

# Journal of Spatial Development and Policy

ISSN: 2985-220x (Online)



January-February 2025  
Vol. 3 No. 1

Journal of Spatial Development and Policy ปีที่ 3 ฉบับที่ 1

**JSDP**

ISSN: 2985-220X (Online)

Journal of Spatial Development and Policy Vol. 3 No. 1

**Journal of Spatial Development and Policy**

3/1273 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

โทร. 080-224-1454, 081-601-5934 อีเมล: [ajsdp9900@gmail.com](mailto:ajsdp9900@gmail.com)

# Journal of Spatial Development and Policy

เจ้าของ: ปัญญาพัฒน์ 3/1273 ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40000

## บรรณาธิการ:

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยูร แสงใส

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

## กองบรรณาธิการ:

ศาสตราจารย์ สุวิทย์ อธิศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระภัทร เอกผาชัยสวัสดิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานะ ลักษณะมีอุทัย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณศรี ศรีโสมพันธ์

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินิจ ผาเจริญ

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภินิษฐา นาเลาห์

มหาวิทยาลัยนครพนม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์สิทธิ์ ฆารเลิศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ แยมเขื่อน

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

## ผู้จัดการวารสาร:

นางสาวศิริรัตน์ ประศรี

## กำหนดออกเผยแพร่วารสาร:

Journal of Spatial Development and Policy มีกำหนดวงรอบการเผยแพร่ปีละ 6 ฉบับ ดังนี้

ฉบับที่ 1 มกราคม – กุมภาพันธ์

ฉบับที่ 2 มีนาคม – เมษายน

ฉบับที่ 3 พฤษภาคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 4 กรกฎาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 5 กันยายน – ตุลาคม

ฉบับที่ 6 พฤศจิกายน – ธันวาคม

# Journal of Spatial Development and Policy

---

## การส่งบทความพิจารณาตีพิมพ์:

ผู้เขียนเตรียมต้นฉบับบทความตามเกณฑ์เงื่อนไขของวารสารและส่งในระบบที่เว็บไซต์วารสาร <https://so16.tci-thaijo.org/index.php/JSDP/index> เปิดรับพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ตลอดทั้งปี

## จุดมุ่งหมายและขอบเขต (Aim and Scope)

Journal of Spatial Development and Policy ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเผยแพร่บทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความปริทัศน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับพัฒนาเชิงพื้นที่ตั้งแต่ระดับองค์กร กลุ่มหมู่บ้าน ตำบล จังหวัด ภูมิภาค ระดับประเทศ และระหว่างประเทศ วารสารมุ่งเน้นส่งเสริมงานวิชาการที่มีลักษณะเป็นการสร้างองค์ความรู้ด้านการพัฒนาพื้นที่ในมิติต่าง ๆ แบบบูรณาการข้ามศาสตร์ที่ผลักดันไปสู่การสร้างนโยบายของพื้นที่ โดยเปิดรับบทความทางด้านการพัฒนาพื้นที่ที่บูรณาการกับศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ สังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เกษตรศาสตร์ และงานทางด้านสหวิทยาการที่มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่และผลักดันสู่การสร้างกรอบนโยบายการพัฒนาเชิงพื้นที่ ปีละ 6 ฉบับ โดยทุกบทความที่ตีพิมพ์เผยแพร่ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทั้งนี้จะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อผู้นิพนธ์บทความและผู้นิพนธ์บทความไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ เช่นเดียวกัน (Double-Blind Peer Review) เปิดรับบทความทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

## ประเภทของผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสาร

- 1) บทความวิจัย (Research Article) เป็นบทความที่นำเสนอการค้นคว้าวิจัย เกี่ยวกับด้านสังคมศาสตร์ และรวมถึงสหวิทยาการเชิงประยุกต์ด้านสังคมศาสตร์
- 2) บทความวิชาการ (Academic Article) เป็นบทความวิเคราะห์ วิจัยหรือเสนอแนวคิดใหม่
- 3) บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review) เป็นบทความในลักษณะวิจารณ์หรืออธิบายเหตุผลสนับสนุนในประเด็นที่เห็นด้วย และ มีความเห็นแตกต่างในมุมมองวิชาการ

## บทบรรณาธิการแถลง

---

Journal of Spatial Development and Policy ฉบับนี้เป็นปีที่ 3 ฉบับที่ 1 (มกราคม - กุมภาพันธ์ 2568) มุ่งเน้นการเผยแพร่ บทความทางด้านการพัฒนาพื้นที่ที่บูรณาการกับศาสตร์ต่าง ๆ ได้แก่ สังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เกษตรศาสตร์ และงานทางด้านสหวิทยาการที่มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่และผลักดันสู่การสร้างกรอบนโยบายการพัฒนาเชิงพื้นที่ จากหลากหลายหน่วยงานและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งนี้ ทางกองบรรณาธิการยินดีเป็นสื่อกลาง สำหรับนักวิจัย นักวิชาการ นิสิต นักศึกษาทุกท่าน ที่ประสงค์จะตีพิมพ์เผยแพร่บทความของท่าน ซึ่งจะต้องผ่านการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในแต่ละสาขาวิชาทางด้านสังคมศาสตร์อย่างเข้มข้น จำนวน 3 ท่าน จึงกล่าวได้ว่า บทความที่ทาง Journal of Spatial Development and Policy ได้เผยแพร่ไปนั้น มีมาตรฐานทางวิชาการ

กระผมในฐานะบรรณาธิการวารสาร จึงขอขอบคุณท่านผู้มีส่วนในการสร้างงานวิชาการเหล่านี้ นับตั้งแต่เจ้าของผลงาน ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้จัดการวารสาร และคณะกรรมการ บรรณาธิการ วารสารนี้ยังคงเป็นแหล่งรองรับผลงานดี ๆ ที่สร้างสรรค์เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องทางวิชาการแก่นักวิชาการ และวิญญูชนผู้สนใจโดยทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์แก่แวดวงวิชาการต่อไป ด้วยจิตคารวะและขอบคุณทุกท่าน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร แสงใส

บรรณาธิการ Journal of Spatial Development and Policy

# สารบัญ

## บทความวิจัย

- การบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษา ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.)  
*อรพรรณ เถลิ้มสุข, พิมพ์พร โสววัฒนกุล* 1-14
- การจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายัญบุรี จังหวัดปทุมธานี  
ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด ไวรัสโควิด-19  
*เทพประทาน อินทฉาย, ฤชงค์ เสนานุช* 15-30
- คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพ  
ของนิสิตระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี  
*ธราดล ชุมพล, โชคชัย ไพเราะ, ปวงปณิต สออบขุนทด* 31-46
- Factors Influencing the Decision-Making Processes of Chinese Graduate Students  
to Study in Thailand: A Grounded Theory Approach  
*Zhiyuan Zheng, Homhuan Buarabha, Arunee Siruksa, Sikammanee Syers* 47-60

## บทความวิชาการ

- สวัสดิการแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
*จาตุรนต์ พุ่มเพชร, อิศระพงศ์ เพ็งผาย, ธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์* 61-76

## Management of Co-operatives in The Era of Disruptive Technology Case Study on The Federation of Savings and Credit Cooperatives of Thailand Limited (FSCT)

Orapan Chalermsook<sup>1\*</sup> and Phimphorn Sowawattanakul<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Master of Arts, Department of Cooperative Economics, Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand*

<sup>2</sup> *Department of Cooperative Economics, Faculty of Economics, Kasetsart University, Thailand*

\* *Corresponding author. E-mail: [cha.orapan@gmail.com](mailto:cha.orapan@gmail.com)*

### ABSTRACT

This research aims to: (1) study the characteristics of technologies that impact the business operations of the Federation of Savings and Credit Cooperatives of Thailand (FSCT), (2) analyze the organization's technology management, and (3) examine the key technologies essential to FSCT's business operations. This qualitative research was conducted through Semi-structured Interview with 20 key informants and analyzed using content analysis combined with Triangulation Technique. The results reveal that: 1) current technologies affecting FSCT's technology management include security systems, business intelligence systems, remote work technologies, and communication tools. 2) The management of FSCT under the McKinsey 7S Framework should emphasize workforce development, technological skills training, and the cultivation of an organizational culture that values and prioritizes technology. Additionally, it should establish appropriate structures and systems for effective technology utilization while ensuring that organizational leaders possess the necessary knowledge and understanding to make informed technology-related decisions. 3) The key technologies to be developed to enhance business capabilities include: (1) technologies for financial data protection, (2) data analytics technologies to support decision-making, (3) technologies that enable flexible work for personnel, and (4) effective communication technologies. These advancements will prepare the organization to adapt quickly to future changes. The findings of this research can serve as a guideline for planning the management of cooperative business operations, fostering modernization and agility, reducing risks, and enhancing operational security. Furthermore, they contribute to strengthening technology management strategies, enabling the board of directors to make policy decisions more effectively and efficiently.

**Keywords:** Cooperative Business Management, Disruptive Technology, McKinsey 7S Framework

## การบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษา ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.)

อรพรรณ เฉลิมสุข<sup>1\*</sup> และ พิมพ์พร โสววัฒนกุล<sup>2</sup>

<sup>1</sup> หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

<sup>2</sup> สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [cha.orapan@gmail.com](mailto:cha.orapan@gmail.com)

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.) (2) วิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีของ ชสอ. และ (3) วิเคราะห์รูปแบบของเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจากผู้เกี่ยวข้อง 20 คน และนำมาวิเคราะห์เนื้อหาพร้อมกับการตรวจสอบสามเส้า ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีของ ชสอ. ได้แก่ เทคโนโลยีด้านระบบรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ เทคโนโลยีการทำงานระยะไกล และเทคโนโลยีการสื่อสาร 2) ในการบริหารจัดการองค์กรภายใต้แนวคิด McKinsey 7S Framework ของ ชสอ. ควรมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากร ฝึกอบรมทักษะเทคโนโลยี สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เชื่อมั่นและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี กำหนดโครงสร้างและระบบที่เหมาะสมกับการใช้งาน รวมทั้งความรู้และเข้าใจเทคโนโลยีเพื่อตัดสินใจของผู้นำองค์กร และ 3) รูปแบบเทคโนโลยีที่ควรพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ (1) เทคโนโลยีที่ปกป้องข้อมูลทางการเงิน (2) เทคโนโลยีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (3) เทคโนโลยีที่ช่วยให้บุคลากรทำงานยืดหยุ่น และ (4) เทคโนโลยีการสื่อสารที่ดี เพื่อให้ธุรกิจพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วในอนาคต ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ ส่งผลให้เกิดความทันสมัยและความคล่องตัว ลดความเสี่ยงเพิ่มความปลอดภัยในกระบวนการดำเนินงาน อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีให้คณะกรรมการสามารถตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์, เทคโนโลยีพลิกผัน, แมคคินซี 7S

© 2025 JS DP: Journal of Spatial Development and Policy

### บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่มีบทบาทสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น โดยเฉพาะในการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือสื่อสาร เช่น สมาร์ทโฟนที่ช่วยให้ผู้คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ความก้าวหน้าในเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตในด้านต่าง ๆ รวมถึงด้านประชากรศาสตร์ เศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติ เทคโนโลยี สังคม วัฒนธรรม รวมทั้งกฎหมายและการเมือง สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อธุรกิจอย่างสำคัญ และเรียกได้ว่าเป็น Disruptive Technology (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2563) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิตแบบดั้งเดิมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของสินค้า ลดต้นทุน และทำให้สินค้ามีราคาที่เข้าถึงได้มากขึ้น อีกทั้งการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในปี 2563 ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย ทำให้เกิดการชะลอตัวธุรกิจขนาดเล็กบางแห่งต้องเลิกกิจการ และโรงงานอุตสาหกรรมบางแห่งหยุดกิจการชั่วคราว อย่างไรก็ตาม สถานการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดวิถีชีวิตแบบใหม่ หรือ New Normal ที่ประชากรทั่วโลกต้องปรับตัว เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน และการปรับพฤติกรรมของผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจและบริการต่าง ๆ กลายเป็น



ออนไลน์เกือบทั้งหมด สังคมไร้เงินสด และการทำงานทางไกลหรือทำงานที่บ้าน กลายเป็นเรื่องปกติ (เสกสันต์ พันธุ์บุญมี, 2563)

เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruptive Technology) ได้ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจในหลายมิติ โดยเฉพาะปัญหาการขาดความพร้อมในการปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งสาเหตุหลักมาจากการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี ทำให้การดำเนินงานของธุรกิจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลกระทบนี้ยังส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถลดต้นทุนหรือเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างเต็มที่ อีกทั้งยังอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้กับสมาชิก จนนำไปสู่การสูญเสียความเชื่อมั่นและการเลิกใช้บริการจากองค์กรที่มีความทันสมัยมากกว่า ดังนั้น การปรับตัวและการนำเทคโนโลยีใหม่มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้ดียิ่งขึ้น (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2565) ซึ่งเป็นที่มาของการจัดทำแผนพัฒนาสหกรณ์ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570) ที่อยู่ภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) โดยแผนดังกล่าวกำหนดแนวทางการพัฒนาในหลากหลายมิติ ทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีและนวัตกรรม เศรษฐกิจและสังคม รวมถึงด้านกฎหมาย เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาองค์กรสหกรณ์ให้มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย พร้อมนำเทคโนโลยีและการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาภาพลักษณ์ของสหกรณ์ให้มีความทันสมัยและน่าเชื่อถือ (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559)

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.) ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของสหกรณ์ออมทรัพย์ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางการเงินและธุรกิจการเงิน ทั้งในด้านการบริการเงินรับฝาก การให้บริการเงินกู้แก่สหกรณ์สมาชิก การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและวิชาชีพสหกรณ์ และการเป็นศูนย์กลางสารสนเทศเพื่อให้คำแนะนำและส่งเสริมการดำเนินงานของสหกรณ์ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อน การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ออมทรัพย์จึงเผชิญกับความท้าทายที่เพิ่มขึ้น ทั้งในด้านการปรับตัวให้ทันกับนวัตกรรมใหม่ การบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้รองรับกับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด, 2566)

แนวนโยบายของ ชสอ. ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีและลักษณะของเทคโนโลยีที่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ การวิเคราะห์การจัดการองค์กร และการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความมั่นคงปลอดภัย และความทันสมัยให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้ การวิจัย เรื่อง “การบริหารจัดการธุรกิจสหกรณ์ในยุคเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง: กรณีศึกษา ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.)” จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ชสอ. และสหกรณ์สมาชิกให้สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศที่มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
2. เพื่อวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
3. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบของเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการทำงานธุรกิจของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย

จำกัด

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีศึกษาข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

ได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ปฏิบัติงานภายใน ชสอ. ที่เลือกมีบทบาทสำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานและนโยบายขององค์กร วางแผนงาน หรือสมาชิกที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเหล่านี้ช่วยให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือและครอบคลุมมุมมองต่าง ๆ ของการทำงานในองค์กร ตั้งแต่การกำหนดแนวทางจนถึงผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบต่อสมาชิกและภาพรวมขององค์กรอย่างครบถ้วน ซึ่งครอบคลุม คณะกรรมการดำเนินการ ฝ่ายจัดการ สมาชิก รวมทั้งสิ้น 17 คน ทั้งนี้ เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมจากเดิม 17 คน เป็น 20 คน เพื่อให้การศึกษามีความคลาดเคลื่อนลดลง (Macmillan, 1971) โดยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสหกรณ์และผู้แทนจากสถาบันการเงิน เพื่อให้ได้มุมมองความคิดเห็นเพิ่มเติมจากบุคคลภายนอกองค์กร จำนวน 3 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาถึงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประเด็นคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุม 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจของ ชสอ. 2) สถานภาพการบริหารจัดการเทคโนโลยีใน ชสอ. และ 3) รูปแบบของเทคโนโลยีที่เสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจในด้านเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยี เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ได้มีกำหนดประเด็นหัวข้อที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์เสนอที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ประเมินความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องด้วยเทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งผลการทดสอบมีค่าดัชนี IOC เท่ากับ 1 (สุรพงษ์ คงสัตย์ และธีรชาติ ธรรมวงศ์, 2561)

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้มุมมองที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับบริบทขององค์กร ถูกนำมาวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการสามเส้า (Triangulation) (Patton, 1999) ดังนี้

1) การสังเกตการณ์ ทำการสังเกตวิธีปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เข้าใจการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรในเชิงลึก

2) การศึกษาจากเอกสารสำคัญ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รายงานกิจการประจำปี ระเบียบ ข้อบังคับ และแผนพัฒนา ชสอ. เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างและการดำเนินงานขององค์กร

3) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ดำเนินการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดส่งโครงสร้างคำถามให้ผู้ให้ข้อมูลล่วงหน้า จากนั้นจึงนัดหมายวันและเวลาที่เหมาะสมกับช่วงที่ผู้ให้ข้อมูลเข้าปฏิบัติงานที่สำนักงาน ชสอ. ประเด็นในแบบสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเพื่อสัมภาษณ์ แบ่งได้เป็น

ประเด็นที่ 1 ลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อภารกิจของ ชสอ.

ประเด็นที่ 2 สถานภาพการบริหารจัดการเทคโนโลยีใน ชสอ.

ประเด็นที่ 3 รูปแบบของเทคโนโลยีในการเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. ในด้านเศรษฐกิจ ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และด้านการพัฒนา รูปแบบของเทคโนโลยี

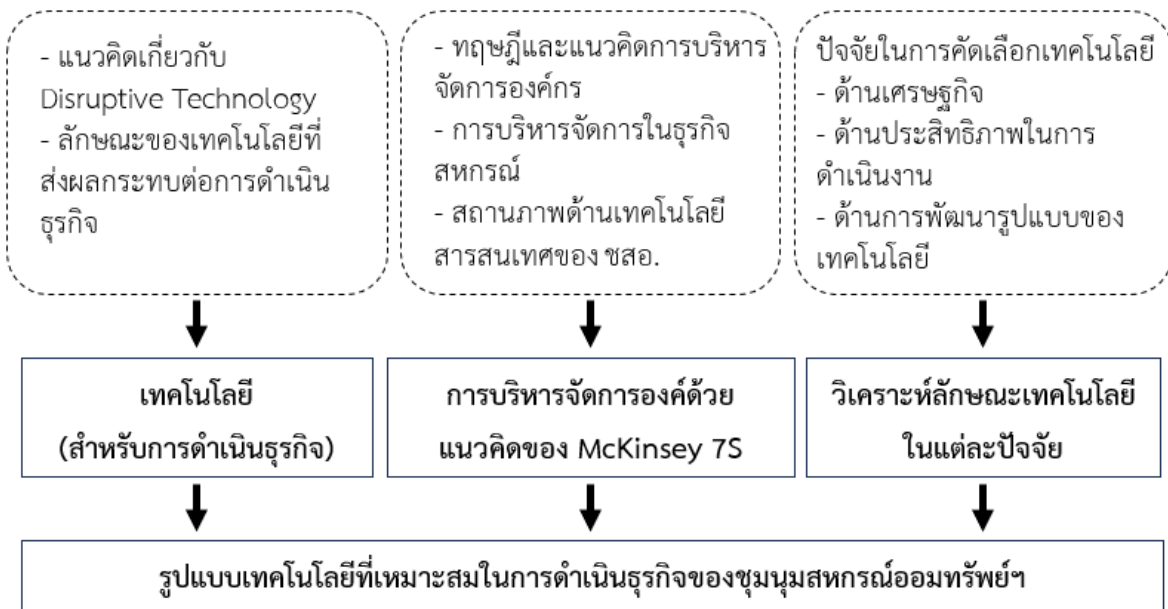
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง รวบรวมข้อมูลเชิงลึกใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการดำเนินธุรกิจ การบริหารจัดการทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทของเทคโนโลยีสำคัญในด้านเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาเทคโนโลยี แล้วทำการประเมินความสำคัญของแต่ละด้านโดยใช้ระบบคะแนน 5 ระดับ เพื่อใช้สนับสนุนการอธิบายเชิงพรรณนาถึงความสำคัญของเทคโนโลยีในแต่ละด้านประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) และนำมาจัดกลุ่มระดับความสำคัญและอธิบายเพิ่มเติมถึงบทบาทของเทคโนโลยีในบริบทต่าง ๆ ของ ชสอ. ข้อมูลที่รวบรวมจะถูกวิเคราะห์และจัดกลุ่มความสำคัญตามองค์ประกอบของ McKinsey 7S Framework ซึ่งช่วยสะท้อนบทบาทและผลกระทบของเทคโนโลยีในบริบทของ ชสอ. และนำผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. ต่อไป

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การใช้เทคโนโลยีในการดำเนินธุรกิจของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยเน้นศึกษาลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น Disruptive Technology และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีผ่านกรอบแนวคิด McKinsey 7S Framework (Peters, 1970) ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ Strategy, Structure, Systems, Style, Staff, Skills และ Shared Values เป็นเครื่องมือที่ช่วยวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขององค์กรอย่างเป็นระบบครอบคลุมทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเหมาะสำหรับการประเมินความพร้อมและแนวทางการปรับตัวของสหกรณ์ในยุค Disruptive Technology ทำให้สามารถพัฒนากลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกเทคโนโลยี ในด้านเศรษฐกิจ ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และด้านการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

### 1. ลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของชุมชนเกษตรกรรมออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

การศึกษาลักษณะของเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นว่า เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. มากที่สุด ได้แก่ (1) เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย(ระดับคะแนน 5.00) (2) เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ(ระดับคะแนน 4.80) (3) เทคโนโลยีทำงานระยะไกล(ระดับคะแนน 4.60) (4) เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร (ระดับคะแนน 4.55) (5) เทคโนโลยีสะอาด(ระดับคะแนน 4.15) (6) เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (ระดับคะแนน 3.40) และ (7) เทคโนโลยี Blockchain (ระดับคะแนน 2.50) ตามลำดับ โดยได้แสดงความเห็นไว้ว่า เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีสำคัญในการปกป้องข้อมูลทางการเงินและข้อมูลส่วนตัวของสมาชิก มีประโยชน์ในการลดความเสี่ยงต่อการบุกรุกและการทุจริตทางไซเบอร์ และช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก ในขณะที่เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ มีบทบาทในด้านการวิเคราะห์ข้อมูลการเงินและตลาดอย่างละเอียด ช่วยในการตัดสินใจที่สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและสภาพการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้อย่างทันท่วงที เทคโนโลยีการทำงานระยะไกล เทคโนโลยีกลุ่มนี้จะช่วยในการปรับรูปแบบการทำงานใหม่ขององค์กร ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจและเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน และเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร จากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์อย่างรวดเร็ว การสื่อสารนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการเชื่อมโยงกับสมาชิกของ ชสอ. โดยใช้รูปแบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่หลากหลาย

เทคโนโลยีสะอาด เทคโนโลยีในกลุ่มนี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดย ชสอ. ได้ใช้เทคโนโลยีสะอาดเพื่อลดการใช้พลังงานในสำนักงาน ทำให้องค์กรลดรายจ่ายและมีส่วนช่วยสร้างความเป็นเลิศในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เข้ามาช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรและการจัดการงานองค์กร โดยลดเวลาการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร จึงต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ทักษะ ในการใช้งานเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยี Blockchain ถือเป็นเทคโนโลยีที่มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างมาก แม้จะยังไม่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. แต่ข้อดีของเทคโนโลยี Blockchain คือความปลอดภัยและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจทางการเงินในอนาคตได้ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อนจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนมาก ระบุว่า หาก ชสอ. นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมการกั๊ยืมของสมาชิกและใช้เทคโนโลยี Blockchain ในระบบเอกสารสัญญาทางการเงิน อาจช่วยลดความผิดพลาดในการทำธุรกรรมและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับระบบบริหารจัดการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรด้านเทคโนโลยีของชุมชนเกษตรกรรมออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ในด้านกลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แสดงข้อคิดเห็นไว้ว่า ในปัจจุบันนี้ระบบเทคโนโลยีที่ ชสอ. นำใช้ในการดำเนินธุรกิจนั้นเพียงพอต่อการดำเนินงานตามพันธกิจที่กำหนดไว้ แต่หากมองไปยังอนาคต การพัฒนาต่อเนื่องทางด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การวางแผนเพื่อพัฒนาให้ ชสอ. เป็นองค์กรดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงคุณภาพของเครื่องมือและระบบต่าง ๆ เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ความปลอดภัย สารสนเทศ และเครือข่าย ซึ่งในปัจจุบันมีความก้าวหน้าไปมาก การพัฒนาจะต้องเริ่มจากคณะกรรมการที่เป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนและการเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี การกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับการบริหารงานทางด้านเทคโนโลยีจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัลและการสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่อาจจะติดขัดในเรื่องของวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ การทำงานที่ไม่ต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการ

ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) ชสอ. มีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจนและกระจายอำนาจหน้าที่ตามแผนดำเนินงาน แต่ละฝ่ายมีภารกิจและตัวชี้วัดสมรรถนะที่ชัดเจน มีคณะกรรมการและผู้บริหารรับผิดชอบในการตัดสินใจและ

บริหารจัดการเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร การกำหนดสิทธิการใช้งานของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับแผนการจัดการความเสี่ยงทางเทคโนโลยีเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและเทคโนโลยี ในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่เหมาะสม ระบบลำดับชั้นการอนุมัติในแต่ละฝ่ายที่ข้อมูลจะเชื่อมโยงกันในแต่ละสายบังคับบัญชา

ด้านกระบวนการทำงาน (System) ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. มีการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบการลงทุนมากขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมของสมาชิกเน้นทำธุรกรรมทางด้านเงินฝากมากขึ้น ส่งผลให้ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินและตัดสินใจด้านการลงทุน แม้ว่าระบบปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคณะกรรมการและผู้บริหารได้ทั้งหมด แต่ก็ช่วยให้การดำเนินงานภายในรวดเร็วขึ้นและลดขั้นตอนการทำงานเอกสาร เช่น การรับ-ส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัล อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเพียงพอสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร แต่บุคลากรยังขาดความชำนาญในการใช้งาน อีกทั้งระบบเครือข่ายที่มีความเสถียรและรวดเร็วเป็นหัวใจหลักของการทำงานในยุคนี้ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยของระบบเป็นเรื่องที่ต้องลงทุนเพิ่ม ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านหนึ่ง พบว่า ชสอ. ได้เริ่มดำเนินมาตรการอบรมความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง และได้นำระบบยืนยันตัวตนหลายชั้น มาใช้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบภายในองค์กร เนื่องจากหากเกิดความเสียหายอาจส่งผลกระทบรุนแรง ควรมีการทดสอบระบบอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงตามความเหมาะสม พร้อมทั้งนำแผนความเสี่ยงมาช่วยควบคุมดูแล ข้อมูลควรอัปเดตให้เป็นปัจจุบันเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ด้านลักษณะการบริหารงานของผู้บริหาร (Style) ชสอ. ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าร่วมกัน โดยเน้นการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งผู้นำต้องเป็นตัวอย่างให้กับบุคลากร แม้ว่าคณะกรรมการจะไม่ได้ปิดกั้นในเรื่องคุณวุฒิและวัยวุฒิ จึงต้องการที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ซึ่งในการตั้งเป้าหมายให้ ชสอ. เป็นองค์กรดิจิทัล โดยนำนวัตกรรมมาใช้มากขึ้น การจัดอบรมและให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสำหรับผู้บริหารนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ตัดสินใจเรื่องการลงทุนในเทคโนโลยีที่เหมาะสมและนำมาใช้งานจริง ผู้บริหารโดยเฉพาะในฝ่ายจัดการที่เป็นผู้ดำเนินงานประจำขององค์กร ต้องเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีวินัยและรับผิดชอบ จัดการทรัพยากรและงบประมาณอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง รวมถึงกำหนดนโยบายด้านความเสี่ยงและความปลอดภัย สนับสนุนนวัตกรรมและสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนานวัตกรรมและการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่าย พร้อมทั้งติดตามและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีในองค์กร พร้อมทั้งให้คำชมเชยและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาต่อไป

บุคลากรในองค์กร (Staff) ชสอ. ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหลายครั้ง แม้ว่าบางครั้งการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นไปตามความจำเป็นหรือการบังคับใช้เทคโนโลยีใหม่ แต่ก็ยังมีการปฏิบัติงานแบบเดิมที่คุ้นเคย เนื่องจากความกังวลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ช่องว่างระหว่างช่วงอายุของบุคลากรที่มีผลต่อการเรียนรู้เทคโนโลยี ต้องมีการพัฒนาความรู้พื้นฐานทางเทคโนโลยีให้กับบุคลากร โดยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและแผนพัฒนาทักษะ รวมถึงการจัดอบรมภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตสำคัญจากการประเมินความต้องการของบุคลากรด้านเทคโนโลยี การจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาทักษะแบ่งเป็นกลุ่มเทคโนโลยีและกลุ่มทั่วไป การส่งเสริมการทำงานร่วมกันและการแบ่งปันความรู้ รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีได้อย่างมีทัศนคติเชิงบวก

ทักษะ (Skills) การพัฒนาทักษะของบุคลากรใน ชสอ. เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากลักษณะการทำงานแบบเดิมทำให้ขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนางานใหม่ ๆ จึงมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองทุกปี และบรรจุในตัวชี้วัดองค์กรเพื่อกระตุ้นการพัฒนาบุคลากรของ ชสอ. แบ่งเป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ กลุ่มของคณะกรรมการ ควรได้รับการอบรมด้านเทคโนโลยีตามแผนงานประจำปี ในเรื่อง เทคโนโลยีที่ ชสอ. ได้นำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และการจัดการภายในองค์กร รวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการ เช่น ระบบ E-mail การแชร์ไฟล์วาระการประชุมผ่านระบบคลาวด์ เป็นต้น และกลุ่มของฝ่ายจัดการที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องทางด้านเทคโนโลยี ผ่านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน นอกจากนี้ยังแบ่งระดับการเรียนรู้เป็นกลุ่มบุคลากรทั่วไปที่เรียนรู้ระบบงานและแนวโน้มเทคโนโลยี และกลุ่มที่ทำงานด้านเทคโนโลยีโดยตรงที่ต้องฝึกอบรมเฉพาะด้าน อย่างไรก็ตาม อายุและประสบการณ์การใช้

เทคโนโลยีเป็นข้อจำกัดในการเรียนรู้ของบุคลากร ดังนั้น การส่งเสริมสร้างทักษะและสร้างความคุ้นเคยในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทักษะทางด้านเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรได้อย่างยั่งยืน

ค่านิยมร่วมกัน (Shared Values) ชสอ. ถือได้ว่าเป็นองค์การที่ก่อตั้งมายาวนาน ได้เปลี่ยนผ่านการปรับตัวตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมจนเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีมาอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการทำงานภายในองค์กร มีวัฒนธรรมองค์กรที่ฝังแน่นมานานแต่ก็ถูกสร้างความตระหนักรู้ ทั้งในด้าน การรับรู้และการปรับตัวตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ การมุ่งเน้นประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งให้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีและข้อมูลส่วนบุคคล สร้างการเรียนรู้และการอบรม แลกเปลี่ยนความรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรตื่นตัวและพร้อมใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ภายในองค์กร เพื่อสร้างความคุ้นเคย รวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันได้

### 3. ผลการวิเคราะห์รูปแบบของเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

จากการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล พบว่า เทคโนโลยีที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. ในด้านเศรษฐกิจมากที่สุด ได้แก่ เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร และเทคโนโลยีสะอาด ซึ่งเทคโนโลยีเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินของ ชสอ. เช่น การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่ทันสมัย รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกที่สะดวกและยืดหยุ่นมากขึ้น ทั้งนี้ เทคโนโลยีสะอาดยังมีส่วนช่วยในการลดต้นทุนขององค์กรตามนโยบายของคณะกรรมการในการเป็นองค์กรดิจิทัล นอกจากนี้ เทคโนโลยีทำงานระยะไกลก็มีบทบาทสำคัญในด้านเศรษฐกิจเช่นกัน เนื่องจากสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายภายในสำนักงาน แม้จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการสนับสนุนการทำงานระยะไกล เช่น ค่าอินเทอร์เน็ตและค่าอุปกรณ์ต่าง ๆ สำหรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ แม้ว่าจะไม่ได้มีผลกระทบโดยตรงต่อเศรษฐกิจของ ชสอ. แต่มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานภายในองค์กร ในทางกลับกัน เทคโนโลยี Blockchain ยังไม่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. ในด้านเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเทคโนโลยีนี้ยังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาและมีความซับซ้อนในการประยุกต์ใช้ในบริบทของธุรกิจปัจจุบัน

ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ชสอ. ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้ในองค์กร โดยเทคโนโลยีที่ได้รับการประเมินสูงสุด คือ เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เนื่องจากช่วยเสริมความปลอดภัยในการดำเนินงาน ตรวจสอบธุรกรรมที่ผิดปกติ และป้องกันการบุกรุกข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาเป็นเทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้รวดเร็วและสอดคล้องกับสถานการณ์ อีกทั้งยังสนับสนุนการประสานงานและการนำเสนอข้อมูลในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีทำงานระยะไกล เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่ได้รับการผลักดันให้ใช้งานในองค์กรเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน แม้ว่าจะยังมีอุปสรรคในด้านการจัดการเอกสารและความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ส่วนเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานภายในองค์กรและกับสมาชิก นอกจากนี้ เทคโนโลยีสะอาด ก็มีบทบาทสำคัญในการลดค่าใช้จ่ายและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น การติดตั้งระบบโซล่าเซลล์และการลดการใช้กระดาษ ในขณะที่เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มีบทบาทปานกลางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แม้จะยังไม่ได้ได้รับความนิยมมากนัก สำหรับเทคโนโลยี Blockchain ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีนี้ยังไม่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน แต่ในอนาคตอาจมีการนำมาใช้หากมีการเปิดกว้างในด้านการบริหารจัดการมากขึ้น

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า เทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อมีความเสี่ยงต่อการทุจริตที่แอบแฝงมากับอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ (2563) ที่ระบุว่า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สามารถกลายเป็นช่องทางให้ผู้ไม่หวังดีใช้ประโยชน์จากช่องโหว่ในระบบ ดังนั้น การให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์และการ

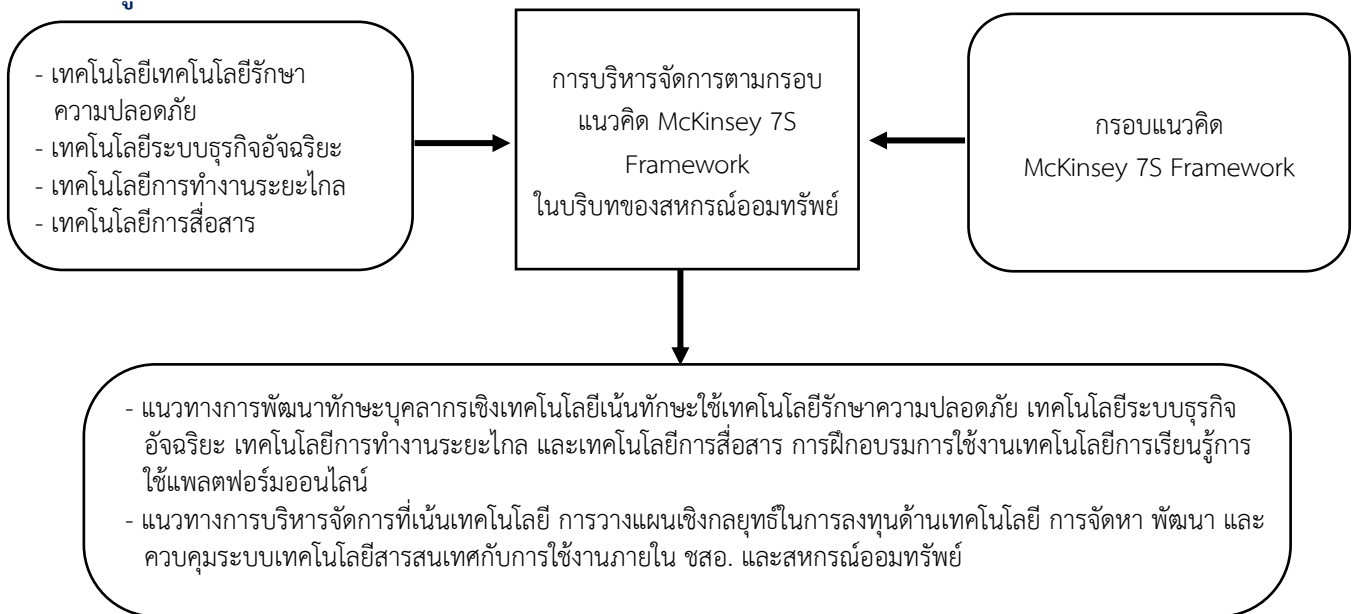
บริหารจัดการความเสี่ยง ควรเป็นแนวทางปฏิบัติหลักของ ชสอ. นอกจากนี้ เทคโนโลยีธุรกิจอัจฉริยะ มีบทบาทสำคัญในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลด้านการเงินและตลาดเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจของ ชสอ. จากการศึกษาของ รสสุคนธ์ สุวรรณภูมิ และคณะ (2566) พบว่า ความสามารถของระบบธุรกิจอัจฉริยะในด้านการรับรู้ทางธุรกิจและการขับเคลื่อนองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้านเทคโนโลยีการทำงานระยะไกล และเทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสาร พบว่ามีบทบาทในการเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับบุคลากรของ ชสอ. โดยเฉพาะในช่วงที่ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานในสำนักงานได้ ซึ่งตรงกับข้อค้นพบของ Bashayreh (2022) ที่ชี้ให้เห็นถึงข้อดีของเทคโนโลยีการทำงานระยะไกล แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัย จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักท่านหนึ่งได้กล่าวว่า การนำระบบ VPN และการเข้ารหัสข้อมูลช่วยให้การทำงานมีความปลอดภัยมากขึ้น และสามารถรักษาประสิทธิภาพการทำงานแม้จะไม่ได้อยู่ในสำนักงาน เทคโนโลยีเครื่องมือสื่อสารยังเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยลดภาระต้นทุนและสร้างความเชื่อมโยงกับสมาชิก จากการศึกษาของ ศรีรัตน์ อมรชัยนันท (2563) พบว่า การใช้โซเชียลมีเดียช่วยสร้างการจดจำและความผูกพันกับลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักทางด้านสื่อสารองค์กรของ ชสอ. ที่กล่าวว่า การใช้แพลตฟอร์มเช่น Facebook และ LINE Official Account ทำให้การสื่อสารกับสมาชิกมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการประชาสัมพันธ์ อีกหนึ่งเทคโนโลยีที่มีบทบาทต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. คือ เทคโนโลยีสะอาด เช่น การใช้เอกสารดิจิทัลและการติดตั้งโซล่าเซลล์ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร สุดท้าย เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และ Blockchain แม้จะยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาในองค์กร แต่มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอนาคต ซึ่งตรงกับแนวโน้มในภาคธนาคารที่คาดการณ์ว่า Blockchain จะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความโปร่งใสในระบบการเงิน (รชฎ เลียงจันทร์, 2565)

ผลการวิจัยในด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีของ ชสอ. ภายใต้แนวคิด McKinsey 7S Framework แสดงให้เห็นว่า ชสอ. ได้ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการทำงานของสหกรณ์สมาชิก โดยเน้นความปลอดภัยและการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายพิน บัณฑิต (2563) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาโครงสร้างองค์กรที่รองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การสอบถามบุคลากรในองค์กรก็สามารถช่วยประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบสารสนเทศและเป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนา การฝึกอบรมบุคลากรในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและรองรับการดำเนินงานในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขุม ฉินนะโส และวิจิตรา ศรีสอน (2565) ที่เน้นย้ำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในด้านการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผลจากการประเมินปัญหา สามารถช่วยเผยให้เห็นถึงความท้าทายที่บุคลากรพบในการนำเทคโนโลยีมาใช้จริง เช่น ความยากลำบากในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ หรือการขาดทักษะบางอย่าง ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้สามารถออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบโจทย์และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมเฉพาะด้าน หรือการจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว ด้านผู้นำในยุคดิจิทัลต้องสามารถปรับตัวและตัดสินใจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว โดย ชสอ. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนามาตรการป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์และการใช้เทคโนโลยีธุรกิจอัจฉริยะเพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พลชัย (2563) ที่กล่าวถึงความสำคัญของผู้หน้าที่ต้องตัดสินใจและปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีที่ช่วยให้การตัดสินใจมีความถูกต้องและทันสมัยจึงเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกระดับ งานวิจัยของ กรณี คำหนูไทย (2565) ยังชี้ให้เห็นว่า การสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาองค์กรในยุคดิจิทัล การที่ ชสอ. ส่งเสริมให้บุคลากรใช้แพลตฟอร์มออนไลน์และระบบการจัดการงานดิจิทัลจึงเป็นแนวทางที่ถูกต้องในการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและมีมาตรฐานในการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ชสอ. ยังส่งเสริมการทำงานระยะไกลและการใช้แพลตฟอร์มสื่อสารออนไลน์เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ แม้จะมีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทองน้ำ วรมหัทธกุล และคณะ (2565) พบว่า บุคลากรในยุคดิจิทัลต้องตื่นตัวและเข้าใจเทคโนโลยีเพื่อลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเพิ่มความสะดวกในการทำงานร่วมกัน

การนำเทคโนโลยีมาเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินงานธุรกิจของ ชสอ. เป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบในหลายด้าน โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีระบบรักษาความปลอดภัยช่วยเพิ่มความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ (Business Intelligence) ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจเป็นไปอย่างแม่นยำ ส่วนเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารและการทำงานระยะไกลช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาของ จีรนนท์ พรหมมา และคณะ (2562) พบว่า การใช้เทคโนโลยีในองค์กรสามารถช่วยปรับปรุงการวางแผนและพัฒนา ระบบที่มีประสิทธิภาพ ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการทำงาน รวมถึงลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนพนักงานและเวลาในการดำเนินงานได้ และส่งผลให้รายได้และกำไรเพิ่มขึ้น ในด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน เทคโนโลยีเหล่านี้ทำให้การทำงานมีความปลอดภัย ยืดหยุ่น และประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของบริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (2565) ที่กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรจะช่วยยกระดับการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการทำงาน พร้อมทั้งช่วยส่งเสริมบุคลากรให้สามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ สำหรับการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยี การลงทุนในเทคโนโลยีที่มีความสำคัญสูง แม้จะมีต้นทุนที่สูง ก็ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เนื่องจากช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลสำคัญของสหกรณ์สมาชิก ทั้งนี้ การเลือกใช้เทคโนโลยีที่มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และบริหารจัดการได้ง่ายจะส่งผลให้ ชสอ. สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ดียิ่งขึ้น

**องค์ความรู้ใหม่**



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการปรับตัวของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยต่อ Disruptive Technology งานวิจัยนี้มุ่งเน้นการศึกษา โดยเฉพาะในบริบทของสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งกำลังเผชิญกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้ให้ความสำคัญกับผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการจัดการสหกรณ์ และนำเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์เพื่อช่วยให้สหกรณ์สามารถปรับตัวและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ความรู้สำคัญที่ได้จากงานวิจัยนี้ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยี ผ่านกรอบแนวคิด McKinsey 7S Framework ประกอบด้วย กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้างองค์กร (Structure) ระบบ (Systems) สไตล์การบริหาร (Style) ทักษะ (Skills) บุคลากร (Staff) และ



ค่านิยมร่วม (Shared Values) ถึงแม้จะมีการใช้ McKinsey 7S Framework ในการศึกษาธุรกิจประเภทต่าง ๆ มาก่อน แต่ยังไม่มีการนำมาประยุกต์ใช้ในบริบทของ สหกรณ์ออมทรัพย์ เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของเทคโนโลยี ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเป็นการเปิดมุมมองใหม่และขยายขอบเขตของการใช้กรอบแนวคิดดังกล่าวในภาคสหกรณ์

2. ขยายขอบเขตของการศึกษาด้วยการประยุกต์ใช้ McKinsey 7S Framework ในบริบทของสหกรณ์ ซึ่งเป็นประเภทองค์กรที่มีโครงสร้างและลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างจากธุรกิจทั่วไป การนำกรอบแนวคิดนี้มาใช้ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ได้อย่างเป็นระบบ ว่าแต่ละองค์ประกอบของสหกรณ์ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีอย่างไร และควรมีแนวทางการปรับตัวอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. แนวทางการพัฒนาทักษะบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ หนึ่งในอุปสรรคสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้อิงองค์กร คือ ความสามารถของบุคลากรในการปรับตัวและใช้เทคโนโลยีใหม่ งานวิจัยนี้จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนา ทักษะเชิงเทคโนโลยี และ ทักษะด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) สำหรับบุคลากรของสหกรณ์ โดยเน้นให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันภัยคุกคามทางดิจิทัล วิเคราะห์และใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้อย่างแม่นยำขึ้น ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของเทคโนโลยีเทคโนโลยีการทำงานระยะไกลและเทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน ผ่านการอบรมและพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัล

4. แนวทางการบริหารงานที่เน้นเทคโนโลยี ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีการทำงานระยะไกลและเทคโนโลยีการสื่อสาร สามารถช่วยให้สหกรณ์ลดต้นทุนการดำเนินงาน โดยลดค่าใช้จ่ายด้านสถานที่และทรัพยากรเพิ่มความยืดหยุ่นในการดำเนินธุรกิจ ทำให้สามารถบริหารงานได้จากทุกที่และรองรับการทำงานแบบดิจิทัลเสริมสร้างความปลอดภัยและความเชื่อถือ ผ่านการลงทุนในเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ นอกจากนี้ องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้ยังสามารถนำไป ปรับใช้ในเชิงปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของสหกรณ์ โดยช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการลงทุนด้านเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม และเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาในอนาคตเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในองค์กรประเภทอื่น ๆ

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ชสอ. โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ ระบบธุรกิจอัจฉริยะ เทคโนโลยีทำงานระยะไกล และเครื่องมือสื่อสารดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยช่วยปกป้องข้อมูลทางการเงิน ลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับสมาชิก ขณะที่เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ ช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจทางธุรกิจเป็นไปอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เทคโนโลยีทำงานระยะไกลและเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ช่วยให้การดำเนินงานในองค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ลดต้นทุนด้านการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน การศึกษานี้สอดคล้องกับ McKinsey 7S Framework ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้วิเคราะห์องค์กร โดยเทคโนโลยีที่นำมาใช้ส่งผลต่อ กลยุทธ์ (Strategy) ของ ชสอ. ในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน โครงสร้างองค์กร (Structure) ที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น และระบบการทำงาน (Systems) ที่มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เทคโนโลยียังส่งผลต่อ ค่านิยมร่วม (Shared Values) ที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและการให้บริการที่มีคุณภาพ ตลอดจนทักษะและบุคลากร (Skills & Staff) ที่ต้องปรับตัวให้ทันกับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี เทคโนโลยีเหล่านี้ยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของ ชสอ. ใน 3 ด้านหลัก ได้แก่ (1) ด้านเศรษฐกิจ ซึ่งช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานผ่านระบบทำงานระยะไกลและระบบธุรกิจอัจฉริยะ ที่สนับสนุนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (2) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ที่ได้รับการปรับปรุงให้มีความปลอดภัยและแม่นยำยิ่งขึ้นด้วยเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยและเทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ และ (3) ด้านการพัฒนาารูปแบบของเทคโนโลยี มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยและเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยและเพิ่มความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนสร้างความมั่นใจให้กับสมาชิกในการใช้บริการทางการเงินของ ชสอ.

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทคโนโลยีรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีระบบธุรกิจอัจฉริยะ เทคโนโลยีการทำงานระยะไกล และ เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ถือเป็นเทคโนโลยีสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อน ชสอ. ให้ก้าวสู่การเป็นองค์กรที่ทันสมัย มีความคล่องตัวสูง พร้อมลดความเสี่ยงในกระบวนการดำเนินงาน และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ชสอ. ควรพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อการลงทุนในเทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกรรมออนไลน์และยกระดับความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรส่งเสริมและผลักดันการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในองค์กรให้เป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมอบหมายให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดหา พัฒนา และควบคุมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการใช้งานภายใน ชสอ. และ สหกรณ์ออมทรัพย์

1.3 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์และสถานะของการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีใน ชสอ. แก่คณะกรรมการเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารงาน เนื่องจากคณะกรรมการมีวาระการดำรงตำแหน่งเพียง 2 ปี การที่คณะกรรมการมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับสถานะภาพขององค์กรในทุกด้าน รวมถึงด้านเทคโนโลยี จะช่วยให้สามารถให้คำแนะนำและตัดสินใจเชิงนโยบาย กฎระเบียบ และการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 การพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีของบุคลากร การศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังมีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีในระดับที่จำกัด เช่น การใช้งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ใหม่ หรือการเปลี่ยนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยังไม่คุ้นชิน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรควรมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงเหตุผลและความจำเป็นของการดำเนินงานตามแผนงานนโยบายด้านเทคโนโลยี การส่งเสริมความรู้และพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัล เช่น การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับงาน และการเรียนรู้การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกัน

1.5 การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กรให้เป็นแบบดิจิทัลถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยเริ่มจากการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงานในรูปแบบดิจิทัล ซึ่งควรเริ่มจากการเชื่อมโยงระบบงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดการแชร์ไฟล์งานอย่างเป็นระบบ การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความคุ้นเคยในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรและสมาชิกสหกรณ์

1.6 การประยุกต์ใช้ผลการศึกษาสำหรับสหกรณ์ขนาดใหญ่ การศึกษานี้อาจมีความเหมาะสมสำหรับการประยุกต์ใช้ในสหกรณ์สมาชิกที่มีขนาดใหญ่และมีทุนดำเนินงานที่เพียงพอสำหรับการลงทุนในด้านเทคโนโลยี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและบริหารจัดการองค์กรทางด้านเทคโนโลยี

### 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเปรียบเทียบการใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เมื่อนำมาใช้ในสหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เพื่อระบุความแตกต่างในประสิทธิภาพและความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

2.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับมุมมองและประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมการศึกษาซึ่งอาจมีข้อจำกัดในเรื่องความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงข้อจำกัดของการวิจัยนี้คือการพึ่งพาข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 20 คน ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมทุกมิติของผลกระทบทางเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม เพื่อเพิ่มความครอบคลุมและความหลากหลายของการวิจัยในอนาคต ควรพิจารณาใช้เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เพื่อยืนยันผลลัพธ์ การใช้เครื่องมือนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงสถิติที่สามารถวิเคราะห์และเปรียบเทียบได้ง่าย ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเปรียบเทียบแนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงในประเด็นที่ศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรณี คำหนูไทย. (2566). *การศึกษาความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน อธิบดีผู้พิพากษาภาค 4.* (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2559). *แผนยุทธศาสตร์ กรมส่งเสริมสหกรณ์ 20 ปี.* กรุงเทพฯ: กองแผนงาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- \_\_\_\_\_. (2565). *แผนพัฒนาสหกรณ์ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2566-2570).* กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- จิรนนท์ พรหมมา, อุทิศ พงษ์จิรวัด และ นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(1), 67-75.
- ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2566). *แผนบริหารความเสี่ยงสหกรณ์ออมทรัพย์ ตามเกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ (ฉบับปรับปรุง) พ.ศ. 2566.* สืบค้นจาก [http://www.fsct.com/plan2\\_coop/riskplan\\_2566.pdf](http://www.fsct.com/plan2_coop/riskplan_2566.pdf).
- ทองคำ วรมหัทธนกกุล, กานต์จิรา ลิ้มศิริจง และ บุรินทร์ สันติสาสน. (2565). การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อการพัฒนารูปแบบธุรกิจธนาคารในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยธนบุรี*, 16(2), 147-157.
- บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (2565). *7 ผลลัพธ์จากการทำ Digital Transformation ในองค์กร.* สืบค้นจาก <https://www.dittothailand.com/ditto/news/7-outcomes-of-digital-transformation/>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น.* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- รชฎ เลียงจันทร์. (2565). *เทคโนโลยีบล็อกเชนในภาคธนาคาร.* สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/blockchain-and-application>.
- รสสุคนธ์ สุวรรณภูฏ, อภิ คำเพราะ, นิสากร พุทวงศ์, ณัฐกฤตา ศรีเมือง และ ภัทรอร ดวงมาลัย. (2566). ผลกระทบของความสามารถของระบบธุรกิจอัจฉริยะที่มีต่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน และผลการดำเนินงานขององค์กร: หลักฐานเชิงประจักษ์จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม*, 13(3), 95-108.
- รุ่งรัตน์ พลชัย. (2563). ภาวะผู้นำกับการบริหารในยุคดิจิทัล. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มมร. วิทยาเขตอีสาน*, 1(3), 53-62.
- ศรุตน์ ออมชัยนนท์. (2563). *การศึกษาผลกระทบของ Social Media ต่ออุตสาหกรรมค้าปลีก กรณีศึกษาจากย่านการค้าแห่งหนึ่ง.* (การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2563). *DISRUPTION Part 3.* กรุงเทพฯ: สำนักงาน กสทช.
- สายพิน ปั่นทอง. (2563). กลยุทธ์การจัดการรูปแบบการทำงานเพื่อพัฒนาสู่องค์กรใหม่. ใน *งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 9-10 กรกฎาคม 2563* (น. 1400-1407). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สุชุม ฉินนะโส และ วิจิตรา ศรีสอน. (2565). การศึกษาการจัดการความรู้ด้านระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรของวิทยาลัยการทัพบก. *วารสารรัฐศาสตร์รอบรู้และสหวิทยาการ*, 5(5), 131-145.
- สุรพงษ์ คงสัตย์ และ อธิชาติ ธรรมวงศ์. (2561). *ความหมายที่แท้จริงของค่า IOC.* สืบค้นจาก <https://www.mcu.ac.th/article/detail/14329>.
- เสกสันต์ พันธุ์บุญมี. (2563). *Digital Transformation จาก New Normal สู่ Next Normal.* สืบค้นจาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/digital-transformation-new-normal-next-normal>.
- Bashayreh, A. (2022). Assessing the Impact of Remote Working, Work-Life Balance, and Organizational Commitment on Employee Productivity Work-Life Balance, and Organizational Commitment on Employee Productivity. *European Academic Research*, 10(4), 1521-1538.

Macmillan, T. T. (1971). *The Delphi Techniqu*. Washington, D.C.: Santa Barbara City Schools.

Patton, M. Q. (1999). Enhancing the Quality and Credibility of Qualitative Analysis. *Health Services Research, 35*(5), 1189-1208.

Peters, T. J., & Waterman, R. H. (1970). *In search of excellence*. New York: Harper & Row.

## Crisis Management of the Thanyaburi Home for the Destitute Men in Pathum Thani Province during the COVID-19 Pandemic

Theppratan Intachaiy<sup>1\*</sup> and Puchong Senanuch<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Master of Social Work Program, Faculty of Social Administration, Thammasat University, Thailand*

<sup>2</sup> *Associate Professor, Faculty of Social Administration, Thammasat University, Thailand*

\* *Corresponding author. E-mail: [theppratan.int@dome.tu.ac.th](mailto:theppratan.int@dome.tu.ac.th)*

### ABSTRACT

This research aimed to (1) examine the COVID-19 pandemic situation and its impact on the homeless protection center in Thanyaburi, Pathum Thani Province, (2) analyze the crisis management process during the pandemic, and (3) assess the challenges and obstacles in crisis management at the center. A qualitative research method was employed, incorporating focus group discussions, observations, and document analysis. Data collection tools included semi-structured interview guidelines for focus groups and observational records. Content analysis and contextual interpretation were utilized for data analysis. The findings revealed that 1) the COVID-19 pandemic significantly affected the center's operations, particularly in increased staff workload, shortages of essential resources, and the mental health impact on service users due to quarantine measures. 2) The crisis management process was divided into three key phases: the preparedness phase, during which a Business Continuity Plan (BCP) was developed but lacked specific provisions for pandemics; the crisis response phase, characterized by adjustments in work procedures and the implementation of enhanced disease control measures; and the post-crisis evaluation phase, which lacked a systematic approach to lesson learning. 3) Major challenges included inadequate resource support, ineffective interagency coordination, and psychological stress among staff and service users. The study underscores the necessity of developing a proactive crisis management approach in the center. The BCP should be revised to comprehensively address pandemic situations, with enhanced staffing and essential resources. Furthermore, interagency coordination mechanisms should be strengthened to improve efficiency. Systematic lesson learning from past experiences should be incorporated into future crisis response planning to ensure a more resilient and effective management framework. These measures will enable the center to better handle future crises while mitigating adverse effects on staff and service users.

**Keywords:** Crisis, Crisis Management, Business Continuity Plan, COVID-19, Home for the Destitute

# การจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา-19

เทพประทาน อินทฉาย<sup>1\*</sup> และ ภูซังค์ เสนานุช<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [thepratan.int@dome.tu.ac.th](mailto:thepratan.int@dome.tu.ac.th)

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 และผลกระทบต่อสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี (2) ศึกษากระบวนการจัดการภาวะวิกฤตในช่วงการแพร่ระบาด และ (3) วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองฯ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสนทนากลุ่ม การสังเกตการณ์ และการวิเคราะห์เอกสาร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสำหรับการสนทนากลุ่ม และแบบบันทึกการสังเกตการณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการตีความตามบริบท ผลการศึกษาพบว่า 1) การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสถานคุ้มครองฯ หลายด้าน ได้แก่ ภาระงานของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น การขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็น และผลกระทบต่อสุขภาพจิตของผู้ใช้บริการจากมาตรการกักตัว 2) กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตสามารถแบ่งออกเป็นสามระยะหลัก ได้แก่ ระยะเตรียมความพร้อม ซึ่งมีการจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) แต่ยังคงขาดการเตรียมการสำหรับโรคระบาด ระยะจัดการระหว่างวิกฤต ซึ่งมีการปรับรูปแบบการทำงานและยกระดับมาตรการควบคุมโรค และระยะประเมินผลหลังวิกฤต ซึ่งยังคงขาดการถอดบทเรียนอย่างเป็นระบบ 3) ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ การขาดทรัพยากรสนับสนุน การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ไม่ราบรื่น และผลกระทบทางจิตใจต่อบุคลากรและผู้ให้บริการ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาแนวทางจัดการภาวะวิกฤตเชิงรุกในสถานคุ้มครองฯ โดยควรปรับปรุงแผน BCP ให้ครอบคลุมโรคระบาด เสริมทรัพยากรบุคลากรและอุปกรณ์จำเป็น และพัฒนากลไกการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรมีการถอดบทเรียนเพื่อนำไปปรับใช้ในแผนปฏิบัติการรับมือวิกฤตในอนาคตอย่างเป็นระบบ มาตรการดังกล่าวจะช่วยให้สถานคุ้มครองฯ รับมือวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดผลกระทบต่อบุคลากรและผู้ให้บริการ

**คำสำคัญ:** ภาวะวิกฤต, การจัดการภาวะวิกฤต, แผนบริหารความเสี่ยง, โคโรนา-19, สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง

© 2025 JS DP: Journal of Spatial Development and Policy

## บทนำ

การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เป็นวิกฤตด้านสุขภาพระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อประชากรในทุกประเทศ รวมถึงประเทศไทย การแพร่ระบาดครั้งนี้ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อด้านสุขภาพ แต่ยังสร้างความเสียหายต่อเศรษฐกิจและวิถีชีวิตของมนุษย์ในทุกมิติ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2020) ได้ประกาศให้การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 เป็นภาวะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) เมื่อเดือนมีนาคม 2563 ทำให้ประเทศต่าง ๆ ต้องดำเนินมาตรการเข้มงวดเพื่อลดการแพร่กระจายของโรค เช่น การปิดเมือง (Lockdown) การปิดสถานที่สาธารณะ และการกักตัวที่บ้าน ส่วนในประเทศไทย การแพร่ระบาดของโคโรนา-19 มีลักษณะเป็นระลอกหลายครั้ง โดย ระลอกแรกเกิดขึ้นในช่วงต้นปี 2563 จากการแพร่ระบาดในสนามมวยและสถานบันเทิงในกรุงเทพมหานคร (กรมควบคุมโรค, 2563) ระลอกที่สองในเดือนธันวาคม 2563 เริ่มต้นจากตลาดกลางกุ้ง จังหวัดสมุทรสาคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563) และระลอกที่สามในเดือนเมษายน 2564 ซึ่งมีการแพร่กระจายของเชื้อในวงกว้าง ส่งผลให้จำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) วิกฤตครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อ

ต่อทุกภาคส่วน ทั้งการเดินทาง การดำเนินธุรกิจ การบริโภคสินค้าและบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชน ในชีวิตประจำวัน การปรับตัวในรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “ความปกติรูปแบบใหม่ (New Normal)” เกิดขึ้น เช่น การเรียนออนไลน์ การทำงานจากที่บ้าน (Work from Home) และการรักษาสุขอนามัยอย่างเข้มงวด (United Nations Development Programme, 2021) ประเทศไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากการระบาดครั้งนี้ โดยรัฐบาลได้ดำเนินมาตรการเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว ผ่านการจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19 (ศบค.) และออกมาตรการสนับสนุนกลุ่มเปราะบาง เช่น การจัดที่พักและอาหารฟรี (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2563) ข้อมูลจากรายงานของ World Bank (2021) ระบุว่า ประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงประเทศไทย เผชิญกับความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างการควบคุมโรค และการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ วิกฤตครั้งนี้สะท้อนถึงความเปราะบางของระบบสุขภาพและเศรษฐกิจทั่วโลก รวมถึงความสำคัญของการปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเผชิญกับวิกฤตในอนาคต (Bollyky & Bown, 2020)

สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งสังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีภารกิจหลักในการคุ้มครองและดูแลกลุ่มเป้าหมาย เช่น คนไร้ที่พึ่ง คนเร่ร่อน และผู้กระทำการขอทาน โดยในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระหว่างเดือนมิถุนายนถึงสิงหาคม 2564 สถานคุ้มครองฯ ต้องเผชิญกับความท้าทายครั้งใหญ่ในการดูแลผู้ใช้บริการจำนวน 567 ราย ซึ่งกว่าร้อยละ 59 หรือ 335 ราย ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 การแพร่ระบาดในระดับสูงเช่นนี้ทำให้โรงพยาบาลในพื้นที่ไม่สามารถดูแลผู้ติดเชื้อได้อย่างทั่วถึง สถานคุ้มครองฯ จึงต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เช่น การคัดกรองผู้ใช้บริการรายใหม่ การจัดเตรียมห้องกักตัว การฉีดวัคซีน และการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมถึงการออกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเข้มงวด เช่น การไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาในพื้นที่ การดูแลผู้ใช้บริการตามกลุ่มความรุนแรงของอาการ และการสุ่มตรวจคัดกรองผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ, 2564) อย่างไรก็ตาม หลังจากเดือนตุลาคม 2565 รัฐบาลไทยได้ประกาศให้โควิด-19 เป็นโรคประจำถิ่น (กรมประชาสัมพันธ์, 2565) ทำให้มาตรการควบคุมโรคมีการผ่อนคลายมากขึ้น ปัจจุบัน สถานคุ้มครองฯ ยังคงดำเนินมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด โดยปฏิบัติตามคำสั่งของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งอื่นๆ ทั่วประเทศได้ดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน เช่น การแจกหน้ากากอนามัยให้กับผู้ใช้บริการ การจำกัดการเข้าออกของบุคคลภายนอก และการรักษาระยะห่างทางสังคม (สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี, 2568) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการรับมือในช่วงวิกฤตและสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่ามาตรการป้องกันมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับระดับความรุนแรงของการแพร่ระบาด

จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นตัวอย่างสำคัญที่สะท้อนถึงความซับซ้อนของการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะวิเคราะห์กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองฯ เพื่อตอบคำถามว่า สถานคุ้มครองฯ ได้รับผลกระทบอย่างไรในช่วงการแพร่ระบาด ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีอะไรบ้าง และกระบวนการจัดการวิกฤตเป็นไปในรูปแบบใด ผลลัพธ์จากการศึกษาครั้งนี้จะช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสถานคุ้มครองฯ สำหรับการเผชิญกับโรคอุบัติใหม่หรือวิกฤตอื่น ๆ ในอนาคต และจะช่วยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงแผนการดำเนินงานเชิงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ใช้บริการในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 และผลกระทบที่เกิดขึ้นของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤต ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสนทนากลุ่ม การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

### 1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี ที่มีบทบาทในการวางแผนการปฏิบัติงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 7 คน

#### 1.1 คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกเข้าศึกษา (Inclusion Criteria)

1.1.1 เป็นทีมบุคลากรของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีผู้ซึ่งวางแผนการจัดการภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ประกอบด้วย 1) หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ 2) หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป 3) นักสังคมสงเคราะห์ 4) นักพัฒนาสังคม 5) เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานพยาบาล 6) เจ้าหน้าที่การเงิน และ 7) เจ้าหน้าที่พัสดุ ตำแหน่งละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 7 คน

1.1.2 เป็นผู้ให้ความยินยอม และเต็มใจในการให้ข้อมูล

#### 1.2 เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion Criteria)

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลมีความประสงค์ที่จะหยุดให้ข้อมูลหรือขอลอนตัว

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลมีเหตุผลและความจำเป็นที่ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากเหตุผลส่วนบุคคล เช่น เจ็บป่วย เสียชีวิต เป็นต้น

1.2.3 หลักเกณฑ์การยุติ การให้เลิกวิจัยจะเกิดขึ้นเมื่อกลุ่มตัวอย่างหรือผู้ให้ข้อมูลมีความประสงค์ที่จะหยุดให้ข้อมูลหรือขอลอนตัว

1.3 การจัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 7 คน จะมารวมตัวกันเพื่อตอบคำถามและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการวางแผนการปฏิบัติงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 ผู้วิจัยจะคอยอำนวยความสะดวกในการสนทนาและเก็บข้อมูล

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสัมภาษณ์โดยการสนทนาแบบกลุ่ม ใช้ประเด็นคำถามที่ออกแบบเพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ สถานการณ์การแพร่ระบาดและผลกระทบที่เกิดขึ้น กระบวนการจัดการภาวะวิกฤต และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤต

2.2 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหาภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไข

2.3 ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ไปจัดเก็บข้อมูลกับบุคลากรของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี ด้วยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่ม ใช้ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ตามประเด็น เพื่อศึกษาวิธีการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19

2.4 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่างการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ตัวผู้วิจัย สมุดบันทึก และเครื่องบันทึกเสียง เพื่อบันทึกรายละเอียดการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตจากหน่วยงานสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีก่อนเริ่มกระบวนการสัมภาษณ์ รวมทั้งขออนุญาตและแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบว่าจะมีการบันทึกการสัมภาษณ์และบันทึกเสียง ก่อนดำเนินการสัมภาษณ์

2.5 การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำเสนอต่อกลุ่มเป้าหมาย ร่วมกันอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยมีผู้วิจัยควบคุมการดำเนินการ เป็นเทคนิคการเก็บ



ข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เข้าใจข้อมูลเชิงลึกความคิดเห็น มุมมอง และประสบการณ์ของผู้เข้าร่วม เหมาะสำหรับการศึกษาประเด็นที่ต้องการความหลากหลาย และต้องการเข้าใจบริบท ปัจจัยที่มีอิทธิพล

2.6 ผู้วิจัยในฐานะเครื่องมือการวิจัย เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ข้อเท็จจริง ข้อมูลความคิดเห็น เจตคติ ค้นหาข้อมูลจากเอกสาร รวมทั้ง ปัจจุบันผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติการภายในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี เป็นระยะเวลา 5 ปี 1 เดือน ซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการจัดการภาวะวิกฤตในสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 และมีความสนใจในกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ซึ่งมีความสำคัญต่อการได้มาของข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัยเสร็จสิ้น ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมการศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ โดยกระบวนการเก็บข้อมูลใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมง อุปกรณ์ที่ใช้ประกอบด้วย สมุดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง และตัวผู้วิจัย เพื่อบันทึกรายละเอียดของการสัมภาษณ์ ทั้งนี้ จะดำเนินการขออนุญาตจากสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีเป็นลายลักษณ์อักษร และแจ้งผู้ให้ข้อมูลถึงการบันทึกเสียงก่อนการสัมภาษณ์ หากผู้เข้าร่วมรู้สึกไม่สบายใจหรืออึดอัดใจกับคำถาม สามารถหยุดหรือถอนตัวจากการศึกษาได้โดยไม่มีผลกระทบใด ๆ

3.2 ผู้วิจัยจัดทำหนังสือแสดงความยินยอมในการเข้าร่วมการศึกษา เพื่อให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจรายละเอียดและให้ข้อมูลอย่างสมัครใจโดยปราศจากการบังคับ การชี้แจงข้อมูลจะทำทั้งในรูปแบบลายลักษณ์อักษรและด้วยวาจา สำหรับกรณีผู้เข้าร่วมไม่อนุญาตให้บันทึกเสียง ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามความประสงค์และยินยอมให้ตรวจสอบอุปกรณ์ก่อนและหลังการเก็บข้อมูล

3.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ในกรณีที่ต้องนำเสนอข้อมูลรายบุคคล จะใช้ชื่อสมมติแทน ผู้วิจัยจะจัดเก็บข้อมูลที่ได้เป็นระยะเวลา 1-2 เดือนหลังจากนำเสนอรายงาน และดำเนินการทำลายข้อมูลอย่างปลอดภัย ทั้งในรูปแบบเอกสารและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าข้อมูลจะไม่รั่วไหลและรักษามาตรฐานจริยธรรมการวิจัยในทุกขั้นตอน

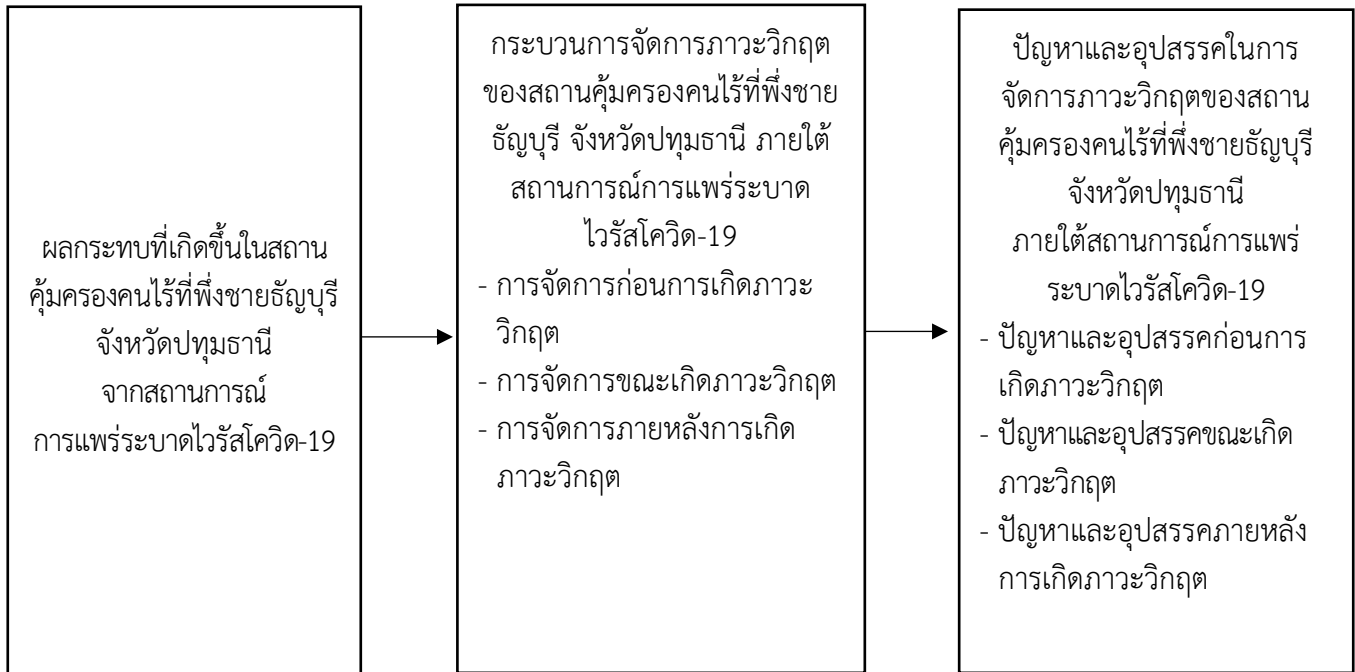
### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลภาคสนามทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์และแยกแยะพร้อมเขียนบรรยายเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายถึงวิธีการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 รวมถึงผลกระทบ ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

### 5. การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูลใช้วิธีการ ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ตามแนวคิดของเดนซิน (Denzin) โดยตรวจสอบจากหลากหลายมิติ ได้แก่ ข้อมูลที่มาจากแหล่งต่าง ๆ นักวิจัย ทฤษฎี และวิธีการเก็บข้อมูล เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ยืนยันความถูกต้องและความสมบูรณ์ ตลอดจนหลีกเลี่ยงการเกิดอคติจากแหล่งข้อมูลเดียว (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2554; อ้างถึงใน วรรณลักษณ์ เมียนเกิด, 2560)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการภาวะวิกฤตในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่าหน่วยงานที่ดูแลกลุ่มเปราะบางต้องดำเนินงานภายใต้นโยบายของภาครัฐเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม การจัดการภาวะวิกฤตต้องอาศัยกลยุทธ์และแนวทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้สามารถบริหารสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม งานวิจัยของ อมราวดี ไชโย และแมนมี มหาพรหม (2563) พบว่า องค์กรที่มีแผนจัดการภาวะวิกฤตและการฝึกอบรมบุคลากรล่วงหน้าจะสามารถรับมือกับสถานการณ์ได้ดีกว่าองค์กรที่ขาดการเตรียมพร้อม ขณะที่ สุรศักดิ์ วงศ์ษา (2564) ได้ระบุถึงปัญหาหลัก เช่น การขาดแคลนทรัพยากรและความล่าช้าในการบริหารสถานการณ์ ส่วน ปกรณ์ อุดมธนะสารสกุล (2564) เน้นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภายใต้นโยบายของรัฐ โดยพบว่าการจัดสรรทรัพยากรและวางกลยุทธ์การบริหารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดผลกระทบจากภาวะวิกฤตได้

แนวทางการจัดการภาวะวิกฤตโดยทั่วไปสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

1) ช่วงก่อนเกิดวิกฤต เป็นระยะเตรียมความพร้อม โดยหน่วยงานต้องกำหนดแผนรับมือสถานการณ์ เช่น การจัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) มาใช้เพื่อรักษาความต่อเนื่องของการดำเนินงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน แม้ว่า BCP จะเน้นภัยพิบัติทางกายภาพ เช่น อัคคีภัยและอุทกภัย แต่สามารถประยุกต์ใช้กับวิกฤตด้านสาธารณสุขและโรคระบาดได้ ซึ่งแนวทางของ BCP สอดคล้องกับ หลักการบริหารความเสี่ยงภาครัฐ (Public Sector Risk Management) ที่เน้นการวิเคราะห์ผลกระทบ (Impact Analysis) และการกำหนดกลยุทธ์ลดความเสี่ยง (Risk Mitigation Strategies) ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถออกแบบมาตรการป้องกันและจัดสรรทรัพยากรเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งการบูรณาการแนวทางนี้จะช่วยให้ภาครัฐสามารถจัดการวิกฤตสาธารณสุขได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

2) ช่วงขณะเกิดวิกฤต เป็นระยะบริหารสถานการณ์ โดยต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว เช่น การเฝ้าระวังสถานการณ์ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และการจัดตั้งศูนย์รองรับผู้ติดเชื้อภายในองค์กร

3) ช่วงภายหลังวิกฤต เป็นระยะฟื้นฟูและปรับปรุงแนวทางในอนาคต โดยวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ถอดบทเรียน และพัฒนาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับวิกฤตครั้งต่อไป

กรอบแนวคิดนี้ใช้ในการศึกษากระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยมุ่งเน้นศึกษาผลกระทบ กระบวนการรับมือ และอุปสรรคที่พบ เพื่อพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

### 1. สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และผลกระทบที่เกิดขึ้นของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

1.1 บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ก่อนและระหว่างการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากข้อมูลของ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ระบุว่า ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีมีการแบ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน โดยฝ่ายบริหารรับผิดชอบงานด้านการเงิน การพัสดุ และการจัดการทรัพยากรทั่วไป ขณะที่ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์มุ่งเน้นการดูแลผู้ใช้บริการ การบำบัดฟื้นฟู และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดการแพร่ระบาด บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การคัดกรองสุขภาพ การแยกผู้ติดเชื้อออกจากกลุ่มปกติ การควบคุมขยะติดเชื้อ และการเพิ่มมาตรการทำความสะอาดอย่างเข้มงวด เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้การใช้ชุด PPE และมีบทบาทเพิ่มเติมในการดูแลด้านสุขอนามัย แม้ว่าจะไม่มีพื้นฐานด้านสาธารณสุขมาก่อน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้สามารถบริหารจัดการสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาด

1.2 ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ภาคสนาม พบว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อสถานคุ้มครองฯ ในหลายด้าน โดยเฉพาะด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ต้องเผชิญกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น และบางส่วนจำเป็นต้องแยกตัวจากครอบครัวเพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อ นอกจากนี้ มีการแบ่งทีมหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้สามารถดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องฝึกใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) แม้จะไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน รวมถึงการจัดตั้งทีม "เพื่อนช่วยเพื่อน" โดยคัดเลือกผู้ใช้บริการที่มีศักยภาพให้เข้ามาช่วยดูแลผู้ป่วยเพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ ขณะที่ผลกระทบต่อผู้ใช้บริการพบว่า การกักตัวและการจำกัดพื้นที่ทำให้ ผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงเกิดภาวะเครียดและวิตกกังวลสูง บางรายมีพฤติกรรมต่อต้านมาตรการที่เข้มงวด ส่งผลให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างยากลำบาก นอกจากนี้ สถานคุ้มครองฯ ยังต้องเผชิญกับปัญหา การขาดแคลนอุปกรณ์ทางการแพทย์และยา ทำให้ต้องพึ่งพาการบริจาคจากหน่วยงานภายนอกเพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้น

1.3 การพัฒนามาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดในช่วงที่มีการแพร่ระบาดสูงสุด จากข้อมูลของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานคุ้มครองฯ ระบุว่า ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดสูงสุด สถานคุ้มครองฯ ได้ดำเนินมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสอย่างเข้มงวด โดยมาตรการหลักที่นำมาใช้ ได้แก่ การกักตัวผู้ใช้บริการรายใหม่เป็นระยะเวลา 14 วัน การจำกัดการเข้าออกของบุคคลภายนอก การรักษาระยะห่างทางสังคมในพื้นที่พักอาศัย การเพิ่มรอบการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ และการตรวจสุขภาพผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มาตรการเหล่านี้มีส่วนช่วยลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ภาคสนาม พบว่า ถึงแม้มาตรการดังกล่าวจะช่วยลดการแพร่เชื้อได้ดี แต่ในขณะเดียวกันก็ส่งผลกระทบต่อ สุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ เนื่องจากข้อจำกัดในชีวิตประจำวันและความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทำให้ต้องมีการให้คำปรึกษาด้านจิตเวชเพิ่มเติม เพื่อช่วยให้ทุกคนสามารถปรับตัวและลดความเครียดจากสถานการณ์ฉุกเฉิน

1.4 การให้บริการด้านสุขภาพและการดูแลทั่วไปในช่วงวิกฤต จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์และเจ้าหน้าที่ดูแลสุขภาพ พบว่า ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถานคุ้มครองฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก โดยมีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกวัน รวมถึงการแยกผู้ติดเชื้อออกจากกลุ่มปกติ และจัดห้องกักกันสำหรับผู้มีความเสี่ยง นอกจากนี้ ยังมีการจัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิ เครื่องวัดออกซิเจน และชุดป้องกันส่วนบุคคล (PPE) เพื่อให้สามารถดูแลผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ต้องรับบทบาทในการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการมากขึ้น แม้ว่าจะไม่มีประสบการณ์ทางการแพทย์โดยตรง ทำให้ต้องพึ่งพาการให้คำแนะนำจากบุคลากรทางการแพทย์ผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการประสานงานกับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่พบคือ การขาดแคลนยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ในบางช่วง ทำให้ต้องอาศัยการบริจาคจากองค์กรภายนอกเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

## 2. กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา-19

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูล กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายัญบุรี สามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วงสำคัญ ได้แก่ ก่อนการเกิดภาวะวิกฤต ขณะเกิดภาวะวิกฤต และภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ก่อนการเกิดภาวะวิกฤต สถานคุ้มครองฯ ดำเนินการตามภารกิจปกติ และมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง Business Continuity Plan (BCP) ซึ่งเน้นการรับมือกับภัยพิบัติ เช่น อัคคีภัยและอุทกภัย อย่างไรก็ตาม แผนดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุมถึงการจัดการโรคระบาด ทำให้เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 สถานคุ้มครองฯ ต้องเผชิญความยากลำบากในการตอบสนอง จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป พบว่า "เราได้จัดทำแผน BCP ซึ่งเป็นโครงสร้างที่ชัดเจน โดยหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายจะมีบทบาทในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม แผนนี้มุ่งเน้นเพียงอัคคีภัยและอุทกภัย ทำให้ไม่มีแนวทางชัดเจนเมื่อเกิดโรคระบาด" ขณะที่ นักพัฒนาสังคม ได้กล่าวเสริมว่า "พวกเราคิดว่าโรคระบาดไม่น่าจะส่งผลกระทบร้ายแรงกับสถานคุ้มครองฯ ทำให้ไม่มีการเตรียมอุปกรณ์ป้องกันล่วงหน้า เช่น ชุด PPE หรือแอลกอฮอล์" ดังนั้น การจัดหาทรัพยากรในภาวะฉุกเฉินจึงต้องพึ่งพาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล เทศบาล และหน่วยงานสาธารณสุข ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายและการทำข้อตกลงล่วงหน้าเพื่อการตอบสนองที่รวดเร็วในสถานการณ์วิกฤต

2.2 ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 สถานคุ้มครองฯ ได้ดำเนินมาตรการจัดการภาวะวิกฤตใน 3 ด้านหลัก ดังนี้

2.2.1 การจัดการบุคลากร จากข้อมูลของ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ ระบุว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องทำงานหนักขึ้น บางส่วนต้องแยกตัวจากครอบครัวเพื่อป้องกันการแพร่เชื้อ มีการแบ่งทีมหมุนเวียนการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องฝึกใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) แม้จะไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน รวมถึงการจัดทีม "เพื่อนช่วยเพื่อน" โดยคัดเลือกผู้ให้บริการที่มีศักยภาพมาช่วยดูแลผู้ป่วย

2.2.2 การจัดการสุขอนามัย สถานคุ้มครองฯ ดำเนินมาตรการควบคุมสุขอนามัยอย่างเข้มงวด เช่น การจัดหาเจลแอลกอฮอล์ การวัดอุณหภูมิ การแยกพื้นที่รับประทานอาหาร และการทำความสะอาดพื้นที่และขยะติดเชื้ออย่างต่อเนื่อง จากการสัมภาษณ์ นักพัฒนาสังคม พบว่า ปัญหาหลักคือ การกำจัดขยะติดเชื้อ เพราะเทศบาลไม่สามารถรับขยะเหล่านี้ได้ ทำให้ต้องจัดหาวิธีบริหารจัดการเอง

2.2.3 การจัดการทรัพยากร จากข้อมูลของ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป กล่าวว่า "เราเผชิญปัญหาการขาดแคลน PPE เป็นอย่างมาก และต้องขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น ซึ่งกระบวนการจัดสรรล่าช้า ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด" ซึ่งในช่วงของการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-19 นั้น สถานคุ้มครองฯ ต้องเผชิญความท้าทายในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในแต่ละวัน ต้องใช้งบประมาณอย่างระมัดระวังและพึ่งพาการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล และองค์กรในชุมชน

2.3 ภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต สถานคุ้มครองฯ ยังไม่ได้ดำเนินการประเมินผลหรือถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากภาระงานที่หนักและความเหนื่อยล้าของบุคลากร การขาดการสรุปทบทเรียนทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อดีและข้อบกพร่องของกระบวนการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมาได้อย่างครบถ้วน หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปและหัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์เห็นพ้องกันว่า การปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้ครอบคลุมถึงการรับมือโรคระบาด รวมถึงการวางแผนล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ โดยเน้นความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ จะช่วยเพิ่มความพร้อมและประสิทธิภาพในการจัดการสถานการณ์ในอนาคต

### 3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤต ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19

จากผลการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองฯ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะสำคัญ ได้แก่ ก่อนเกิดภาวะวิกฤต ขณะเกิดภาวะวิกฤต และภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต ดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคก่อนการเกิดภาวะวิกฤต จากข้อมูลการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ระบุว่า แม้ว่าสถานคุ้มครองฯ จะมีการจัดทำ แผนบริหารความเสี่ยง (Business Continuity Plan หรือ BCP) แต่แผนดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่ภัยพิบัติทางกายภาพ เช่น อัคคีภัยและอุทกภัย โดยไม่มีมาตรการที่ครอบคลุมกรณีการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลให้สถานคุ้มครองฯ ขาดแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการจัดการกับวิกฤตสาธารณสุข ทางด้านนักพัฒนาสังคม ชี้ให้เห็นว่า ข้อจำกัดสำคัญในช่วงก่อนเกิดวิกฤตคือ การขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกันโรค เช่น ชุด PPE แอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย ซึ่งเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณและอายุการใช้งานของอุปกรณ์เหล่านี้ ส่งผลให้เมื่อเกิดวิกฤต เจ้าหน้าที่ต้องพึ่งพาการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาลและองค์กรในชุมชน ซึ่งใช้เวลานานและไม่สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที รวมถึงทางด้านนักสังคมสงเคราะห์ ยังได้ระบุว่า สถานคุ้มครองฯ ยังประสบปัญหาการจัดส่งอาหารและสิ่งของจำเป็นจากภายนอก เนื่องจากข้อจำกัดด้านโลจิสติกส์ในช่วงมาตรการล็อกดาวน์ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มภาระงานโดยต้องขนส่งสิ่งของด้วยตนเอง เพิ่มแรงกดดันให้กับบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

3.2 ปัญหาและอุปสรรคขณะเกิดภาวะวิกฤต จากการสัมภาษณ์ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ พบว่า สถานคุ้มครองฯ ต้องเผชิญกับความท้าทายในการจัดการบุคลากร โดยมีการปรับเปลี่ยนการทำงานเป็นระบบ หมุนเวียนทีม เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่เชื้อ อย่างไรก็ตาม การแบ่งหน้าที่ในช่วงแรกยังขาดความชัดเจน ส่งผลให้เกิดความสับสนในการดำเนินงาน และทำให้บางกระบวนการล่าช้า ทางด้านนักพัฒนาสังคม ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การตั้ง ศูนย์ Community Isolation (CI) ภายในสถานคุ้มครองฯ ประสบปัญหาด้านงบประมาณและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้สถานคุ้มครองฯ ต้องใช้ทรัพยากรของตนเองเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ CI ยังไม่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) อย่างถูกต้อง ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงในการแพร่เชื้อ นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์ รายงานว่า การตรวจสอบสุขภาพและเอกซเรย์ปอดของผู้ใช้บริการบางกลุ่ม เช่น ผู้ติดเชื้อหรือผู้ใช้วีลแชร์ ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากข้อจำกัดในการเคลื่อนย้าย ส่งผลให้บางรายไม่ได้รับการวินิจฉัยและรักษาอย่างทันท่วงที ส่วนด้านด้านการจัดการขยะติดเชื้อ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ระบุว่า เทศบาลไม่สามารถเข้ามาจัดเก็บขยะติดเชื้อจากสถานคุ้มครองฯ ได้ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องจัดการด้วยตนเอง โดยมีการนำถุงขยะชีวภาพและมาตรการพิเศษมาใช้เพื่อลดการแพร่เชื้อ อย่างไรก็ตาม ปริมาณขยะติดเชื้อที่เพิ่มขึ้นอย่างมากทำให้เป็นภาระที่ต้องใช้แรงงานและทรัพยากรจำนวนมาก

3.3 ปัญหาและอุปสรรคภายหลังการเกิดภาวะวิกฤต จากข้อมูลของ หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ พบว่า สถานคุ้มครองฯ ยังไม่ได้ดำเนินการประเมินผลหรือถอดบทเรียนจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เนื่องจากบุคลากรมีภาระงานสูงและขาดเวลาสำหรับการสรุปบทเรียน ส่งผลให้แนวทางการบริหารจัดการในอนาคตขาดการปรับปรุงจากข้อผิดพลาดที่ผ่านมา ทางด้านนักพัฒนาสังคม เสริมว่า สถานคุ้มครองฯ ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการรับมือกับโรคระบาดในอนาคต ทำให้เกิดความกังวลเกี่ยวกับความพร้อมหากเกิดวิกฤตในลักษณะเดียวกันอีกครั้ง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน นอกจากนี้ นักสังคมสงเคราะห์ ยังระบุว่า บุคลากรบางส่วนมีภาวะหมดไฟ (Burnout) จากความเหนื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเกิดจากภาระงานที่หนักตลอดช่วงวิกฤต การให้การสนับสนุนทางจิตใจและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการฟื้นฟูบุคลากรในระยะยาว

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ พบว่า แนวคิดการแทรกแซงภาวะวิกฤต (Crisis Intervention Theory) สามารถอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานคุ้มครองฯ ได้อย่างชัดเจน โดยหลักการของทฤษฎีนี้เน้นว่า บุคคลที่เผชิญกับสถานการณ์วิกฤตต้องการการสนับสนุนทั้งทางกายภาพและจิตใจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการดูแลบุคลากรและผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต เช่น การให้ความช่วยเหลือทางจิตใจแก่บุคลากรที่มีภาวะหมดไฟ การสร้างแนวทางสนับสนุนด้านสังคมสำหรับผู้ใช้บริการ การพัฒนาแผนการฟื้นฟูหลังวิกฤตเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ในอนาคต เป็นต้น

## อภิปรายผล

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และผลกระทบที่เกิดขึ้นของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบในหลายมิติต่อบุคลากร ผู้ใช้บริการ และการดำเนินงานของสถานคุ้มครองฯ โดยบุคลากรต้องเผชิญกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความเครียดจากการแยกตัวออกจากครอบครัว และความท้าทายจากการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่ไม่เคยประสบมาก่อน ส่วนการดำเนินงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนทั้งระบบ เช่น การแบ่งรอบการทำงานเพื่อลดความเสี่ยงและการยกระดับมาตรการสุขอนามัยอย่างเข้มงวด ขณะเดียวกัน ผู้ใช้บริการต้องเผชิญกับความเครียดและความวิตกกังวลจากการกักตัว รวมถึงความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงความท้าทายในการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์วิกฤต ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรลภา พจนารถ (2565) ซึ่งระบุว่า การจัดการวิกฤตที่คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ เช่น โรคระบาด ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อองค์กร เนื่องจากการขาดแคลนทรัพยากรและการวางแผนที่ครอบคลุม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรศักดิ์ วงศ์ษา (2564) ที่พบว่า ปัญหาหลักในการดูแลคนไร้ที่พึ่งคือการขาดแคลนทรัพยากรทั้งบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชิษฐา ประสันใจ (2565) ที่ระบุว่า ภาวะวิกฤตส่งผลกระทบต่อจิตใจผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความเครียดและความวิตกกังวลมากขึ้น และจากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า การเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ทั้งในด้านทรัพยากร การวางแผนที่ครอบคลุม และการสนับสนุนทางจิตใจแก่บุคลากรและผู้ให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยลดผลกระทบจากสถานการณ์วิกฤต และควรได้รับการพัฒนาให้เป็นแนวทางที่ยั่งยืนสำหรับการจัดการในอนาคต

กระบวนการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่า การจัดการวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อนเกิดวิกฤต ระยะขณะเกิดวิกฤต และระยะภายหลังวิกฤต โดยในระยะก่อนเกิดวิกฤต แม้ว่าสถานคุ้มครองฯ จะมีการวางแผนผ่านแผน Business Continuity Plan (BCP) แต่แผนดังกล่าวไม่ได้ครอบคลุมถึงเหตุการณ์โรคระบาด ส่งผลให้เมื่อเกิดวิกฤต การตอบสนองล่าช้าและขาดความพร้อม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนภัทร โพธิ์ศรี (2566) ที่ระบุว่า ภาวะวิกฤตฉุกเฉินซึ่งมีการก่อตัวของปัญหามาเป็นระยะเวลาอันยาวนานจำเป็นต้องได้รับการวางแผนล่วงหน้าที่ครอบคลุมทุกสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที ส่วนในระยะขณะเกิดวิกฤต สถานคุ้มครองฯ ได้ปรับมาตรการและดำเนินงานอย่างเร่งด่วน เช่น การจัดการบุคลากรผ่านการหมุนเวียนงาน การแยกผู้ป่วยออกจากผู้ให้บริการ การจัดตั้งศูนย์ Community Isolation (CI) ภายในสถานคุ้มครองฯ และการเพิ่มมาตรการด้านสุขอนามัยอย่างเข้มงวด อย่างไรก็ตาม ยังพบปัญหาด้านการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก และการขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ชุด PPE และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการจัดการวิกฤตในระยะนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับการวิจัยของ วุฒินัน จันทร์มา (2564) ที่เน้นว่าการตอบสนองต่อวิกฤตอย่างรวดเร็วและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และในระยะภายหลังวิกฤต พบว่าสถานคุ้มครองฯ ยังขาดการประเมินผลและการถอดบทเรียนจากประสบการณ์วิกฤตอย่างเป็นระบบ การละเลยในส่วนนี้ทำให้เสียโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการจัดการในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2563) ที่เน้นถึงความสำคัญของการวิเคราะห์และสังเคราะห์บทเรียนจากวิกฤต เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานและกำหนดแนวทางการรับมือกับเหตุการณ์ในอนาคต การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า การจัดการวิกฤตในแต่ละระยะควรเน้นการปรับปรุงแผนการดำเนินงานที่ครอบคลุม การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ และการเรียนรู้จากประสบการณ์วิกฤตที่ผ่านมา เพื่อเพิ่มความพร้อมและประสิทธิภาพในการรับมือกับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤต ของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากรและการประสานงานที่ไม่สมบูรณ์ โดยการขาดแคลนทรัพยากร เช่น ชุด PPE และอุปกรณ์สุขอนามัยที่จำเป็น ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานของสถานคุ้มครองฯ การจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุรศักดิ์ วงศ์ษา (2564) ที่ชี้ว่าการขาดแคลนทรัพยากรบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ เป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การดูแลคนไร้ที่พึ่งไม่สามารถดำเนินไปได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น โรงพยาบาล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในชุมชน พบว่า ขาดการสนับสนุนที่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของงบประมาณ การส่งต่อผู้ป่วย หรือการอบรมเจ้าหน้าที่สำหรับการ จัดตั้งศูนย์ Community Isolation (CI) ทำให้การดำเนินงานในช่วงวิกฤตมีความล่าช้าและซับซ้อนมากขึ้น ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานของ อานนท์ ตี๋บ้อย (2564) ที่ระบุว่า การขาดความร่วมมือและการประสานงานที่ไม่เป็นระบบระหว่าง องค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ลดทอนประสิทธิภาพในการจัดการวิกฤต และการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การจัดการปัญหาและอุปสรรค เหล่านี้ต้องการการวางแผนล่วงหน้าที่ครอบคลุม การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในด้านทรัพยากรและความรู้ รวมถึง การพัฒนาระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์วิกฤตได้อย่างรวดเร็วและ ครอบคลุมในอนาคต

นอกจากนี้ ผลจากการศึกษาพบว่า การจัดการภาวะวิกฤตของสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรีในช่วงก่อนโควิด-19 และช่วงโควิด-19 มีลักษณะและแนวทางที่แตกต่างกันในหลายด้าน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) กระบวนการบริหารจัดการ (2) ผลกระทบต่อบุคลากรและผู้ใช้บริการ และ (3) ทรัพยากรและมาตรการสนับสนุน ความแตกต่างเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวของสถานคุ้มครองฯ ภายใต้ข้อจำกัดและความท้าทายที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความแตกต่างด้านกระบวนการบริหารจัดการ ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การดำเนินงานของสถาน คุ้มครองฯ เป็นไปตามแผนปฏิบัติการปกติ โดยให้ความสำคัญกับภารกิจหลัก เช่น การดูแลและฟื้นฟูผู้ใช้บริการผ่านการ บำบัดฟื้นฟูและการฝึกอาชีพ ทั้งยังมีโครงสร้างการทำงานแบบลำดับขั้น (Hierarchical Structure) ซึ่งมีการกำหนดบทบาท หน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถานคุ้มครองฯ ต้อง ปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยปรับเปลี่ยนระบบการบริหารไปสู่รูปแบบที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น (Agile Management) เช่น การแบ่งทีมเจ้าหน้าที่หมุนเวียนเพื่อลดความเสี่ยง และการใช้มาตรการเฝ้าระวังสุขภาพของ ผู้ใช้บริการอย่างเข้มงวด แนวทางการปรับตัวนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Time Consulting (2566) ที่ชี้ว่า องค์กรที่ สามารถปรับเปลี่ยนจากระบบลำดับขั้นไปสู่ระบบที่มีความยืดหยุ่น จะสามารถรับมือกับสถานการณ์วิกฤตได้ดีกว่า เพราะ ช่วยให้ตัดสินใจได้เร็วขึ้น และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ ชัยทวี เสนะวงศ์ (2564) ยังระบุว่า การนำแนวคิดการทำงานแบบ Agile และ Flexible มาใช้ในองค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความ คล่องตัวในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตที่ต้องการการปรับตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและ ปรับตัวได้จึงเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้สถานคุ้มครองฯ สามารถรับมือกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับทั้งบุคลากรและผู้ใช้บริการ

ความแตกต่างด้านผลกระทบต่อบุคลากรและผู้ใช้บริการ ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19 บุคลากรของ สถานคุ้มครองฯ ทำงานตามแผนปกติ โดยมีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจนและไม่มีภาระงานที่เกินขอบเขตความรับผิดชอบ ทั้งยัง สามารถติดต่อกับครอบครัวและบุคคลภายนอกได้อย่างอิสระ ผู้ใช้บริการก็สามารถเข้าถึงการบำบัดฟื้นฟูและกิจกรรมส่งเสริม ทัศนคติต่าง ๆ ได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดการแพร่ระบาด บุคลากรต้องรับภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ทั้งในด้านการ ดูแลสุขภาพผู้ใช้บริการ การจัดการขยะติดเชื้อ และการปรับมาตรการควบคุมโรค ขณะที่ผู้ใช้บริการต้องเผชิญกับมาตรการ กักตัว ทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวลเพิ่มขึ้น เนื่องจากต้องอยู่ในพื้นที่จำกัด ขาดการปฏิสัมพันธ์กับครอบครัวและชุมชน ภายนอก ส่วนปัญหาด้านสุขภาพจิตของผู้ใช้บริการนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ TDRI (2563) ซึ่งพบว่าศูนย์พัฒนา ศักยภาพคนไร้บ้าน จังหวัดปทุมธานี ต้องปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบของโควิด-19 เช่น การให้บริการอาหารและการสนับสนุน ด้านสุขภาพจิตแก่ผู้ใช้บริการที่เผชิญกับความเครียดสูงจากมาตรการควบคุมโรค นอกจากนี้ ธนาคารโลก (นาเดีย เบลัช ฮัสซัน เบลกิช และธันดา อารยะเวทกิตต์, 2564) รายงานว่า กว่าร้อยละ 70 ของครัวเรือนได้รับผลกระทบด้านการดำรงชีวิตจาก โควิด-19 ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะผู้ใช้บริการในสถานคุ้มครองฯ ที่ต้องพึ่งพาการสนับสนุนจากภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากข้อมูลเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าโควิด-19 ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายของผู้ใช้บริการ แต่ยังสร้างแรงกดดันทางจิตใจเพิ่มขึ้น สถานคุ้มครองฯ จึงต้องปรับมาตรการดูแลด้านสุขภาพจิตให้เหมาะสม เพื่อช่วย บรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น

ความแตกต่างด้านทรัพยากรและมาตรการสนับสนุน ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 สถานคุ้มครองฯ ได้รับความกดดันตามปกติ และไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรด้านสาธารณสุขมากนัก อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดการแพร่ระบาด ทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ชุด PPE เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ป้องกันโรค กลับขาดแคลน ส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยากลำบาก สถานการณ์นี้แตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สหรัฐอเมริกา ที่มีการสนับสนุนจากภาครัฐอย่างเพียงพอ ทำให้ศูนย์พักพิงสามารถควบคุมโรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ในเมืองโบลเดอร์ รัฐโคโลราโด มีการใช้ข้อมูลและแนวทางที่มีหลักฐานรองรับมาปรับปรุงระบบการช่วยเหลือคนไร้บ้าน (Boulder Colorado Government, 2567) ขณะที่ในประเทศไทย สถานคุ้มครองฯ ต้องพึ่งพาการบริจาคและความช่วยเหลือจากภาคประชาสังคมเป็นหลัก รายงานจาก TDR (2563) ระบุว่า คนไร้บ้านในไทยได้รับผลกระทบอย่างหนักจากโควิด-19 เพราะขาดโอกาสเข้าถึงการรักษาพยาบาลและเงินเยียวยา นอกจากนี้ ฌ็ววีร์ พุ่มระชัย และคณะ (2566) ยังพบว่าจำนวนคนไร้บ้านเพิ่มขึ้นในช่วงวิกฤต ซึ่งยิ่งทำให้การดูแลและจัดสรรทรัพยากรยากขึ้นกว่าเดิม จากการศึกษาที่สะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการทรัพยากรของสถานคุ้มครองฯ ในประเทศไทยยังคงเผชิญกับข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง ซึ่งแตกต่างจากประเทศที่พัฒนาแล้วที่มีระบบสนับสนุนจากภาครัฐที่ชัดเจนและต่อเนื่อง

### องค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษาการจัดการภาวะวิกฤตในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ใน 5 ด้านหลักที่มีความสำคัญและสามารถประยุกต์ใช้ได้หลากหลายบริบท ประกอบด้วย 1) การบูรณาการทรัพยากรและการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่ตอบสนองต่อวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งศูนย์ Community Isolation (CI) การแยกผู้ป่วยออกจากกลุ่มเสี่ยง และการรับการสนับสนุนจากเครือข่ายต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลในพื้นที่ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นและความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน 2) การจัดการด้านจิตวิทยา โดยเน้นการดูแลสุขภาพจิตของบุคลากรและผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านการให้กำลังใจ การลดความวิตกกังวล และการสร้างขวัญกำลังใจในช่วงวิกฤต ซึ่งช่วยลดผลกระทบทางจิตใจจากความเครียดและความกดดัน 3) การวางแผนล่วงหน้าและการถอดบทเรียนหลังวิกฤต โดยเน้นความสำคัญของการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis) การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่ครอบคลุมโรคระบาด และการสรุปข้อผิดพลาดเพื่อนำไปพัฒนาการจัดการในอนาคต 4) การจัดการขยะติดเชื้อและทรัพยากรสุขอนามัย โดยแสดงถึงความจำเป็นในการจัดหาและกำจัดขยะติดเชื้ออย่างปลอดภัย รวมถึงการดำเนินการมาตรการสุขอนามัยในสถานที่ปิดอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และ 5) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กร เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเพิ่มความเร็วในการตอบสนองและการจัดหาทรัพยากรในสถานการณ์ฉุกเฉิน

องค์ความรู้ใหม่นี้ไม่เพียงแต่เป็นแนวทางสำหรับการจัดการในสถานคุ้มครองฯ เท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่น ๆ ที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์วิกฤต เช่น การจัดการโรคระบาดในโรงพยาบาล สถานสงเคราะห์ หรือชุมชนขนาดใหญ่ เพื่อเพิ่มความพร้อมและลดผลกระทบในอนาคต ทั้งยังเป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนากลยุทธ์การจัดการวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

### สรุปผลการวิจัย

ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า การแพร่ระบาดส่งผลกระทบต่อสถานคุ้มครองฯ ในหลายมิติ ได้แก่ บุคลากรที่ต้องรับมือกับภาระงานเพิ่มขึ้นและความเครียดจากการปฏิบัติงานในสถานการณ์วิกฤต การดำเนินงานที่ต้องปรับตัวภายใต้ทรัพยากรจำกัด และผู้ให้บริการที่ได้รับผลกระทบด้านสุขภาพจิตจากมาตรการกักตัวและการแยกผู้ป่วย

กระบวนการจัดการภาวะวิกฤต สถานคุ้มครองฯ มีการจัดการวิกฤตใน 3 ช่วง ได้แก่ (1) ก่อนเกิดวิกฤต แม้มีแผน BCP แต่ยังคงขาดความพร้อมต่อโรคระบาด (2) ขณะเกิดวิกฤต มีการปรับมาตรการเร่งด่วน เช่น การหมุนเวียนบุคลากร ยกระดับมาตรการสุขอนามัย และการจัดตั้งศูนย์ CI และ (3) ภายหลังวิกฤต ขาดการประเมินผลและถอดบทเรียนอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องพัฒนา



ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการภาวะวิกฤต พบว่าปัญหาหลัก ได้แก่ การขาดแคลนทรัพยากร อุปกรณ์ป้องกัน และบุคลากรไม่เพียงพอ รวมถึงการจัดการขยะติดเชื้อที่ยุ่งยาก และการประสานงานภายนอกที่ล่าช้า นอกจากนี้ ยังมีปัญหาด้านจิตวิทยาของบุคลากรและผู้ใช้บริการจากความเครียดและความไม่แน่นอน สถานคุ้มครองฯ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรและงบประมาณ รวมถึงการวางแผนบริหารจัดการที่ครอบคลุมเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับวิกฤตในอนาคต

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการควรจัดสรรงบประมาณฉุกเฉินสำหรับสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งในช่วงวิกฤต โดยกำหนดให้มีคลังสำรองอุปกรณ์สุขอนามัย และระบบสนับสนุนด้านเวชภัณฑ์ที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วในสถานการณ์ฉุกเฉิน รวมถึงจัดทำคู่มือมาตรฐานสำหรับการจัดการภาวะวิกฤต โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดการผู้ติดเชื้อ การแยกกักตัว และมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ

1.2 สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งควรมีการซักซ้อมร่วมกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โรงพยาบาลในเขตพื้นที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อเตรียมความพร้อมและเพิ่มศักยภาพในการรับมือกับภาวะวิกฤต เช่น การเกิดโรคอุบัติใหม่ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความยืดหยุ่นและความพร้อมในการจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ควรมีการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพจิตเชิงรุก เช่น การจัดให้มีบริการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาสำหรับบุคลากรและผู้ใช้บริการทั้งในช่วงวิกฤตและหลังวิกฤต รวมถึงการอบรมบุคลากรให้สามารถให้ความช่วยเหลือทางจิตวิทยาเบื้องต้น เพื่อให้สามารถดูแลสุขภาพจิตของตนเองและผู้ใช้บริการได้

### 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาลักษณะของการจัดการวิกฤตต่อสุขภาพจิตของเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ การศึกษานี้จะช่วยให้สามารถเข้าใจผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว และเกิดการวางแผนที่เหมาะสมในการฟื้นฟูและบำบัดปัญหาด้านสุขภาพจิต

2.2 ควรมีการศึกษาและพัฒนาวิธีการจัดการวิกฤตที่มุ่งเน้นไปที่กลุ่มเสี่ยง เช่น ผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงสูง ผู้สูงอายุ ผู้ที่มีโรคประจำตัว เพื่อให้สามารถออกแบบการจัดการภาวะวิกฤตให้ตอบสนองความต้องการเฉพาะได้

## เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค. (2563). สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในประเทศไทย. สืบค้นจาก

<https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>.

กรมประชาสัมพันธ์. (2565). กระทรวงสาธารณสุขออกประกาศ 1 ต.ค. 65 เป็นต้นไป ยกเลิกโควิด-19 จากการเป็นโรคติดต่ออันตราย และกำหนดให้เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง. สืบค้นจาก

<https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/122110>.

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ. (2563). ถอดบทเรียนผลการดำเนินงานในช่วงสถานการณ์ COVID-19. กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.

\_\_\_\_\_. (2564). แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 สำหรับคนไร้ที่พึ่งและผู้ทำการขอทานในสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง ศูนย์คุ้มครองคนไร้ที่พึ่งและศูนย์ส่งเสริมทักษะชีวิต. สืบค้นจาก

<http://www.wpq.dsdw.go.th/attach/f1-t1626066389.pdf>.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2563). นำและบริหารยามวิกฤต: บทเรียนจากโควิด-19. กรุงเทพฯ: ชัคเชส พับลิชชิง.

ชัยทวี เสนะวงศ์. (2564). การฟื้นฟูองค์การยุค Post Covid-19. สืบค้นจาก

[https://www.ftpi.or.th/2021/51578?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.ftpi.or.th/2021/51578?utm_source=chatgpt.com).

- ณัฐวีร์ พุ่มระชัย, จักราวุฒิ ประสิทธิ์ชัย และ ภิริมา เฟิงสว่าง. (2566). *สำรวจและทบทวนองค์ความรู้ว่าด้วยสถานภาพของ คนไร้บ้าน*. สืบค้นจาก [https://www.sac.or.th/portal/th/article/detail/551?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.sac.or.th/portal/th/article/detail/551?utm_source=chatgpt.com).
- ธนภัทร โพธิ์ศรี. (2566). *การจัดการภาวะวิกฤติของธุรกิจร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม).
- นาเดีย เบลยัง ฮัสซัน เบลกิช และ ธนิตา อารยะเวชกิตต์. (2564). *ผลกระทบของโควิด-19 ต่อครัวเรือนในประเทศไทย – ข้อมูลเชิงลึกจากการสำรวจแบบเร่งด่วนทางโทรศัพท์*. สืบค้นจาก [https://blogs.worldbank.org/th/eastasiapacific/phlkrathbkhxngokhwid-19-txkhraweruexninpraethsithy?utm\\_source=chatgpt.com](https://blogs.worldbank.org/th/eastasiapacific/phlkrathbkhxngokhwid-19-txkhraweruexninpraethsithy?utm_source=chatgpt.com).
- ปกรณ์ อุดมธนะสารสกุล. (2564). *อิทธิพลของนโยบายรัฐบาลและการจัดการภาวะวิกฤติที่มีต่อกลยุทธ์การดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงวิกฤติของโรคระบาดโควิด – 19*. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 13(2), 75-92.
- แพรวลฎา พจนารถ. (2565). *การจัดการวิกฤติเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ภายใต้ภาวะวิกฤติโรคติดต่ออุบัติใหม่ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. (บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต).
- วรรณลักษณ์ เมียนเกิด. (2560). *การวิจัยในงานสังคมสงเคราะห์*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงค์การพิมพ์.
- วุฒินัน จันท์ธมา. (2564). *การจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤติไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักประชาสัมพันธ์ เขต 7 จันทบุรี*. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี).
- สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชายธัญบุรี. (2568). *ข่าวกิจกรรม สถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่งชาย ณ วันที่ 24 มกราคม*. สืบค้นจาก [https://www.facebook.com/thanyaman2503/photos/1031449459017303?\\_rdr](https://www.facebook.com/thanyaman2503/photos/1031449459017303?_rdr).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *สถานการณ์โควิด-19 และผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทย: กรณีศึกษาการระบาดระลอกที่สอง*. สืบค้นจาก [https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey\\_detail/2023/20230505162208\\_40900.pdf](https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230505162208_40900.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2564). *การแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่สาม: ผลกระทบและมาตรการควบคุม*. สืบค้นจาก [https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey\\_detail/2023/20230505162658\\_89194.pdf](https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230505162658_89194.pdf).
- สุรศักดิ์ วงศ์ษา. (2564). *สภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขกระบวนการดำเนินงานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง: ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถานคุ้มครองคนไร้ที่พึ่ง และนิคมสร้างตนเอง*. *วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา)*, 9(1), 104-119.
- อมราวดี ไชโย และ แมนมี มหาพรหม. (2563). *การจัดการภาวะวิกฤติของธุรกิจที่พักแรมในประเทศไทยภายใต้วิกฤตการณ์ COVID-19*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 14(3), 685-700.
- อัญชิษฐา ประสันใจ. (2565). *ทักษะการบริหารในภาวะวิกฤติของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 1*. (การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- อานนท์ ตี้อย. (2564). *กลยุทธ์การสื่อสารนโยบายสาธารณะในภาวะวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของสถานวิเทศกระจายเสียงแห่งประเทศไทย จังหวัดพะเยา*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- Bollyky, T. J., & Bown, C. P. (2020). *The tragedy of vaccine nationalism: Only cooperation can end the pandemic*. Retrieved from <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/fora99&div=122&id=&page=>.
- Boulder Colorado Government. (2567). *คนเร่ร่อนใน Boulder*. สืบค้นจาก [https://bouldercolorado.gov/th/guide/homelessness-boulder?utm\\_source=chatgpt.com](https://bouldercolorado.gov/th/guide/homelessness-boulder?utm_source=chatgpt.com).
- TDRI. (2563). *วิเคราะห์ผลกระทบของโควิด-19 ต่อกลุ่มคนไร้บ้าน*. สืบค้นจาก [https://tdri.or.th/2020/12/covid-93/?utm\\_source=chatgpt.com](https://tdri.or.th/2020/12/covid-93/?utm_source=chatgpt.com).
- Time Consulting. (2566). *Agile vs Flexible แนวคิดการทำงานของบริษัทยุคใหม่*. สืบค้นจาก [https://www.timeconsulting.co.th/agile-vs-flexible?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.timeconsulting.co.th/agile-vs-flexible?utm_source=chatgpt.com).

- United Nations Development Programme. (2021). *COVID-19 pandemic response*. Retrieved from <https://www.undp.org/eurasia/covid-19-pandemic-response>.
- World Bank. (2021). *The economic impacts of COVID-19 in Southeast Asia*. Retrieved from [https://pcasia.org/wp-content/uploads/2024/03/20240306-Economic-Impacts-of-COVID-19-in-Southeast-Asia\\_Dr.-Kem-Sothorn.pdf](https://pcasia.org/wp-content/uploads/2024/03/20240306-Economic-Impacts-of-COVID-19-in-Southeast-Asia_Dr.-Kem-Sothorn.pdf).
- World Health Organization. (2020). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. Retrieved from <https://www.who.int/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.



## The Characteristics that Influence by Determining to Be an Entrepreneur in a Startup Business of University Students at Burapha University, Chanthaburi Campus

Tharadon Chumpon<sup>1</sup> Chokchai Phairoh<sup>1</sup> and Puangpanot Sobkhunthot<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Science and Arts, Burapha University, Chanthaburi Campus, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [puangpanot.so@go.buu.ac.th](mailto:puangpanot.so@go.buu.ac.th)

### ABSTRACT

The objectives of this research are as follows: (1) to study the entrepreneurial intention characteristics of startup businesses among students of Burapha University, Chanthaburi Campus, and (2) to examine the demographic factors influencing the entrepreneurial intention characteristics of startup businesses among these students, categorized by family occupation, academic year, and faculty of study. This study employs a quantitative research approach, collecting data from students in the Faculty of Science and Liberal Arts, Faculty of Marine Technology, and Faculty of Gems, with a total sample size of 295 participants. A questionnaire was used as the data collection tool, and the data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, as well as inferential statistics, specifically One-way ANOVA. The study found that: 1) Students exhibited a high level of agreement regarding entrepreneurial intention characteristics for startup businesses, with an average score of 3.79. Among the dimensions, entrepreneurial inspiration had the highest level of agreement, with an average score of 3.89, followed by learning motivation (3.84), self-confidence in potential (3.79), innovation capability (3.75), and risk-taking (3.71), respectively. 2) Demographic factors such as family occupation and academic year significantly influenced entrepreneurial intention characteristics at a statistically significant level. However, differences in the faculty of study did not result in significant differences in entrepreneurial intention characteristics.

**Keywords:** Entrepreneurial Characteristics, Entrepreneurial Intention, Startup Business

# คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพ ของนิสิตระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ธราดล ชุมพล<sup>1</sup> โชคชัย ไพเราะ<sup>1</sup> และ ปวงปณิต สออบขุนทด<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [puangpanot.so@go.buu.ac.th](mailto:puangpanot.so@go.buu.ac.th)

## บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี และ (2) ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตในคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล และคณะอัญมณี จำนวน 295 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า 1) นิสิตมีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 โดยด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน ด้านความสามารถทางนวัตกรรม และด้านความกล้าเสี่ยง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 3.79 3.75 และ 3.71 ตามลำดับ และ 2) ปัจจัยประชากรศาสตร์จำแนกตามอาชีพของครอบครัว และชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพไม่แตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการ, คุณลักษณะผู้ประกอบการ, ธุรกิจสตาร์ทอัพ

© 2025 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

## บทนำ

ธุรกิจสตาร์ทอัพเป็นวิสาหกิจกลุ่มใหม่ที่มีศักยภาพในการเติบโตอย่างก้าวกระโดด โดยผู้ประกอบการกลุ่มนี้สามารถประยุกต์ใช้วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมเพื่อมาสร้างธุรกิจให้เติบโตอย่างรวดเร็ว เป็นวิสาหกิจแห่งอนาคตที่จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย (ณฤทธิ์ วรพงษ์ดี, 2560) สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้ให้ความหมายของคำว่า วิสาหกิจเริ่มต้น หรือ สตาร์ทอัพ (Startup) คือ ธุรกิจเกิดใหม่ที่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้ในรูปแบบธุรกิจสามารถทำซ้ำ (Repeatable) และขยายตลาดได้โดยง่าย (Scalable) เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเติบโตอย่างก้าวกระโดด (Growth) (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2567)

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนสตาร์ทอัพไทยให้เติบโต และเสริมสร้างมูลค่าเพิ่มเศรษฐกิจให้ประเทศ โดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (กสอ.) กระทรวงอุตสาหกรรม นำภาคเอกชนและสถาบันการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม เช่น โครงการต่อยอดผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่ภาคอุตสาหกรรมเชื่อมโยงงานวิจัยสู่เชิงพาณิชย์เพื่อนำผลงานงานวิจัยจากสถาบันการศึกษามาพัฒนาพร้อมจับคู่ธุรกิจ (กรมประชาสัมพันธ์, 2566) โดยในปี พ.ศ. 2568 ประเทศไทยประกาศบังคับใช้ “พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ส่งเสริมธุรกิจสตาร์ทอัพ” เป็นฉบับแรกของประเทศเพื่อเป็นเสาหลักในการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจสตาร์ทอัพ รวมถึงระบบนิเวศธุรกิจสตาร์ทอัพให้สอดคล้องกับนโยบายด้านวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรมของประเทศไทย (ฐานเศรษฐกิจ, 2568)

ในส่วนของมหาวิทยาลัยบูรพาได้มีความร่วมมือกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) และภาคธุรกิจเอกชนในการสร้างต้นแบบผู้ประกอบการธุรกิจฐานนวัตกรรม หรือ Innovation Driven Enterprises (IDEs) ขึ้นในพื้นที่ยุทธศาสตร์เศรษฐกิจของประเทศ เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก หรือ Eastern Economic Corridor (EEC) โดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) จะให้การสนับสนุน ใน 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาทักษะด้านกำลังคนและเพิ่มจำนวนองค์กรนวัตกรรม (Groom) การสนับสนุนด้านการเงิน (Grant) และการทำให้ธุรกิจนวัตกรรม สินค้าและบริการนวัตกรรมเป็นที่ยอมรับและรู้จัก (Growth) เพื่อผลักดันในการยกระดับผู้ประกอบการธุรกิจฐานนวัตกรรมที่จะสามารถยกระดับและขับเคลื่อนเศรษฐกิจพื้นที่ก่อให้เกิดการจ้างงานในพื้นที่และเกิดการลงทุนทางด้านนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นเพื่อจะทำให้ประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและรู้จักในฐานะการเป็นชาตินวัตกรรม (ประอรพิต กัษรวิวัฒนา, 2566)

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับอุดมศึกษา เช่น การศึกษาวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ สรเสริมสมบัติ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษามี 7 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ 2) ความกล้าเสี่ยง 3) ความอดทนต่อภาวะคลุมเครือ 4) ประเภทของแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ 5) ทศนคติเชิงบวกที่มีต่อความล้มเหลว 6) ทศนคติที่ดีต่อความแปลกใหม่ และ 7) ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน อาทร พร้อมพัฒนภาค (2562) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการและบุคลิกความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาปริญญาตรีไทยหลักสูตรการเป็นเจ้าของกิจการ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าชั้นปีที่ 3 และ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังมีบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าชั้นปีที่ 2 ขวัญกมล ดอนขวา และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 4 ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า นักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 4 มีระดับความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทศนคติด้านพฤติกรรมและด้านความรู้ความเข้าใจ มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ยกเว้นทศนคติด้านความรู้สึกไม่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ทรงสิริ วิชิรานนท์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยเหตุผลที่ตั้งใจจะประกอบการเองสูงสุด คือ ต้องการเป็นเจ้านายตัวเองและมีความอิสระในการจัดการตัวเอง และการศึกษาของ อนุวัต สงสม (2566) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับโมเดลความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า แรงจูงใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ การจัดการศึกษาสู่ความเป็นผู้ประกอบการและคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วพบว่ายังมีช่องว่างของการศึกษาวิจัยที่ยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ดังนั้นการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จะใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพ ประกอบด้วย 1) ความสามารถทางนวัตกรรม 2) ความกล้าเสี่ยง 3) ความใส่ใจในการเรียนรู้ 4) ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และ 5) แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ (วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์, 2552; ขวัญกมล ดอนขวา และคณะ, 2562; อาทร พร้อมพัฒนภาค, 2562; ภัทรานิษฐ์ สรเสริมสมบัติ, 2563; และอนุวัต สงสม, 2566) โดยทำการสำรวจจากกลุ่มเป้าหมาย คือ นิสิตชั้นปีที่ 1-4 แบ่งออกเป็น 3 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล และคณะอัญมณี

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้สถาบันการศึกษาออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนหรือกิจกรรมด้านการเป็นผู้ประกอบการ การเข้าร่วมประกวดแผนธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ เพื่อส่งเสริมและการสร้างประสบการณ์ด้านการเป็นผู้ประกอบการให้นิสิตและเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้นิสิตรู้จักแนวคิดและกระบวนการเริ่มต้นธุรกิจสตาร์ทอัพ ส่งเสริมทักษะด้านการวางแผน การบริหาร และการแก้ปัญหาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตลาดแรงงาน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ นิสิตระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ประกอบด้วย 1) คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ 2) คณะเทคโนโลยีทางทะเล และ 3) คณะอัญมณี จำนวนทั้งสิ้น 1,111 คน (กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ออนไลน์) ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 295 คน ซึ่งคำนวณได้จากสูตรทราบจำนวนประชากรของ Yamane (1967) โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างดังสูตรของ Yamane (1967) ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

$N$  = ขนาดของประชากร

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

$$n = \frac{1,111}{1+1,111(0.05)^2}$$

$$n = 294.3$$

ดังนั้นการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 295 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มตามคณะ ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรตัวอย่างเป้าหมาย รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนนิสิตและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

คณะ	จำนวนนิสิต	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์	772	69.49	205
คณะเทคโนโลยีทางทะเล	195	17.55	52
คณะอัญมณี	144	12.96	38
รวม	1,111	100	295

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่พัฒนาขึ้นจากการรวบรวมแนวคิดทางทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี และ ส่วนที่ 3) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยส่วนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีการวัดตัวแปรแบบมาตราอันตรภาค



(Interval Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

เครื่องมือแบบสอบถามได้นำมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Validity) โดยการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามหรือค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีค่าคะแนนอยู่ในช่วง 0.60 – 1.00 ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ 0.50 (Rovinelli, R.J., & Hambleton, R.K., 1977) และการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) พบว่ามีค่า 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ 0.70 (Ebel, Robert L. & Frisbie, D. A., 1991) จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม

**3. สมมติฐานการวิจัย**

ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา

**4. การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Method) ด้วยเครื่องมือแบบสอบถามแก่นิสิตในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำนวน 295 คน และ 2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากตำราวิชาการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และผลงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวคิดในการทำวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล

**5. การวิเคราะห์ข้อมูล**

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ One-way ANOVA

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์, (2552); ขวัญกลม ดอนขวา และคณะ, (2562); อาทร พร้อมพัฒนภาค, (2562); ภัทรานิษฐ์ สรเสริมสมบัติ, (2563); และอนวัต สงสม, (2566).

จากภาพที่ 1 กรอบการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มากำหนดเป็นแนวทางการวิจัย โดยมีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 1) อาชีพของครอบครัว 2) ชั้นปีการศึกษา และ 3) คณะที่กำลังศึกษา (ขวัญกลม ดอนขวา และคณะ (2562) และ อาทร พร้อมพัฒนภาค (2562)) แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะความ

ตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต ประกอบด้วย ประกอบด้วย 1) ความสามารถทางนวัตกรรม 2) ความกล้าเสี่ยง 3) ความใส่ใจในการเรียนรู้ 4) ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และ 5) แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ (วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์ (2552) ภัทรานิชรัฐ สรเสริมสมบัติ (2563) และ อนุวัต สงสม (2566)) ทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับตัวแปรที่จะนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีครอบครัวที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาคือ ประกอบอาชีพเป็นผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.2 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 13.6 อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 13.2 และอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ นิสิตส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา ชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 17.3 ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 14.9 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ คณะเทคโนโลยีทางทะเล คิดเป็นร้อยละ 17.5 และคณะอัญมณี คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

### 1. คุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ผลการศึกษาคคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน ด้านความสามารถทางนวัตกรรม และด้านความกล้าเสี่ยง มีระดับความเห็นอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันกัน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 3.79 3.75 และ 3.71 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

คุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ความสามารถทางนวัตกรรม	3.75	0.495	มาก
ความกล้าเสี่ยง	3.71	0.582	มาก
ความใส่ใจในการเรียนรู้	3.84	0.611	มาก
ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน	3.79	0.621	มาก
แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ	3.89	0.546	มาก
รวม	3.79	0.475	มาก

ที่มา: จากการสำรวจปี พ.ศ. 2567 และจากการคำนวณ

### 2. ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา

ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา ทำการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาความแตกต่างด้วยสถิติ One-Way ANOVA โดยการกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ร้อยละ 95 รายละเอียดดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของครอบครัว

ความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ	F	p-value
ความสามารถทางนวัตกรรม	4.950	0.001*
ความกล้าเสี่ยง	2.977	0.020*
ความใส่ใจในการเรียนรู้	4.811	0.001*
ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน	1.041	0.386
แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ	6.201	0.000*

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของครอบครัว ด้านความสามารถทางนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ และด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method รายละเอียดดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความสามารถทางนวัตกรรม

อาชีพของครอบครัว	อาชีพของครอบครัว				
	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
พนักงานบริษัท	-	(0.79)	(1.00)	(0.92)	(0.17)
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	-	-	(0.64)	(1.00)	(0.00)*
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-	-	(0.86)	(0.59)
เกษตรกร	-	-	-	-	(0.02)*
อาชีพอิสระ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความสามารถทางนวัตกรรม พบว่า ครอบครัวของนิสิตที่มีอาชีพอิสระกับอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพเกษตรกรกับอาชีพอิสระมีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4** การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความกล้าเสี่ยง

อาชีพของครอบครัว	อาชีพของครอบครัว				
	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
พนักงานบริษัท	-	(0.83)	(1.00)	(1.00)	(0.47)
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	(0.88)	(0.90)	(0.02)*
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-	-	(1.00)	(0.16)
เกษตรกร	-	-	-	-	(0.44)
อาชีพอิสระ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความกล้าเสี่ยง พบว่า ครอบครัวของนิสิตที่มีอาชีพอิสระกับอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 5** การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความใฝ่ใจในการเรียนรู้

อาชีพของครอบครัว	อาชีพของครอบครัว				
	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
พนักงานบริษัท	-	(0.85)	(1.00)	(1.00)	(0.12)
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	(0.75)	(0.90)	(0.00)*
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-	-	(1.00)	(0.03)*
เกษตรกร	-	-	-	-	(0.12)
อาชีพอิสระ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านความใฝ่ใจในการเรียนรู้ พบว่า ครอบครัวของนิสิตที่มีอาชีพอิสระกับอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ

อาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจกับอาชีพอิสระมีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 6** การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ

อาชีพของครอบครัว	อาชีพของครอบครัว				
	พนักงานบริษัท	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	เกษตรกร	อาชีพอิสระ
พนักงานบริษัท	-	(0.73)	(1.00)	(0.90)	(0.86)
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-	-	(0.733)	(1.00)	(0.00)*
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-	-	(0.94)	(0.01)*
เกษตรกร	-	-	-	-	(0.01)*
อาชีพอิสระ	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 6 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method จำแนกตามอาชีพของครอบครัวที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ พบว่า ครอบครัวของนิสิตที่มีอาชีพอิสระกับอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจกับอาชีพอิสระ และอาชีพอิสระกับอาชีพเกษตรกรมีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 7** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามชั้นปีการศึกษา

ความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ	F	p-value
ความสามารถทางนวัตกรรม	5.983	0.001*
ความกล้าเสี่ยง	4.556	0.004*
ความใส่ใจในการเรียนรู้	6.402	0.000*
ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน	5.276	0.001*
แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ	4.830	0.003*

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตาม ชั้นปีการศึกษา โดยปัจจัยด้านความสามารถทางนวัตกรรม ปัจจัยด้านความกล้าเสี่ยง ปัจจัยด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และปัจจัยด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’s Method สรุปผลได้ตามตาราง 8 ดังนี้

ตารางที่ 8 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe's Method จำแนกตามชั้นปีการศึกษาที่มีผลต่อคุณลักษณะของความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

ความสามารถทางนวัตกรรม	ชั้นปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	-	(0.00)*	(0.61)	(0.95)
ชั้นปีที่ 2	-	-	(0.00)*	(0.89)
ชั้นปีที่ 3	-	-	-	(0.48)
ชั้นปีที่ 4	-	-	-	-
ความกล้าเสี่ยง	ชั้นปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	-	(0.01)*	(0.85)	(1.00)
ชั้นปีที่ 2	-	-	(0.02)*	(0.08)
ชั้นปีที่ 3	-	-	-	(0.87)
ชั้นปีที่ 4	-	-	-	-
ความใส่ใจในการเรียนรู้	ชั้นปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	-	(0.00)*	(0.99)	(0.98)
ชั้นปีที่ 2	-	-	(0.03)*	(0.02)*
ชั้นปีที่ 3	-	-	-	(1.00)
ชั้นปีที่ 4	-	-	-	-
ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน	ชั้นปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	-	(0.12)*	(0.94)	(0.05)*
ชั้นปีที่ 2	-	-	(0.24)	(0.96)
ชั้นปีที่ 3	-	-	-	(0.47)
ชั้นปีที่ 4	-	-	-	-
แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ	ชั้นปีการศึกษา			
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4
ชั้นปีที่ 1	-	(0.06)	(0.97)	(0.36)
ชั้นปีที่ 2	-	-	(0.09)	(0.00)*
ชั้นปีที่ 3	-	-	-	(0.83)
ชั้นปีที่ 4	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 8 สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านความสามารถทางนวัตกรรม พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. คุณลักษณะด้านความกล้าเสี่ยง พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. คุณลักษณะด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 และ 4 มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. คุณลักษณะด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 และนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. คุณลักษณะด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ พบว่า นิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 กับนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 9** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามคณะที่ศึกษา

ความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพ	F	p-value
ความสามารถทางนวัตกรรม	0.079	0.924
ความกล้าเสี่ยง	0.781	0.459
ความใส่ใจในการเรียนรู้	0.113	0.893
ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน	0.232	0.793
แรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ	0.138	0.871

หมายเหตุ: \*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี ในคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล และคณะอัญมณี มีคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาดังกล่าว สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์จำแนกตามอาชีพของครอบครัว และชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในส่วนของคณะที่ศึกษาที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพไม่แตกต่างกัน

**อภิปรายผล**

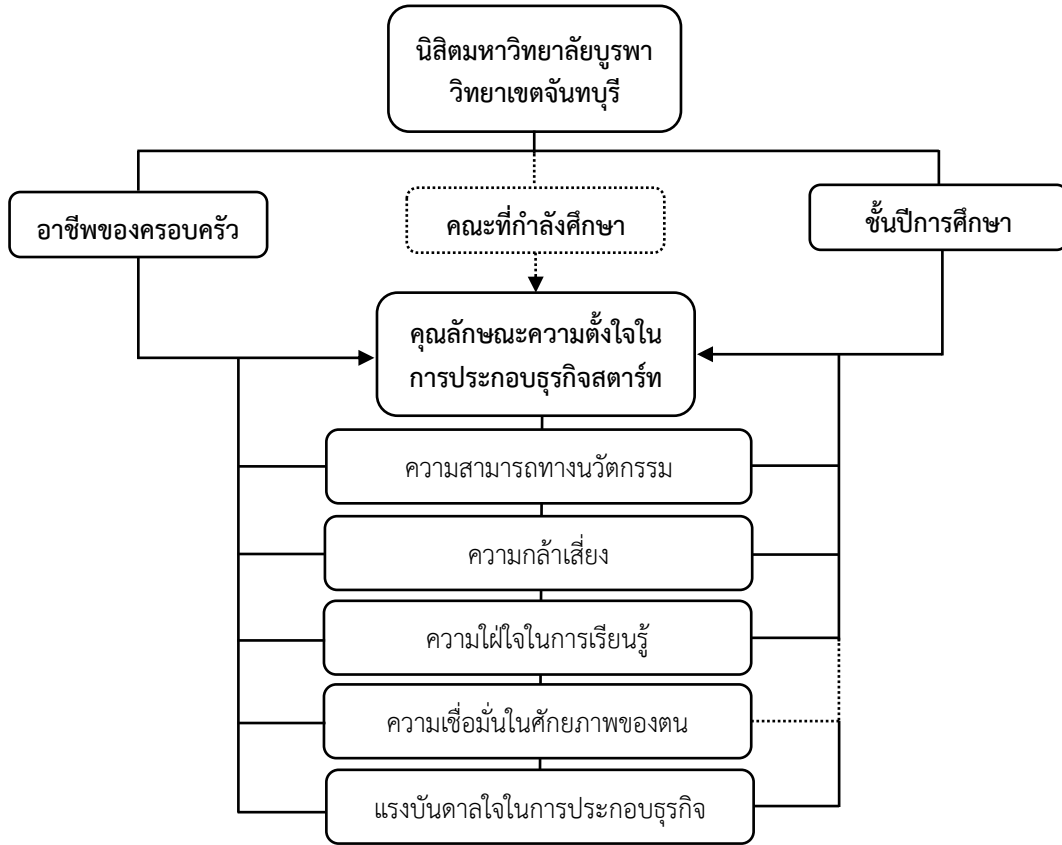
คุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพในระดับมาก อาจเป็นเพราะทางสถาบันการศึกษาเปิดการเรียนการสอนในรายวิชาการเป็นผู้ประกอบการในศตวรรษที่ 21 (Entrepreneurship in the 21st Century) ซึ่งเป็นรายวิชาหมวดวิชาศึกษาทั่วไปให้สำหรับนิสิตในทุกคณะจะต้องได้เรียน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวิทย์ พันธานา และจิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคิดต่อการเป็นผู้ประกอบการกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

นักศึกษามีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ ทรงสิริ วิจิรานนท์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก โดยด้านความใส่ใจในความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อโนทัย พลภานุมาศ และเขมิกา ธนธำรงกุล (2567) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญเห็นต่อคุณลักษณะในการเป็นผู้ประกอบการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตแตกต่างกัน ส่วนด้านชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อคุณลักษณะด้านความสามารถทางนวัตกรรม ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านความใส่ใจในการเรียนรู้ ด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจมีความแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนิสิตมีความหลากหลายตาม เพศ อายุ อาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ภูมิหลัง ความสามารถในการสร้างสรรค์ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า การเป็นเจ้าของธุรกิจของบิดามารดามีอิทธิพลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับการศึกษาของ อาทร พร้อมพัฒนภัค (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการและบุคลิกภาพเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ไทยหลักสูตรการเป็นเจ้าของกิจการ พบว่า ในกลุ่มนักศึกษาเพศหญิงที่มีธุรกิจครอบครัว ชั้นปีการศึกษามีผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการและบุคลิกภาพเป็นผู้ประกอบการ โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าชั้นปีที่ 3 และ 4 และนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ยังมีบุคลิกภาพเป็นผู้ประกอบการสูงกว่าชั้นปีที่ 2 ส่วนในกลุ่มนักศึกษาเพศหญิงที่ไม่มีธุรกิจครอบครัว ชั้นปีการศึกษามีผลต่อความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการเท่านั้น และยังสอดคล้องกับ ทรงสิริ วิจิรานนท์ และคณะ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจและคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า อาชีพบิดามารดาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการโดยรวมแตกต่างกัน ในขณะที่ชั้นปีที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการโดยรวมไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังไม่สอดคล้อง ขวัญกมล ดอนขวา และคณะ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 4 ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่เรียนในหลักสูตรการศึกษที่แตกต่างกันจะมีความแตกต่างในระดับทัศนคติด้านความรู้/ความเข้าใจ และด้านความรู้สึก โดยนักศึกษาในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศหรือวิทยาศาสตร์มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับที่มากกว่าหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนทัศนคติด้านความรู้สึกพบว่ามีค่าแตกต่างกันน้อยมาก



องค์ความรู้ใหม่



หมายเหตุ:

- > ส่งผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต
- .....> ไม่ส่งผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต

ภาพที่ 2 คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต จำแนกตามอาชีพของครอบครัว ชั้นปีการศึกษา และคณะที่กำลังศึกษา พบว่า อาชีพของครอบครัวและชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต ในขณะที่คณะที่กำลังศึกษาที่แตกต่างไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิต องค์ความรู้ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้สถาบันการศึกษาออกแบบการเรียนการสอนหรือกิจกรรม เช่น การอบรมให้ความรู้การเป็นผู้ประกอบการ การเข้าร่วมประกวดแผนธุรกิจ การนำเสนอแผนธุรกิจ เพื่อส่งเสริมและการสร้างประสบการณ์การคิดนอกกรอบให้นิสิตและเพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานให้นิสิตรู้จักแนวคิดและกระบวนการเริ่มต้นธุรกิจสตาร์ทอัพ ส่งเสริมทักษะด้านการวางแผน การบริหาร และการแก้ปัญหาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ตลาดแรงงานและเพิ่มโอกาสในการสร้างธุรกิจของตนเองหรือทำงานในองค์กรนวัตกรรม

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตระดับปริญญาตรี ในมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี โดยรวมพบว่านิสิตมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเรียงตามระดับความคิดเห็นจากมากไปน้อย พบว่า ด้านแรงบันดาลใจในการประกอบธุรกิจ ด้านความใส่ใจในการ ด้านเรียนรู้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน ด้านความสามารถทางนวัตกรรม และด้านความกล้าเสี่ยง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 และการทดสอบสมมติฐานปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี จำแนกตามอาชีพของครอบครัว พบว่าคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพทั้ง 5 คุณลักษณะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา พบว่าคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน ส่วนจำแนกตามคณะที่ศึกษา พบว่า นิสิตในคณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ คณะเทคโนโลยีทางทะเล และคณะอัญมณี มีคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความกล้าเสี่ยง ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรสนับสนุนในนิตินได้ทำในสิ่งใหม่ ๆ นอกห้องเรียนโดยไม่กลัวที่จะผิดพลาดและส่งเสริมให้นิสิตได้เป็นคนกล้าคิดกล้าทำผ่านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการ การเข้าร่วมโครงการประกวดแผนธุรกิจสตาร์ทอัพ การเข้าร่วมประกวดแข่งขันนำเสนอแผนธุรกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ที่จัดกิจกรรมขึ้นเพื่อให้ นิสิตมีประสบการณ์จริง ในขณะที่เดียวกันทางสถาบันการศึกษาก็ควรส่งเสริมและผลักดันนิสิตผ่านคุณลักษณะด้านแรงบันดาลใจด้านความใฝ่ใจในการเรียนรู้ ด้านความเชื่อมั่นในศักยภาพของตน และด้านความสามารถทางนวัตกรรม เพื่อให้ นิสิตสามารถนำไปใช้ในการประกอบธุรกิจในอนาคตต่อไป

1.2 ผลการศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อคุณลักษณะความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพ ดังนั้นสถาบันการศึกษาควรจัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพให้ครอบคลุมเพื่อให้ นิสิตในแต่ละชั้นปีมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจสตาร์ทอัพเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ก่อนออกไปทำธุรกิจจริง

### 2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี เท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากับนิสิตหรือนักศึกษาในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพซึ่งจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจสตาร์ทอัพของนิสิตที่เจาะจงและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2566). โฆษกรัฐบาลเผยนายกาย ส่งเสริมธุรกิจ Startup และ SME ผ่านการบูรณาการความร่วมมือจากหลายฝ่าย พร้อมเสริมสร้างองค์ความรู้และยกระดับศักยภาพผู้ประกอบการไทย. สืบค้นจาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/189535>.
- กองทะเบียนและประมวลผลการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. (2567). ระบบบริการการศึกษา. สืบค้นจาก <https://reg.buu.ac.th/registrar/stat.asp?avs346537670=>.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์, ปรีศนีย์ เกศะบุตร และ ปิยะวุฒิ ศิริมงคล. (2559). ภูมิหลัง ความสามารถในการสร้างสรรค์ และความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. *สุทธิปริทัศน์*, 30(93), 86-99.
- ขวัญกมล ดอนขวา, ปวงปณิต สออบขุนทด, วาสนา ทองอยู่, สุไพรินทร์ แน่นอุดร และ แว่ววิไล เครื่องพาที. (2562). ทักษะที่มีผลต่อความตั้งใจในการประกอบธุรกิจ Startup ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 4 ในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 9(2), 81-96.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2568). "กฎหมายสตาร์ทอัพ" ฉบับแรกไทยบังคับใช้แล้ว เพื่อส่งเสริม-พัฒนาธุรกิจ. สืบค้นจาก <https://www.thansettakij.com/business/marketing/616588>.
- ณฤทธิ วรพงษ์ดี. (2560). *SET Your Startup Business Guide รู้จักธุรกิจสตาร์ทอัพ*. สืบค้นจาก [https://research.kpru.ac.th/startupkpru/form/startup\\_business.pdf](https://research.kpru.ac.th/startupkpru/form/startup_business.pdf).
- ประอรพิต กัษณ์วัฒนา. (2566). NIA จับมือ ม.บูรพา และ 10 หน่วยงาน โขว์พลังความร่วมมือ สร้างผู้ประกอบการฐานนวัตกรรม (IDEs) ตอบโจทย์การพัฒนาใน EEC. สืบค้นจาก <https://www.salika.co/2023/09/24/nia-burapha-university-build-ides-in-eec/>.
- ภัทรานิษฐ์ สรเสริมสมบัติ. (2563). คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วรวุฒิ พันธานา และ จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะต่อการเป็นผู้ประกอบการกับคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Southeast Bangkok Journal (Humanities and Social Sciences)*, 8(1), 19-34.
- วันวิสาข์ โชคพรหมอนันต์. (2558). คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ของผู้ประกอบการร้านค้า ในตลาดน้ำดอนหวาย จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*, 8(2), 967-988.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2567). *สตาร์ทอัพ/สมาร์ทเอสเอ็มอี/กิจการเพื่อสังคม*. สืบค้นจาก <https://www.nia.or.th/segment/startup-social-enterprise>.
- อนูวัต สงสม. (2566). โมเดลความตั้งใจที่จะเป็นผู้ประกอบการของนิสิตระดับปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(1), 210-226.
- อโนทัย พลภาณุมาศ และ เขมิกา ธนธำรงกุล. (2567). คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก. *วิทยาการ จัดการวิจัยลงกรณ์ปริทัศน์*, 5(1), 68-83.
- อาทร พร้อมพัฒนากิต. (2562). การพัฒนาความตั้งใจในการเป็นผู้ประกอบการและบุคลิกความเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาระดับปริญญาตรีไทยหลักสูตรการเป็นเจ้าของกิจการ. *BU Academic Review*, 18(1), 98-113.
- Ebel, R. L., & Frisbie, D. A. (1991). *Essentials of Educational Measurement*. (5<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row.

## Factors Influencing the Decision-Making Processes of Chinese Graduate Students to Study in Thailand: A Grounded Theory Approach

Zhiyuan Zheng<sup>1\*</sup> Homhuan Buarabha<sup>2</sup> Arunee Sriruksa<sup>1</sup> and Sikarnmanee Syers<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Faculty of Fine and Applied Art, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand

<sup>2</sup> Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University, Khon Kaen, Thailand

<sup>3</sup> Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Khon Kaen Campus, Khon Kaen, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [zhengzhiyuan@kkumail.com](mailto:zhengzhiyuan@kkumail.com)

### ABSTRACT

This study investigates the motivations and decision-making processes of Chinese graduate students in selecting Thailand as their study destination, utilizing a grounded theory approach. Data were collected through in-depth interviews with 40 master's and doctoral students from Khon Kaen University and Chiang Mai University. The analysis revealed two primary categories of motivations: internal and external. Internal motivations include study impressions, individual experiences, career status, and future aspirations, reflecting personal growth and career development needs. External motivations encompass study abroad observations, environmental factors, policy frameworks, and social influences, highlighting the role of external conditions in shaping decisions. Findings indicate that external motivations, particularly the study abroad environment and policy support, play a dominant role in influencing students' decisions, while internal motivations focus on personal development goals. This research provides insights into the multifaceted nature of study abroad decisions and contributes to understanding the dynamics of international talent mobility. The findings also offer practical implications for policymakers and educational institutions in improving support for international students.

**Keywords:** Studying in Thailand, Chinese Graduate Students, Grounded Theory, Motivations

© 2025 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

### Introduction

The competition for global talent has intensified due to advancements in technology and industry. Countries are striving to gain a strategic advantage in this new era. In this intense international talent competition, globalized talent, who possess cross-cultural communication skills and understand international rules, have become the focal point of this competition and contest (Liu, Shen, & Liu, 2013; Du, Duan, & Xia, 2019; Ma & Zhang, 2019). As China continues to expand its openness and advance the "Belt and Road" initiative, the demand for international talent has sharply risen (Liu, 2015; Du & Ma, 2017). Sending students abroad as part of cross-border talent cultivation collaboration is one of the primary methods for countries to train global talent. Although cross-border talent cultivation is often influenced

by political, economic, and cultural factors between nations or regions, it essentially represents the internationalization of these aspects, including education (Raghuram, 2021). Therefore, cross-border talent cultivation is not only an important means for countries and regions to achieve innovative development but also a key tool for cultural exchange and shaping international image (Ge, 2020; Zhou & Yuan, 2021). The global mobility of Chinese students provides critical support for China's talent strategy, accelerating the country's development into a major center for global talent and innovation.

The rapid expansion of global student mobility is one of the most notable international phenomena of the 21st century. Scholars in the field of education regard the cross-border movement of students as the result of learning behavior, thus focusing on international students' curriculum design, teaching methods, and cross-cultural adaptation (Ye, 2020; Bui, Selvarajah & Vine, 2021). However, in the context of rapid globalization, knowledge exchange, and information development, the cross-border movement of global students has gone beyond the narrow scope of education, becoming intertwined with the world's complex economic, cultural, and political factors (Freeman, 2010; Hou, Du, Duan & et al., 2019; Hou, Du, Liu & et al., 2019). Most existing research, from a liberal perspective, views student mobility as a free choice made by individuals after comparing cost differences (Choudaha, 2017; Teichler, 2017). However, recent studies have begun to reflect on this theoretical framework. Bamberger et al., from the national scale, explored the connections and contradictions of neoliberalism in understanding the internationalization of higher education, arguing that neoliberalism cannot fully explain the motivations, behaviors, and nature of higher education internationalization in many countries (Bamberger, Morris & Yemini, 2019). Fakunle, from the perspective of individual students, also critically examined neoliberalism, noting that it overlooks non-economic factors in the student mobility process, such as the role of national-level internationalization policies (Fakunle, 2021).

This theoretical framework proposes that student mobility is not solely a result of individuals' rational and independent decision-making. Instead, political, institutional, and relational structures of nations play a critical role in shaping these decisions. As global competition intensifies, the race for talent in science, technology, and innovation has expanded into the domain of international education. Notably, some developed countries have even begun imposing restrictions on traditional talent exchange programs. In this complex and competitive environment, understanding the spatiotemporal dynamics of China's interdependence with other nations in cross-border talent cultivation becomes essential. Is student mobility primarily driven by the pursuit of quality educational resources through geographic migration, or are there deeper systemic mechanisms at play (Lee, 2014; Hou, Du, Duan et al., 2019; Hou, Du, Liu et al., 2020)? This study addresses these questions by examining the motivations and mechanisms underlying student mobility, particularly in the context of Thailand—a country that holds a strategic role in China's "Belt and Road" initiative. By analyzing the multiple factors influencing Chinese graduate students' decisions to study in Thailand, this research seeks to uncover the internal logic and external dynamics shaping this mobility process. The findings will contribute to both theoretical understanding and practical applications in the field of international talent mobility.

## Research Objectives

1. To identify the internal and external factors influencing Chinese graduate students' motivations to study in Thailand.
2. To categorize and conceptualize these factors using attribution theory and grounded research methods.
3. To analyze the role of policy, institutional structures, and social influences in shaping the decision-making process.

## Research Methodology

### 1. Research Subjects

The study focused on 40 Chinese graduate students (master's and doctoral levels) enrolled at Chiang Mai University and Khon Kaen University. Participants were selected through purposive sampling to ensure that they met the criteria relevant to the research objectives, including enrollment within the past three years. This approach facilitated the identification of diverse experiences and motivations.

**Table 1** Information on Research Subjects

Gender	University	Number of Master's Students	Number of Doctoral Students	Total Number of Students
Female	Chiang Mai University	7	7	14
Female	Khon Kaen University	7	7	14
Total Females				28
Male	Chiang Mai University	3	3	6
Male	Khon Kaen University	3	3	6
Total Males				12
<b>Total</b>				<b>40</b>

### 2. Research Methods

The decision to pursue graduate studies in Thailand is a complex behavioral process, which cannot be adequately described or revealed through quantitative research due to its richness and subtlety. Currently, there is no conclusive explanation for the motivations of Chinese students pursuing graduate studies in Thailand, making it suitable to use the grounded theory approach for conducting qualitative research. The publication of the classic work *The Discovery of Grounded Theory* by Glaser and Strauss in 1967 marked the birth of Grounded Theory. Grounded Theory is a methodology for discovering theory from data (Glaser & Strauss, 1967). Since its inception, Grounded Theory has had a clear mission: "to develop theory through qualitative methods" (Glaser & Strauss, 1967). Grounded theory can uncover hidden, deeper factors and connections using collected data, and it is effective for explaining the "how" and "why" questions. It is widely applicable to research involving social, processual, and situational issues (Yuan & Zheng, 2023).

The data were analyzed using a grounded theory methodology, which included open coding,

axial coding, and selective coding. This iterative process allowed for the identification of key themes and the development of a conceptual framework categorizing internal and external motivations.

### 3. Data Collection

This study collected data through in-depth face-to-face interviews with respondents about their experiences during their study abroad period. Some interviews were conducted via video calls due to the respondents' time constraints or travel inconveniences. Respondents were contacted in advance and informed about the interview topics. The interview content focused on the academic adaptation issues of Chinese students during their postgraduate studies in Thailand, aiming to explore how Chinese students describe, understand, and interpret their academic adaptation experiences while studying in Thailand. Each interview lasted between 45 and 90 minutes. The text data from the interviews were selected as the basic information for analysis. The texts were screened for content related to academic adaptation from the interviews of 40 respondents, and preprocessing was conducted to remove irrelevant information and overly repetitive content. Similar terms with the same meaning were standardized, such as replacing "domestic" with "China," "Thai classmates" with "Thai students," and "Chinese people" or "Chinese classmates" with "Chinese students," etc.

### The Conceptual Framework

This study constructs a conceptual framework based on Attribution Theory to analyze the motivations and decision-making processes of Chinese graduate students studying in Thailand. Attribution Theory posits that individuals' attribution of their experiences influences their motivation and decision-making processes. This study applies the theory to explore how different motivations impact Chinese graduate students' study abroad choices. The framework categorizes motivations into internal motivations and external motivations, aligning with Weiner's (1979, 1992) distinction between internal and external attributions.

Internal motivations include study impressions, individual experiences, current career status, and development vision, which are primarily attributed to personal factors. These motivations reflect students' aspirations for academic and career development, as well as their past experiences that influence their study choices.

External motivations consist of study abroad observation, study abroad environment, policy environment, and social relationships, shaped by external conditions. Factors such as visa policies, scholarship opportunities, and institutional reputation play a significant role in influencing students' decisions, while peer recommendations and supervisor guidance also contribute to their choices.

By linking motivation types with attribution theory, this framework explains how personal factors and external conditions together influence students' study abroad decisions. The study findings indicate that different combinations of internal and external motivations drive students' choices, highlighting the interplay between personal aspirations and external conditions. This framework provides a theoretical foundation for analyzing the study abroad decision-making process of Chinese graduate students.



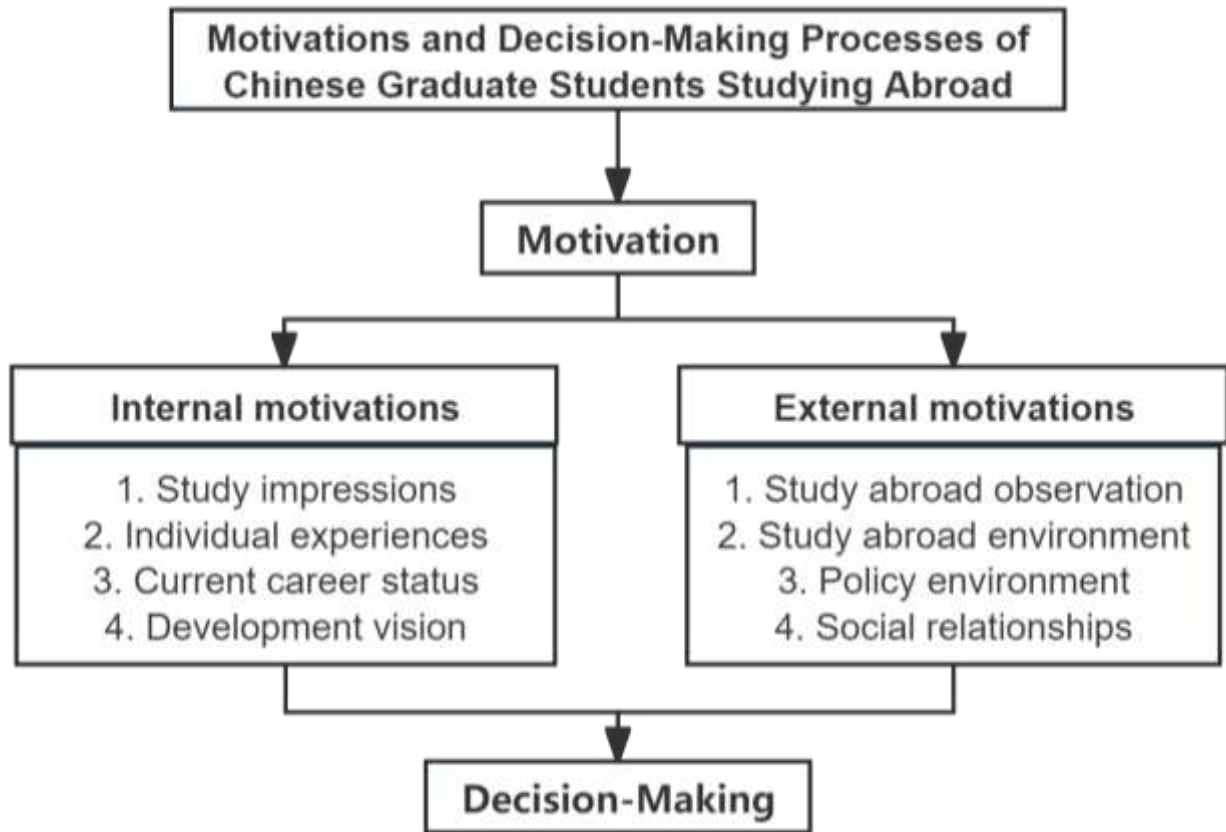


Figure 1 Conceptual Framework

**Research Results**

To understand the overall factors driving Chinese international students to study abroad, this study analyzed the collected textual data from master's and doctoral students at Khon Kaen University (KKU) and Chiang Mai University (CMU) through a step-by-step coding process, utilizing open coding, axial coding, and selective coding. Open coding serves as the foundational work in grounded theory research, involving line-by-line analysis, organization, and comparison of the original textual data to uncover initial concepts and generate initial categories (Chen, 2015). This study reinterprets the original data based on the logical connections between concepts and categories. During the open coding phase, a total of 515 conceptualized items were generated. Similar concepts were grouped into the same category, resulting in 25 categorized items (see Table 2). These 25 categories, ranked from the most to the least in terms of frequency, are as follows: study costs, certification policies, developmental challenges, cross-cultural experiences, return on investment observation, promotion potential, academic reputation, family support, life experiences, motivation for personal achievement, returnee benefit policies, visa policies, work experience, academic programs, advanced education systems, language learning opportunities, quality of life observation, career challenges, career goals, peer support, educational background, job satisfaction, supervisor support, faculty strength, and scholarship funding.

**Table 2** Information on Research Subjects

Original Text Excerpts	Conceptualization	Categorization
I feel that studying in Thailand allows me to experience and learn about Thailand's history, traditions, social customs, and way of life.	Thai cultural experience	Cross-cultural experience
I've heard that many Thai universities have graduate programs designed similarly to those in Western countries.	Internationalized education	Advanced education system
Since my undergraduate major was Thai, I felt that pursuing a master's degree here would further improve my language skills.	Language improvement	Language learning opportunities
When I was a graduate student, I served as a class advisor and taught Chinese language courses to Thai students. Over time, I became more familiar with the culture and liked it so much that I decided to pursue my PhD in Thailand.	Work experience	Work experience
I did a one-year exchange here before and really enjoyed it, so after graduating, I checked out some schools and decided to come back.	Exchange programs	Educational background
I had traveled to Thailand before and felt it was pretty nice, so when the opportunity arose, I came to study.	Travel experience	Life experiences
I currently work at a university, but due to my academic qualifications, I've always been a contract employee. My undergraduate institution has high requirements for qualifications.	Academic qualification threshold	Developmental challenges
Sometimes I feel that my current qualifications and knowledge are insufficient for my job, which makes me think about pursuing further studies.	Lack of job skills	Career challenges
I didn't particularly like my previous job, so I applied to study here.	Dislike for the job	Job satisfaction
I want to get a PhD so that I can return home and apply for an associate professor title, teach, and mentor students.	Personal career goals	Career goals
The main reason for pursuing a PhD is to get points for promotion back home.	Job title requirement	Promotion potential
I do have a desire to continue studying, especially after I graduated from my master's program and started a business. During that time, the pandemic hit hard, which made me want to go back to school.	Desire for education	Motivation for personal achievement
It seems that people who study abroad tend to find better jobs when they return.	Employment advantage	Return on investment observation

**Table 2** Information on Research Subjects (continue)

Original Text Excerpts	Conceptualization	Categorization
Seeing their social media posts, it seems that international students travel a lot during their studies. They seem wealthy and are having a great time.	Freedom in life	Quality of life observation
The ranking of the school in the country is also a factor, because after studying abroad, we still need to consider employment and social reputation.	School reputation	Academic reputation
This school offers a public health program, which only two schools in China have, and they have long waiting lists.	Matching academic program	Academic programs
I checked the resumes of their professors on the official website, and some of them have impressive backgrounds, having studied in Western countries.	Faculty expertise	Faculty strength
Tuition and living costs here are relatively low, so it won't put too much financial pressure on me. Compared to developed countries like the U.S. and Europe, the overall expenses are much more affordable.	High cost-performance ratio	Study costs
At my school, students pursuing a PhD abroad can get partial tuition reimbursement. It used to cover all tuition, but since more people have been going to Southeast Asia for PhDs in recent years, the reimbursement has been reduced.	Influence of school policies	Returnee benefit policies
Our approach is that if we don't get a scholarship, we simply won't go.	Scholarship application	Scholarship funding
It seems that Thai visas are quite easy to obtain. I asked around, and no one has really had any issues.	Ease of obtaining a visa	Visa policies
I would first check if the school is on the Ministry of Education's recognized list, because if the degree isn't recognized after graduation, it would all be for nothing.	Recognition of the school	Certification policies
My parents have a relatively open educational mindset, as they wanted me to come to Thailand to broaden my horizons.	Family educational values	Family support
Compared to domestic programs, there seem to be more available spots in international master's and PhD programs, which is why I came to Khon Kaen based on my professor's recommendation.	Supervisor's academic recommendation	Supervisor support
A classmate mentioned they were applying for a PhD in Southeast Asia and asked if I wanted to join, and I thought, why not? So I applied.	Study abroad companionship	Peer support

Axial coding is the process of linking the initial categorized content generated from open coding, identifying and establishing logical connections between the categories. This allows the initially categorized content to converge more closely in terms of their properties and attributes, thereby forming higher-level core categories (Chen, 2015). Axial coding essentially involves further clustering analysis of the categories, where the focus of the research shifts from the original data to the coding itself. In the axial coding stage of this study, the 25 categories were grouped and assigned new attributes, resulting in eight main categories: study impressions, individual experiences, current career status, development vision, study abroad observation, study abroad environment, policy environment, and social relationships. Finally, through continuous comparison of the original data, two core categories driving the behaviors of international students were identified: internal motivations and proactive external motivations (see Table 3).

**Table 3** Three-Level Coding Process of Studying Abroad in Thailand

Open coding	Axial coding	Selective coding
Cross-cultural experience (30), advanced education system (16), language learning opportunities (16)	Study impressions (12.04%)	Internal motivations (46.02%)
Work experience (18), educational background (12), life experiences (24)	Individual experiences (10.49%)	
Developmental challenges (31), career challenges (15), job satisfaction (12)	Current career status (11.26%)	
Career goals (14), promotion potential (26), motivation for personal achievement (23)	Development vision (12.23%)	
Return on investment observation (27), quality of life observation (16)	Study abroad observation (8.35%)	External motivations (53.98%)
Academic reputation (26), academic programs (18), faculty strength (11), study costs (40)	Study abroad environment (18.45%)	
Returnee benefit policies (20), scholarship funding (9), visa policies (20), certification policies (40)	Policy environment (17.28%)	
Family support (26), supervisor support (12), peer support (13)	Social relationships (9.90%)	

The motivations driving Chinese international students to study abroad can be divided into internal and external factors, with internal motivations accounting for 46.02% and external motivations for 53.98%. These two main categories encompass different sub-factors, each influencing the decision-making process of the students.

Internal motivations accounted for 46.02% of the total motivations identified. These

motivations include study impressions (12.04%), individual experiences (10.49%), current career status (11.26%), and development vision (12.23%). Study impressions encompass factors such as cross-cultural experiences, advanced education systems, and language learning opportunities. Individual experiences include previous work, education, and travel experiences that exposed students to international settings and influenced their study choices. Current career status refers to career stagnation, dissatisfaction with jobs, or lack of promotion opportunities, driving students to pursue further education abroad. Development vision relates to long-term career goals, promotion potential, and motivation for personal achievement.

External motivations, comprising 53.98% of the total motivations, include study abroad observation (8.35%), study abroad environment (18.45%), policy environment (17.28%), and social relationships (9.90%). Study abroad observation involves students assessing the experiences of peers who studied abroad, influencing their perception of career benefits and quality of life improvements. Study abroad environment consists of institutional factors such as academic reputation, faculty strength, and tuition costs, which play a role in students' choices. Policy environment includes returnee benefit policies, scholarship funding, visa convenience, and certification recognition, affecting the feasibility of studying abroad. Social relationships involve family, supervisor, and peer support, which provide guidance and encouragement for study abroad decisions.

These findings directly align with the conceptual framework by distinguishing between internal and external motivations and contribute to addressing the research objectives by identifying and categorizing the key motivational factors influencing Chinese graduate students' study abroad decisions. The results provide empirical support for the framework's classification of motivations and their respective influences.

## Discussions

This study, grounded in attribution theory, explored the motivations and decision-making processes of Chinese graduate students studying in Thailand. By categorizing motivations into internal and external factors, this research aligns with the theoretical framework and provides an empirical understanding of study abroad decision-making. The findings indicate that internal motivations, including study impressions, individual experiences, current career status, and development vision, are primarily shaped by personal factors and self-perception. These align with internal attributions in Attribution Theory, where students perceive their study abroad decisions as stemming from personal aspirations, career needs, and self-improvement goals. The study confirms that students with strong career ambitions or personal growth motivations are more likely to actively plan for studying abroad, reinforcing the role of internal attributions in shaping proactive decision-making. In contrast, external motivations, such as study abroad observation, study abroad environment, policy environment, and social relationships, correspond to external attributions, where external conditions significantly influence decision-making. The findings highlight that students who choose Thailand as a study destination often do so due to cost-effectiveness, policy support, and peer influence rather than purely academic aspirations. This underscores the practical and utilitarian nature of many students' decisions, shaped by external factors such as economic affordability and degree accessibility.

These findings reinforce the conceptual framework by demonstrating how study abroad motivations align with Attribution Theory. The distinction between internally and externally driven motivations helps explain variations in decision-making processes. Students with internal attributions tend to perceive their decisions as self-determined, seeking career progression and personal development. Meanwhile, students influenced by external factors often base their decisions on financial feasibility, policy advantages, and social influences. This categorization validates the framework's ability to capture the interplay between personal aspirations and external conditions in shaping study abroad choices.

Compared to previous research, which primarily focuses on students studying in developed countries such as Europe and the United States, this study reveals both similarities and differences in study abroad motivations. While students in Western contexts often pursue high-quality education, career development, and personal growth (Liu & Fang, 2011; Yin, Wang, Li, Gui & Zhang, 2020), Chinese students in Thailand place a stronger emphasis on cost-effectiveness and practical considerations. Unlike students in Western destinations who prioritize access to prestigious institutions, students in Thailand tend to focus on economic affordability, shorter study duration, and fewer financial requirements (He, 2020). Additionally, the decision to study in Thailand is closely tied to structural factors in China, such as degree inflation, increasing competition for domestic graduate school admission, and employment pressures (Tian & Gong, 2023). This trend has contributed to a strong utilitarian approach to study abroad, with students viewing Thailand as a strategic alternative to cope with domestic educational and labor market constraints. Furthermore, while studying in Western countries is often associated with long-term career and immigration prospects, students in Thailand are more likely to consider short-term career benefits and degree recognition upon returning to China. Due to the relatively lower international reputation of Thai institutions compared to Western universities, students must navigate the challenges of degree recognition and labor market expectations upon completion of their studies. These findings highlight how study abroad motivations vary by destination and are shaped by broader economic and social conditions.

### **Originality and Body of Knowledge**

This study explores the motivations of Chinese graduate students studying in Thailand, aiming to provide new perspectives for research in this field. While existing studies on study-abroad motivations predominantly focus on students in English-speaking countries, research on Southeast Asia remains relatively limited, particularly regarding the motivations of Chinese graduate students. By analyzing motivations in this context, this study seeks to offer valuable contributions by filling this research gap and expanding existing literature.

A key contribution of this study is its identification of new influencing factors in study abroad decision-making, particularly in the Southeast Asian context. Unlike previous studies that primarily emphasize academic quality and career advancement in Western countries, this research highlights the importance of affordability, policy frameworks, and social influences in shaping Chinese students' decisions to study in Thailand. The study finds that economic considerations, including tuition fees and living costs, are major drivers behind students' choices, distinguishing them from those studying in the

West. Additionally, government policies, visa accessibility, and post-graduation employment opportunities emerge as crucial external motivators, further emphasizing the distinctive characteristics of the Southeast Asian study-abroad experience.

This study also contributes to the broader understanding of study-abroad motivations in non-Western contexts. While previous literature has focused on students in Europe and North America, this research provides insights into Chinese students' motivations in a Southeast Asian setting, an area that has been underexplored. Furthermore, it offers empirical data that can be utilized for comparative research on international student mobility. By contrasting study-abroad motivations in Thailand with those in Western countries, this research highlights the utilitarian approach taken by many Chinese students, emphasizing affordability and practicality over academic prestige. These findings add depth to the existing knowledge of international student decision-making and provide a foundation for future studies on study-abroad trends in emerging destinations.

## Conclusions

This study highlights the dominance of external factors, such as affordability and supportive policies, in influencing Chinese graduate students' decisions to study in Thailand. By addressing the interplay of internal and external motivations, the research offers valuable insights into the dynamics of international education in Southeast Asia. The findings emphasize Thailand's potential as a cost-effective and accessible destination, contributing to the broader understanding of global student mobility and informing strategies to enhance the country's appeal to international students.

## Recommendations

### 1. Policymaking Recommendations

Given the significant role that external motivators play in Chinese students' study-abroad decisions, it is essential to implement targeted strategies that address financial, academic, and institutional factors in a comprehensive manner. Financial and policy support should be prioritized to reduce administrative and economic barriers for prospective students. Establishing targeted scholarships and tuition reduction schemes could significantly lower financial burdens, making Thailand a more attractive study destination. Additionally, simplifying visa procedures and strengthening degree recognition agreements with Chinese educational authorities would facilitate smoother transitions for international students, further reinforcing Thailand's appeal as a higher education hub.

At the academic level, language barriers and cultural adaptation challenges continue to affect students' study-abroad experiences. Expanding Thai and English language training programs while introducing structured cross-cultural adaptation initiatives would improve students' ability to integrate into local academic and social environments. Universities should also develop comprehensive mentorship and advisory services to guide students in both their academic pursuits and career planning, ensuring that their study-abroad experience aligns with their long-term aspirations.

Beyond individual student support, strengthening the global competitiveness of Thai universities is crucial for sustaining international student recruitment. Enhancing institutional branding and expanding collaborations with Chinese universities through dual-degree programs and exchange

initiatives would help increase visibility and attract a broader range of students. Moreover, leveraging alumni networks to build strong career pathways for graduates can further solidify the value of a Thai degree in the international job market. By continuously improving academic standards and post-graduation opportunities, Thai universities can further establish themselves as an attractive destination for high-quality yet cost-effective education.

## 2. Recommendations for Future Research

This study focuses solely on master's and doctoral students from Chiang Mai University and Khon Kaen University, lacking data on other regions of Thailand, such as central and southern Thailand, as well as undergraduate students. This results in a relatively single-source dataset, with limited diversity. Future research should emphasize utilizing multiple channels and diverse data sources to enhance the scientific rigor and persuasiveness of the research conclusions. Additionally, while this study identified three types of study abroad motivations through grounded theory, this does not imply that all possible motivations for studying abroad have been covered. Finally, as qualitative research heavily relies on the subjective judgments of researchers, future studies could apply other empirical methods to verify and refine the findings.

## References

- Bamberger, A., Morris, P., & Yemini, M. (2019). Neoliberalism, internationalisation, and higher education: Connections, contradictions, and alternatives. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, 40(2), 203-216.
- Bui, H. T. N., Selvarajah, C., & Vine, D. G. (2021). Acculturation: Role of student-university alignment for international student psychological adjustment. *Journal of Studies in International Education*, 25(5), 546-564.
- Chen, X. (2015). Critical application of grounded theory in Chinese education research. *Peking University Education Review*, 13(1), 2-15, 188.
- Choudaha, R. (2017). Three waves of international student mobility (1999-2020). *Studies in Higher Education*, 42(5), 825-832.
- Du, D. B., & Ma, Y. H. (2017). One Belt and One Road: A new way of global governance. *Geographical Research*, 36(7), 1203-1209.
- Du, D. B., Duan, D. Z., & Xia, Q. F. (2019). A comparative study of Sino-US science and technology competitiveness. *World Regional Studies*, 28(4), 1-11.
- Fakunle, O. (2021). Developing a framework for international students' rationales for studying abroad: Beyond economic factors. *Policy Futures in Education*, 19(6), 671-690.
- Freeman, R. B. (2010). Globalization of scientific and engineering talent: International mobility of students, workers, and ideas and the world economy. *Economics of Innovation and New Technology*, 19(5), 393-406.
- Ge, Y. (2020). The impact of China's international talent gathering on regional innovation: Analysis from the perspective of space. *Science and Technology Management Research*, 40(6), 32-41.
- He, Y. (2020). A discussion on studying in Thailand from an economic perspective. *Knowledge Economy*, 12, 28-29.



- HOU, C., DU, D., & DUAN, D. (2019). The evolution of the network structure of talent mobility in countries or regions along the " Belt and Road. *Scientia Geographica Sinica*, 39(11), 1711-1718.
- Hou, C., Du, D., Liu, C., & Zhai, C. (2019). Spatiotemporal evolution of global talent mobility network based on the data of international student mobility. *Geographical research*, 38(8), 1862-1876.
- Hou, C., Du, D., Liu, C., Gui, Q., Liu, S., & Qin, X. (2020). Spatio temporal evolution and factors influencing international student mobility networks in the world. *Acta Geographica Sinica*, 75(4), 681-694.
- Lee, J. T. (2014). Education hubs and talent development: Policymaking and implementation challenges. *Higher Education*, 68(6), 807-823.
- Liu, H. X., & Fang, J. X. (2011). A study on the motives of the new generation college students going abroad for further education: An in-depth interview analysis of seven college students from Beijing universities who intend to study abroad. *China Youth Study*, 7, 86-89.
- Liu, W. D. (2015). Scientific understanding of the Belt and Road Initiative of China and related research themes. *Progress in Geography*, 34(5), 538-544.
- Liu, Y., Shen, J. F., & Liu, Y. Q. (2013). Transnational mobility of the highly skilled: A review. *Human Geography*, 28(2), 7-12.
- Ma, H. T., & Zhang, F. F. (2019). Literature review on the impetus and influence of talents mobility between countries and regions. *Economic Geography*, 39(2), 40-47.
- Raghuram, P. (2021). Interjecting the geographies of skills into international skilled migration research: Political economy and ethics for a renewed research agenda. *Population, Space and Place*, 27(5), e2463.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. New York: Sage Publications.
- Teichler, U. (2017). Internationalisation trends in higher education and the changing role of international student mobility. *Journal of International Mobility*, 5(1), 177-216.
- Tian, H. R., & Gong, H. Y. (2023). Battle and bravery of postgraduate entrance examination: A grounded theory study of students taking multiple postgraduate entrance examinations. *University Education Science*, 5, 85-96.
- Weiner, B. (1979). A theory of motivation for some classroom experiences. *Journal of Educational Psychology*, 71(1), 3.
- \_\_\_\_\_. (1992). *Human Motivation: Metaphors, Theories, and Research*. London: Sage Publications.
- Ye, H. (2020). Analysis of the degree education of international students from countries along the "Belt and Road": Taking the master's degree education of international project management of Shandong University as an example. *University Education*, 12, 4-7.
- Yin, K., Wang, Y., Li, F. Q., Gui, M. L., & Zhang, Y. J. (2020). Analysis of the shift and motivation for studying in the United States under the background of mass higher education. *Journal of World Education*, 6, 48-51.
- Yuan, S., & Zheng, W. (2023). Application and reflection of grounded theory in higher education research in China. *Higher Education Exploration*, 1, 44-50, 93.

Zhou, L., Lian, H., & Yuan, R. (2021). Empirical analysis of the impact of international labor inflow on innovation of the U.S.: On the enlightenment of attracting international talents to China. *China Soft Science*, 6, 53-63.

## Labor Welfare and Quality of Working Life

Chathuron Phumpech<sup>1\*</sup> Itsarapong Pengpai<sup>1</sup> and Thutsapong Wongsawad<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Bachelor's Degree, Department of Management Faculty of Business Administration, Thongsook College, Thailand

<sup>2</sup> Faculty of Social Sciences and Education, Thongsook College, Thailand

\* Corresponding author. E-mail: [chathuron.oon@gmail.com](mailto:chathuron.oon@gmail.com)

### ABSTRACT

Labor welfare is an important thing that is necessary for the quality of life in working life of people working for the desire to make their work progress, be efficient and produce results for the organization. Society and family as whole. People who develop themselves all the time will be ready for competition and will be people who are ready to deal with changes all the time. Agencies or organizations with these personnel will also progress and working in government agencies. State enterprises or private sectors are aware of adjusting work processes or methods to make work efficient and effective. Strategies for creating success in work or techniques for developing work efficiency. Including how to work happily all organizations have the same opinion that for an organization to progress or develop into excellence. One important thing is that the workers are of quality and can work to the highest efficiency as for the quality of work life. It can be said that work is life. Life is work. If work is good. Life will be good too. If work is missing. Life is missing therefore work is the key that leads to happiness. Encouragement. Hope and energy to work effectively in the organization. When the organization is efficient. The organization will survive grow and progress and there will be sustainability in organizational development.

**Keywords:** Labor Welfare, Quality of Working Life, Organizational Performance

## สวัสดิการแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

จาทูรนต์ พุ่มเพชร<sup>1\*</sup> อิศระพงค์ เพ็งผาย<sup>1</sup> และ ธรรมพงศ์ วงษ์สวัสดิ์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาตรี, สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

<sup>2</sup> คณะสังคมศาสตร์และศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยทองสุข ประเทศไทย

\* Corresponding author. E-mail: [chathuron.aon@gmail.com](mailto:chathuron.aon@gmail.com)

### บทคัดย่อ

การจัดสวัสดิการแรงงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของมนุษย์ การทำงานเพื่อความปรารถนาที่จะให้งานของตนเองก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อองค์กร ต่อสังคม และครอบครัวโดยส่วนรวม บุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรที่มีบุคลากรเหล่านี้ก็จะมีความเจริญก้าวหน้าไปด้วย และการทำงานในองค์กรภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข องค์กรทั้งหลายต่างก็มีความคิดเห็นตรงกันว่า องค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจกล่าวได้ว่า งานคือชีวิต ชีวิตคืองาน หากงานดีชีวิตก็จะดีตาม หากขาดงานก็คือขาดชีวิต งานจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสุข กำลังใจ ความหวังและพลังในการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพได้ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้า และเกิดความยั่งยืนในการพัฒนาองค์กร

**คำสำคัญ:** สวัสดิการแรงงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ประสิทธิภาพองค์กร

© 2025 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

### บทนำ

สวัสดิการขั้นพื้นฐานที่นายจ้างจะต้องจัดให้แก่ลูกจ้างโดยเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับทางกฎหมาย เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ลูกจ้างว่าจะได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การจัดให้มีน้ำดื่มที่สะอาด การจัดให้มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะ และเพียงพอแก่จำนวนลูกจ้างในองค์กร การจัดให้มีบริการรักษาพยาบาล หรือการปฐมพยาบาล เพื่อช่วยเหลือลูกจ้างในกรณีได้รับบาดเจ็บ และเจ็บป่วยจากการทำงาน และนายจ้างอาจทำข้อตกลงกับลูกจ้าง เพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษากับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง และเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้างเข้ารับการรักษได้อย่างสะดวกและรวดเร็วแทนการจัดให้มีแพทย์โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย (นพดล บุญช่วย, 2564)

สวัสดิการแรงงาน นายจ้างจัดให้ลูกจ้างนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจและสวัสดิการทางด้านสังคม 1) สวัสดิการแรงงานทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Welfare) เป็นสวัสดิการแรงงานที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจูงใจในการทำงาน โดยนายจ้างเป็นผู้จัดให้ เช่น การให้บำเหน็จ บำนาญ การแบ่งผลการสวัสดิการในเรื่องอาหาร การให้รางวัลในการทำงาน เบี้ยขยัน สวัสดิการแรงงานเหล่านี้มักจ่ายในรูปตัวเงิน และถือเป็นต้นทุนการผลิตโดยตรงของนายจ้าง 2) สวัสดิการแรงงานด้านสังคม (Social or Humanitarian Welfare) เป็นสวัสดิการแรงงานที่จัดให้ในรูปของการนันทนาการ การกีฬา การเยี่ยมเยียนผู้ป่วย การให้คำปรึกษาหารือ ห้องสมุด การจัดการศึกษาในโรงงาน สวัสดิการแรงงานในองค์กรอาจแบ่งออกได้เป็น 10 ประการ คือ (1) สวัสดิการแรงงานด้านสุขภาพ เช่น ยาและเครื่องมือสำหรับการปฐมพยาบาล ห้องพยาบาล การตรวจสุขภาพ การให้ข้อมูลด้านสุขอนามัย (2) สวัสดิการแรงงานด้านความปลอดภัย เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับอุบัติเหตุและความปลอดภัย การส่งเสริมกิจกรรมด้านความปลอดภัย การฝึกอบรม และ

เตรียมความพร้อมเกี่ยวกับความปลอดภัย (3) สวัสดิการแรงงานด้านความมั่นคง เช่น เงินรางวัลการทำงานนาน การประกันชีวิต เงินบำนาญ (4) สวัสดิการแรงงานด้านวันหยุดวันลา เช่น วันหยุดตามประเพณีวันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลา กิจ วันลาป่วย (5) สวัสดิการแรงงานด้านการศึกษา เช่น การศึกษานอกโรงเรียน การให้ทุนการศึกษา การให้ลาศึกษาต่อ การจัดตารางเวลาทำงานให้เหมาะสมกับเวลาเรียน (6) สวัสดิการแรงงานด้านเศรษฐกิจ เช่น การให้บ้านพัก อาหารกลางวัน สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า เงินสงเคราะห์ต่าง ๆ (7) สวัสดิการแรงงานด้านนันทนาการ เช่น การจัดกิจกรรมพักผ่อน การตั้งชมรมกีฬา การจัดแข่งขันกีฬา การนำเที่ยว การจัดเลี้ยงประจำปี (8) สวัสดิการแรงงานด้านการให้คำปรึกษา เช่น การให้คำปรึกษาด้านอาชีพ การแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน การให้คำปรึกษาในการใช้ชีวิตในครอบครัว การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย (9) สวัสดิการแรงงานด้านโบนัสและเงินสวัสดิการ เป็นการให้รางวัลแก่ลูกจ้างที่มีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ เช่น เบี้ยขยัน เงินโบนัส เงินรางวัลประจำปี รางวัลลูกจ้างดีเด่น และ (10) สวัสดิการอื่น ๆ เช่น รถยนต์ประจำตำแหน่ง อุปกรณ์สื่อสาร ศูนย์รับเลี้ยงเด็ก สนามเด็กเล่น บ้านพักตากอากาศ (กระทรวงแรงงาน, 2550)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย (ผจก. เฉลิมสาร, 2555)

การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร ได้แก่ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กรทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และ 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น (กรีซ สืบสนธิ, 2537)

อาจกล่าวได้ว่า สวัสดิการแรงงาน เป็นการดำเนินการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ให้แก่บุคลากร ที่มุ่งหมายในบุคลากรมีสภาพการเป็นอยู่ที่ดี ฐานะทางครอบครัวที่มั่นคง รวมทั้งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานอันทำให้เกิดความพึงพอใจแก่องค์กร และองค์กรสมัยใหม่ควรจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefits) คือ นายจ้างจะจัดชุดสวัสดิการหลักหนึ่งชุดที่บุคลากรทั้งองค์กรจะได้รับเหมือนกัน ร่วมกับการให้สิทธิบุคลากรเลือกสวัสดิการที่นอกเหนือไปจากสวัสดิการหลักเพิ่มเติมได้ด้วย ซึ่งจะเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรมากที่สุด ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ การที่บุคลากรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความสุขในการทำงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้รับโอกาส เสรีภาพ ความยุติธรรมได้รับการยอมรับการยกย่องจากผู้อื่น และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ รวมถึงการมีอุปกรณ์ที่มีความเหมาะสมเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงไม่เป็นอันตราย ไม่ก่อให้เกิดความเจ็บป่วย ซึ่งหน่วยงานควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องเสียงก่อกวน หรือการรบกวนทางสายตา เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานก็มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่เป็นต้นทุนทางสังคม ที่มีคุณค่า และส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานใช้เวลาไปกับการทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ สามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตน เมื่อคนใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตไปกับการทำงาน จึงควรมีสถานะที่เหมาะสมในการทำงาน เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกที่มั่นคงทั้ง สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และ สุขภาวะทางสังคม ผู้บริหารจึงต้องใส่ใจกับบุคลากรในองค์กรให้ดีเพราะจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของผลงานโดยตรง

บทความนี้ จึงมุ่งศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการ หรือองค์กรธุรกิจเอกชน จัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอนาคต มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลหรือปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการแรงงาน

สวัสดิการ (Welfare) เป็นเรื่องที่คนทั่วไปถือว่ารัฐต้องเป็นผู้จัดหาให้โดยไม่แสวงหากำไรและเป็นบริการที่ให้เปล่า ถ้าใช้ในทางธุรกิจใช้คำว่า ประโยชน์ตอบแทน (Benefits) ประโยชน์ตอบแทนลูกจ้าง (Employee Benefits) ประโยชน์ก่อกูล (Fringe Benefits) (สุรางค์รัตน์ วศินารมณ, 2540) ทั้งนี้ ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และกฎกระทรวงแรงงานว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 ไม่ได้ให้นิยามคำจำกัดความของสวัสดิการแรงงานที่ชัดเจนแต่อย่างใด ผู้เขียนได้พยายามรวบรวมความหมายของสวัสดิการแรงงาน ดังปรากฏต่อไปนี้

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2549) ให้ความหมายของสวัสดิการสังคม ว่า หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคมเพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

Yoder, Dale (1982) กล่าวว่า สวัสดิการหรือสิทธิประโยชน์ก่อกูล หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยฝ่ายนายจ้างที่หวังจะได้รับไม่ตรีจิตมิตรภาพและความกระตือรือร้นในการทำงานจากคนงาน รวมทั้งช่วยลดเปลืองความวิตกกังวลที่เป็นเครื่องบั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกิจกรรมเหล่านั้นต้องเป็นสิ่งจูงใจในการจ้างงานและเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการทำงานในการดำเนินชีวิตในสังคมสมัยใหม่

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2552) ให้ความหมายของ “สวัสดิการแรงงาน” ว่า หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรจัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอนาคต มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญา ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวล ทำให้มีความพอใจในการมีความรักงานและตั้งใจทำงานนั้นให้นานที่สุด และยังอธิบายถึงข้อแตกต่างระหว่างสวัสดิการแรงงานกับสวัสดิการที่รัฐให้แก่ประชาชน ได้แก่ (1) สวัสดิการที่รัฐจัดให้ประชาชนทั่วไปในรูปของการประชาสงเคราะห์หรือบริการสังคมนั้น รัฐมิได้หวังผลตอบแทนหวังเพียงการกินดีอยู่ดีของคนในชาติ ไม่มีการคิดต้นทุนกำไร (2) สวัสดิการแรงงานเป็นต้นทุนการผลิตสำหรับนายจ้าง การจัดสวัสดิการให้ลูกจ้างย่อมมีค่าใช้จ่าย นายจ้างจึงต้องคำนึงถึงขอบเขตและหวังผลตอบแทนจากการให้พอสมควรสวัสดิการแรงงานจึงมิใช่การสงเคราะห์หรือช่วยเหลือคนแบบมูลนิธิหรือการกุศล และ (3) วัตถุประสงค์ของนายจ้างก็คือ ต้องการให้บุคลากรมีความสะดวกสบายในการทำงานช่วยแก้ปัญหาการครองชีพของลูกจ้างขณะเดียวกันก็หวังจะได้งานมาก งานดี จากลูกจ้างเป็นผลพลอยได้

พิเชษฐ์ สอนสิริ (2553) ให้ความหมายของสวัสดิการแรงงาน ว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือนโดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่า เป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำจ่ายให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ ให้มีกำลังกายมีกำลังใจปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์กร

กล่าวสรุปได้ว่า สวัสดิการแรงงาน หมายถึง สิทธิประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ ที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินค่าจ้างตามที่กฎหมายกำหนดและนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เพื่อตอบแทนการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงาน อำนวยความสะดวกสบายในขณะที่ทำงานและเป็นหลักประกันความมั่นคงในการทำงานเมื่อพ้นสภาพจากการทำงานแล้วซึ่งอาจครอบคลุมไปถึงบุคคลในครอบครัวของลูกจ้างด้วย ทั้งนี้สวัสดิการแรงงานเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการสังคม ซึ่งการจัดสวัสดิการแรงงานเป็นการดำเนินการใด ๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย การดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการกิจ 3 ประการ ได้แก่ (1) กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ (2) ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ และ (3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ส่วนการกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการภายใต้ภารกิจกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการนี้ สวัสดิการแรงงานได้ถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด และ (2) สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

### วิวัฒนาการของสวัสดิการแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2550) ได้กล่าวอ้างถึงรายงาน เรื่อง สวัสดิการอุตสาหกรรม ขององค์การสหประชาชาติ (1971) ว่า วิวัฒนาการของสวัสดิการแรงงาน มี 3 ระยะ คือ

ระยะแรก การจัดสวัสดิการแรงงานแบบบิดาใหญ่กับบุตร (Employer paternalism) เนื่องจากลักษณะความผูกพันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างในยุคนั้นเป็นแบบครอบครัวเดียวกันการจัดสวัสดิการจึงเป็นการเกื้อกูลกันแบบบิดาใหญ่กับบุตร หรือการจัดสวัสดิการเป็นความเชื่อในด้านศีลธรรมที่ถือเป็นการทำบุญที่นายจ้างรับผิดชอบด้วยความเมตตาเป็นผู้จัดหาให้ฝ่ายเดียวไม่มีภาครัฐเข้าไปยุ่งเกี่ยว โดยจัดสวัสดิการตามความจำเป็นพื้นฐานของลูกจ้าง เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค เป็นต้น

ระยะที่สอง การจัดสวัสดิการตามกฎหมาย (legislative requirement) เนื่องจากนายจ้างลดการจัดสวัสดิการแบบทำบุญ หรือแบบให้แก่บุคคลในครอบครัวเดียวกัน และปฏิบัติต่อลูกจ้างอย่างปราศจากความเมตตาทำให้ลูกจ้างได้รับความเดือดร้อน รัฐจึงเริ่มเข้าไปมีบทบาทด้วยการออกกฎหมายบังคับให้นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานตามที่กำหนด เพื่อช่วยเหลือลูกจ้างให้ได้รับความเป็นธรรม มีสวัสดิการในการทำงานที่มีความมั่นคง หลังสงครามโลกครั้งที่สองประเทศในยุโรป เช่น สหราชอาณาจักรและประเทศอื่น ๆ มีการจัดตั้งรัฐสวัสดิการ (Welfare State) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาสวัสดิการอุตสาหกรรมในประเทศของตน และสามารถนำเอาแบบอย่างการจัดสวัสดิการทางด้านแรงงานไปใช้ในประเศอาณานิคมในแถบแอฟริกาและเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ส่วนประเทศในสหรัฐอเมริกามีการออกกฎหมายด้านสวัสดิการมาใช้บังคับ เนื่องจากสหภาพแรงงานมีการเรียกร้องเพื่อต่อสู้กับรัฐบาลในเรื่องสวัสดิการแรงงานมาเป็นเวลานานสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาส่วนใหญ่รัฐเป็นผู้ออกกฎหมายกำหนด ลูกจ้างมีอิทธิพลต่อการออกกฎหมายน้อยมาก ในระยะที่สองนี้ รัฐเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือเพื่อสนับสนุนให้นายจ้างจัดสวัสดิการขึ้นพื้นฐาน ส่วนสหภาพแรงงานมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวการบริหารงานด้านสวัสดิการสังคม และเริ่มมีการดำเนินการประกันความมั่นคงในประเทศต่าง ๆ มากขึ้นเป็นลำดับ

ระยะที่สาม การจัดสวัสดิการแรงงานที่สังคมเริ่มเข้าไปมีส่วนรับผิดชอบด้วย (Community responsibility) ประเทศต่าง ๆ ให้ความสนใจในการจัดสวัสดิการที่มีใช้กำหนดให้นายจ้างเป็นผู้จัดแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างสังคมและภาคอุตสาหกรรม จะเห็นได้จากการที่รัฐเข้าสนับสนุนในการจัดให้มีกฎหมายประกันสังคม โดยนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาลต้องรับผิดชอบร่วมกัน ภาคอุตสาหกรรมได้เริ่มคำนึงถึงสวัสดิการแรงงานที่เป็นประโยชน์แก่สังคมนอก ๆ โรงงานหรือมีการพัฒนาชุมชนรอบโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนมีการสร้างความร่วมมือกันระหว่างอุตสาหกรรมเล็ก ๆ ในการจัดสวัสดิการแรงงานทำให้มีการร่วมมือประสานงานกันตั้งแต่ระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับประเทศ โดยมีรัฐบาลรวมรับผิดชอบ เช่น ประเทศญี่ปุ่น รัฐบาลรับผิดชอบต่อทรัพย์สินสมบัติของ

อุตสาหกรรมที่ตั้งขึ้น การจัดสวัสดิการในโรงงานอุตสาหกรรมนำความเจริญมาสู่ท้องถิ่นและประเทศชาติ ประเทศที่พัฒนาแล้วส่วนใหญ่มีการจัดสวัสดิการแรงงานในลักษณะนี้ เนื่องจากสวัสดิการจะช่วยสร้างความพึงพอใจในความสำเร็จของงาน สามารถกระตุ้นและควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในทิศทางที่เหมาะสม ดังนั้น ผู้บริหารสวัสดิการในสมัยปัจจุบันจะต้องไม่เพียงแต่สามารถจัดสรรประโยชน์และการบริการพื้นฐานแก่สมาชิกขององค์การอย่างพอเพียงเท่านั้น แต่จะต้องสามารถประยุกต์ใช้ทักษะด้านการจัดการและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดระบบสวัสดิการที่เอื้อประโยชน์แก่ทั้งบุคลากรและองค์การได้ด้วย

กล่าวสรุปได้ว่า วิวัฒนาการในการจัดสวัสดิการแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ เริ่มจากระบบที่นายจ้างเป็นผู้ให้แต่เพียงฝ่ายเดียวแบบบิดาให้แก่บุตร ต่อมาก็เริ่มมีกฎหมายบังคับใช้เนื่องจากรัฐเล็งเห็นความสำคัญของผู้ใช้แรงงาน ต้องการที่จะให้มีการประกันความมั่นคงขั้นต่ำให้แก่บุคคลเหล่านั้น และในระยะสุดท้ายเป็นความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างสังคมและโรงงานอุตสาหกรรม การจัดสวัสดิการแรงงานจึงต้องจัดเป็นแบบที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมากขึ้น โดยทุกฝ่ายทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภาค และระดับประเทศ และสวัสดิการแรงงานยังเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้คุณภาพชีวิตของลูกจ้างรวมถึงครอบครัวดีขึ้นความเอื้ออาทรของนายจ้างโดยการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้าง ย่อมทำให้ลูกจ้างมีความรัก ความผูกพันต่อนายจ้าง ทำให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งทำให้ผลผลิตของลูกจ้างมีปริมาณสูงขึ้น และคุณภาพสูงขึ้นในขณะเดียวกันการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างช่วยลดปัญหาและข้อขัดแย้งในสถานประกอบกิจการทำให้การประกอบกิจการของนายจ้างดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยมีการวิวัฒนาการของการจัดสวัสดิการแรงงานเริ่มต้นจากนายจ้างเป็นผู้จัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างแต่เพียงฝ่ายเดียวด้วยความเมตตาในรูปแบบของบิดาให้แก่บุตร ต่อมารัฐออกกฎหมายสวัสดิการแรงงานบังคับเพื่อให้ผู้ใช้แรงงานมีหลักประกันความมั่นคงขั้นต่ำอย่างเป็นธรรม จนกระทั่งพัฒนาการการจัดสวัสดิการแรงงานให้เป็นความรับผิดชอบทางสังคมร่วมกันของทุกฝ่าย และต่อมารัฐสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ปฏิบัติภารกิจด้านสวัสดิการแรงงาน โดยการส่งเสริมให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบกิจการ โดยเห็นว่าการที่ลูกจ้างได้รับสวัสดิการที่ดี นอกจากทำให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจที่ดีแล้ว ยังส่งผลให้ลูกจ้างลดการขาดงาน ลางาน และเปลี่ยนงานบ่อย จนในที่สุดจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและผลิตภาพในการทำงาน

### แหล่งที่มาของสวัสดิการแรงงาน

นภาพร อติวานิชยพงศ์ (2550) ได้กล่าวถึงระบบสวัสดิการของแรงงานว่า ตั้งอยู่บนแหล่งที่มาของสวัสดิการ 3 ฐาน คือ (1) ฐานทรัพยากรธรรมชาติ มีความสำคัญต่อแรงงานนอกระบบที่อยู่ในชนบท ซึ่งต้องพึ่งพาความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติจากดิน น้ำ ป่า ในการยังชีพและเป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าหัตถกรรม แต่จะมีความสำคัญน้อยต่อแรงงานที่อยู่ในเขตเมืองซึ่งมีวิถีชีวิตถูกตัดขาดจากการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติแล้ว (2) สวัสดิการจากการสำรองหรือจัดทำกันขึ้นเองของแรงงาน ทั้งลูกจ้างในสถานประกอบกิจการและแรงงานนอกระบบ ได้แก่ การสำรองของลูกจ้างในสถานประกอบกิจการในระบบทวิภาคีระหว่างสหภาพแรงงานกับนายจ้าง การสำรองในระบบไตรภาคีโดยผ่านตัวแทนของลูกจ้างในคณะกรรมการไตรภาคีชุดต่าง ๆ การจัดทำสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือกันเองโดยผ่านกลุ่มออมทรัพย์ของคณาภิบาลในสถานประกอบกิจการและแรงงานนอกระบบ การจัดตั้งศูนย์เลี้ยงเด็กลูกคณาภิบาลในสถานประกอบกิจการในย่านอุตสาหกรรมซึ่งบริหารงานโดยคณาภิบาลเอง และ (3) สิทธิในสวัสดิการที่รัฐเป็นผู้จัดทำ กลุ่มแรงงานที่เข้าถึงสิทธิดังกล่าวมากที่สุด คือ ลูกจ้างในสถานประกอบกิจการเนื่องจากได้รับความคุ้มครองสิทธิและสวัสดิการจากกฎหมายแรงงานและกฎหมายประกันสังคม ในขณะที่แรงงานกลุ่มอื่น ๆ ยังไม่เข้าถึงสิทธิในสวัสดิการสังคมที่รัฐเป็นผู้จัดทำให้แก่ลูกจ้างคงได้รับเพียงแต่สวัสดิการที่รัฐจัดทำให้แก่ประชาชนทั่วไป เช่น สวัสดิการรักษาพยาบาลจากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเท่านั้น

กล่าวสรุปได้ว่า ระบบสวัสดิการของแรงงานปัจจุบันอยู่ในภายใต้การดูแลของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงาน ที่มีการเกี่ยวข้องกับกำหนัดมาตรฐานแรงงาน การคุ้มครองแรงงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแรงงานสัมพันธ์ การแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์และการสวัสดิการแรงงาน โดยการพัฒนามาตรฐาน รูปแบบ กลไก มาตรการ ส่งเสริม สนับสนุน และแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มโอกาสใน



การแข่งขันทางการค้า และพัฒนาแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และรวมถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### ขอบเขตของการจัดสวัสดิการแรงงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2552) กล่าวว่า สวัสดิการแรงงานเป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการสังคม ดังนั้นสวัสดิการแรงงานไม่จำกัดเฉพาะตัวคนงาน ขณะทำงานภายในโรงงานหรือสถานประกอบการเท่านั้น สวัสดิการแรงงานที่สมบูรณ์จะต้องครอบคลุมถึงครอบครัว ความเป็นอยู่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของคนงานทั้งที่ทำงานและที่บ้าน ตลอดจนชุมชนที่เขาอาศัยอยู่ด้วย หากคนงานมีชีวิตความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมที่บ้านไม่ดี เนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวย มีความเป็นอยู่ที่ไม่สบายเท่าที่ควร หรือมีสภาพความเป็นอยู่ของครอบครัวไม่ราบรื่น เมื่อมาทำงานย่อมส่งผลกระทบต่อจิตใจทำให้ไม่ปลอดภัยไปด้ด้วยการทำงานขณะที่มีภาวะความวิตกกังวลอาจทำให้เกิดความเสียหายต่องาน และเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานได้ มีผลต่อการลางาน ขาดงาน มาสายบ่อย ปักจยเหล่านี้มีผลต่อการนำมาพิจารณาในการกำหนดขอบเขตของจัดสวัสดิการแรงงานเพื่อแก้ไขปัญหาการประการของคนงานไปในตัว ซึ่งต้องครอบคลุมชีวิตความเป็นอยู่ของคนงานในลักษณะใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ (1) ในขณะที่ทำงาน (On the job) หรือในเวลาทำงาน เช่น การจัดสภาพการทำงานที่ดี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะที่ปฏิบัติงาน การจัดบริการด้านสุขภาพอนามัย (2) นอกเวลาทำงาน (Off the job) แต่อยู่ภายในสถานที่ทำงาน เช่น ขณะเดินทางไปทำงาน ก่อนและหลังทำงานแต่อยู่ภายในบริเวณโรงงานหรือในขณะหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน และ (3) นอกสถานที่ทำงานแต่อยู่ในชุมชน (Outside the company in the community at Large) เช่น ขณะเดินทางไปและกลับจากที่ทำงาน สภาพโดยทั่วไปของครอบครัวคนงานที่อยู่ภายนอกโรงงาน ชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมที่แวดล้อมตัวคนงาน ซึ่งสวัสดิการแรงงานมีผลกระทบต่อแรงงาน ครอบครัวและชุมชนที่แรงงานอาศัยอยู่ด้วย และการจัดสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับรับส่ง การจัดทำถนนที่ปลอดภัยสำหรับสัญจรจาก บ้านพักไปยังสถานที่ทำงาน จัดเวรยามดูแลรักษาความปลอดภัยในบริเวณบ้านพัก การจัดตั้งสถานรับเลี้ยงเด็กในบริเวณใกล้เคียงที่ทำงาน

กล่าวสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ที่สถานประกอบการได้จัดให้แก่ลูกจ้างและครอบครัว เป็นการช่วยลดรายจ่าย สร้างความสุข พัฒนาคุณภาพชีวิตลูกจ้างและครอบครัวให้ดีขึ้น ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจที่ดี มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดการป่วยลา มาสาย และการเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในขณะที่การดำเนินชีวิตของลูกจ้างมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยและเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสวัสดิการแรงงาน ทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้าง สถานประกอบการควรจัดสวัสดิการแรงงานให้มีความยืดหยุ่นได้อย่างเหมาะสม คือ มีรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานรูปแบบหนึ่งที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างเลือกประเภท วิธีการ รายละเอียดของสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจสร้างแรงจูงใจและเพิ่มผลผลิตในการทำงานและมีความคุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด

### ประโยชน์ของการจัดสวัสดิการแรงงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวถึง ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อบุคคลกลุ่มต่าง ๆ คือ การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสร้างความจงรักภักดี การมีส่วนร่วมและการเป็นประชาชนขององค์กร พัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานขององค์กร ทั้งในระดับบุคคล ระดับหน่วยงานและระดับองค์กร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์กร สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรที่มีต่อสมาชิกและสังคม รวมทั้งช่วยลดปัญหาสังคมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ การจัดสวัสดิการแรงงานในสถานประกอบการมีประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากสวัสดิการแรงงานทุกอย่างช่วยให้ลูกจ้างมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (2) ลดความตึงเครียดในการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการแรงงานบางประเภทช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและความผ่อนคลายความเครียด เช่น การดูแลสุขภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสม การจัดเวลาพัก วันหยุด สวัสดิการนันทนาการ การตั้งศูนย์

เลี้ยงเด็กในโรงงานเพื่อลดความกังวลของลูกจ้าง (3) สร้างความจงรักภักดีและสื่อสัตย์ต่อองค์กร เนื่องจากลูกจ้างมีความพึงพอใจจากการได้รับประโยชน์ต่าง ๆ จากสวัสดิการแรงงานของนายจ้าง เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและองค์กร (4) สร้างความรู้สึกให้ลูกจ้างว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีมาจากความร่วมมือร่วมใจของฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง เช่น การจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการแรงงานในสถานประกอบการกิจการเพื่อร่วมกันเสนอแนะการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมสอดคล้องตามความต้องการของลูกจ้าง การจัดสวัสดิการที่ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ (5) ลดความขัดแย้งระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจากการจัดสวัสดิการที่ดีช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีด้วย (6) ลดปัญหาแรงงาน ที่เกิดจากการขาด ลา มาสาย การเปลี่ยนงานของลูกจ้าง เนื่องจกสวัสดิการแรงงานประเภทมีส่วนสร้างแรงจูงใจให้ลูกจ้างอยู่ทำงานในสถานประกอบการเป็นเวลานาน เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและรู้สึกมีความมั่นคงในชีวิต เช่น สวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (7) เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อลูกจ้างมีความสุขกายสบายใจมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ส่งผลให้ลูกจ้างทุ่มเทกำลังกาย กำลังสมองในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และ (8) พัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกจ้างให้มีหลักประกันความมั่นคงในขณะที่ทำงาน และเมื่อออกจากงานแล้ว

กล่าวสรุปได้ว่า การลงทุนด้านสวัสดิการแรงงานไม่ว่าจะเป็นการลงทุนเพื่อให้สวัสดิการแรงงานในรูปแบบหรือประเภทใดก็ตาม ทุกอย่างที่ย้ายไปถือเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน นายจ้างจึงนำค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการแรงงานมารวมในส่วนที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนแก่ลูกจ้าง โดยเฉพาะการจ่ายผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เป็นการจ่ายนอกเหนือจากค่าจ้างเงินเดือน เช่น การรักษาพยาบาล การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต บำเหน็จบำนาญ เงินสะสม รถประจำตำแหน่ง การแข่งขันกีฬา ซึ่งส่วนที่นายจ้างจ่ายผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ แก่ลูกจ้างเหล่านี้มีลักษณะเป็นสวัสดิการแรงงานซึ่งนายจ้างใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของลูกจ้างและลดปัญหาในการดำรงชีพของลูกจ้างถึงแม้การจัดสวัสดิการแรงงานจะก่อให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่นายจ้างเพิ่มขึ้น แต่นายจ้างก็จะได้ประโยชน์ด้วย

### แนวคิดการจัดสวัสดิการแรงงานที่ดี

Edwin B. Flippo (1971) (อ้างถึงใน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2550) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานในการจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีไว้ ดังนี้

1. หลักความพอใจและความต้องการที่แท้จริง คือ การจัดสวัสดิการแรงงานที่เมื่อจัดแล้วลูกจ้างควรมีความพึงพอใจและตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกจ้าง
2. หลักการครอบคลุมส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล คือ สวัสดิการที่จัดให้ต้องเป็นประโยชน์ต่อคนส่วนใหญ่มากกว่าการให้ประโยชน์เฉพาะบุคคลเท่านั้น
3. หลักการยืดหยุ่น คือ สวัสดิการแรงงานควรมีความยืดหยุ่นตามความจำเป็นของลูกจ้างที่มีความแตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ครอบครัว ศาสนา อายุงาน เป็นต้น
4. หลักแห่งผลประโยชน์ คือ สวัสดิการแรงงานที่จัดให้ควรก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลกันทั้งฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง
5. หลักความสมเหตุสมผลหรือหลักแห่งงบประมาณ คือ สวัสดิการที่จัดให้แก่ลูกจ้างต้องเน้นความเหมาะสมทั้งในด้านค่าใช้จ่าย การลงทุน ความคุ้มค่าแก่การลงทุน และความสามารถของนายจ้าง

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2550) ยังได้กล่าวถึง รูปแบบสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย 10 ประการ ดังนี้

1. หลักความเสมอภาค คือ การจัดสวัสดิการแรงงานโดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันให้มากที่สุด
2. หลักแห่งผลประโยชน์ คือ เมื่อจัดสวัสดิการใด ๆ แล้วประโยชน์ที่ได้ควรต้องคุ้มค่าได้ผลตามเป้าหมายทั้งองค์กรและลูกจ้าง
3. หลักแห่งการจูงใจ คือ สวัสดิการที่ให้ควรก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกำลังใจที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์และผลดีแก่ทั้งตนเองและความก้าวหน้าขององค์กร
4. หลักแห่งการตอบสนอง คือ การจัดสวัสดิการแรงงานต้องตอบสนองสอดคล้องตรงกับความต้องการของลูกจ้าง

5. หลักแห่งประสิทธิภาพ คือ ผลที่ได้จากการจัดสวัสดิการแรงงานควรเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เวลาน้อย ลงทุนต่ำ และได้ทั้งในปริมาณและคุณภาพ

6. หลักแห่งการประหยัด คือ การจัดสวัสดิการแรงงานต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะถ้าโดยไม่ยึดหลักแห่งการประหยัด ก็จะทำให้เกิดความฟุ่มเฟือย ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี

7. หลักแห่งการบำรุงขวัญและกำลังใจ คือ สวัสดิการแรงงานที่จัดขึ้นควรมีวัตถุประสงค์เพื่อการบำรุงขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความรักและความผูกพันต่อหน่วยงาน

8. หลักแห่งงบประมาณ คือ สวัสดิการแรงงานถือเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิต การจัดทำแผนสวัสดิการแรงงานจึงควรคำนึงถึงงบประมาณและความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

9. หลักแห่งความสะดวก คือ การให้บริการสวัสดิการแรงงานควรสะดวก รวดเร็วและมีระเบียบที่ดีในการให้บริการ

10. หลักแห่งความยุติธรรม คือ การให้สวัสดิการแรงงานโดยไม่เลือกปฏิบัติ

สุราษฎร์ธานี วชิราภรณ์ (2540) กล่าวถึง หลักเกณฑ์สำคัญที่นายจ้าง ควรคำนึงถึงในการจัดสวัสดิการขององค์กร ตามแนวคิดของ K.N. Vaid (1970) ไว้ดังนี้

1. หลักความรับผิดชอบทางสังคมของอุตสาหกรรม หรือผู้ประกอบการ กล่าวคือ การที่นายจ้างจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้างอย่างน้อยเพียงใด เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมหรือผู้ประกอบการ เพราะอุตสาหกรรมย่อมต้องอาศัยและอยู่ในสังคม การให้สวัสดิการแรงงานจึงควรคำนึงถึงสังคมที่อยู่รอบตัวด้วย เช่น การจัดตั้งสถานพยาบาลให้แก่ลูกจ้างในโรงงาน ก็จะทำให้ชาวบ้านในบริเวณโรงงานได้ใช้ประโยชน์ด้วยหรือการสร้างถนนจากโรงงานออกสู่ภายนอกก็จะทำให้ชุมชนนั้นเกิดความเจริญตามมาด้วย

2. หลักประชาธิปไตย การจัดสวัสดิการแรงงานควรมีการให้สิทธิแก่ลูกจ้างในการตัดสินใจว่า เขามีความต้องการสวัสดิการแรงงานในลักษณะใด ตลอดจนให้เข้ามามีส่วนร่วม เช่น แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ ทำหน้าที่พิจารณา หรือร่วมกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการแรงงานตามความเหมาะสมให้แก่ลูกจ้างในองค์กร

3. หลักความเหมาะสมของค่าจ้าง ค่าจ้างและสวัสดิการแรงงานควรมีความเหมาะสมซึ่งกันและกัน ไม่ควรถือว่าสวัสดิการแรงงานเป็นการชดเชยในเรื่องค่าจ้าง การให้สวัสดิการแรงงานที่หลากหลายอาจไม่สามารถกระตุ้นให้ลูกจ้างทำงานดีขึ้นได้ ถ้าค่าจ้างยังต่ำอยู่มาก ในทำนองเดียวกันแม้ค่าจ้างจะสูงมาก แต่นายจ้างไม่คำนึงถึงการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมให้แก่ลูกจ้าง ก็ไม่สามารถทำให้ลูกจ้างมีขวัญกำลังใจในการทำงานได้

4. หลักประสิทธิภาพ การให้สวัสดิการแรงงานที่ดี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสองนี้ไม่สามารถประเมินผลได้เที่ยงตรงก็ตาม การที่ลูกจ้างท้อยังไม่อึดหรือมีความกังวลใจอยู่เสมอ ย่อมทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ประเทศที่กำลังพัฒนาเชื่อว่า การให้การศึกษา อบรมลูกจ้างให้มีโอกาสก้าวหน้ามนหน้าที่การทำงาน

5. หลักพัฒนาบุคลิกภาพ จุดมุ่งหมายหนึ่งของการจัดสวัสดิการอุตสาหกรรม คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ ในวงการอุตสาหกรรมมักเต็มไปด้วยระเบียบการปฏิบัติงานที่เข้มงวด จึงขาดความเป็นกันเอง ดังนั้น การจัดสวัสดิการแรงงานควรมุ่งที่จะให้ลูกจ้างมีชีวิตชีวาในการทำงานโดยคำนึงถึงปัจเจกภาพของลูกจ้างแต่ละราย การส่งเสริมสวัสดิการด้านสังคมและวัฒนธรรมให้ลูกจ้าง เช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการให้ลูกจ้างคลายเครียด จะช่วยให้ลูกจ้างเกิดความร่าเริง มีชีวิตชีวา และทำงานอย่างมีความสุข

6. หลักความรับผิดชอบร่วมกัน ความรับผิดชอบเรื่องการจัดสวัสดิการแรงงานถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง หากนายจ้างเป็นฝ่ายให้เพียงฝ่ายเดียวอาจเกิดผลเสียเพราะลูกจ้างที่เป็นฝ่ายรับอาจไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร ดังนั้น การจัดสวัสดิการแรงงานต้องส่งผลดีทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ ภายใต้อุดมคติความรับผิดชอบร่วมกัน

7. หลักการยอมรับ ผู้บริหารทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารระดับล่างตลอดไปถึงผู้บริหารสูงสุดและลูกจ้างทุกคนต้องเข้าใจและยอมรับความสำคัญของการจัดสวัสดิการแรงงานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบกิจการ

กล่าวสรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีควรคำนึงถึงผลสะท้อนกลับไปสู่สถานประกอบกิจการ โดยนำหลักเกณฑ์ต่าง ๆ มาพิจารณาประกอบกัน คือ ต้องสอดคล้องตามความต้องการของลูกจ้าง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ต้องจัด

ให้อย่างความยุติธรรมและครอบคลุมคนส่วนใหญ่ เน้นหลักแห่งผลประโยชน์ที่เกื้อกูลร่วมกันทั้งสองฝ่าย ภายใต้หลักการ ยืดหยุ่น ความสะดวก งบประมาณเพื่อสร้างการบำรุงขวัญและกำลังใจให้แก่ลูกจ้าง จึงจะเกิดประโยชน์สูงสุดของการจัดสวัสดิการแรงงานที่ดีและจะส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้ถูกนำมาปฏิบัติกันอย่างแพร่หลาย แต่สิ่งสำคัญคือการเลือกแนวคิดและวิธีการปรับปรุงที่เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)

ตามหลักการของ Richard E. Walton (1973) ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Working life ได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม ซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี โดยสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นกรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ได้โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ แล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี และงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้อำนาจหน้าที่/บุคลากร ได้รับสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือเป็นการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือหน่วยงานจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของโอกาสที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป สามารถทำได้ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตน

ปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

### แนวทางการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

ทำไมต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงาน เมื่อแต่ละบุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะทำให้มีสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลให้ทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่าง บุคลากรและองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด เราคงได้ยินได้ฟังหรือเห็นภาพความขัดแย้งภาพการหยุดงานเพื่อประท้วงหรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้ แรงงานอยู่เสมอ หรือเหตุการณ์ในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวใหญ่โตขึ้น นั่นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานมีความรู้สึกว่าการกำลังถูกลดทอนสิทธิ คุณภาพชีวิตการทำงานตกต่ำลง ผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการผลิตที่ต้อง หยุดชะงัก จนมีผลทำให้การส่งออกไม่สามารถดำเนินการไปตามเป้าหมายได้ ซึ่งนอกจากองค์กรจะสูญเสียรายได้จำนวนมหาศาลแล้ว บุคลากรเองก็ต้องประสบความลำบากและขาดรายได้ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย (ผจญ เฉลิมสาร, 2555)

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (2567) ได้กล่าวถึงการที่องค์กรจะสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสถานที่ทำงานนั้น ไม่ได้เป็นเรื่องของหน่วยงานเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นเรื่องของความร่วมมือทั้งสองฝ่าย คือ ในส่วนของนายจ้างหรือฝ่ายองค์กร และฝ่ายลูกจ้างหรือบุคลากร โดยที่ทั้งสองฝ่ายต้องมีแนวทางในการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีร่วมกัน และเกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย และการสร้างความพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้เขียนขอแนะนำแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในชื่อทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุน (The motivation Hygiene Theory) สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

**1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors)** เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจน่าเบื่อหน่าย หรือท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ ถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้ความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่า เป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

**2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)** เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่ สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการ ได้แก่

2.1 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิตชอบ

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with superiors) หมายถึง การพบปะ การสนทนา ความเป็นมิตร รวมถึงการเรียนรู้จากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinates) หมายถึง การพบปะ สนทนา และความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) หมายถึง การพบปะ สนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้ในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่ม

2.5 ตำแหน่งในบริษัท (status) หมายถึง องค์กรประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

2.6 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน รวมทั้งความมั่นคงขององค์กร

2.7 เงินเดือน (salary) หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ

2.8 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัว ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรต่องานที่ได้รับ เช่น องค์กรต้องการให้ไปประจำที่ทำงานใหม่ อาจจะไกลและทำให้ครอบครัวลำบาก เป็นต้น

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2552) กล่าวว่า ยังมีปัจจัยอื่นที่มีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจได้เช่นกัน อาทิ (1) ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และเป็นไปตามข้อบัญญัติของกฎหมาย (2) ลักษณะของงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความรู้ ความสามารถของตน และไม่เกิดความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน (3) การติดต่อสื่อสาร (communication) ได้แก่ การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทันต่อเวลาและความต้องการของบุคคลในองค์กร (4) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ (benefits) ได้แก่ การบริการ การรักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ

กล่าวสรุปได้ว่า การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง และส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่งน้อยอยู่ในโรงงานหรือสำนักงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก และการทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการ พบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเขาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต

### เกณฑ์ชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน

ธนินท์รัฐ ใจสอาดพัฒนพร (2555) ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Income) คือ ค่าตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่ได้จากการทำงาน ซึ่งต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตประจำวัน ตามสภาพเศรษฐกิจและพื้นที่ที่อาศัยในปัจจุบันอยู่อย่างเหมาะสม ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม (Fair Compensation) คือ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะฝีมือ **หน้าที่ความรับผิดชอบ** ปริมาณงานที่ทำ หรือความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน หรือไม่ต่ำกว่าตามที่กฎหมายกำหนดไว้

2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ส่งผลดีต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยไม่สุ่มเสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีมลภาวะทางด้านเสียง ฝุ่นควัน และแสงสว่าง ที่อาจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ มีสถานที่ปฏิบัติงานที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีการส่งเสริมสุขภาพให้บุคลากรด้วยการจัดกิจกรรมนันทนาการ จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หลังเลิกงาน จัดมุมพักผ่อนเพื่อให้บุคลากรผ่อนคลายลดความเครียดจากการทำงาน

3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) เป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับบุคลากร ช่วยให้พัฒนาและดึงศักยภาพที่ตนเองมีออกมาใช้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถจัดการและแก้ไขปัญหาได้ โดยการให้อำนาจในการตัดสินใจและควบคุมงานด้วยตนเอง ตั้งแต่การวางแผนงาน ลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเองทุกขั้นตอนไม่ใช่เพียงแค่บางส่วน ช่วยเพิ่มทักษะ และความชำนาญในงานนั้น

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ การให้บุคลากรรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและความมั่นคงในงาน ให้รักษาและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพื่อใช้เป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไป และรายได้ที่มั่นคงในอนาคต

5. ด้านบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร เป็นส่วนหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะการทำงานร่วมกันจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นถึงความสำคัญของตัวเอง การมีตัวตนในงาน การยอมรับความคิดเห็นจากบุคคลอื่นอย่างไรไม่มีอคติหรือคำนึงถึงพวกพ้อง มีความเท่าเทียมกันไม่แบ่งชนชั้นในกลุ่มงานหรือระหว่างกลุ่มงาน ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the Work Organization) เป็นการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน การให้ความเสมอภาคให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น ให้มีความเท่าเทียมกันทั้งในการรักษาภาวะเยียบ หรือการได้รับผลประโยชน์อื่นที่เท่ากัน ช่วยให้เป็นการกำหนดแนวทางในการอยู่ร่วมกันซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

7. การดำเนินชีวิตที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การบริหารจัดการเวลาให้เหมาะสมกับการดำเนินชีวิต เนื่องจากการทำงานจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างเวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัวหรือคนรัก และสังคมภายนอกของบุคลากร เพื่อให้เกิดความสมดุลของชีวิตด้วยเช่นกัน

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรม การทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น บุคลากรรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในองค์กรของตนที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมด้านบรรณรักษ์สิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ

กล่าวสรุปได้ว่า เกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน จะช่วยเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน เป็นการทำให้บุคลากรได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้า อีกทั้งยังเพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องของการขยายงาน และเพิ่มความรับผิดชอบ เป็นการช่วยเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ให้กับบุคลากรได้มากขึ้น เปิดโอกาสการสร้างสรรคงานให้หลากหลายมากยิ่งขึ้น ช่วยตอบสนองความต้องการได้ และช่วยให้บุคลากรมีโอกาสที่จะได้ใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามหน่วยงาน และให้มีทักษะที่หลากหลายมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ถูกใจ ทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้นโดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงานอีกด้วย

### สวัสดิการแรงงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สวัสดิการแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้คุณภาพชีวิตของลูกจ้างรวมถึงครอบครัวมีความเป็นอยู่ดีขึ้น เป็นความเอื้ออาทรของนายจ้าง ที่มีการจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้าง ย่อมทำให้ลูกจ้างมีความรัก ความผูกพันต่อนายจ้าง ทำให้ลูกจ้างเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตของลูกจ้างมีปริมาณสูงขึ้น และคุณภาพสูงขึ้น ในขณะเดียวกัน

การจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ลูกจ้าง ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ช่วยลดปัญหาและข้อขัดแย้งในสถานประกอบการกิจการ ทำให้การประกอบกิจการของนายจ้างดำเนินไปอย่างราบรื่น

คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความต้องการของบุคคลในองค์กรว่า ต้องการองค์ประกอบใดบ้าง เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จึงดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและของตัวบุคคล เรียกได้ว่าองค์กรนั้น เป็นองค์กรที่มีสุขภาพดี บุคคลในองค์กรจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรตามความต้องการของผู้บริหาร ที่ต้องการให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในที่สุด ความต้องการองค์ประกอบดังกล่าว ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น

## บทสรุป

การจัดสวัสดิการแรงงานให้แก่บุคลากรนั้นมีความสำคัญ เป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการจัดสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบการจ่ายผลตอบแทนในการทำงานทางอ้อมให้แก่บุคลากรโดยที่นายจ้างมีความคาดหวังถึงการเพิ่มผลผลิตและสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์กรและรูปแบบสวัสดิการที่ดีจะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีดังนั้นในการจัดสวัสดิการจึงเป็นผลตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนที่นอกเหนือจากเงินเดือนได้แก่การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องจากเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็มจำนวนการได้รับโบนัส ค่ารักษาพยาบาล บำเหน็จบำนาญ ค่าพาหนะในการเดินทาง และค่าล่วงเวลา และการให้บริการสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรกล่าวได้ว่าเป็นนโยบายหนึ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร หากองค์กรใดมีกระบวนการหรือรูปแบบในการดำเนินงานที่ดี โดยมุ่งให้บริการสงเคราะห์แก่ลูกจ้างต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แท้จริงต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ด้วยแล้ว บริการสวัสดิการที่จัดขึ้นย่อมเป็นสิ่งจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและให้ความร่วมมือร่วมใจอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำหรับองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือได้หมายความรวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกในองค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อม ทำให้สมาชิกหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวาดล้างเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน ประการสุดท้าย คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย



## เอกสารอ้างอิง

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2550). คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้านการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน. *ประจำปีงบประมาณ 2550*. กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- \_\_\_\_\_. (2550). *โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบและแนวทางการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแรงงาน สำหรับแรงงานในงานเกษตรกรรม* (รายงานฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- \_\_\_\_\_. (2552). *โครงการศึกษาวิจัยรูปแบบการจัดสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย* (รายงานฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2549). *ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เทพพิญวานิสัย.
- กระทรวงแรงงาน. (2550). *อนุสัญญาด้านแรงงาน*. สืบค้นจาก [http://www.mol.go.th/international\\_02.html](http://www.mol.go.th/international_02.html).
- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: วีพริ้นท์ (1991).
- ธนินทร์รัฐ ใจสอาดพัฒนพร. (2555). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรปฏิบัติการบริษัทผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- นพดล บุญช่วย. (2564). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบสวัสดิการ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- นภาพร อติวานิชยพงศ์. (2550). *แรงงานภาคอุตสาหกรรมกับการเรียนรู้และต่อสู้เพื่อสวัสดิการ*. กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรสโปรดักส์.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงาน*. สืบค้นจาก [http://www.society.go.th/article\\_attach](http://www.society.go.th/article_attach).
- พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร: ความหมายทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- พิเชษฐ์ สอนศิริ. (2553). *การให้คุณค่ากับสวัสดิการพนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานครไฟฟ้าจำกัด*. (สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2567). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)*. สืบค้นจาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.
- สุรางค์รัตน์ วศินารมณ. (2540). *สวัสดิการในองค์กร: แนวคิดและวิธีการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพริ้นติ้ง.
- Flippo, E. B. (1970). *Principle of Personnel Management*. New York: Mc Graw-Hall Inc
- K. N. Vaid. (1970). *Labour Welfare in India*. New Delhi: Shri Ram Centre for Industrial Relations.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Slone Management Review*, 15, 12-18.
- Yoder, D. (1982). *Personnel Management and Industrial Relation*. (7<sup>th</sup> Ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.

