตัวประชาชนซึ่งจะระบุบนบัตรเช่นเดียวกับข้อมูลอื่น ๆ โดยได้กำหนดให้ผู้มีสัญชาติที่อายุ 15 ปีบริบูรณ์ต้องไปขอมีบัตรประจำตัวประชาชนที่ว่าการอำเภอหรือที่ว่าการเขต โดยการจัดทำบัตรนั้นเป็นแบบรวมศูนย์ กล่าวคือเมื่อผู้ประสงค์จะทำบัตรยื่นคำร้องแล้ว แบบคำร้องและแบบพิมพ์ลายนิ้วมือจะบรรจุลงบนไมโครฟิล์มแล้วส่งไปยังสำนักบริหารการทะเบียนที่กรุงเทพมหานครเพื่อจัดทำบัตรต่อไป โดยรูปแบบบัตรทำจากกระดาษพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดอตแมทริกซ์และเคลือบด้วยวิธีการเฉพาะ ในปี พุทธศักราช 2539 บัตรประจำตัวประชาชนที่ออกในกรุงเทพมหานครจะจัดทำโดยระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ส่วนในต่างจังหวัดยังคงออกโดยไม่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นระบบการออกบัตรด้วยคอมพิวเตอร์ก็ได้แพร่หลายไปทั่วประเทศ ข้อมูลบนบัตรนั้นยังเป็นภาษาไทยทั้งหมด ผู้ใดที่จะใช้ในต่างประเทศจะต้องนำไปแปลเสียก่อน กระทั่งในปี พุทธศักราช 2548 ได้มีการออกบัตรประจำตัวประชาชนแบบสองภาษาขึ้นใช้จนถึงปัจจุบัน ในปี พุทธศักราช 2554 รัฐบาลอภิสิทธิ์

เวชชาชีวะได้กำหนดให้ผู้ที่มีอายุ 7 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปสามารถขอมีบัตรประจำตัวประชาชนได้ เพื่อลดการใช้สูติบัตรและเอกสารทางราชการอื่นสำหรับเด็ก

ในปี พุทธศักราช 2565 บัตรประชาชนนอกประสงค์ รุ่นที่ 7 ได้ผลิตขึ้นเป็นรุ่นล่าสุดที่ใช้ในปัจจุบัน และเมื่อวันที่ 10 มกราคม พุทธศักราช 2566 ที่ผ่านมา สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชัน D.DOPA แทนบัตรตัวจริงได้ โดยในระยะแรกจะเริ่มใช้กับหน่วยงานในกระทรวงมหาดไทยเพื่อผลักดันเรื่องรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมเพื่อให้สอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ รวมทั้งเป็นไปตามการปฏิรูปประเทศด้านการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินที่ให้มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อบริการสาธารณะและอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมให้แก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถปฏิเสธการแสดง Digital ID ของประชาชนได้ ประชาชนสามารถออกจากบ้านโดยพกโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียวโดยไม่ต้องพกบัตรประจำตัวประชาชน

ดังนั้นบัตรประชาชนดิจิทัลถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการปฏิรูประบบราชการ โดยการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบการบริการประชาชนรองรับการใช้บัตรการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งการที่จะทำได้ผลสำเร็จนั้น จำเป็นจะต้องมีหน่วยงานกลางขึ้นมาทำหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐาน การเป็นจุดเชื่อมต่อรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การดำเนินการตามยุทธศาสตร์การบูรณาการและปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติ มติคณะรัฐมนตรีมอบให้คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในฐานะองค์กรสำคัญของการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลางซึ่งการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐยังคงดำเนินการต่อไปจนกระทั่งได้ปฏิรูปการบริหารราชการการแผ่นดินเพื่อผลักดันในเรื่องรัฐบาลดิจิทัลให้เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับสังคมยุคใหม่ โดยพัฒนาบัตรประชาชนสมาร์ตการ์ดจากการพกบัตรไปติดต่อกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อยืนยันตัวตนเป็นการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน เช่น แอปพลิเคชัน D.DOPA แทนบัตรตัวจริง ได้ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัลได้อย่างทันสมัยสอดคล้องกับสังคมไทยในปัจจุบันแต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาเครื่องมือในการบริหารงานของภาครัฐนั้นจำเป็นต้องพัฒนาควบคู่กันไปเพื่อผลลัพธ์ที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล

เมื่อก้าวถึงการติดต่อกับราชการ หลายๆ คนอาจมีภาพจำในอดีตและชุดความคิดที่ว่าต้องเตรียมเอกสารต่าง ๆ มากมาย ไม่เพียงแค่เอกสารฉบับจริงเท่านั้นแต่ยังต้องเตรียมสำเนาเอกสารไปด้วย ยิ่งถ้าต้องไปติดต่อกับหน่วยงานราชการอื่นมากกว่าหนึ่งหน่วยงานแล้วประชาชนเองก็ต้องรับภาระจัดเตรียมสำเนาอีกชุดเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐนั้นๆ ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความยุ่งยากวุ่นวายในการจัดเตรียมเอกสารรวมถึงความล่าช้าในการดำเนินการตรวจสอบสำเนาให้ตรงกับเอกสารต้นฉบับด้วยแล้วยังเป็นการสิ้นเปลืองกระดาษที่ใช้เพียงครั้งเดียว ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของระบบราชการให้เท่าทันโลก การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล คือ การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการ

ให้บริการของรัฐ ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Social รวมไปถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบันที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนจากภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลรวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการ ปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือ บริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการการปรับเปลี่ยน และยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วน ประกอบด้วย

1) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (connected government) โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร

2) การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (open government) เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล ตามมาตรฐาน open data เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายสำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิตการเชื่อมโยงการบริหารจัดการการพัฒนา และการให้บริการของภาครัฐจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐนำไปสู่ความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริต

3) การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์ม 7 บริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน

และประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

4) การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง

รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากลและเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐแต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาลและบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น.43-46) การบริหารงานภาครัฐมีการพัฒนาฟอร์มบริการพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐและการจัดให้มีบริการอัจฉริยะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การบริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัล

บัตรประชาชนทางดิจิทัล

(Digital ID) คือ ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของทางภาครัฐ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนและการใช้หลักฐาน ในการทำธุรกรรมต่างๆ แทนบัตรประชาชนตัวจริง

พัฒนาการของบัตรประชาชนจากต้นกำเนิดเกิดขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2457 จนทั้งระบบเปลี่ยนแปลงรูปแบบของบัตรให้ทันสมัยและเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง โดยวิวัฒนาการของบัตรประชาชนในอดีตสู่บัตรประชาชนดิจิทัล ซึ่งปรากฏไว้เป็นหลักฐาน มีดังนี้

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 1 (พุทธศักราช 2457-2486)

ด้านใน



ด้านนอก



ภาพที่ 1 บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 1

ที่มา : <http://www.salathaiit.com/article>.

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 1 มีลักษณะเป็นบัตรรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า พับเป็น 4 ตอนคล้ายบัตรยืมหนังสือของห้องสมุดมีทั้งหมด 8 หน้า แต่ละตอนกว้าง 4 นิ้ว ยาว 3 นิ้ว ตัวบัตรใช้ได้ทั้ง 2 ด้าน ด้านหน้า (ปกหน้า) จะมีรูป ครุฑและคำว่า "บัตรประจำตัวประชาชน" พร้อมเลขทะเบียนที่ออกบัตร ด้านหลัง (ปกหลัง) เป็นคำเตือนสำหรับผู้ถือบัตร ให้ระลึกถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชน เช่น ต้องพกบัตรติดตัวและแสดงต่อเจ้าหน้าที่ได้เมื่อต้องขอเปลี่ยนบัตรเมื่อบัตรหมดอายุต้องแจ้งขอแก้ไข เปลี่ยนแปลงรายการในบัตรเมื่อมีการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล หรือที่อยู่ เป็นต้น ในแต่ละหน้าต่อมาก็จะมีการบอกลำดับเลขไว้ดังนี้

หน้าที่ 1 ระบุข้อความว่า เลขทะเบียนที่ออกบัตร วันที่ออกบัตรออกให้ ณ ที่อำเภอ จังหวัด พร้อมปิดรูปถ่ายของผู้ถือบัตรขนาด 2 นิ้วและมีลายมือผู้ถือบัตรและลาย พิมพ์นิ้วหัวแม่มือขวา

หน้าที่ 2 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ถือบัตร ได้แก่ ชื่อตัว ชื่อรอง ชื่อสกุล วันเดือน ปีเกิด อายุ ดำเนินแผลเป็น รูปพรรณ เชื้อชาติ สัญชาติ ชื่อบิดา มารดา ชื่อภริยา หรือ สามี

หน้าที่ 3 เป็นข้อมูลทางทะเบียนราษฎร ได้แก่ ที่เกิด บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัดประเทศ ที่อยู่ บ้านเลขที่ ถนนหมู่บ้าน ตำบลอำเภอ จังหวัดอาชีพ และมีตราประจำตำแหน่งพนักงานเจ้าหน้าที่

หน้าที่ 4 - 6 มีไว้สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงรายการของผู้ถือบัตร ลักษณะพื้นบัตรเป็นสีฟ้าอมเขียวมีลายเทพพนมตลอดใบ ด้านหน้าและด้านหลัง ในแต่ละหน้าจะมีรูปแผนที่ประเทศไทย และรูปเรือสุพรรณหงส์กับวัดอรุณ ราชวราราม เติมนเป็นสง่าอยู่ตรงกลางรูปประเทศไทย

บัตรประจำตัวประชาชนตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มีอายุการใช้ 10 ปี เมื่อบัตรหมดอายุ แล้ว ต้องทำคำร้องขอเปลี่ยนบัตรโดยเสียค่าธรรมเนียมไม่เกิน 25 สตางค์ ส่วนบุคคลซึ่งจะต้องมีบัตรตาม กฎหมาย คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีบริบูรณ์จนถึง 70 ปีบริบูรณ์ และกำหนดให้ยื่นคำร้อง ภายใน 60 วันนับแต่ วันที่ผู้นั้นต้องมีบัตรตามพระราชบัญญัตินี้พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชนพุทธศักราช 2505 กฎหมาย ที่บังคับให้คนไทยทั่วประเทศต้องมีบัตร

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 2 (พุทธศักราช 2486-2506)

ด้านหน้า



ด้านหลัง



ภาพที่ 2 บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 2

ที่มา : <http://rdsmartcard.blogspot.com>

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 2 ความเปลี่ยนแปลงของบ้านเมืองโดยเฉพาะความเจริญของภูมิภาค ส่งผลให้ราชการ และประชาชนคนไทยต้องปรับตัวและปรับวิถีทางของความเป็นอยู่ให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นการติดต่อทางสังคมและเศรษฐกิจของประชาชนก็เปิดกว้างขวางขึ้นบัตรประจำตัว ประชาชนรุ่นที่ 1 มีจุดอ่อนใน ด้านการพกพา ทั้งนี้เนื่องจากมีลักษณะใหญ่เกินไป ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อ ผู้ใช้ที่จะต้องนำพกพาติดตัวไปด้วยเสมอ ประกอบกับลักษณะของบัตร หลักการและวิธีการทางกฎหมายใน เรื่องการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนก็ล้าสมัย รัฐบาลในสมัย จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้ มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยบัตรประจำตัวประชาชนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และให้ สามารถบังคับใช้กับประชาชนคนไทยทั่วประเทศ ในที่สุดจึงได้ออก "พระราชบัญญัติบัตรประจำตัว ประชาชน พุทธศักราช 2505" ซึ่งให้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2506 เป็นต้นมา โดยการออกบัตรจะมี "กรมการปกครอง" เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการออกบัตรประจำตัวประชาชนทั่วประเทศ สาระสำคัญ ที่ แตกต่างไปฉบับปี พ.ศ. 2486 มีหลายประการ อาทิ เช่น กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า ผู้ที่ต้องมีบัตรต้องเป็นผู้มี สัญชาติไทยอายุระหว่าง 17 ปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกิน 70 ปีบริบูรณ์ บัตรมีอายุ 6 ปี กำหนดค่าธรรมเนียมในการ ออกบัตรหรือเปลี่ยนบัตร ไว้ฉบับ ละ 5 บาท และให้ยกเลิกบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นแรกเปลี่ยนมาใช้บัตรรุ่น ใหม่แทน ลักษณะของบัตร รุ่นที่ 2

- เป็นบัตรรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดกว้าง 6 เซนติเมตร ยาว 9 เซนติเมตร
- ด้านหน้าเป็นรูปตราครุฑ อยู่ตรงกลาง มีข้อความ "สำนักงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน กระทรวงมหาดไทย" วันที่ออกบัตรและวันบัตรหมดอายุ
- ด้านหลังจะเป็นรายการของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย รูปถ่าย ที่มีเส้นบอกส่วนสูง เป็นนิ้วฟุตได้รูปจะมี เลขและตัวอักษรแสดงถึงอำเภอที่ออกบัตรและเลขทะเบียนบัตรและตราประจำตำแหน่งเจ้าพนักงานออกบัตร ปรากฏอยู่ทางด้าน ซ้าย ส่วนด้านขวาจะมีชื่อตัวชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ และลายมือชื่อเจ้าพนักงาน ออกบัตรบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่สองนี้เป็นบัตรรูปขาว-ดำ รายการผู้ถือบัตรพิมพ์ด้วยเครื่องพิมพ์ดีด ธรรมดาคนไทย ได้ทำบัตรรุ่นนี้ ตั้งแต่ปี 2506 จนถึงสิ้นปี 2530 รวม 24 ปี ประมาณไม่ต่ำกว่า 100 ล้าน

บัตรจึงเป็นที่รู้จักและแพร่หลายของคนไทยในช่วง ระหว่างปีดังกล่าวพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช 2526 พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช 2505 ใช้บังคับได้ประมาณ 21 ปีพบ จุดอ่อนหลายประการข้อสำคัญคืออายุของผู้ที่จะต้องมียบัตรที่กำหนดไว้ 17 ปีบริบูรณ์ ไม่สัมพันธ์กับกฎหมาย คຸ່ມครองแรงงานประกอบกับกฎหมายฉบับนี้กำหนดการให้นับอายุตามปีพุทธศักราช ทำให้จำนวนประชาชนผู้ ขอยื่นคำขอมียบัตรประจำตัวประชาชน จะมาถึงทำบัตรกันมากในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมจนถึงสิ้นเดือน กุมภาพันธ์ของทุกปี ปัญหาทางข้อกฎหมายทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ใน สมัยรัฐบาลที่มี พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ เป็นนายกรัฐมนตรีจึงได้ยกเลิก พระราชบัญญัติบัตรประจำตัว ประชาชน พุทธศักราช 2505 และตรา "พระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พุทธศักราช 2526" ขึ้นใช้ บังคับแทน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 21 เมษายน 2526 กฎหมายฉบับนี้มีข้อเด่นในเรื่องการปรับปรุงจุดอ่อนของ กฎหมายฉบับก่อน

ได้แก่ การลดอายุของผู้ที่จะต้องขอมียบัตรจาก 17 ปีบริบูรณ์ เป็น 15 ปีบริบูรณ์เพื่อให้สอดคล้องกับ กฎหมายคຸ່ມครอง แรงงานการนับอายุผู้ขอมียบัตร 15 ปีบริบูรณ์ ให้นับชนวันเดือนปีเกิดของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการนับอายุตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นอกจากนั้น ได้ขยายระยะเวลาการขอมียบัตร เพิ่มขึ้นจากเดิมที่กำหนดไว้ 60 วัน เป็น 90 วัน กำหนดให้บัตรที่ยังใช้ได้ในวันที่ผู้ถือบัตร มีอายุครบ 70 ปี บริบูรณ์สามารถใช้ได้ต่อไปจนกว่าผู้ถือบัตรจะเสียชีวิต กำหนดลักษณะความผิดเกี่ยวกับบัตรและบทลงโทษ เพิ่มขึ้นและไม่เก็บ ค่าธรรมเนียมในการขอมียบัตรครั้งแรกหรือขอมียบัตรใหม่เมื่อบัตรเดิมหมดอายุ การ เปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติบัตรประจำตัว ประชาชนในครั้งนี้มิได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและ ลักษณะของบัตรประจำตัว ประชาชนแต่อย่างใดลักษณะของบัตรยังคงเหมือนเดิมทุกประการ

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 3 (พุทธศักราช 2506-2530)

ด้านหน้า



ด้านหลัง



ภาพที่ 3 บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 3

ที่มา : Chita <http://rdsmartcard.blogspot.com>.

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 3 : การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการผลิตบัตรความเปลี่ยนแปลงของ สถานการณ์โลกในเชิงความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสูงขึ้น ทั้งประเทศค่ายเสรีประชาธิปไตย ค่ายสังคมนิยม คอมมิวนิสต์ และค่ายประเทศที่สามทำให้มีบุคคลต่างด้าวเข้ามาอยู่ในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นทั้งในลักษณะ

ของผู้เข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมายและผู้อพยพหลบหนีเข้าเมืองโดยมิชอบ ความต้องการบัตรประจำตัวประชาชนในหมู่ของคนต่างด้าวเพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทยได้เยี่ยงคนไทยก่อให้เกิดปัญหาการปลอมแปลงบัตรประจำตัวประชาชนระบอบอย่างหนัก นอกจากนี้ตัวแปรทางด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ เริ่มเข้ามามีบทบาทในภาคเอกชนและราชการไทย สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการเรียกร้อง ปรับปรุงรูปแบบของบัตรประจำตัวประชาชน ให้สวยงาม ก้าวหน้า ทันสมัย และสามารถป้องกันการปลอมแปลงได้มากขึ้น ด้วยเหตุนี้คณะรัฐมนตรีในสมัยรัฐบาลพลเอกเปรม ติรสูลานนท์เป็นนายกรัฐมนตรี จึงได้มีมติ เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2529 เห็นชอบโครงการปรับปรุงระบบการผลิตบัตรประจำตัว ประชาชนด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ ตามที่กระทรวงมหาดไทยเสนอและอนุมัติให้ดำเนินการได้ซึ่งมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวเป็นจุดเริ่มต้นของการพลิกโฉมหน้าของบัตรประจำตัวประชาชนมาลงแบบใหม่เป็นบัตรรุ่นที่ 3

ลักษณะของบัตร รุ่นที่ 3

- เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าขนาดกว้าง 5.4 เซนติเมตร ยาว 8.4 เซนติเมตร ตัวบัตรจะเป็นสีขาวและมีลายพื้นเป็นเส้นสีฟ้าทั่วบัตรทั้งสองด้าน

- ด้านหน้าของบัตรมีรูปครุฑอยู่ตรงกลาง มีตัวอักษรคำว่า "บัตรประจำตัวประชาชน" อยู่ ด้านบน ครุฑคำว่า "กรมการปกครอง" อยู่ด้านซ้าย คำว่า "กระทรวงมหาดไทย อยู่ด้านขวา ส่วนด้านล่างครุฑมีลายมือชื่อ เจ้าพนักงานผู้ออกบัตร และตราประจำตำแหน่ง

- ด้านหลังของบัตรแถบบนสุดจะมีเลขประจำตัว 13 หลักซึ่งเป็นเลขชุดเดียวกับที่ปรากฏในทะเบียนบ้าน ถัดมาจะมีเลข 8 หลัก ซึ่งเลข 2 หลักแรกบ่งบอกถึงรอบของ การออกบัตร ส่วนเลข 6 หลักต่อมา หมายถึง ลำดับที่ของการทำบัตร ถัดลงมาด้านซ้ายจะมีรูปถ่ายของผู้ถือบัตรเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส โดยมีเส้นแสดง ส่วนสูง เป็นเส้นติเมตร ส่วนด้านขวาจะมีรายการของผู้ถือบัตร ประกอบด้วย ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด วัน ออกบัตร วันบัตรหมดอายุ และที่อยู่ ลักษณะที่พัฒนาซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของบัตรรุ่นนี้ คือรูปถ่ายผู้ถือบัตร เป็นรูปสี่ พินัยรายการผู้ถือบัตรด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ มีการป้องกันการปลอมแปลงด้วยการ เคลือบวัสดุ ป้องกันการปลอมแปลงชนิดพิเศษมีลายสัญลักษณ์รูปสิงห์ และคำว่า "กรมการปกครอง" ฝังอยู่ใน เนื้อวัสดุไม่สามารถมองเห็นได้ชัดด้วยตาเปล่าการจัดเก็บข้อมูลผู้ทำบัตรและการตรวจสอบรายการบัตรเดิมถูกดำเนินการ ในรูปของฐานข้อมูลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ บัตรประจำตัวประชาชนระบบนี้ เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2531 เป็นต้นมา

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 4 (พุทธศักราช 2531-2548)

ด้านหน้า



ด้านหลัง



ภาพที่ 4 บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 4

ที่มา : <http://www.salathait.com/article>

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 4 บัตรประจำตัวประชาชนไฮเทค การพัฒนาระบบการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมิได้หยุดนิ่งแค่บัตร รุ่นที่สามเท่านั้นความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในยุคโลกาภิวัตน์ประกอบกับความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูลทะเบียนบัตร ประจำตัวประชาชนและแรงผลักดันในเรื่องการให้บริการประชาชน ก่อให้เกิดความคิดในการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ ทันสมัย ทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้เสนอ โครงการจัดทำระบบการให้บริการประชาชนทาง ด้านการทะเบียนและบัตรด้วยระบบคอมพิวเตอร์” โดยเป้าหมายหลักที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกบัตรประจำตัวประชาชนอย่างสมบูรณ์แบบทั้งระบบเปลี่ยนแปลงรูปแบบของบัตรให้ทันสมัย และเพื่อเป็นการปรับปรุงระบบ การให้บริการประชาชน ให้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องทั้งนี้การผลิตบัตรจะกระจายไปถึงสำนักทะเบียนแต่ละแห่ง ประชาชนที่มาทำบัตร สามารถรับบัตรได้ทันทีด้วยความรวดเร็ว ภายในวันที่ติดต่อขอทำบัตร โดยไม่จำเป็นต้องใช้ใบรับคำขอมีบัตรหรือใบเหลืองอีกต่อไปโครงการดังกล่าวได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2538 หลังจากติดตั้งระบบและให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแล้ว กรมการปกครองจึงสามารถเปิดระบบให้บริการจัดทำบัตร ประจำตัวประชาชนแบบใหม่เป็นครั้งแรกที่ว่าการอำเภอเมืองปทุมธานีและกรุงเทพมหานคร โดยถือ ปฐมฤกษ์ในวันที่ 5 ธันวาคม 2539 เป็นสิริมงคลในวโรกาสฉลองปีกาญจนาภิเษกและเฉลิมพระชนมพรรษา พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ในด้านกฎหมายนั้น ยังคงใช้พระราชบัญญัติบัตรประจำตัว ประชาชนพ.ศ. 2526 เพื่อบริการประชาชนในการขอทำบัตรในกรณีต่าง ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นมาเพื่อรองรับการจัดทำ บัตรระบบใหม่ได้แก่ การออกกฎกระทรวง กำหนดลักษณะของบัตร และการประกาศกำหนดพื้นที่ที่จะดำเนินการเท่านั้น

1. ลักษณะของบัตร ตัวบัตรทำด้วยพลาสติก มีความยืดหยุ่นและแข็งแรงขนาดมาตรฐานสากล (ISO) กว้าง 5.4 เซนติเมตร ยาว 8.6 เซนติเมตรหนา 0.76 มิลลิเมตร พื้นบัตรทั้งสองด้านเป็นสีขาว มีลายสีฟ้า
2. ด้านหน้าของบัตร มีรูปถ่ายเจ้าของบัตร พร้อมรายการเกี่ยวกับประวัติของเจ้าของบัตร ได้แก่ เลขประจำตัวประชาชน 13หลัก ชื่อตัว ชื่อสกุล วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน หมู่โลหิต วันที่ออกบัตร วันที่บัตรหมดอายุ และมี ลายมือชื่อเจ้าพนักงานผู้ออกบัตร

3. ด้านหลังของบัตร มีคำว่า "บัตรประจำตัวประชาชน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย รูปครุฑ และแถบแม่เหล็ก สำหรับบันทึกข้อมูลของเจ้าของบัตร นอกจากนี้จะมีรหัสกำกับบัตร ซึ่งเป็นชุดของบัตรรุ่นใหม่นี้เรียกกันว่า "บัตรประจำตัวประชาชนไอเทค" เนื่องจากทุกขั้นตอนตั้งแต่การพิมพ์คำขอมีบัตร รายการบุคคลของผู้ขอมีบัตร ซึ่งรวมถึงภาพใบหน้า การลงลายมือชื่อของเจ้าพนักงานออกบัตร และการ ตรวจสอบหลักฐานรายการบัตร เดิม ดำเนินการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ทั้งสิ้น การให้บริการจัดทำบัตรระบบ ใหม่ด้วยคอมพิวเตอร์นั้น ได้ดำเนินการในรูปแบบของการตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ภาค จำนวน 9 ภาค เพื่อควบคุม และดูแลระบบการดำเนินงานของสำนักทะเบียนทุกแห่งทั่วประเทศ

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 5 (พุทธศักราช 2548- ปัจจุบัน)

ด้านหน้า



ด้านหลัง



ภาพที่ 5 บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 5

ที่มา : สฤชดี วิฑูรย์ <https://www.fpps.or.th>.

บัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 5: บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart card) บัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ หรือบัตร Smart card เกิดขึ้นจากคณะกรรมการบูรณาการ และ ปฏิรูประบบการทะเบียนแห่งชาติซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานคณะกรรมการ ได้มอบหมายให้ กระทรวงมหาดไทยเป็นเจ้าภาพในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ ประชาชนมีบัตรหลักบัตรเดียวในการขอรับบริการจากรัฐ (e-Citizen)

Smart card กรมการปกครอง ได้ออกบัตรประจำตัวประชาชนเป็นแบบแถบแม่เหล็กมาได้ระยะหนึ่งแล้ว เห็นว่าปัจจุบัน เทคโนโลยีบัตรพลาสติกมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และมีราคาถูกลงประกอบกับนโยบาย รัฐบาลที่ต้องการให้การบริการของภาครัฐมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกันทุกส่วนราชการ จึงได้เปลี่ยนจากบัตรแถบแม่เหล็กเป็นบัตร Smart card ซึ่งมีความปลอดภัยและจัดเก็บข้อมูลได้มา เพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลของส่วนราชการต่างๆ ที่ประสงค์เพื่อการบริการและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนเจ้าของบัตรบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์หรือบัตร Smart card ที่กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยเลือกใช้เป็นเทคโนโลยีชนิด Contact smart cards ซึ่งจะต้องใช้คู่กับเครื่องอ่านบัตร กรมการกงสุล : กระทรวงการต่างประเทศ (2562)

เมื่อกล่าวถึงการติดต่อกับราชการอาจมีภาพจำในอดีตและชุดความคิดที่ว่าต้องเตรียมเอกสารต่าง ๆ มากมาย ไม่เพียงแค่อะเอกสารฉบับจริงเท่านั้นแต่ยังต้องเตรียมสำเนาเอกสารไปด้วย ยิ่งถ้าต้องไปติดต่อกับ

หน่วยงานราชการอื่นมากกว่าหนึ่งหน่วยงานแล้วประชาชนเองก็ต้องบริหารจัดการเตรียมสำเนาอีกชุดเพื่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐนั้นๆซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความยุ่งยากวุ่นวายในการจัดเตรียมเอกสารรวมถึงความล่าช้าในการดำเนินการตรวจสอบสำเนาให้ตรงกับเอกสารต้นฉบับด้วยแล้วยังเป็นการสิ้นเปลืองกระดาษที่ใช้เพียงครั้งเดียวและสมัยก่อนมีการปลอมแปลงเอกสารจำนวนมากซึ่งเกิดจากการทำธุรกรรมใช้สำเนาบัตรประชาชนเซ็นรับรองความถูกต้อง

ซึ่งมีโอกาสในการปลอมแปลงกันได้ง่ายมากซึ่งเป็นปัญหาสำหรับการทำธุรกรรมของคนทั้งประเทศ โดยเฉพาะในต่างจังหวัด ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของระบบราชการให้เท่าทันโลกและเมื่อการพัฒนาเทคโนโลยีมารองรับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในกระบวนการซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาการยืนยันตัวตนแบบดิจิทัลจึงเกิดเป็น Digital ID ที่เข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการยืนยันตัวตนจากรูปแบบกระดาษเป็นดิจิทัลที่มีมาตรฐานชัดเจน สามารถระบุตัวตนของแต่ละคนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้ รัฐบาลไทยกระทรวงมหาดไทย MEiDb (2566)

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2565 ขับเคลื่อนในการบริหารของหน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัลยังคงพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงท่ามกลางการเข้ามาของเทคโนโลยี ซึ่งพัฒนาบัตรประชาชนสมาร์ตการ์ดให้เป็นบัตรประชาชนดิจิทัล โดยได้มีการประกาศพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เพื่อเป็นกฎหมายกลางส่งเสริมให้บริการของภาครัฐใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก โดยบางส่วนของกฎหมายมีผลบังคับมาตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม 2565 และบางส่วนจะเริ่มบังคับตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 เป็นต้นไป ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้เตรียมการเพื่อรับ โดยต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงการมีผลบังคับของ มาตรา 14 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ฯ ที่ประชาชนสามารถแสดงภาพบัตรประชาชนทางดิจิทัล (Digital ID) บนเครื่องมือสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันแทนการแสดงตนด้วยตัวบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธการแสดง Digital ID ของประชาชนได้ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในฐานะหน่วยงานที่มุ่งส่งเสริม สนับสนุน ให้ทุกภาคเกิดการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มั่นคงปลอดภัยน่าเชื่อถือเกิดการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการทำธุรกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างระบบนิเวศของการทำธุรกรรมทางออนไลน์ที่ปลอดภัยในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมต่อการยืนยันตัวตนจากทุกภาคส่วนเข้ามาไว้ด้วยกันแทนระบบเดิมที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการต้องมาเผชิญหน้าและแสดงตนเพื่อยืนยันตัวตนด้วยเอกสารทางราชการเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐ และภาคเอกชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางดิจิทัลและมีความ ปลอดภัยมากขึ้น ลดความเสี่ยงในการใช้เอกสารราชการปลอมในกระบวนการยืนยันตัวตนของระบบเดิมและเพื่อสนับสนุนการบริการประชาชนของภาครัฐ และภาคเอกชนที่จะต้องปรับตัวและวิธีการ เพื่อตอบสนองงานบริการแนวใหม่ที่ไม่ต้อง

เผชิญหน้า หรือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563)

ส่วนการพิสูจน์ตัวตนและยืนยันตัวตน Digital ID ที่มีการใช้ในปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น บัตรประจำตัวประชาชน, เบอร์โทรศัพท์, User&Password ซึ่งจะสามารถนำไปใช้ยืนยันตัวตนในช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ได้ เช่น การสมัครเปิดบัญชีธนาคาร, การใช้ Mobile Banking หรือการเปิดใช้บริการ e-Wallet เป็นต้น ซึ่งมีขั้นตอนการสแกนบัตรประชาชน ใส่รหัสหลังบัตรประชาชน และสแกนใบหน้ายืนยันตัวตน โดยทั้งหมดอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายเช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย (รัฐบาลไทย กระทรวงมหาดไทย MEiD, 2566)

บทสรุป

การพัฒนาระบบการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งประกอบกับความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูลทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชนและแรงผลักดันในเรื่องการให้บริการประชาชน ก่อให้เกิดความคิดในการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ทันสมัย ระบบ Digital ID มีปลอดภัยกว่าเดิมเมื่อเทียบกับการยืนยันตัวตนเดิมๆ ที่ต้องมีการเซ็นเอกสารและอาจทำให้เอกสารตกหล่นรวมทั้งมีการยืนยันตัวซ้ำซ้อน ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายต่อข้อมูลส่วนตัวได้ เช่น ทำสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านตกหาย และยังไม่มีการเซ็นเกิดขึ้น มีฉ้อฉลสามารถนำเอกสารที่ไม่ได้รับการรับรองนี้ไปใช้ในทางไม่ดีได้ Digital ID จะเข้ามาแทนที่การยืนยันตัวตนด้วยบัตรประจำตัวประชาชน ด้วยความปลอดภัยที่สูงกว่า เนื่องจาก Digital ID จะมีลักษณะเป็นคิวอาร์โค้ด ขณะที่บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงจะเกิดโอกาสที่มีฉ้อฉลเห็นข้อมูลหน้าบัตรจากการทำธุรกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการแลกบัตร การติดต่อหน่วยงานการใช้ประกอบการทำธุรกรรมการเงิน หรือ ธุรกรรมต่างๆ โดย Digital ID จะช่วยลดการปลอมแปลงบัตรประชาชน หรือสวมรอยเจ้าของที่แท้จริงได้และยังเป็นการสร้างมิติใหม่ของการทำธุรกรรมภาครัฐ และภาคเอกชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว ผ่านช่องทางดิจิทัลและมีความปลอดภัยมากขึ้น

อย่างไรก็ตามแม้การเข้ามาของเทคโนโลยีจะส่งผลให้หน่วยงานหรือประชาชนมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแต่การพัฒนานี้ไม่ได้หมายความว่าสามารถเข้าถึงทุกคนทุกภาคส่วนได้ สังคมไทยเรามีประชากรหลายกลุ่มหากแบ่งตาม Generation แล้วจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า 5 Generations นั้นความต่างกัน คือ Gen-B Gen-X และ Gen-Y ทั้งสามกลุ่มนี้ยังไม่มี การเข้าถึงของเทคโนโลยีจึงทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีช้ากว่า Gen-Z และ Gen-C ที่เติบโตมากับสิ่งอำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีต่างๆ ให้ความสำคัญและสนใจกับการใช้เทคโนโลยี โซเชียลมีเดีย Internet เป็นเพื่อนคู่ใจ ซึ่งความแตกต่างนี้อาจส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการพัฒนา “คน” ควบคู่กับการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัลและการบริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้การที่ภาครัฐเริ่มได้การประกาศนโยบายการใช้บัตรประชาชนดิจิทัล เมื่อวันที่ 10 มกราคม

พุทธศักราช.2566 ที่ผ่านนั้นทำให้การเข้าใช้ในระบบผ่านแอปพลิเคชัน D.DOPA ยังไม่เป็นที่สนใจแก่ประชาชนมาก และยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงานจึงทำให้หน่วยงานบางหน่วยงานยังไม่ได้ปรับใช้ เช่น โรงพยาบาลของรัฐ ประชาชนที่จะเข้ารับการรักษา ยังคงต้องนำบัตรประชาชนตัวจริงเสียบกับเครื่องอ่านบัตรเพื่อทำการยืนยันตัวตน เป็นต้น เนื่องจากภาครัฐเริ่มได้การประกาศนโยบายการใช้บัตรประชาชนดิจิทัล เมื่อวันที่ 10 มกราคม พุทธศักราช 2566 การแอปพลิเคชัน D.DOPA มีจำนวนผู้ใช้ไม่มากแต่หากในอนาคตจำนวนการเข้าใช้ในระบบมีจำนวนมากขึ้น ระบบอาจจะเกิดการขัดข้องได้ และการขัดข้องนี้อาจส่งผลการถูกแฮกข้อมูล ดังนั้นภาครัฐควรมีการระบบการป้องกัน และการสำรองการใช้งานเพื่อให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

กล่าวคือการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลชี้ให้เห็นคุณค่ากับผลงานการทำงานในยุคใหม่ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับองค์กรภาครัฐที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งโดยตรงและโดยอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้องค์กรต้องมีความเข้มแข็งในองค์ประกอบกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อที่จะรองรับในการปรับตัวให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง (ศศิมา สุขสว่าง, 2563)

ดังนั้น การขับเคลื่อนในการบริหารของหน่วยงานภาครัฐในยุคดิจิทัลยังคงพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงท่ามกลางการเข้ามาของเทคโนโลยี ซึ่งพัฒนาบัตรประชาชนสมาร์ตการ์ดให้เป็นบัตรประชาชนดิจิทัลที่ประชาชนสามารถแสดงภาพบัตรประชาชนทางดิจิทัล (Digital ID) บนเครื่องมือสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันแทนการแสดงตนด้วยตัวบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริง และเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิเสธการแสดง Digital ID ของประชาชนได้ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง Digital ID ของบริการหน่วยงานภาครัฐมีมาตรฐานใช้งานร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะนอกจากจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพ และความมั่นคงปลอดภัยของบริการภาครัฐให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับแล้ว ยังช่วยลดความซ้ำซ้อนการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกไม่ต้องลงทะเบียนหรือจดจำ Digital ID สำหรับแต่ละบริการ โดยท่านสามารถรับข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐาน Digital ID เพิ่มเติมได้จากมาตรฐานและหลักเกณฑ์การจัดทำกระบวนการและการดำเนินงานทางดิจิทัลว่าด้วยเรื่องการใช้ดิจิทัลไอดีสำหรับบริการภาครัฐ สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย (Digital ID)

ประโยชน์ของบัตรประชาชนดิจิทัล

1. บัตรประชาชนดิจิทัล อำนวยความสะดวกในเรื่องการยืนยันตัวตน แม้ไม่ได้พกบัตรประชาชนก็สามารถพิสูจน์และยืนยันสถานะของตนเองเมื่อต้องติดต่อรับบริการจากหน่วยงานรัฐ ทำธุรกรรมหรือนิติกรรมต่างๆ

2. บัตรประชาชนดิจิทัล สามารถใช้แสดงต่อเจ้าพนักงานที่เรียกตรวจแทนการใช้บัตรประชาชนตัวจริงได้ โดยในช่วงแรกจะสามารถใช้ได้กับหน่วยงานภายใต้กระทรวงมหาดไทยก่อน จากนั้นจะบูรณาการไปยังหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ และภาคเอกชน เช่น ธนาคารพาณิชย์

3. Digital ID จะมาช่วยให้สามารถทราบตัวตนของผู้ใช้ได้ง่าย โดยไม่ต้องเก็บเอกสารแบบกระดาษให้ยุ่งยาก ช่วยค้นหาข้อมูลผู้ใช้ที่รวดเร็วและปลอดภัยขึ้น กว่าที่เปิดแฟ้มจริงๆ ค้นหา

4. เมื่อเทียบกับการยืนยันตัวตนเดิมๆ ที่ต้องมีการเซ็นเอกสาร และอาจทำให้เอกสารตกหล่นรวมทั้งมีการยืนยันตัวซ้ำซ้อน ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายต่อข้อมูลส่วนตัวได้ เช่น ทำสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านตกหาย และยังไม่มีการเซ็นเกิดขึ้น มีฉพาะสามารถนำเอกสารที่ไม่ได้เซ็นนี้ไปใช้ในทางไม่ดีได้

5. บัตรประชาชนทางดิจิทัล โดย Digital ID จะมีลักษณะเป็นคิวอาร์โค้ดจะช่วยลดการปลอมแปลงบัตรประชาชนหรือการสวมรอยได้ ส่วนบัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงนั้นจะเอื้อโอกาสที่มีฉพาะสามารถเห็นข้อมูลหน้าบัตรของเราได้ทันทีจากการทำธุรกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการแลกบัตร การติดต่อหน่วยงานหรือแม้กระทั่งการใช้ประกอบการทำธุรกรรมการเงิน

6. Digital ID เพื่อให้สามารถใช้ทำการระบุยืนยันตัวตนบนโลกดิจิทัลได้อย่างถูกต้องแม่นยำและมั่นคงปลอดภัย ในขณะที่ยังสามารถนำไปใช้ทดแทนบัตรประชาชนเพื่อทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมั่นใจ

7. ลดความเสี่ยงในการการเว้นระยะห่างทางสังคม ป้องกันการเกิดการแพร่ระบาดของโรคต่างๆ เช่น โควิด 19 ฯลฯ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี.

สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://drive.google.com>.

กรมการกงสุล : กระทรวงการต่างประเทศ. (2562). *วิวัฒนาการบัตรประจำตัวประชาชน.(ออนไลน์)*. สืบค้น

เมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://webportal.bangkok.go.th>.

นราธิป ศรีราม. (2559). *แนวทางการพัฒนาการบริหารราชการไทย หน่วยที่ 15*. ในเอกสารการสอนชุด

วิชาการบริหารราชการไทย. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รัฐบาลไทยกระทรวงมหาดไทย MEiD. (2566). *ระบบ Digital ID ของกรมการปกครอง (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อ

7 มีนาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.bora.dopa.go.th>.

ศศิมา สุขสว่าง. (2563) *The New Normal กับ การปรับตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลง ในยุค Digital*

Transformation. สืบค้นเมื่อ 16 มีนาคม 2566. เข้าถึงได้จาก:<https://www.sasimasuk.com>.

สฤณี วีฑูรย์. (2562). *ภาพบัตรประจำตัวประชาชนรุ่นที่ 5*. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://www.fpps.or.th>.

- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2565). *ETDA องค์กรรัฐ ใช้ดิจิทัลบริการประชาชน ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล. (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th>.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). *การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.krisdika.go.th>.
- Chita.(2561). *ภาพบัตรประจำตัวประชาชนรุ่น 3*. สืบค้นเมื่อ 26 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <http://rdsmartcardblogspot.com>.
- pptvhd36. (2566). *Digital ID บัตรประชาชนดิจิทัลใช้แสดงตัวตนบัตรจริงได้*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news>.

การบริหารความเสี่ยงกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอย่างยั่งยืน
Risk Management and Human Resource Management in Sustainable Organizations

Received: 04/05/2566

Revised: 28/06/2566

Accepted: 29/06/2566

ยุทธศาสตร์ หน่อแก้ว¹

Yutthasart Norkaew¹

บทคัดย่อ

บทความเรื่องนี้ มุ่งทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงตามหลัก “การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร” หรือที่เรียกว่า “COSO ERM” ซึ่งเป็นกระบวนการที่กลุ่มบุคคลภายในองค์กร จำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหารสูงสุด คณะกรรมการบริหาร และกลุ่มบุคลากร จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างเป็นพลวัต เพื่อสร้างจุดดุลยภาพแห่งการยอมรับความเสี่ยงร่วมกันอย่างเป็นเอกภาพ โดยถือเป็นหนึ่งในกระบวนการสำคัญที่เป็นหลักประกันความอยู่รอดขององค์กรต่อไปได้อย่างยั่งยืน กล่าวคือ ถ้าหากองค์กรสามารถบริหารความเสี่ยงได้ดีก็ย่อมจะนำไปสู่การสร้างผลกำไรที่เกิดขึ้นอย่างมหาศาล แต่ก็ต้องมีกระบวนการที่สอดคล้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างแนวทางการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยต้องมีการใช้แผนงานการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรที่ชัดเจนและต้องมีการแก้ไขปรับปรุงแผนงานดังกล่าวเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที ด้วยเหตุนี้ “การบริหารความเสี่ยง” จึงมีความจำเป็นต้องสัมพันธ์กับ “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” ภายในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าองค์กรละเลยกระบวนการส่วนใดส่วนหนึ่งไปก็ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานในระยะยาวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในห้วงเวลาที่เกิดภาวะวิกฤตยามคับขัน หากปรากฏว่าองค์กรยังคงเพิกเฉยต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยที่ไม่ทันได้ตระเตรียมความพร้อมใด ๆ ก็อาจจะนำพาองค์กรไปสู่หายนะในท้ายที่สุดได้ ยกตัวอย่างเช่น กรณีการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่แปรผันไปตามฤดูกาล หรือภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) เป็นต้น

คำสำคัญ: การบริหารความเสี่ยง, การจัดการทรัพยากรมนุษย์, การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

¹Assistant Professor, Public Administration, Faculty of Political Science and Public Administration,
Chiang Rai Rajabhat University

*Email: yutthasart.nk@hotmail.com

Abstract

This article aims to review the body of knowledge about risk management according to the principles "COSO Enterprise Risk Management", also known as "COSO ERM", which is a process that three groups of people within the organization play the main role include the top management, board of directors and all employees; in the organization have to take part in driving the organization dynamically. In order to create a balance of mutual acceptance of risks in unity. This is one of the important processes that guarantee the survival of the organization in a sustainable way, In essence, if the organization can manage risks well, it will lead to the creation of huge profits and there must be a process that Corresponds to the human resource management within the organization systematically. Furthermore, to strengthen management guidelines for maximum efficiency, a clear enterprise-wide risk management plan must be implemented and revised on a regular basis. This will allow the organization to solve problems that arise in time. For this reason, "Risk Management" is necessary to relate to "Human Resource Management" within the organization is inevitable. If it appears that any part is neglected, it will directly affect the operation of the organization in the long run. Especially, in time when the organization is in a critical situation and still ignores the events that occur. Without any preparation, it may lead the organization to disaster in the end. For example; in the event of a crisis, the change in tastes and needs of customers' products and services according to the globalization trend Climate change that fluctuates with the seasons or the spread of the coronavirus disease 2019 (Covid-19), and etc.

Keywords: Risk Management, Human Resource Management, COSO Enterprise Risk Management

บทนำ

“การบริหารความเสี่ยง” (Risk Management) ได้รับการพัฒนาเป็น “การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร” (COSO Enterprise Risk Management หรือ COSO ERM) โดยเป็นหนึ่งในกระบวนการที่นำไปสู่การบริหารทางด้าน “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” (Human Resource Management หรือ HRM) ภายในองค์กร ซึ่งได้มีการนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการลดความเสี่ยงอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการทางธุรกิจการค้าของภาคเอกชนได้ถูกนำมาใช้สำหรับการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรอย่างจริงจังมาไม่นานมานัก นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 เป็นต้นมา มีจุดมุ่งเน้นหลักเกี่ยวกับการควบคุมกิจการ

ภายใน ซึ่งมีลักษณะเป็นการประกันความเสี่ยงจากบริบทแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างรอบด้าน โดยได้มีการออกแบบให้กลุ่มบุคคล จำนวน 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร กรรมการบริหาร และบุคลากรแผนกต่าง ๆ จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร อีกทั้งยังเกี่ยวข้องกับประเด็นของการดำเนินงานร่วมกันอย่างบูรณาการที่สัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงาน การรายงานทางการเงินที่ตรวจสอบได้ การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายอย่างเคร่งครัด กล่าวคือ กระบวนการทั้งหมดดังกล่าวจำเป็นต้องมีการยึดโยงเข้ากับหลักการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (COSO ERM) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ความเสี่ยงที่ปรากฏภายในองค์กรจะต้องได้รับการยอมรับจากบุคคลทั้งสามกลุ่มร่วมกัน อย่างเป็นเอกภาพ ด้วยเหตุนี้ หากพบว่าขาดการยอมรับความเสี่ยงร่วมกันจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งย่อมหมายถึง องค์กรยังคงมีความเสี่ยงหลงเหลืออยู่ และอาจส่งผลกระทบต่อภัยที่มาจากภาวะวิกฤตภายในหรือภายนอก ซึ่งสามารถสร้างความเสียหายในระยะยาวให้กับองค์กรได้ด้วยเช่นเดียวกัน การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการระบุนสาเหตุจากปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมด้วยวิธีการตอบสนอง 4 ประเภท ได้แก่ 1) การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง 2) การลดความเสี่ยง 3) การหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง และ 4) การยอมรับความเสี่ยง (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, 2554: 2-8)

ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาวิธีการข้างต้นอย่างถี่ถ้วนและมุ่งแสวงหาหนทางวิธีการที่มีความเหมาะสมต่อการบริหารความเสี่ยงที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เผชิญตรงหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องคำนึงถึงการจัดการเงินทุนหมุนเวียนขององค์กรภายใต้เงื่อนไขฐานข้อมูลที่มีอยู่อย่างแม่นยำอันจะนำไปสู่การประเมินมูลค่าต้นทุนและการจัดสรรทรัพยากรหมุนเวียนขององค์กรในแต่ละปีได้ถูกต้อง เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยเปรียบเทียบการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเหมือนกับการเล่นแก้สมการ “รูบิก” (Rubik's Cube) ซึ่งเป็นการแก้เกมคณิตศาสตร์ที่ผู้เล่นต้องหมุนอุปกรณ์การเล่นให้แต่ละด้านกลายเป็นสีเดียวกันให้ได้ด้วยเงื่อนไขบีบบังคับทางด้านเวลา ฉะนั้นแล้ว หากบุคคลใดสามารถแก้สมการสีของรูบิกได้เร็วที่สุด บุคคลผู้นั้นก็จะกลายเป็นผู้กุมชัยชนะในเกมนี้นั่นเอง จึงเปรียบเปรยได้กับการเผชิญ “เหตุการณ์ที่ไม่มีความแน่นอน” (Uncertain Situations) ขององค์กร ทำให้ความเสี่ยงมีลักษณะที่สามารถปรับเปลี่ยนบริบทไปมาได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการปัจจัยที่หลากหลาย เช่น การไม่มีความพร้อมในการทำงานของพนักงาน ลักษณะของงานมีความเสี่ยงและเป็นอันตรายต่อชีวิตและสุขภาพ หรือการที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายอย่างเคร่งครัด เป็นต้น (กัญชพร ศรีมณี, 2559: 282)

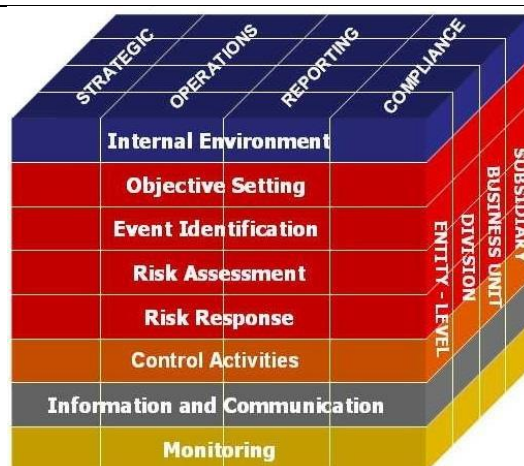
การศึกษาเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเริ่มได้รับความสนใจภายหลังจากสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง โดยก่อนหน้านี้มีการประกันภัยในระบบตลาดมาอย่างยาวนานแล้ว ปรากฏในรูปแบบของการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย (ไฉไล ศักดิวิรพงศ์, 2563: 343) เพื่อปกป้องตัวบุคคลและบริษัทเอกชนไม่ได้รับความเสียหายจากการเกิดอุบัติเหตุในกรณีต่าง ๆ ต่อมา ในช่วงปี ค.ศ. 1950 มุมมองเกี่ยวกับการประกันภัย

เปลี่ยนแปลงไป โดยถูกมองว่ามีค่าใช้จ่ายที่สูงและไม่สามารถป้องกันความเสี่ยงได้อย่างครอบคลุมทั่วถึง จึงยังคงไม่ใช้การบริหารความเสี่ยงที่แท้จริง ทำให้มีการแสวงหาวิธีการป้องกันความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ ขึ้นมา จนกระทั่งในช่วงปี ค.ศ. 1970 ได้มีการนำ “ตราสารอนุพันธ์” (Derivative) เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือบริหารความเสี่ยงในระบบตลาด ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงปี ค.ศ. 1980 เพราะมีการนำไปใช้เป็นตัวกลางในการควบคุมความเสี่ยงทางการเงินระหว่างประเทศที่ได้ผลเป็นอย่างดี ทำให้บริษัททางการเงินต่าง ๆ ได้พัฒนาแบบจำลองการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรเป็นสูตรการคำนวณเงินทุน นอกจากนี้ ได้มีการแนะนำรูปแบบการบริหารความเสี่ยงแบบบูรณาการให้กับบริษัทอื่น ๆ ได้นำไปใช้ในการลดต้นทุนการกำกับดูแลองค์กรของตนควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ (Dionne, 2013: 147)

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่ความยั่งยืนในระยะยาว จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความเสี่ยงในองค์กรภาคเอกชน โดยมุ่งหาความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายใต้แนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ซึ่งนำไปสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานต่าง ๆ บทความเรื่องนี้ ผู้เขียนได้ทบทวนองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป เพื่อเป็นการต่อยอดและหาข้อสรุปถึงความจำเป็นของหน่วยงานที่จะต้องมีการดำเนินการจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงขึ้นมาภายในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อันเป็นการประกันความเสี่ยงและลดความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในยามภาวะวิกฤต ทั้งนี้ หากองค์กรมีการบริหารความเสี่ยงที่ดีมากเพียงพอที่จะช่วยทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทัน่วงทีและไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรมากนักในระยะยาว แต่กระนั้น ก็ยังมีความจำเป็นที่จะต้องบริหารความเสี่ยงอยู่เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ไม่ให้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร

กระบวนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร

“การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร” (COSO ERM) มีการกำหนดวิธีการและขั้นตอนที่กลายเป็นวัฏจักรสำคัญของการบริหารความเสี่ยงตามวิถีทางของการปฏิบัติ ซึ่งได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ภายในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรภาคเอกชนอย่างแพร่หลาย ถือเป็นหนึ่งในกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้นำองค์กรและยังมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าให้กับผลประกอบการผ่านผลผลิตที่ออกมาในรูปของสินค้าและบริการ มีแนวทางการบรรลุเป้าหมาย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกลยุทธ์ 2) ด้านการปฏิบัติการ 3) ด้านการรายงาน และ 4) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมาย ถือเป็นตัวควบคุมความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยง แบ่งออกมาได้ 8 ขั้นตอน ดังนี้ (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ญัฐชัย สิริธนาณี และภักดีสิริกาญจน์ สิริธนาณี, 2557: 20-29)



ภาพที่ 1 กระบวนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (COSO Enterprise Risk Management: COSO ERM)

ที่มา: Pierce (2016)

1) การพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) การค้นหาความเสี่ยงเบื้องต้นจากภายในองค์กร จะช่วยให้สามารถทราบถึงปัญหาสำคัญที่ยังคงหลงเหลืออยู่อย่างแท้จริงจนนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมและนำข้อมูลที่ได้เข้าสู่กระบวนการในทางปฏิบัติ โดยดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดของระดับความเสี่ยงที่องค์กรสามารถยอมรับร่วมกันได้ แม้ว่าบางครั้งอาจมีความเสี่ยงจากบริบทภายนอกที่เข้ามามีผลกระทบด้วยการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือกฎหมายของรัฐบาล กล่าวคือ ในบางกรณีองค์กรอาจจะแบกรับความเสี่ยง กระจายความเสี่ยง หรือเพิกเฉยต่อความเสี่ยง โดยพิจารณาไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์เฉพาะหน้าก็เป็นไปได้ (Myšková, 2010: 121)

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) สามารถแบ่งออกมาได้ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมาย ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการควบคุมกระบวนการทุกขั้นตอน นอกจากนี้ ยังปรากฏถึงความคาบเกี่ยวกันของวัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นมาจากความต่อเนื่องของการดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ การบริหารความเสี่ยงเฉพาะด้านในประเด็นของการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนช่วยสร้างตัวแบบการบริหารความเสี่ยงที่สามารถส่งผลต่อการกระตุ้นบทบาทของการบริหารความเสี่ยงและยังช่วยให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรได้อย่างยั่งยืนอีกด้วย (อนุเทพ ศรีขวลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ, 2558: 63)

3) การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการระบุถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากความเสี่ยงที่สามารถพบได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ภัยที่มาจากธรรมชาติของมนุษย์ การปรับเปลี่ยนของระบบเศรษฐกิจ สภาวะที่ก่อให้เกิดความเสียหายเพิ่มมากขึ้น ได้แก่ สภาวะทางกายภาพ (Physical Hazard) สภาวะทางจิตสำนึก (Morale Hazard) และสภาวะทางศีลธรรม (Moral Hazard) โดยอาจจะเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้ มีการแบ่งความเสี่ยงออกเป็นด้านใหญ่ ๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือกฎหมาย (ฐิติวดี ชัยวัฒน์, 2560: 1-11)

4) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) โดยจะมีการประเมิน 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ความเสี่ยงที่มีอยู่ตามธรรมชาติ (Inherent Risk) ซึ่งองค์กรยังไม่ได้มีการจัดการความเสี่ยงและความเสี่ยงที่ยังคงหลงเหลืออยู่ (Residual Risk) ภายหลังจากได้จัดการความเสี่ยงไปแล้ว ถือเป็นความเสี่ยงประเภทเดียวกันกับความเสี่ยงทั้งหมดขององค์กร (Entity's Risk Profile) พิจารณาได้จากปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งยังขึ้นอยู่กับประเภทขนาดของหน่วยงาน ความซับซ้อนของโครงสร้างการบริหารและกฎระเบียบต่าง ๆ ว่ามีความเข้มงวดมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้ทำให้ความเสี่ยงของแต่ละองค์กรแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาถึงโอกาสที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากเหตุการณ์หนึ่งซึ่งส่งผลต่อความเสี่ยงในอนาคตขององค์กร โดยใช้กระบวนการทั้งในเชิงปริมาณทางสถิติ คณิตศาสตร์ หรือที่เรียกว่า “การพิจารณาความน่าจะเป็น” และกระบวนการเชิงคุณภาพ หรือที่เรียกว่า “การใช้ดุลยพินิจ” โดยข้อสังเกตก็คือ ถ้าไม่สามารถวัดความเสี่ยงในเชิงปริมาณได้ก็จะใช้กระบวนการเชิงคุณภาพ เพื่อพิจารณาและสรุปผลของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นออกมาเป็นข้อสรุป ข้อสังเกตที่น่าสนใจพบว่า องค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ทางด้านพลังงานและด้านการเงิน จะมีการให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรมมากกว่าองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (พรพิพัฒน์ แก้วกล้า และอุทัย ต้นละมัย, 2553: 85)

5) การตอบสนองต่อความเสี่ยง (Risk Response) สามารถแบ่งออกมาได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทแรก การหลีกเลี่ยง (Avoidance) เป็นความเสี่ยงที่อยู่ในระดับสูงเกินกว่าระดับดุลยภาพที่องค์กรยอมรับได้ด้วยวิธีการยกเลิกหรืองดเว้นกิจกรรมบางประการหรือทั้งหมดที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อองค์กรและงดเว้นการดำเนินกิจกรรมหรือยกเลิกโครงการที่เคยดำเนินการมาแล้วทุกรูปแบบที่พิจารณาแล้วว่าจะก่อปัญหาให้กับองค์กรได้ในระยะยาว เพื่อแก้ไขปัญหาลดความเสี่ยงออกไปตั้งแต่เริ่มแรกไม่หลงเหลืออยู่เลย เพราะเมื่อไม่มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงก็ย่อมไม่มีความเสี่ยงและไม่มีความขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้นได้ในอนาคต อย่างไรก็ตาม หากองค์กรไม่ตัดสินใจหลีกเลี่ยงความเสี่ยง แต่เลือกที่จะประวิงเวลารอคอยไปสักระยะความเสี่ยงก็อาจกลับหวนคืนมาอีกครั้งในรูปแบบของกิจกรรมในลักษณะอื่นก็เป็นไปได้

ประเภทที่สอง การลดความเสี่ยง (Reduction) เป็นการลดกิจกรรมหรือกระบวนการที่อาจจะทำให้ความเสี่ยงมีโอกาสเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนผลผลิตหรือลดพนักงานในองค์กร ถือเป็นกระบวนการปรับปรุงระบบการทำงานใหม่ เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรยอมรับร่วมกันได้

ประเภทที่สาม การหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง (Sharing) เป็นการกระจายหรือถ่ายโอนความเสี่ยงให้แก่บุคคลภายนอกช่วยแบ่งเบาภาระความรับผิดชอบผ่านการทำประกันภัยหรือการทำข้อตกลงสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันความเสี่ยง เพื่อช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ที่ทำการประกันภัยจากภัยที่อาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน และยังช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำเป็นต้องกังวลใจกับความเสี่ยงมากนัก เนื่องด้วยความเสี่ยงถูกถ่ายโอนไปยังผู้ร่วมรับความเสี่ยงแล้ว (ไฉไล ศักดิวิรพงศ์, 2563: 343)

ประเภทที่สี่ การยอมรับความเสี่ยง (Acceptance) การงดเว้นการกระทำทุกกรณี เพื่อให้ความเสี่ยงยังคงดำเนินต่อไปด้วยการยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น วิธีการนี้มีความเหมาะสมในกรณีที่ต้องครัดพิจารณาแล้วพบว่า เมื่อมีการตอบสนองต่อความเสี่ยงด้วยวิธีการอื่น ๆ จากทั้งสามประเภทที่กล่าวมาแล้วไม่ประสบความสำเร็จและถ้ายังเสียเวลาดำเนินการอยู่ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงที่มีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นได้ โดยมีมุมมองว่าการดำเนินกิจกรรมใด ๆ ก็ตามนอกเหนือจากที่ได้ดำเนินการมาแล้วนั้น ไม่ได้ทำให้เกิดความคุ้มค่าต่อการลงทุนในการควบคุมหรือป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อไปในระยะยาวได้

6) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) เป็นการกำหนดนโยบายให้บุคลากรได้ยึดถือแนวทางปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นการติดตามประเมินผลโครงการ การสื่อสารภายใน และการตรวจสอบผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ กิจกรรมการควบคุมความเสี่ยงจะมีการตรวจสอบและเฝ้าระวังความเสี่ยงอยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นระยะ ๆ ทำให้ไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงเมื่อเกิดภาวะวิกฤตอย่างฉับพลันและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นยังคงอยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม ระบบที่จำเป็นต้องได้รับการควบคุมอย่างเคร่งครัด ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศ กระบวนการปฏิบัติงาน การมอบอำนาจ และการประมวลผลที่มีความแม่นยำสูง (Haubenstock & Gontero, 2001: 2)

7) การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information & Communication) เป็นการผนวกเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ากับการดำเนินกิจกรรมภายในทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เหมาะสมต่อการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกในลักษณะที่มีความชัดเจนมากที่สุดในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรทุกคนที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กร กล่าวคือ ถ้าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถรับรู้ข้อมูลจากการสื่อสารผ่านระบบสารสนเทศที่ตรงกันได้อย่างทั่วถึง ย่อมทำให้ทุกคนทราบลักษณะของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและสามารถตัดสินใจหาทางเลือกที่เหมาะสมในการลดปัญหาความเสี่ยง โดยข้อมูลความเสี่ยงที่ได้มาจะเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดของระดับความเสี่ยงที่ทุกคนสามารถยอมรับร่วมกันได้ (Hively, Merkley & Miccolis, 2001: 11)

8) การติดตามประเมินผล (Monitoring) เมื่อผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการครบทุกขั้นตอนข้างต้นแล้ว ก็จะต้องมีกระบวนการติดตามประเมินผลถึงความเสี่ยงที่ได้มีการบริหารมาว่าสามารถลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้มากน้อยเพียงใด หากพบว่าการจัดการความเสี่ยงไม่ประสบความสำเร็จก็จำเป็นต้องพัฒนากระบวนการใหม่อีกครั้ง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม หากปรากฏว่ากระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นที่พึงพอใจแล้วก็ไม่สมควรถูกละเลย แต่มีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอให้เกิดความยั่งยืนต่อองค์กรในระยะยาว ทั้งนี้ Crouhy et al. (2001: 6) ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเรื้อรังหลังจากการบริหารความเสี่ยงครบทุกขั้นตอนแล้ว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการขาดความร่วมมือจากบุคลากรภายในองค์กรที่ไม่ปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์อย่างเคร่งครัด สอดคล้องกับงานวิจัยของชวลา ละวาทิน (2559: 61) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนา

ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา” โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับกิจกรรมและระดับประโยชน์การบริหารความเสี่ยงของบุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นร่วมกันว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ กล่าวคือ บุคลากรภายในองค์กรยังขาดความรู้ความเข้าใจและไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการบริหารความเสี่ยงมากนัก แม้ว่าในช่วงแรกของการบริหารความเสี่ยงจะเห็นด้วยมากเพียงใดก็ตาม เนื่องจากอาจจะเกิดความเบื่อหน่ายกับกระบวนการตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ต้องดำเนินการซ้ำไปซ้ำมา

อนึ่ง การบริหารความเสี่ยงได้ถูกนำไปใช้จัดการระบบภายในองค์กรต่าง ๆ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อาทิ โรงเรียน มหาวิทยาลัย และบริษัทเอกชนต่าง ๆ จึงเป็นการชี้ชัดได้ว่าความเสี่ยงได้ถูกแฝงตัวอยู่ในทุก ๆ หน่วยงาน ถ้าหากไม่มีกระบวนการจัดการที่เหมาะสมก็อาจจะสร้างปัญหาระยะยาวต่อหน่วยงานได้ ทำให้มีการนำการบริหารความเสี่ยงเข้ามาปรับใช้ในองค์กร เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ ส่งผลต่อการจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงใหม่ ๆ ในอนาคต เนื่องจากการตรวจสอบความเสี่ยงอยู่อย่างสม่ำเสมอภายใต้การยอมรับความเสี่ยงร่วมกันของคนในองค์กร โดยเฉพาะความเสี่ยงทางการเงินมีความสำคัญสูงมากที่จำเป็นต้องเฝ้าระวังเป็นกรณีพิเศษ เพราะถ้าไม่สามารถบริหารทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะเผชิญกับการขาดทุนอย่างมหาศาลและไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของช่อผกา บรรเทโก และประสาธ อิศรปรีดา (2558: 66-69) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตอำเภอธาดูปนวม จังหวัดนครพนม” โดยพบว่า การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมภายใน เพื่อเป็นการลดระดับความเสี่ยงภายในองค์กรให้กลับมาอยู่ในระดับที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถยอมรับความเสี่ยงร่วมกันได้และทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การบริหารความเสี่ยงได้กลายเป็นหนึ่งในกระบวนการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรในระยะยาวและก่อให้เกิดศักยภาพทางการบริหารที่ค้ำจุนถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงต้องพิจารณาร่วมกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรอีกนัยหนึ่งด้วย เนื่องจากทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การบริหารความเสี่ยงในแต่ละขั้นตอนต้องวิเคราะห์ต้นทุนของทรัพยากรที่มีทั้งหมดภายในองค์กรร่วมกันด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการบริหารความเสี่ยงขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

บทบาทขององค์กรภาคเอกชนต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทการบริหารความเสี่ยง

การทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กรภาคเอกชนที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทการบริหารความเสี่ยงนั้น มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการลดผลกระทบจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่เหนือความคาดหมายขององค์กรได้ สิ่งที่เราเรียกว่า “ความเสี่ยง” (Risk) จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อความล้มเหลวของการดำเนินงานภายในองค์กร แม้ว่าความเสี่ยงจะมีที่มาจากปัจจัยภายนอกองค์กรก็ตาม

มันจึงไม่ใช่เหตุผลที่จะปฏิเสธการบริหารความเสี่ยงได้ในทุกกรณี ถ้าหากไม่มีการแสวงหาแนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่ดีมากเพียงพอ การดำเนินงานต่าง ๆ ก็อาจจะกลายเป็นเรื่องปกติที่คุ้นชินจนนำพาองค์กรไปสู่หายนะได้ ด้วยเหตุนี้ ฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จึงต้องรับบทบาทหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และดำเนินกระบวนการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (COSO ERM) กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง จึงจำเป็นต้องมีการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงและรองรับปัญหาเรื้อรังที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาวขององค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริหารความเสี่ยงด้านผลประโยชน์หรือผลกำไรในอนาคตอีกด้วย (ชลธิชา ทิพย์ประทุม และพฤกษ์ สุพรรณนาลัย, 2560: 234) ทำให้การควบคุมความเสี่ยงถือเป็นแนวทางสำคัญที่ต้องเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติเป็นลำดับขั้นตอนแรก ๆ อยู่เสมอ เพื่อเป็นการลดความสูญเสียที่อาจส่งผลกระทบต่ออย่างหนักหน่วงต่อองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพถือเป็นการสูญเสียความสามารถในการทำงานของพนักงานที่เป็นส่วนสำคัญของกลไกระบบการผลิต และยังส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงการตัดสินใจของฝ่ายบริหารในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการสร้างการยอมรับร่วมกันภายในองค์กรได้ค่อนข้างยาก เพราะมันส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาพรวมทั่วทั้งองค์กรอีกด้วย (Nickson, 2001: 25) สามารถอธิบายได้ด้วยผลการศึกษาของ Cheng & Chen (2016: 110) ที่ระบุว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรต่าง ๆ ในห่วงโซ่อุปทานมีการบริหารความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสี่ยงเชิงสัมพันธ์ระหว่างองค์กร 3 ประเภท ได้แก่ 1) พฤติกรรมการฉวยโอกาส 2) การสูญเสียความสามารถ และ 3) การขาดความเข้าใจ ทำให้วิเคราะห์ได้ว่า การบริหารความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังที่ Becker & Smidt (2016: 149) อธิบายว่า ปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นความเสี่ยงสำหรับองค์กร ซึ่งไม่ได้รับการใส่ใจหรือให้ความสำคัญอย่างเด่นชัดมากนักเท่ากับการบริหารความเสี่ยงประเภทอื่น ๆ ทำให้ต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเป็นการตระหนักถึงปัญหาและแก้ไขสถานการณ์ความเสี่ยงที่สอดคล้องกับทุนมนุษย์ภายในองค์กร

ทั้งนี้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรภาคเอกชนอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ลักษณะ ได้แก่ 1) การขาดจริยธรรมและการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม 2) การขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน 3) การวางแผนสืบทอดตำแหน่งหน้าที่ 4) ข้อมูลที่ผิดพลาดและการประกันภัย 5) การสูญหายและการถูกละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 6) การควบคุมกิจการ 7) การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด และ 8) ห่วงโซ่อุปทานขนาดใหญ่ที่เกินความสามารถของการควบคุม (Jacobs, 2013) นอกจากนี้ ยังปรากฏถึงความเสี่ยงทางด้านการจัดการทรัพยากรที่สำคัญเพิ่มเติมอีก จำนวน 8 ประการ คือ 1) วัฒนธรรมองค์กรในที่ทำงาน 2) ค่าใช้จ่ายจากอุบัติเหตุของพนักงานและการสูญเสียผลผลิต 3) คดีความที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน 4) ความรับผิดชอบเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน 5) ความปลอดภัยของเครือข่ายและข้อมูลที่สำคัญขององค์กร 6) การโจรกรรมและการฉ้อฉลของพนักงาน 7) การฝึกอบรมและการเพิ่มพูนทักษะความสามารถให้กับพนักงาน และ 8) การหมุนเวียนพนักงานทำงานทดแทนตำแหน่งระหว่างกัน

(Tread Stone Risk Management, 2021) จากลักษณะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในฐานะส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยงในองค์กรดังกล่าวนี้ สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีเป็นกุญแจไขไปสู่ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยง ยกตัวอย่างในกรณีองค์กรขาดแคลนบุคลากรเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการปฏิบัติงาน ย่อมถือว่าเป็นความเสี่ยงที่มาจากทุนมนุษย์ที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรและกลายเป็นที่มาของความเสียหายในระยะยาว หรือกรณีบุคลากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างทันท่วงทีในสถานการณ์ที่คับขัน ถือเป็นความเสี่ยงจากการที่ทุนมนุษย์ขาดทักษะในการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (ชลธิชา ทิพย์ประทุม และพฤกษ์ สุพรรณนาลัย, 2560: 243-244)

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันได้ปรากฏตัวแบบแนวทางการบริหารงานภายในองค์กรสมัยใหม่ที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบกลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model of HRM) หรือที่เรียกว่า “กลุ่มแนวคิดแบบมนุษยนิยมเชิงพัฒนาการ” (Developmental humanism) ซึ่งมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับคุณค่าของทุนมนุษย์เป็นหลัก โดยมีมุมมองว่ามนุษย์มีจริยธรรมภายในตัวของปัจเจกบุคคล เมื่อมีแรงจูงใจที่ดีก็สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ได้ แต่ต้องได้รับอิสรภาพและเสรีภาพที่เพียงพอต่อการพัฒนาตนเองด้วย (วิชุดา สร้อยสุด, เมธิณี อินทร์บัว, จีรภา มิ่งเชื้อ, ยุติ เคน้าอ่าง และโชติ บดีรัฐ, 2564: 347) นอกจากนี้ ยังปรากฏถึงตัวแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือที่เรียกว่า “กลุ่มแนวคิดแบบบริหารจัดการนิยม” (Managerialism) ซึ่งให้ความสำคัญกับ “การจัดการเชิงกลยุทธ์” (Strategic Management) โดยมีมุมมองว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องให้ความสำคัญกับผลตอบแทนสูงสุดที่องค์กรจะได้รับเป็นอันดับแรก บุคลากรและการจัดการเป็นเพียงหนึ่งในเครื่องมือที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ได้ กล่าวคือ ผลประกอบการขององค์กรเป็นเป้าหมายสูงสุดทางด้านการบริหาร โดยมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จสอดคล้องกับแนวคิด “อรรถประโยชน์-กลไกนิยม” (Utilitarian-instrumentalism) (ชลธิชา เพชรานารกร, วรกฤต เกื่อนช้าง และสุพรต บุญอ่อน, 2563: 252)

จากแนวคิดที่แตกต่างกันในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ “กลุ่มฮาร์วาร์ด” และ “สำนักมิชิแกน” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยในมุมมองการให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ กล่าวคือ “กลุ่มฮาร์วาร์ด” มุ่งเน้นศักยภาพของความเป็นปัจเจกบุคคล สอดคล้องกับคำอธิบายของ Armstrong (1992) ที่ระบุว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดภายในองค์กร นั่นคือ “บุคลากร” หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคลหรือทีมงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสามารถในแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ และยังเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับความสำเร็จขององค์กร ใกล้เคียงกับข้อสนับสนุนของ Dessler (2009) ที่กล่าวว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” เป็นการบริหารเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ การสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงาน การฝึกอบรมพนักงานภายใน การประเมินผลการทำงาน การให้รางวัลตอบแทนความสำเร็จ การสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในที่ทำงาน การให้ความยุติธรรมกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระยะยาว และการอำนวยความสะดวกในเรื่องของการ

ติดต่อสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เป็นต้น แต่ทว่า “สำนักมิชิแกน” กลับมีแนวคิดมุ่งเน้นผลกำไรตอบแทนสูงสุดที่องค์กรจะได้รับมากกว่าการให้ความสำคัญกับตัวบุคคล โดยมีมุมมองว่ามนุษย์เป็นเครื่องมือที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จเพียงเท่านั้น สำหรับทัศนะของผู้เขียนพิจารณาว่าควรมีการผสมผสานทั้งสองแนวคิดบูรณาการเข้าด้วยกันและประยุกต์ใช้กับการบริหารความเสี่ยงตามแนวทาง “การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร” (COSO ERM) จะช่วยให้สามารถสอดประสานจุดร่วมสวนจุดต่างได้อย่างลงตัวมากยิ่งขึ้น เนื่องจากทั้งสองแนวคิดข้างต้นถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานภายในองค์กรที่แยกออกจากกันไม่ได้

เห็นได้ชัดว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากบริบทภายในองค์กรอย่างรอบด้านหลากหลายมิติ และต้องพิจารณาถึงบริบทภายนอกที่เกิดขึ้นมาจากการเปลี่ยนแปลง ซึ่งองค์กรไม่สามารถควบคุมได้เลยทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา องค์กรจึงมีหน้าที่ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับการแข่งขันในโลกธุรกิจสมัยใหม่ รวมถึงควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคต่อไป เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่กำลังคืบคลานเข้ามาอย่างรวดเร็ว ฉะนั้นแล้ว องค์กรจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาคนให้มีทักษะความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับยุคโลกาภิวัตน์ให้มากที่สุด โดยองค์กรต้องมุ่งเน้นการสร้างวิสัยทัศน์ให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกด้วยการประยุกต์ใช้และเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเครื่องมือการสื่อสารต่าง ๆ เข้ากับแหล่งข้อมูลภายในองค์กรอันจะนำไปสู่แนวทางในการตัดสินใจทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจากบริบททั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย (กัญชพร ศรีมณี, 2559: 275) สอดคล้องกับงานวิจัยของธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2554: 22) ซึ่งศึกษาเรื่อง “การบริหารความเสี่ยงครัวเรือน” โดยระบุว่า การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันความเสี่ยงในเบื้องต้นที่ดี จะช่วยลดโอกาสและความรุนแรงจากความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นลงไปได้มากกว่าการที่ไม่มีการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงเลย

อนึ่ง ปรากฏการณ์ศึกษาที่น่าสนใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรธุรกิจของไทยในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) พบว่า วิกฤตโรคระบาดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อในมิติทางเศรษฐกิจและมิติทางสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีผลกระทบต่อองค์กรธุรกิจ 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับองค์กร (Corporate Level) 2) ระดับธุรกิจ (Business Level) และ 3) ระดับหน่วยงาน (Functional Level) ในส่วนของผลกระทบต่อจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรมี 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ (Strategic Human Resource Level) และ 2) ระดับแนวปฏิบัติในด้านการปฏิบัติงานที่เกี่ยวเนื่องกับงานทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices Level) (สอาด บรรเจิดฤทธิ์, 2565: 292)

ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยตรงกับการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เพราะองค์กรทุกแห่งสามารถขับเคลื่อนไปได้ด้วยทุนมนุษย์ (Human Capital) ดังที่ Norton & Kapland (2000: 22-25) กล่าวไว้ว่า ทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญในทางธุรกิจ มีบทบาทหน้าที่

เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการภายในองค์กร และยังสามารถสร้างคุณค่าให้กับตนเองได้ด้วยวิธีการพัฒนาทักษะและเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ ทำให้ต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรดังกล่าวอย่างเป็นระบบเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและการบริหารความเสี่ยงลักษณะต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นมาอย่างกะทันหันในยามวิกฤต ยกตัวอย่างเช่น กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อองค์กรทุกแห่งไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน พิจารณาได้จากการที่เจ้าของกิจการภาคเอกชนส่วนใหญ่ต้องรัดเข็มขัดทางการเงินให้กับธุรกิจของตนเองด้วยการเลิกจ้างพนักงานเป็นจำนวนมากหรือบางรายถึงขั้นจำเป็นต้องปิดกิจการของตนไปอย่างถาวร เนื่องด้วยสังคมในช่วงเวลานั้นไม่มีการขับเคลื่อนใด ๆ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจหยุดชะงักทุกอย่างหยุดนิ่ง ถึงกระนั้น องค์กรต่าง ๆ ก็ยังคงต้องมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง โดยการบริหารความเสี่ยงภายใต้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่ช่วยปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของพนักงานไปตลอดกาลด้วยการใช้รูปแบบ ที่เรียกว่า "การทำงานที่บ้าน" (Work from Home) ทำให้ผู้คนได้ย่างก้าวเข้าสู่ยุคที่เรียกว่า "ยุคปกติใหม่" (New Normal) อย่างเต็มรูปแบบผ่านกระบวนการทำงานสมัยใหม่ใน "ระบบออนไลน์" (Online) ก่อเกิดอาชีพใหม่ที่สร้างรายได้เป็นอย่างดีเป็นกอบเป็นกำให้กับกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง นั่นคือ "พนักงานส่งสินค้า" (Delivery Worker) หรือเรียกอีกอย่างว่า "พนักงานไรเดอร์" (Rider) จากกรณีดังกล่าวเห็นได้ชัดว่า การบริหารความเสี่ยงขององค์กรมีความจำเป็นต้องดำเนินการอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพราะถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดองค์กรก็จะสามารถหาแนวทางบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมต่อการดำเนินกิจการของตนได้

สรุปได้ว่า "การบริหารความเสี่ยง" มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อทุกองค์กร เพื่อนำมาใช้ในการจัดการระบบภายในให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งต่างก็ให้ความสนใจและนำไปปรับใช้ตามความเหมาะสมภายในบริบทที่แตกต่างกัน ถือเป็นการประกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นมาอย่างกะทันหันได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ องค์กรภาคเอกชนเป็นหน่วยงานที่มีความคุ้นชินกับการบริหารความเสี่ยงเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว เนื่องจากการตระหนักถึงความเสี่ยงเกิดขึ้นครั้งแรกในองค์กรภาคเอกชน ภายหลังจึงมีการนำไปประยุกต์และปรับใช้ในหน่วยงานประเภทอื่น ๆ หลังจากนั้น เมื่อพบว่าประสบความสำเร็จสามารถประกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ถูกนำไปใช้ในภาคส่วนต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอย่างแพร่หลาย เพราะสามารถช่วยในเรื่องของการลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

บทสรุป

"การบริหารความเสี่ยง" เป็นหนึ่งในกระบวนการที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพของ "การจัดการทรัพยากรมนุษย์" ให้กับองค์กรต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทำให้การดำเนินงานเกิดความคล่องตัวและมีแนวทางในการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นวางเอาไว้เป็นแบบแผนการดำเนินงานที่สามารถปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมอันจะนำไปสู่ความยั่งยืนในการสร้าง

มูลค่าเพิ่มให้กับผลผลิตขององค์กรได้ ดังข้อสนับสนุนของ Erven (2019) ที่ระบุว่า กระบวนทัศน์ของผู้บริหารองค์กรที่มีความเข้าใจการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบริบทการบริหารความเสี่ยงมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดความสำเร็จจากการดำเนินงานร่วมกันกับบุคคลอื่นได้ ด้วยเหตุนี้ ถ้าหากผู้บริหารสามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์จนกลายเป็นจุดแข็งสำคัญก็จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีของการบริหารความเสี่ยงด้วยเช่นเดียวกัน

ในทัศนะของผู้เขียนมีมุมมองว่ากระบวนทัศน์ในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีเป้าหมายของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ องค์กรภาครัฐจะมุ่งเน้นการให้บริการสาธารณะที่สร้างผลกำไรในรูปแบบของความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชน โดยเป็นลักษณะของการทุ่มงบประมาณจำนวนมาก ซึ่งในบางกรณีก็เป็นการลงทุนที่สูญเปล่าและประชาชนไม่ได้ใช้ประโยชน์จากผลิตผลของโครงการที่เกิดขึ้นแต่อย่างใด ในส่วนขององค์กรภาคเอกชนจะให้ความสำคัญกับความสามารถในการผลิตสินค้าและการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่มุ่งเน้นความสามารถขององค์กรในการบริหาร เพื่อสร้างเพิ่มมูลค่าเพิ่มทางการตลาดในรูปแบบของผลกำไรที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงจากสินค้าและบริการที่มอบให้กับลูกค้า ทำให้สามารถอนุมานการผลิตสินค้าและบริการประเภทต่าง ๆ ที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคตได้อีกทางหนึ่งด้วย

ฉะนั้น การบริหารความเสี่ยงจึงมีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่แปรผันอยู่ตลอดเวลาอย่างเป็นพลวัต หากองค์กรใดขาดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ดีและมีประสิทธิภาพมากเพียงพอ ก็อาจจะส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลผลิตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในภาพรวมทั้งในรูปของความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผลกำไรที่ได้รับจากการขายผลิตภัณฑ์สินค้าชนิดต่าง ๆ อันเป็นผลพวงมาจากการที่องค์กรเหล่านั้น ไม่ได้มีกระบวนกรเตรียมความพร้อมที่ดีมากเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาในภาวะวิกฤตที่ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นเรื่องปกติ ดังเช่นกรณีกรณีการเปลี่ยนแปลงรสนิยมความต้องการสินค้าและบริการของลูกค้าตามกระแสโลกยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่แปรผันไปตามฤดูกาล หรือภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อโคโรนาไวรัส 2019 (Covid-19) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญชพร ศรมณี. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 8(1): 275-287.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2554). *การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์เบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ, ญัญชัย สิริธนาธิ และภักดีสิริกาญจน์ สิริธนาธิ. (2557). *การจัดการความเสี่ยงและตราสารอนุพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: แม็คกรอ-ฮิล.

ไฉไล ศักติวพงศ์. (2563). บทแนะนำหนังสือ การบริหารความเสี่ยงภัย และการประกันภัยในศตวรรษที่ 21.

วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 46(1): 341-354.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม และพฤกษ์ สุพรรณาลัย. (2560). บทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในมิติของการจัดการความเสี่ยง. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 11(3): 234-245.

ชลธิชา เพชรานรากร, วรฤต เตื่อนช้าง และสุพัต บุญอ่อน. (2563). การบูรณาการแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักมิชชันกับหลักพุทธธรรม. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์ นครสวรรค์*, 8(3): 245-258.

ชวลา ละวาทิน. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงของสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 11(1): 61-69.

ช่อผกา บรรทะโก และประสาธ อิศรปรีดา. (2558). การบริหารความเสี่ยงด้านการเงินของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, 5(3): 64-70.

ฐิตวดี ชัยวัฒน์. (2560). *การบริหารความเสี่ยงภัยและการประกันในศตวรรษที่ 21* (พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ปัญญา. (2554). การบริหารความเสี่ยงครัวเรือน. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย*, 31(1): 15-23.

พรพิพัฒน์ แก้วกล้า และอุทัย ต้นละมัย. (2553). การบริหารความเสี่ยงในรัฐวิสาหกิจไทย. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 32(3): 47-69.

วิชุดา สร้อยสุด, เมธินี อินทร์บัว, จีรภา มิ่งเชื้อ, ยุวดี เคน้าอ่าง และโชติ บดีรัฐ. (2564). การจัดการทรัพยากรมนุษย์หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรยุคปัจจุบัน. *Journal of Modern Learning Development*, 6(5), 340-350.

สอาด บรรเจิดฤทธิ์. (2565). ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กรธุรกิจในประเทศไทย. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 12(2): 292-306.

อนุเทพ ศรีชวลา และบัณฑิต พิริยาสัยสันติ. (2558). ประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงในการเคหะแห่งชาติ. *วารสารร่มพฤษภ มหาวิทยาลัยเกริก*, 33(2): 61-83.

Armstrong, M. (1992). *Strategies for Human Resource Management*. London: Kogan Page.

- Becker, K. & Smidt, M. (2016). A risk perspective on human resource management: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 26(2), 149–165.
- Cheng, Jao-Hong & Chen, Mu-Chung. (2016). Influence of institutional and moral orientations on relational risk Management in supply chains. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 22(2), 110–119.
- Crouhy, et al. (2001). *Risk Management*. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2009). *A framework for human resource management*. (5th ed). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education.
- Dionne, G. (2013). Risk management: History, definition, and critique. *Risk Management and Insurance Review*, 16(2): 147–166.
- Erven, L. B. (2019). *The Role of Human Resource Management in Risk Management*. Retrieved May 3, 2022 from <https://dairy-cattle.extension.org/the-role-of-human-resource-management-in-risk-management/>
- Haubenstock, M. & Gontero, J. (2001). *Operational Risk Management: The Next Frontier*. New York: RMA.
- Hively, K., Merkley, B. W. & Miccolis, J. A. (2001). *Enterprise Risk Management: Trends and Emerging Practices*. New York: Tillinghast-Tower Perrin.
- Jacobs, K. (2013). *Top eight HR risks, and how to handle them*. Retrieved May 3, 2022 from <https://www.hr magazine.co.uk/content/features/top-eight-hr-risks-and-how-to-handle-them>
- Myšková, R. (2010). Responsibility of Managers in Risk Management. Moldavia, Balti: Ministerul Educatiei al republicii Moldova, Universitatea de Stat Alecu Russo din Balti. *In Proceedings of international scientific conference Premisels dezvoltarii economiei nationale in contextual crizei ekonomice*, 118–121.
- Nickson, S. (2001). The human resources balancing act. *Risk Management*, 48(2), 25–29.
- Norton, D. P. & Kaplan, R. S. (2000). *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Boston: Harvard business school press.
- Pierce, E.M. (2016). *Moving From Enterprise Risk Management to Strategic Risk Management: Examining the Revised COSO ERM Framework*. Retrieved May 3, 2022 from

https://www.researchgate.net/figure/2004-COSO-ERM-Cube-This-cube-represents-the-Components-Objectives-and-Categories-of_fig1_308890946

Tread Stone Risk Management. (2021). *HR Risk Management – Top 8 Sources of Human Resource Risk*. Retrieved May 3, 2022 from <https://treadstonerisk.com/blog/hr-risk-management-top-8-sources-of-human-resource-risk/>

คู่มือสำหรับผู้เขียนบทความ

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ

1. ผลงานที่ส่งมาจะต้องไม่เคยเสนอหรือกำลังเสนอตีพิมพ์ในวารสารวิชาการใดมาก่อน
2. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น
3. วารสารฯ รับผิดชอบบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมศาสตร์
4. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่ได้ลอกเลียนหรือดัดทอนมาจากผลงานวิจัยของผู้อื่น หรือจากบทความอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือปราศจากการอ้างอิงที่ถูกต้อง
5. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากกองบรรณาธิการและการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์และได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์บทความอย่างน้อย 3 คน จากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยผู้พิจารณาไม่ทราบผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา (Double-Blind Peer Review)
6. ผู้เขียนต้องจัดเตรียมต้นฉบับตามรูปแบบตามข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับอย่างเคร่งครัด
7. ผู้เขียนต้องยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการวารสารกำหนดและผู้พิมพ์ต้องยินยอมให้บรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความได้ในขั้นสุดท้ายก่อนเผยแพร่
8. การอนุมัติให้ลงตีพิมพ์ได้หรือไม่นั้น ผลการพิจารณาจากกองบรรณาธิการวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถือเป็นที่สุด

ข้อกำหนดในการเตรียมต้นฉบับบทความ

การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point

ส่วนประกอบของบทความ

บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับ เนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ความสอดคล้องกับสาระสำคัญของการวิจัย การใช้คำศัพท์ทางวิชาการได้อย่าง

ถูกต้องตามศัพท์ บัญญัติของแต่ละสาขาวิชา (discipline) และความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนใน
แวดวงวิชาการและวิชาชีพ

1.2

บทคัดย่อ (Abstract) สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทย และ
ภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ให้มีจำนวนคำควรอยู่ระหว่าง 200-300 คำควรเป็นบทคัดย่อที่สั้น
ใช้คำได้กระชับและให้สาระสำคัญตรงประเด็น

1.3 คำ

สำคัญ (Keywords) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

1.4 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของ
เนื้อหาพร้อมทั้งระบุ ถึงขอบเขตเนื้อหาของบทความ

1.5 หัวข้อเนื้อเรื่อง (Body of Text) เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นออกเป็น
ย่อยๆ และมีการจัดเรียงลำดับเป็นหัวข้อตามรายละเอียดของเนื้อหา

1.6 บทสรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับ
โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอว่ามีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ผลดี หรือผลเสียเป็นอย่างไร

1.7 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบ APA 6 th edition (American
Psychological Association)

บทความวิจัย ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและ
ตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา ความสอดคล้องกับสาระสำคัญของการวิจัย การใช้คำศัพท์ทาง
วิชาการได้อย่างถูกต้องตามศัพท์ บัญญัติของแต่ละสาขาวิชา (discipline) และความสามารถในการสื่อสารได้
อย่างชัดเจนในแวดวงวิชาการและวิชาชีพ

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อ-นามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและ
ภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรรถ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความ
ยาวไม่เกิน 15 บรรทัด (การเขียนบทคัดย่อ คือการสรุปสาระสำคัญของเรื่องโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการ
และผลการวิจัย)

2.4 คำสำคัญ (Keyword) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นใน
ระบบฐานข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่
การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 วิธีการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

2.8 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.9 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ (Conclusion Discussion and Suggestions) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

2.11 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)

จริยธรรมของการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน (Duties of Authors)

1. ผลงานของผู้เขียนต้องเป็นผลงานใหม่และไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งจากที่ใดมาก่อน
2. ผู้เขียนต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ผู้เขียนต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำข้อความใด ๆ มาใช้ประกอบการเขียนบทความของตนเอง รวมทั้งมีการจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน
4. ผู้เขียนต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในวารสาร
5. ผู้เขียนที่มีชื่อปรากฏในบทความทุกคนต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง
6. ผู้เขียนต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนในการทำวิจัยนี้ (ถ้ามี)
7. ผู้เขียนต้องไม่นำผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่กับวารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการไปตีพิมพ์หรือเผยแพร่กับแหล่งอื่นในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความ ทั้งรูปแบบ ความครบถ้วน และคุณภาพของบทความ ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ
2. บรรณาธิการต้องใช้เหตุผลทางวิชาการในการพิจารณาบทความโดยปราศจากอคติที่มีต่อผู้เขียนทั้งในด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา วัฒนธรรม การเมือง และสังกัดของผู้เขียน
3. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียนและผู้ประเมินบทความ ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ ให้แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง
4. บรรณาธิการจะเป็นผู้ตัดสินใจคัดเลือกบทความเข้าสู่กระบวนการตีพิมพ์ โดยพิจารณาจากผลการประเมินของผู้ประเมินบทความ รวมทั้งความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตเนื้อหาของวารสาร
5. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งจากที่อื่นมาแล้ว
6. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนบทความ ผู้ประเมินบทความ และทีมผู้บริหาร
7. บรรณาธิการต้องไม่นำบทความหรือวารสารไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานวิชาการของตนเอง
8. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่มีความน่าเชื่อถือ โดยหากมีหลักฐานชัดเจนว่ามีการคัดลอกผลงานผู้อื่น

บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และทำการติดต่อผู้เขียนเพื่อขอคำชี้แจงตามหลักวิชาการ ประกอบการพิจารณาตอบรับหรือปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้น

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบทความที่ส่งมาแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ตลอดระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. ผู้ประเมินบทความต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียน เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้เขียน เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นที่ทำให้ไม่สามารถประเมินบทความหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างเป็นอิสระ
3. ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย
4. ผู้ประเมินบทความต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญและสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมินในกรณีที่ผู้เขียนไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย
5. หากผู้ประเมินบทความตรวจสอบพบว่ามีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นโดยมีหลักฐานชัดเจน ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ

**วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

**JOURNAL OF LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT
PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY**

