



JOURNAL OF
HRintelligence

ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2568

ISSN 2773-9511 (ONLINE)

บทความวิจัย

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กรณีกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว
จังหวัดปทุมธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา รอดแก้ว

คาเฟ่เมต : การประกอบธุรกิจร้านกาแฟและอัตลักษณ์

พัชรिता แซ่แต้

จากห้องเรียนสู่โลกกว้าง: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษา
ระดับปริญญาตรี

พิรารวรรณ เพชรจั่น, นันทนัช ทองประสิทธิ์

บทความวิชาการ

สถานการณ์แรงงานร่วมสมัยที่อธิบายในที่ประชุมใหญ่องค์การแรงงานระหว่างประเทศและข้อเสนอแนะสำหรับ
กระทรวงแรงงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา อีระโกศลพงศ์

Onboarding Program: การสร้างฐานรากให้กับพนักงานใหม่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

วรธา มงคลสืบสกุล

ทรัพยากรมนุษย์ในฐานะที่เป็นเรื่องของคน

วารสาร HR Intelligence เป็นวารสารที่มีเป้าหมายช่วยด้วยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตามเมื่อกล่าวถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์หรือคนแล้ว ก็มักจะครอบคลุมกว้างขวางหลากหลายมิติ คนสามารถถูกจัดประเภทเป็นทรัพยากร เป็นแรงงาน และยังถูกสนใจในฐานะที่เป็นมนุษย์ด้วยการให้ความสนใจเรื่องอัตลักษณ์เพศสภาพ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด

บทความในฉบับนี้ของวารสาร *HR Intelligence* สะท้อนประเด็นดังกล่าวไว้อย่างหลากหลาย

จากบทความ “Onboarding Program: การสร้างฐานรากให้กับพนักงานใหม่เพื่อความสำเร็จขององค์กร” ที่ชี้ให้เห็นว่า การปูพื้นฐานอย่างรอบด้านตั้งแต่วันแรกของการเข้าทำงานคือกุญแจสำคัญในการสร้างความผูกพัน ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของพนักงาน ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สะท้อนประสิทธิภาพของ HRM ยุคใหม่

บทความ “สถานการณ์แรงงานร่วมสมัยที่อภิปรายในที่ประชุมใหญ่องค์การแรงงานระหว่างประเทศและข้อเสนอแนะสำหรับกระทรวงแรงงาน” ส่งสัญญาณถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนนโยบายแรงงานของไทยให้เท่าทันโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

บทความ “จากห้องเรียนสู่โลกกว้าง: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี” ได้เปิดมุมมองใหม่เกี่ยวกับแรงจูงใจของเยาวชนรุ่นใหม่ที่ต้องการเปิดโลกทัศน์ฝึกฝนทักษะ และเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงานสากล การเข้าใจประสบการณ์เหล่านี้จะช่วยให้นักศึกษาและภาคเอกชนสามารถออกแบบโครงการที่ตอบโจทย์การเติบโตควบคู่ไปกับการเข้าใจชีวิตจิตใจของเยาวชน

ขณะที่บทความ “คาเฟ่เมต : การประกอบธุรกิจร้านกาแฟและอัตลักษณ์” เสนอภาพสะท้อนของธุรกิจขนาดเล็กที่ผสมผสานบริการเข้ากับอัตลักษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นตัวอย่างของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่สร้างทั้งรายได้และพื้นที่ทางวัฒนธรรม มีประเด็นน่าสนใจเรื่องความแตกต่างของแรงงานและลูกค้าในบริบทที่ไม่เป็นทางการ

สุดท้าย บทความ “แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กรณีกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี” ได้นำเสนอกรณีศึกษาที่ชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมศักยภาพแรงงานหญิงในระดับชุมชนไม่เพียงแต่สร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ แต่ยังสร้างอำนาจต่อรองใหม่ในโครงสร้างสังคมที่ไม่เท่าเทียม

วารสารฉบับนี้จึงเป็นการรวมบทความที่เชื่อมโยง “คน” กับ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” ในทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล องค์กร ไปจนถึงนโยบายระดับชาติและสากล โดยแสดงให้เห็นว่าการพิจารณาทรัพยากรมนุษย์ในฐานะคน นอกจากเป็นการแสดงออกถึงความเป็นมนุษย์แล้วยังสามารถเป็นวิถีทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีกว่าได้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกสิทธิ์ หนูหนักดี

บรรณาธิการ

| | |
|----------------------|--|
| เจ้าของ | สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| กองบรรณาธิการวารสาร | HR intelligence |
| ที่ปรึกษา | ศาสตราจารย์ ดร.ธีระ สิ้นเดชารักษ์ |
| บรรณาธิการ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เอกสิทธิ์ หนูนักดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| ผู้ช่วยบรรณาธิการ | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สรัญญา เตรีตน์ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| กองบรรณาธิการวิชาการ | ศาสตราจารย์วรินทร์ ววงค์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์อัครนัย ขวัญอยู่ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก พิบูลแก้ว คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บาร์ณี บุญทรง คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทรา ธนะวัฒนาวงศ์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปัญญาดา สุนทรนนท์ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไกรวุฒิ ใจคำปัน คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดร.เศกสิทธิ์ ปักซี่ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี |

| | |
|-------------------------------------|---|
| คณะผู้จัดทำวารสาร | นางชฎานันท์ พรหมมาศ นายศุภชัย นาสมาวาส |
| สำนักงาน | สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 5 และชั้น 8 เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 โทรศัพท์ 0 2221 6111 - 20 ต่อ 81 3820 ต่อ 0 หรือ 100 Website: https://icehr.tu.ac.th/service/journalhri E-mail: hri.tu.journal@gmail.com |
| กำหนดออกช่วง-ช่วงเวลาตีพิมพ์ | วารสาร HR intelligence เป็นวารสารราย 6 เดือน (1 ปี มี 2 ฉบับ) ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม |
| ค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์ | ไม่มีค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความ |

จริยธรรมการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

วารสาร HR intelligence มุ่งมั่นที่จะรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์สูงสุด ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด

หน้าที่ของบรรณาธิการต่อผู้พิมพ์

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาเนื้อหาบทความที่สอดคล้องกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินและคุณภาพบทความก่อนตีพิมพ์
2. บรรณาธิการต้องใช้เหตุผลทางวิชาการในการพิจารณาบทความทุกครั้งโดยปราศจากอคติที่มีต่อบทความและผู้พิมพ์ในด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา วัฒนธรรม การเมือง และสังกัดของผู้พิมพ์
3. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้พิมพ์หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่นำบทความหรือวารสารไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
4. บรรณาธิการต้องไม่แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบทความและผลประโยชน์ของผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงไม่ปิดกั้นหรือแทรกแซงข้อมูลที่ใช้แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิและผู้พิมพ์
5. บรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด
6. บรรณาธิการต้องรักษามาตรฐานของวารสาร รวมถึงพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพและมีความทันสมัยเสมอ

หน้าที่ของผู้พิมพ์บทความ

1. ผลงานของผู้พิมพ์ต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ผู้พิมพ์ต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น และต้องมีการอ้างอิงทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมาเสนอหรืออ้างอิงในเนื้อหาของบทความตนเอง
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้พิมพ์เกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร ผู้พิมพ์ควรตรวจสอบให้แน่ชัดว่าได้ดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดรวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกครั้ง
4. ผู้พิมพ์ต้องเปิดเผยแหล่งทุนสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ
5. ผู้พิมพ์ต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสาร HR intelligence แล้ว
6. ชื่อผู้พิมพ์ที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในผลงานวิชาการนี้จริง
7. ผู้พิมพ์ต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และกองบรรณาธิการ

หน้าที่ของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก พิจารณาบทความภายใต้หลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความคิดเห็นส่วนตัว และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์
2. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากผลงานทางวิชาการที่ตนเองได้ทำการประเมิน
3. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตระหนักว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของผลงานวิชาการที่รับประเมินอย่างแท้จริง
4. หากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที
5. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่กำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้

บทความวิจัย

- 8 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กรณีกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์
ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา รอดแก้ว
- 29 คาเฟ่เมต : การประกอบธุรกิจร้านกาแฟและอัตลักษณ์
พัชรिता แซ่แต้
- 52 จากห้องเรียนสู่โลกกว้าง: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วม
โครงการ Work and Travel ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี
พิรารวรรณ เพชรจัน

บทความทางวิชาการ

- 76 สถานการณ์แรงงานร่วมสมัยที่อธิบายในที่ประชุมใหญ่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ
และข้อเสนอแนะสำหรับกระทรวงแรงงาน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์
- 96 Onboarding Program: การสร้างฐานรากให้กับพนักงานใหม่เพื่อความสำเร็จขององค์กร
วรธา มงคลสีบสกุล

แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กรณีกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์
ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา รอดแก้ว¹

คณะสังคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 26 ตุลาคม 2566

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 7 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 10 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพสตรีและพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี โดยวิธีการศึกษาแนวคิดการพัฒนาศรี การศึกษาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพ สตรี และการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี ประกอบด้วย 1) การพัฒนา กระบวนการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี ได้แก่ การศึกษาศักยภาพสตรีโดยการศึกษาบริบทชุมชน ศักยภาพสตรี ปัญหาและความต้องการของสตรี การกำหนดแนวทางการพัฒนา ศักยภาพสตรีในด้านการพัฒนา ตนเอง การพัฒนา กลุ่มและการพัฒนาชุมชน การดำเนินการพัฒนา ศักยภาพสตรีโดยการกำหนดเป้าหมายการ พัฒนาสตรี การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสตรีและการส่งเสริมสนับสนุนจากภาคีเครือข่าย และการสรุป บทเรียนเพื่อทบทวนข้อมูลรวมทั้งการเสนอแนวทางการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี 2) การพัฒนากลไกการ ส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี ได้แก่ การพัฒนาผู้นำสตรี การพัฒนา กลุ่มสตรี และการพัฒนาเครือข่ายสตรี 3) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพสตรีจากภาคส่วนต่าง ๆ ในด้านการส่งเสริมนวัตกรรม การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน และการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน

คำสำคัญ: กระบวนการส่งเสริม, การพัฒนา ศักยภาพสตรี, ศักยภาพสตรี

¹ Corresponding Author E-mail : Rkanchana1@gmail.com

Guideline on Women Potential Support and Development : Ban khlong bang pho women group,
Khu khwang Subdistrict, Ladlumkaeo District, Pathumthani Province

Kanchana Roadkaew¹

Faculty of Social Administration, Thammasat University

Received : October 26, 2023

Revised : May 7, 2024

Accepted : June 10, 2024

Abstract

The research study aims to study women potentials and develop a guideline to support and develop women potentials. The method is to study concepts of women potential, study women potential, conduct women potential development and development of guideline on women potential support and development.

The study has found that guideline on women potential support and development consists of 1) development of the process on women potential support and development. This includes the study of women potential under the context of a community, women potential, women issues and demands, setting a guideline on women potential development on self-development, group development and community development, conducting women potential development by setting goals on women development, promoting women participation and support from network parties, and sum up the experience for reviewing data and proposing a guideline on women potential support and development; 2) development of women potential support and development mechanisms such as women leader development, women group development and women network development; 3) support and development of women potential from various sectors on innovation support, community enterprise support and community tourism support.

Keywords: promotion process, women potential development, women potential

บทนำ

การดำเนินการพัฒนาสตรีเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตสตรี โดยการพัฒนาศักยภาพสตรี การสร้างความเท่าเทียมกัน การส่งเสริมและสร้างโอกาสให้สตรีมีส่วนร่วมทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาสตรี ทั้งนี้การพัฒนาที่ยั่งยืนได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี (2558 - 2573) กำหนด 17 เป้าหมาย โดยเป้าหมายที่ 5 เป้าหมายการบรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564, น.150 - 173)

นอกจากนี้ประเทศไทยมีแผนพัฒนาสตรีมาอย่างต่อเนื่อง โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาศรี พ.ศ. 2560 - 2564 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้คนไทยทุกเพศทุกวัยมีเจตคติที่เคารพเท่าเทียมระหว่างหญิงชาย 2) เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีความเป็นธรรม มีความยุติธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ 3) เพื่อเร่งพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของสตรีในสังคมไทยทุกกลุ่มทุกวัย โดยเฉพาะ กลุ่มที่อยู่ในภาวะลำบากหรือกลุ่มด้อยโอกาส 4) เพื่อพัฒนาปรับปรุงมาตรการ กฎหมาย กลไก และกระบวนการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสตรีเพื่อนำไปสู่การมีสังคมที่เท่าเทียมกัน 5) เพื่อสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่สงบสุข มั่นคงปลอดภัย สตรีอยู่ในครอบครัว ชุมชน และสังคม ที่อบอุ่น มั่นคงและปลอดภัยปราศจากความรุนแรงทุกรูปแบบ 6) เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของกลไกทุกระดับ และเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาสตรี ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล (ยุทธศาสตร์การพัฒนาศรี, 2560, น.54 - 55) และในแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี พ.ศ. 2566 - 2570 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “สังคมไทยเป็นสังคมที่ตระหนักและเข้าใจถึงความเสมอภาคระหว่างเพศ โดยที่สตรีและเด็กหญิงจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สามารถดำรงชีวิตอย่างปลอดภัยจากความรุนแรงทุกรูปแบบ มีโอกาสเข้าถึงการพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ และมีบทบาทการนำในพื้นที่สาธารณะอย่างเท่าเทียม” โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาทุนมนุษย์ของสตรี 2) เพื่อขจัดหรือลดความรุนแรงที่เกิดขึ้นต่อสตรีและลดอุปสรรคในการเข้าถึงความยุติธรรมของสตรีผู้ถูกระทำจากความรุนแรง 3) เพื่อส่งเสริมบทบาทการนำของสตรีและการมีส่วนร่วมของสตรีในระดับการตัดสินใจ 4) เพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติ ระบบความคิด ความเชื่อของสังคมให้เชื่อต่อความเสมอภาคระหว่างเพศ และความก้าวหน้าของสตรี 5) เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของกลไกเชิงสถาบัน และเครื่องมือการบริหารจัดการที่สนับสนุนการขับเคลื่อนความเสมอภาคระหว่างเพศและความก้าวหน้าของสตรี (กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2565, น.21 - 25)

การขับเคลื่อนการพัฒนาสตรี เพื่อให้สตรีมีศักยภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีกระบวนการส่งเสริมและการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตและบริบทของสังคมไทย เพื่อให้สตรีมีความรู้ มีศักยภาพ มีความพร้อมในการปรับตัวได้เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เช่น 1) ด้านเศรษฐกิจ การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมความรู้และทักษะในการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนเงินทุน การตลาด การสร้างและขยายเครือข่าย เพื่อพัฒนาอาชีพและพัฒนารายได้ของสตรี 2) ด้านสังคม การส่งเสริมการรวมกลุ่มสตรี การส่งเสริมเครือข่ายองค์กรสตรีเพื่อให้สตรีมีโอกาส มีกิจกรรม มีส่วนร่วม และมีบทบาทในการพัฒนาชุมชน

และสังคม 3) ด้านการเมืองการปกครอง การสนับสนุนให้สตรีเข้าไปมีบทบาททางการเมือง การปกครองในทุกระดับ และ 4) ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมให้สตรีมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ ดูแล รักษา แก้ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เป็นต้น เพื่อการพัฒนาสตรีให้มีบทบาทในการพัฒนาตนเอง พัฒนาครอบครัว พัฒนาชุมชนและสังคม โดยการส่งเสริมการพัฒนาสตรีให้มีศักยภาพ ให้สตรีมีการพัฒนาตนเอง มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถปรับตัวได้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี เพื่อส่งเสริมสตรีในการพัฒนาศักยภาพตนเอง สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และมีบทบาทในการขับเคลื่อนการพัฒนาครอบครัว ชุมชน สังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม โดยการศึกษาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี และการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี เพื่อเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินการพัฒนาสตรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาศักยภาพสตรีและพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี มีการศึกษาข้อมูลเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนครอบคลุมระยะเวลา 15 ปี (2558 - 2573) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564, น.150 - 173) กำหนดเป้าหมาย 17 เป้าหมาย โดยเป้าหมายที่ 5 การบรรลุความเท่าเทียมระหว่างเพศ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่สตรีและเด็กหญิง (Achieve gender equality and empower all women and girls) โดยมุ่งดำเนินการเพื่อให้เกิดความเสมอภาคระหว่างเพศ และเพิ่มบทบาทของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคน โดยกำหนดให้ทุกประเทศต้องยุติการกระทำที่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้หญิง การใช้ความรุนแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ และการล่วงละเมิดทางเพศ ส่งเสริมการเคารพศักดิ์ศรี ความเป็นมนุษย์ของเพศหญิงให้มีสิทธิในการเลือกคู่ครองตามวัยที่เหมาะสม รวมทั้งมีสิทธิที่จะพัฒนาศักยภาพตนเอง และเข้าถึงองค์ความรู้ต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการมีบทบาททางการเมืองและการทำงานของเพศหญิงอย่างเท่าเทียม กำหนดเป้าประสงค์ ได้แก่ 1) ยุติการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กในทุกที่ 2) ขจัดความรุนแรงทุกรูปแบบที่มีต่อผู้หญิงและเด็กหญิงทั้งในที่สาธารณะและที่รโหฐาน รวมถึงการค้ามนุษย์ การกระทำทางเพศและการแสวงประโยชน์ในรูปแบบอื่น 3) ขจัดแนวปฏิบัติที่เป็นภัยทุกรูปแบบ อาทิ การแต่งงานในเด็กก่อนวัยอันควรโดยการบังคับและการทำลายอวัยวะเพศหญิง ความเสมอภาคระหว่างเพศ และการเสริมสร้างบทบาทของผู้หญิงและเด็กหญิงทุกคนเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญ ในการอยู่ร่วมกันของคนใน

สังคมอย่างเท่าเทียมกัน 4) ยอมรับและให้คุณค่าต่อการดูแลและการทำงานบ้านแบบไม่ได้รับค่าจ้างโดยจัดเตรียมบริการสาธารณะ โครงสร้างพื้นฐานและนโยบายการคุ้มครองทางสังคม ให้และสนับสนุนความรับผิดชอบร่วมกันภายในครัวเรือนและครอบครัวตามความเหมาะสมของแต่ละประเทศ 5) สร้างหลักประกันว่า ผู้หญิงจะมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพและมีโอกาสที่เท่าเทียมในการเป็นผู้นำในทุกระดับของการตัดสินใจในทางการเมือง เศรษฐกิจและภาคสาธารณะ 6) สร้างหลักประกันว่า จะมีการเข้าถึงสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์และสิทธิการเจริญพันธุ์โดยถ้วนหน้า

ทั้งนี้ความเสมอภาคระหว่างเพศมีความสำคัญทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม โดยจะทำให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด และไม่ถูกกีดกันจากความแตกต่างทางเพศ รวมทั้งยังเป็นการส่งเสริมหลักสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานที่บุคคลพึงมีพึงได้ ทั้งนี้การมีมาตรการทางกฎหมายจะเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างหลักประกันความเสมอภาคระหว่างเพศ ลดข้อจำกัดในการเข้าถึงทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี ยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี พ.ศ. 2560 - 2564 (กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2560) ได้กำหนดวิสัยทัศน์คือ “สร้างสังคมเสมอภาค ปราศจากการเลือกปฏิบัติ สตรีมีคุณภาพชีวิตที่ดีมั่นคงปลอดภัย ร่วมสร้างชาตินำสมัย” โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อคนไทยทุกเพศทุกวัย ให้มีเจตคติที่เคารพเท่าเทียมระหว่างหญิงชาย พัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีความเป็นธรรม มีความยุติธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติเพื่อเร่งพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของสตรีในสังคมไทยทุกกลุ่ม ทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในภาวะลำบาก หรือกลุ่มด้อยโอกาส 2) เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของกลไกทุกระดับ และเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาสตรีให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรีออกเป็น 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ปรับเปลี่ยนเจตคติของสังคมในประเด็นความเสมอภาคเท่าเทียมกันระหว่าง หญิงชาย (Paradigm Shift Measures) เพื่อคนไทยทุกเพศทุกวัย ให้มีเจตคติที่เคารพเท่าเทียมระหว่างหญิงชาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเสมอภาคทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ชุมชนและครอบครัว เป็นสังคมที่เปิดโอกาสให้สตรีเข้ามามีส่วนร่วมในมิติต่าง ๆ อย่างเต็มศักยภาพ มีศักดิ์ศรีและทัดเทียมกัน 2) เสริมพลัง เพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตแก่สตรีทุกกลุ่มและทุกระดับ (Empowerment Measures) 3) พัฒนาเงื่อนไขและปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสตรีที่มีประสิทธิผลและเสมอภาค (Enabling Condition Measures) โดยให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ มาตรการ และการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างโอกาสและบทบาทของสตรีต่อการพัฒนา 4) กำหนดมาตรการเฝ้าระวัง ขจัดปัจจัยเสี่ยง ป้องกัน คุ้มครอง ช่วยเหลือและเยียวยา (Protective and Corrective Measures) เน้นการพัฒนาปรับปรุงมาตรการ กฎหมาย กลไก และกระบวนการ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสตรีเพื่อนำไปสู่การมีสังคมที่เท่าเทียมกัน สตรีมีโอกาสและมีส่วนร่วมในทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อย่างเต็มศักยภาพและเท่าเทียมกัน 5) สร้างความเข้มแข็งของกลไก และกระบวนการพัฒนาสตรี (Strengthen WID Mechanism and Processes) ให้ความสำคัญในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของ

กลไกทุกระดับ และเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาสตรีให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี จึงเป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของสตรี พัฒนาสุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาวะที่ดี และมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว และชุมชน โดยการพัฒนาความรู้ ทักษะเพื่อการประกอบอาชีพ มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงข้อมูล ความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เน้นพัฒนาสตรีให้รู้เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และการปรับเปลี่ยนเจตคติของสังคมต่อสตรี การเสริมพลังเพื่อเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของสตรี การพัฒนาเงื่อนไขและปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสตรี เช่น ระเบียบ กฎหมาย และมาตรการด้านต่าง ๆ การเฝ้าระวัง ป้องกัน คุ้มครอง ช่วยเหลือและเยียวยาสตรี และการสร้างความเข้มแข็งของกลไกและกระบวนการพัฒนาสตรี

3. แผนปฏิบัติการด้านสตรี

3.1 แผนปฏิบัติการด้านสตรี พ.ศ. 2563 - 2565 (กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2562) กำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อให้คนไทยทุกเพศทุกวัยมีเจตคติที่เคารพเท่าเทียมระหว่างหญิงชาย ซึ่งจะนำไปสู่ความเสมอภาค ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ชุมชนและครอบครัว เป็นสังคมที่เปิดโอกาสให้สตรีเข้ามามีส่วนร่วมในมิติต่าง ๆ อย่างเต็มศักยภาพ มีศักดิ์ศรีและทัดเทียมกัน 2) เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีความเป็นธรรม มีความยุติธรรม และปราศจากการเลือกปฏิบัติคนในสังคมไทยเข้าใจถึงสิทธิความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีเจตคติที่เป็นธรรม ปฏิบัติ และยอมรับต่อสิทธิที่เท่าเทียมกันของสตรีและบุรุษ 3) เพื่อเร่งพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของสตรีในสังคมไทยทุกกลุ่ม ทุกวัย โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในภาวะลำบากหรือกลุ่มด้อยโอกาส โดยเน้นให้สตรีมีสุขภาพ (กายและใจ) สุขภาวะที่ดี สตรีสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานมีระดับการศึกษาและความรู้ที่เพียงพอ ต่อการประกอบอาชีพที่มั่นคง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว และชุมชน มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องโดยสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อเข้าถึงข้อมูลความรู้และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตอย่างมีศักยภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง และทันโลกทันสมัย 4) เพื่อพัฒนาปรับปรุงมาตรการกฎหมาย กลไก และกระบวนการที่เกี่ยวกับการพัฒนาสตรี เพื่อนำไปสู่การมีสังคมที่เท่าเทียมกัน สตรีมีโอกาสและมีส่วนร่วมในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองอย่างเต็มศักยภาพและเท่าเทียมกัน ลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ และปัญหาความยากจนของกลุ่มเปราะบาง สตรีที่ด้อยโอกาส 5) เพื่อสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่สงบสุข มั่นคงปลอดภัย สตรีอยู่ในครอบครัวชุมชน และสังคม ที่อบอุ่น มั่นคงและปลอดภัย ปราศจากความรุนแรงทุกรูปแบบ 6) เพื่อพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของกลไกทุกระดับ และเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาสตรีให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล เพื่อเป็นกลไกและแนวทางหลักในการพัฒนาสตรีในทุกระดับ 7) เพื่อพัฒนาสตรีในฐานะที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของประเทศให้รู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น ทั้งในอาเซียนและทั่วโลก รวมถึงเตรียมพร้อมเพื่อรองรับหรือป้องกันผลกระทบที่จะเกิดกับผู้หญิงในมิติต่าง ๆ จากการศึกษาที่ประเทศได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน

แผนปฏิบัติการด้านสตรี พ.ศ. 2563 - 2565 กำหนดเป้าหมายเพื่อมุ่งสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมที่สงบสุข มั่นคงปลอดภัย สตรีอยู่ในครอบครัว ชุมชน และสังคม ที่อบอุ่น มั่นคงและปลอดภัย ปราศจากความรุนแรงทุกรูปแบบ และพัฒนาสตรีให้รู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในอาเซียนและในโลก โดยได้กำหนดแผนปฏิบัติการโดยเน้นให้สตรีมีสุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาวะที่ดี มีความรู้ที่เพียงพอต่อการประกอบอาชีพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัวและชุมชน โดยสตรีมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความรู้ ทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการเข้าถึงความรู้ ข้อมูล และสามารถประยุกต์ใช้ได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยกำหนดการดำเนินการได้แก่ 1) สร้างเครือข่ายพันธมิตรกับสื่อแขนงต่าง ๆ เพื่อร่วมรณรงค์ในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาสตรี และรณรงค์สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมความเสมอภาคชายหญิง 2) พัฒนาศักยภาพ ทักษะ ความรู้สตรี และพัฒนาสุขภาพกาย สุขภาพใจ สุขภาวะสตรีให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี 3) ปรับปรุงแนวทางการพัฒนาสตรี และส่งเสริมพัฒนางานวิชาการด้านการพัฒนาสตรี 4) การศึกษาวิจัยและสร้างองค์ความรู้เพื่อลดความรุนแรงต่อสตรี 5) พัฒนาขีดความสามารถในการขับเคลื่อนการพัฒนาสตรี ส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายองค์กรสตรี และศึกษาวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้บทบาทองค์กรสตรี

3.2 แผนปฏิบัติการด้านสตรี พ.ศ. 2566 - 2570 (กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว, 2565) กำหนดวิสัยทัศน์ คือ “สังคมไทยเป็นสังคมที่ตระหนักและเข้าใจถึงความเสมอภาคระหว่างเพศ โดยที่สตรีและเด็กหญิงจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สามารถดำรงชีวิตอย่างปลอดภัยจากความรุนแรงทุกรูปแบบ มีโอกาสเข้าถึงการพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ และมีบทบาทการนำในพื้นที่สาธารณะอย่างเท่าเทียม” และกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ 6 เสาหลัก ดังนี้ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์ของสตรี โดยการส่งเสริมสร้างทุนมนุษย์ของสตรีให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น ด้วยการสนับสนุนให้ผู้หญิงสามารถเข้าถึงเศรษฐกิจและทรัพยากรเข้าถึงความรู้ที่จะทำให้สตรีและเด็กหญิงมีโอกาสและมีความก้าวหน้าในชีวิต และการมีสุขภาวะที่ดี และไม่ทอดทิ้งกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ 2) การขจัดความรุนแรงต่อสตรีให้หมดไปหรือลดลง ด้วยการสร้างความตระหนักต่อปัญหาความรุนแรงและส่งเสริมการเรียนรู้ที่ให้คุณค่าต่อสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมทั้งความสัมพันธ์ในครอบครัวระหว่างคู่ครองที่เข้าใจและเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน สร้างพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับผู้หญิงและเด็กหญิง ช่วยเหลือผู้หญิงที่ได้รับผลกระทบจากการถูกกระทำ ความรุนแรงและการเสริมสร้างประสิทธิภาพของกลไกในระบบยุติธรรมที่จะทำให้ผู้หญิงสามารถเข้าถึงความยุติธรรมได้ดียิ่งขึ้น 3) การมีส่วนร่วมของสตรีในระดับการตัดสินใจ โดยการเสริมพลังผู้หญิงให้มีส่วนร่วมในระดับบริหารและการตัดสินใจให้มากขึ้น ด้วยการส่งเสริมให้สังคมยอมรับบทบาทผู้นำสตรี 4) การสื่อสารสาธารณะเพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติ ค่านิยม ระบบความคิด ความเชื่อของสังคมให้เอื้อต่อความเสมอภาคระหว่างเพศ อันเป็นพื้นฐานในการแก้ไขปัญหาในทุกประเด็น โดยรณรงค์ให้สังคมเกิดความตระหนักและกล้าท้าทายต่อบรรทัดฐานทางเพศที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้หญิงในแต่ละเรื่อง รวมทั้งสนับสนุนสตรี (Women’s visibility) ที่มีภาพลักษณ์เชิงบวกให้ปรากฏในพื้นที่สื่อสารสาธารณะ และปฏิเสธหรือไม่ให้การยอมรับสื่อที่ตอกย้ำภาพเหมารวมและอคติทางเพศ 5) การจัดทำเครื่องมือบริหารจัดการเพื่อเสริมพลังสตรี และส่งเสริมความเสมอภาคระหว่าง

เพศที่เอื้อต่อการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี ได้แก่ การจัดทำระบบข้อมูลจำแนกเพศอย่างจริงจัง และการจัดทำงบประมาณที่คำนึงถึงมิติเพศภาวะ 6) การพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของกลไกพัฒนาสตรีให้มีความเข้มแข็ง สามารถเป็นหัวรถจักรนำขบวนการขับเคลื่อนการพัฒนาสตรีได้อย่างยั่งยืน ได้แก่ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว ในฐานะกลไกการพัฒนาสตรีหลักที่เป็นหน่วยงานกลางและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง และกลไกการเสริมพลังของผู้บริหารด้านการเสริมสร้างบทบาทหญิงชาย (Chief Gender Equality Officer : CGEO) และศูนย์ประสานงานด้านความเสมอภาคระหว่างหญิงชาย (Gender Focal Point : GFP) ซึ่งเป็นกลไกขับเคลื่อนงานพัฒนาสตรีของทุกหน่วยงานที่มีอยู่แล้ว

แผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี จึงเป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพสตรี ให้สตรีมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง การเสริมพลัง การพัฒนาบทบาทการเป็นผู้นำ และการสนับสนุนการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกของสตรีให้ปรากฏในพื้นที่สาธารณะ ตลอดจนการพัฒนาความเข้มแข็งของกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนาสตรีในทุกระดับ

4. งานวิจัยด้านสตรี งานวิจัยด้านสตรี ได้แก่ 1) สุทธิรักษ์ หงสะมัต (2551) ศึกษาการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการพัฒนาสตรีโดยกระบวนการมีส่วนร่วม พบว่าแนวทางการดำเนินงานพัฒนาสตรีควรคำนึงถึงลักษณะพื้นที่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมชุมชน โดยให้สตรีมีบทบาทเป็นแกนนำ เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้การดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาสตรีครอบคลุมในกลุ่มสตรีทุกระดับ และสอดคล้องตามความต้องการและความจำเป็นของกลุ่มสตรีเป็นสำคัญ โดยการดำเนินงานพัฒนาสตรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ เป็นการวางระบบและการจัดโครงสร้างการดำเนินงาน เพื่อให้การส่งเสริมและพัฒนาสตรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านเศรษฐกิจ เพื่อให้สตรีสามารถประกอบอาชีพ มีรายได้ที่สามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งการได้รับโอกาสในการพัฒนาอาชีพอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ด้านสุขภาพอนามัย เพื่อให้สตรีได้รับบริการ การดูแลสุขภาพ อนามัยที่ดี ด้านการศึกษาการเรียนรู้ เพื่อให้สตรีได้เข้าถึงโอกาสในการศึกษา และเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี เพื่อให้สตรีมีความภาคภูมิใจ และตระหนักถึงคุณค่าของตนเอง ตลอดจนการมีส่วนร่วมของสตรีในด้านสังคม และการเมือง และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สตรีมีส่วนร่วมในการดูแลและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน 2) อุษณีย์ สุวรรณ (2558) ศึกษาบทบาทสตรีในการพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนวัดสะพาน อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท พบว่าบทบาทสตรีในการพัฒนาชุมชน ได้แก่ บทบาทด้านเศรษฐกิจ บทบาทด้านสังคม บทบาทด้านวัฒนธรรม และบทบาทด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางการพัฒนาในด้านบทบาทของภาครัฐ บทบาทของผู้นำชุมชน และบทบาทของคณาใน 3) เลหล่า ตรีเอกานุกูล (2560) ศึกษาเรื่องการฟื้นฟูอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมในสังคมพหุวัฒนธรรมของกลุ่มสตรีชาติพันธุ์ ไต-ไท อำเภอมะขาม อำเภอมะจัน และอำเภอมะป้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า บทบาทของกลุ่มสตรีในการฟื้นฟูอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม ได้แก่ บทบาทที่มีต่อตนเอง บทบาทที่มีต่อครอบครัว บทบาทที่มีต่อกลุ่ม และบทบาทที่มีต่อชุมชนและสังคม 4) พระมหาณัฐฐานันท์

อนาลโย (2561) ศึกษาบทบาทสตรีในการพัฒนาสังคมตามหลักพุทธศาสนา พบว่า ในด้านบทบาทสตรีทุกศาสนาเปิดโอกาสให้สตรีมีบทบาทในกิจกรรมในแต่ละศาสนาเป็นอย่างมากและเปิดเผย มีการส่งเสริมสตรีให้มีบทบาทในสังคม ได้แก่ การสร้างภาวะผู้นำสตรีสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การสร้างบทบาทสตรีในการตรวจสอบความถูกต้อง การสร้างบทบาทสตรีเกี่ยวกับการแสดงออกของผู้นำ การแสดงความคิดเห็นในด้านกิจกรรม ด้านการเงินของชุมชน การพัฒนาทรัพยากร การสร้างผู้นำสตรีที่สามารถเข้าร่วมการบริหารในทุกด้าน การเปิดให้สตรีเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการบริหาร นอกจากนี้สตรีมีบทบาทในการพัฒนาสังคม เช่น การให้การสนับสนุนในด้านการศึกษา การพัฒนาสุขภาพอนามัยของสตรี การพัฒนาอาชีพและรายได้สตรี การสนับสนุนให้สตรีได้มีโอกาสแสดงบทบาทของตนเองเพื่อสร้างความเข้มแข็งในชุมชน และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของสตรี

ดังนั้นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการส่งเสริมสตรีในการพัฒนาตนเอง ครอบครัว กลุ่มและชุมชน การเปิดโอกาสให้สตรีมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมบทบาทผู้นำสตรี บทบาทสตรี และการพัฒนาสตรีในด้านความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยี รวมทั้งการพัฒนาเครือข่ายสตรี

วิธีการวิจัย

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี มีวิธีการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. การศึกษาแนวคิดการพัฒนาสตรี ใช้วิธีการศึกษาเอกสาร ได้แก่ 1) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 2) การพัฒนาสตรีและมาตรฐานสากล 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี พ.ศ. 2560 - 2564 4) แผนปฏิบัติการด้านสตรี พ.ศ. 2563 - 2565 และแผนปฏิบัติการด้านการพัฒนาสตรี พ.ศ. 2566 - 2570 และ 5) งานวิจัยด้านสตรี

ขั้นตอนที่ 2. การศึกษาศักยภาพสตรีและความต้องการการพัฒนาศักยภาพสตรี โดยพื้นที่ศึกษาและกลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ กลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ หมู่ที่ 5 ตำบลคูขขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของสตรีในชุมชนเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนาเป็นกลุ่มอาชีพสตรี ที่มีคณะกรรมการกลุ่ม มีการดำเนินกิจกรรมกลุ่มและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชนเพื่อประกอบกิจการของชุมชน เพื่อสร้างอาชีพ สร้างรายได้แก่สมาชิกกลุ่มและคนในชุมชน โดยกำหนดประเด็นในการศึกษา ได้แก่ การศึกษาบริบทชุมชน การศึกษาศักยภาพสตรี การศึกษาปัญหาและความต้องการการพัฒนาศักยภาพสตรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ มีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้นำชุมชน คณะกรรมการกลุ่มสตรี และสมาชิกกลุ่มสตรี

ขั้นตอนที่ 3. การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี โดยมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี และการทบทวนและสรุปผล

ขั้นตอนที่ 4. การพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการวิเคราะห์ผลจากการศึกษาแนวคิดการพัฒนาสตรี การศึกษาศักยภาพสตรี และการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี เพื่อพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 . การศึกษาศักยภาพสตรีและความต้องการการพัฒนาศักยภาพสตรี

การศึกษาศักยภาพสตรีและความต้องการการพัฒนาศักยภาพสตรี โดยศึกษาศักยภาพของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ หมู่ที่ 5 ตำบลคูขวาง อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี ดังนี้

1.1 ศักยภาพกลุ่มสตรี กลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ เกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มสตรีประมาณ 20 คน โดยจุดเริ่มต้นการรวมตัวกันเกิดจากปัญหาอาชีพการเลี้ยงปลาในชุมชน ทั้งนี้ในชุมชนมีการเลี้ยงปลา เช่น ปลาดุก ปลานิล ปลาหมอ เป็นต้น ในบางช่วงมีปลาจำนวนมากทำให้เกิดปัญหาปลาตันตลาด ปลาใต้บ่อ (ปลาที่อยู่กันบ่อ อยู่ในโคลน) และปลาไม่ได้ขนาด ไม่ได้ราคา บางครั้งต้องทิ้ง จึงเกิดการรวมตัวกันคิดหาวิธีการที่จะนำปลาเหล่านั้นให้เกิดมูลค่า จึงริเริ่มการนำปลามาแปรรูปเป็นปลาแดดเดียว ปลาหวาน น้ำพริกปลา และปลาดุกฟู จำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ โดยกลุ่มสตรีมีกระบวนการพัฒนา ดังนี้

1) การรวมกลุ่มสตรี โดยการรวมกลุ่มและรวมหุ้นคนละ 100 บาทเพื่อเป็นทุนของกลุ่ม โดยชุมชนมีศักยภาพ มีความพร้อมในด้านวัตถุดิบและการผลิต มีคนเลี้ยงปลา คนหาปลา คนทำปลา คนขาย มีการแบ่งหน้าที่กันในกลุ่มตามความถนัด และมีการวางแผนเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่มให้มีความหลากหลาย

2) การพัฒนากลุ่มสตรี กระบวนการพัฒนากลุ่มโดยการพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และตัดสินใจทำกิจกรรม มีการเรียนรู้เพื่อนำความรู้มาพัฒนากลุ่ม พัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม ได้แก่ การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มอื่น ๆ การเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะ เช่น การเรียนรู้การทำอาหาร การถนอมอาหาร การพัฒนาบรรจุภัณฑ์ การตลาด การประชาสัมพันธ์

3) การดำเนินงานของกลุ่มสตรี ในระยะแรกเป็นการผลิตสินค้าตามสั่ง ต่อมาเริ่มมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาบรรจุภัณฑ์ มีการขยายตลาด มีการวางขายตามร้านค้า เช่น ตลาดคลองหลวง ศาลากลางจังหวัด และการออกจำหน่ายตามงานต่าง ๆ และเมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มมีการปรับรูปแบบการขายเริ่มมีการขายออนไลน์ ขายผ่านเฟซบุ๊กของกลุ่ม

4) การพัฒนาศักยภาพของกลุ่มสตรี กลุ่มมีความพร้อมทั้งด้านวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต โดยใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ในชุมชน เช่น ปลาดุก พริก ใบมะกรูด มะม่วง เป็นต้น และมีความพร้อมทางด้านศักยภาพของสมาชิกในการผลิตทั้งการร่วมมือกัน ความรู้ในเรื่องการทำอาหาร ภูมิปัญญาในการถนอมอาหาร อีกทั้งสมาชิกกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดี มีความเป็นเครือญาติ มีการปรึกษาหารือ การระดมความคิดและการพูดคุยกันอยู่เสมอ นอกจากนี้กลุ่มมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสินค้าให้มีความหลากหลาย ได้แก่ ปลาแดดเดียว ปลาหวาน น้ำพริกนรก น้ำพริกสวรรค์ น้ำพริกปลาป่น น้ำพริกปลาเสียบ น้ำพริกเผา เป็นต้น มีการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีทั้งแบบถุง แบบกระปุก แบบจัดชุดเป็นกล่องของฝาก

5) การพัฒนาความเข้มแข็งของกลุ่มสตรี มีการรวมกลุ่มที่เข้มแข็ง มีผู้นำที่ทำหน้าที่ประสาน ส่งเสริมและสนับสนุน มีการพาไปเรียนรู้ชุมชนอื่น ๆ การแสวงหาตลาดและสถานที่จำหน่ายสินค้า นอกจากนี้กลุ่มมีการบริหารจัดการกลุ่ม มีการแบ่งหน้าที่กันทำที่ชัดเจน มีประธานกลุ่ม รองประธาน เหนรัญญิก และประชาสัมพันธ์

6) การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี กลุ่มมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐเป็น “กลุ่มสัมมาชีพชุมชนแปรรูปปลาคลองบางโพธิ์” มีการพัฒนาทักษะ การถ่ายทอดองค์ความรู้ ฝึกอบรมให้แก่นักในชุมชน เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการประกอบอาชีพ และต่อมาได้ดำเนินการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจชุมชน เป็น “วิสาหกิจชุมชนผู้เลี้ยงปลาตกคลองบางโพธิ์” เพื่อการพัฒนากิจการของชุมชน

“... เป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ทำให้ได้รับการรับรองตามกฎหมาย มีคณะกรรมการ เป็นกิจการของชุมชน เป็นทุนของชุมชน มีหน่วยงานของรัฐมาสนับสนุน เป็นการสร้างโอกาส พัฒนาให้กลุ่มเติบโตขยายตลาด...”

7) การเชื่อมโยงเครือข่ายกลุ่มสตรี มีการเชื่อมโยงกับชุมชนข้างเคียง มีการพูดคุย การแลกเปลี่ยนความรู้ การนำผลิตภัณฑ์ไปวางจำหน่ายกับชุมชนท่องเที่ยว

การรวมกลุ่มของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ เป็นการรวมกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหา มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างรายได้ มีกระบวนการของการเรียนรู้ การพัฒนาความรู้ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการพัฒนาตลาด มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นกลุ่มสตรีที่มีศักยภาพ มีความเข้มแข็ง

1.2 ปัญหาและความต้องการของกลุ่มสตรี การศึกษาปัญหาและความต้องการของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของสตรี เพื่อแก้ไขปัญหาในชุมชน เพื่อการพัฒนาอาชีพ พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อสร้างรายได้แก่คนในชุมชน พบว่า คนในชุมชนมีวิถีชีวิตเป็นเกษตรกร จึงมีความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะในการค้าขาย การตลาด การประชาสัมพันธ์ การแปรรูปสินค้าทางการเกษตรและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ จากการดำเนินงานของกลุ่มสตรีที่ผ่านมาพบว่า กลุ่มมีปัญหาและความต้องการในการพัฒนา กลุ่ม ดังนี้

1) **ด้านการผลิต** ศักยภาพในการผลิตของกลุ่มจะใช้สมาชิกกลุ่มเป็นผู้ผลิต เช่น การแล่ปลา ปอกหอม ปอกกระเทียม บรรจุน้ำพริกกลงถุง บรรจุน้ำพริกกลงกล่อง เป็นต้น ทำให้ผลิตได้ในจำนวนที่จำกัด และประสบปัญหาด้านระยะเวลาในการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ซึ่งเก็บได้ไม่นาน ต้องผลิตสดใหม่ เช่น ปลาตุ๋นแดดเดียว น้ำพริก ถ้าเก็บไว้นานจะมีกลิ่น ถ้าอากาศร้อนสินค้าก็จะเสียหายได้ง่าย

กลุ่มจึงมีความต้องการด้านเทคโนโลยีที่ช่วยในการผลิต อุปกรณ์เครื่องบด เครื่องปั่น เครื่องชอย ถ้ามีเทคโนโลยีจะช่วยให้ผลิตได้เร็ว เช่น เครื่องบดปลาป่น ทำให้ไม่ต้องแล่ปลา บดได้ทั้งตัว และกระดุกจากปลา นอกจากนี้กลุ่มมีความต้องการความรู้ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์สามารถเก็บรักษาไว้ได้นานและยังคงรสชาติและกลิ่น เพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาด และสามารถขยายตลาดได้กว้างขวางขึ้น

2) **ด้านเงินทุน** กลุ่มเกิดจากการรวมตัวของสมาชิก เงินทุนของกลุ่มมาจากการรวมทุนจากสมาชิกคนละ 100 บาท กลุ่มจึงมีข้อจำกัดด้านเงินทุนในการประกอบอาชีพและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

กลุ่มจึงมีความต้องการด้านกองทุนในการพัฒนา กลุ่ม เงินทุนในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์

3) *ด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์* ผลผลิตภัณฑ์ของกลุ่มจำหน่ายในชุมชน สถานประกอบการหรืองานจำหน่ายสินค้าต่าง ๆ ยังมีตลาดไม่กว้างขวาง ขาดช่องทางการขายและสถานที่จำหน่ายสินค้า นอกจากนี้สมาชิกยังขาดทักษะในการนำเสนอผลผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

กลุ่มจึงมีความต้องการการประชาสัมพันธ์ผลผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม การประชาสัมพันธ์สินค้าทางช่องทางออนไลน์ การถ่ายภาพสินค้า การนำเสนอรูปภาพให้ดึงดูดความสนใจ การขายและการตอบรับลูกค้าทางช่องทางออนไลน์ และการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สินค้า เช่น การจัดทำเรื่องเล่า เรื่องราวให้กับผลผลิตภัณฑ์ชุมชน การนำเสนอจุดแข็งของผลผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างคุณค่าและเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าชุมชน ได้แก่ การใช้วัตถุดิบจากชุมชน คือ ปลา ที่นำมาใช้ในการพัฒนาผลผลิตภัณฑ์เป็นปลาที่เลี้ยงในชุมชน เป็นอาชีพของคนในชุมชน และได้รับมาตรฐาน GAP ซึ่งเป็นการรับรองมาตรฐานสินค้าเกษตรที่มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภค

4) *ด้านมาตรฐานสินค้า* กลุ่มมีการจดทะเบียนเป็นกลุ่มวิสาหกิจชุมชน มีการพัฒนาผลผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม แต่ผลผลิตภัณฑ์ของกลุ่มยังไม่ได้ขอรับการรับรองมาตรฐานผลผลิตภัณฑ์ เช่น มาตรฐาน ออย. และมาตรฐานอาหารฮาลาล ซึ่งการขอรับมาตรฐานจากองค์การอาหารและยา (อย.) เป็นผลผลิตภัณฑ์เรื่องอาหารแปรรูปที่ต้องขออนุญาตเกี่ยวกับสถานที่ผลิต ต้องขอขึ้นทะเบียนอาหารหรือจัดแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสาธารณสุขจังหวัด นอกจากนี้การขอรับรองมาตรฐานอาหารฮาลาลเพื่อสร้างความมั่นใจแก่กลุ่มลูกค้ามุสลิม ซึ่งการขอการรับรองอาหารหรือผลผลิตภัณฑ์อาหารซึ่งอนุมัติตามบทบัญญัติศาสนาอิสลามให้มุสลิมบริโภคหรือใช้ประโยชน์ได้ คืออาหารที่ได้ผ่านกรรมวิธีในการทำ ผสม ประคบ หรือแปรรูป ตามหลักศาสนบัญญัติ โดยขออนุญาตใช้เครื่องหมายรับรองฮาลาลจากคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

5) *ด้านการเสริมพลังสตรี* สมาชิกกลุ่มมีความรู้ มีความสามารถในการผลิต การแปรรูป แต่ยังขาดความรู้และทักษะในการสื่อสาร การขาย การพูด การนำเสนอสินค้า จึงต้องการที่จะเสริมพลัง พัฒนาศักยภาพให้มีความมั่นใจ กล้าที่จะพูด และพัฒนาตัวเองให้มีความมั่นใจทั้งด้านการพูด และบุคลิกภาพ เพื่อการนำเสนอขายสินค้า

6) *ด้านเครือข่าย* การรวมตัวกันเป็นเครือข่ายชุมชน เครือข่ายกลุ่มอาชีพ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ตลอดจนความร่วมมือในการพัฒนาและจำหน่ายสินค้า เช่น จับมือเป็นเครือข่ายกับชุมชนท่องเที่ยว กับชุมชนใกล้เคียง ชุมชนในพื้นที่และนอกพื้นที่เพื่อเป็นเครือข่ายในการพัฒนา

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ พบว่า กลุ่มสตรีมีความต้องการในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะการสื่อสาร การพูด และการพัฒนางานในลักษณะของการพัฒนาเครือข่ายเพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ เช่น เงินทุน เทคโนโลยี การตลาด การประชาสัมพันธ์ การรับรองมาตรฐานสินค้า และการเชื่อมโยงเครือข่าย

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี

กลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ โดยสตรีรวมกลุ่มกันประกอบอาชีพ พัฒนาความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ ทำให้สตรีมีอาชีพเสริม มีรายได้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว และชุมชน นอกจากนี้สตรียังมีบทบาทในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและขับเคลื่อนชุมชน เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน โดยการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี ดังนี้

2.1 การกำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี จากการศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ กลุ่มจึงได้ร่วมกันกำหนดแนวทางดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี โดยดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี พัฒนาความรู้ พัฒนาทักษะเพื่อการพัฒนาตนเอง และพัฒนางานของกลุ่ม ดังนี้

1) การพัฒนาทักษะการพูดและการสื่อสาร ได้แก่ การพูด การสื่อสาร การนำเสนอสินค้า การศึกษากรณีศึกษาต่าง ๆ และการฝึกปฏิบัติ

2) การพัฒนาช่องทางตลาดออนไลน์ ได้แก่ การขายสินค้าทางเพจเฟซบุ๊ก การทำข้อความ และการตอบข้อความอัตโนมัติ การถ่ายภาพสินค้าและการตกแต่งภาพ การลงประชาสัมพันธ์สินค้า การจัดทำโลโก้สินค้า และการฝึกปฏิบัติ

3) การพัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มสตรี โดยการจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

4) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กลุ่มสตรี ที่มีความหลากหลายเพื่อการใช้ประโยชน์

2.2 การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี จากการทำงานร่วมกันกำหนดแนวทางดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี จึงได้ร่วมกันดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรีของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ โดยมีกรดำเนินการ ดังนี้

1) การพัฒนาความรู้และทักษะด้านการพูดและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาศักยภาพสตรีให้เป็นผู้ประกอบการออนไลน์ โดยการฝึกอบรมให้ความรู้ เนื้อหาประกอบด้วย การพูด การนำเสนอ การขายสินค้าออนไลน์ พื้นฐานการไลฟ์ เทคนิคการไลฟ์ การศึกษากรณีศึกษาการไลฟ์ และการฝึกปฏิบัติการนำเสนอขายสินค้า โดยให้สมาชิกกลุ่มสตรีกำหนดจุดเด่นของสินค้า ฝึกการพูด การนำเสนอขายสินค้า จากการศึกษาการพูด การนำเสนอสินค้า พบว่าสตรีมีการพัฒนาทักษะการพูด การนำเสนอ และมีความมั่นใจในตนเอง

2) การพัฒนาช่องทางตลาดออนไลน์ การขายสินค้าผ่านเพจเฟซบุ๊ก เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มมีช่องทางทางการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์กลุ่ม ช่องทางการตลาด และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของกลุ่มทางช่องทางออนไลน์ ประกอบด้วย การขายสินค้าทางเพจเฟซบุ๊ก การจัดทำข้อความและการตอบกลับข้อความ การถ่ายภาพ การตกแต่งภาพ การลงภาพเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ โดยวิธีการให้ความรู้และการฝึกปฏิบัติ

3) การจัดทำรูปภาพเพื่อสร้างแบรนด์สินค้าของกลุ่มสตรีเพื่อให้ผู้ซื้อนึกภาพออก จำภาพได้ และสามารถเข้าใจได้ว่าขายผลิตภัณฑ์อะไร โดยกลุ่มสตรีได้ร่วมกันกำหนด ชื่อของโลโก้ ภาพบนโลโก้ และรูปผลิตภัณฑ์อยู่ในรูปภาพเพื่อที่สามารถจดจำได้ ตลอดจนสีของรูปและโลโก้



4) การพัฒนาสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มสตรี การจัดทำคลิปวิดีโอเพื่อเผยแพร่ทางช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มและผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม จำนวน 2 คลิป

4.1) คลิปวิธีทำน้ำพริกปลาเสียบ ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม มีความยาวประมาณ 4 นาที เพื่อบอกเล่าเรื่องราว วัตถุดิบที่ใช้ในการทำน้ำพริก วิธีการทำ ขั้นตอนการทำ เทคนิคการทำ และวิธีการปรุงให้ได้รับรสชาติถูกปาก

4.2) คลิปแนะนำกลุ่มสตรี ประกอบด้วยคณะกรรมการกลุ่ม สมาชิกกลุ่ม และผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม มีความยาวประมาณ 6 นาที เพื่อบอกเล่าความเป็นมาของกลุ่ม การรวมกลุ่ม วัตถุประสงค์กลุ่ม วิธีการทำงานของกลุ่ม กิจกรรมกลุ่ม ผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม การทำบรรจุภัณฑ์และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์กลุ่ม และวิธีการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

5) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กลุ่มสตรี ที่มีความหลากหลายเพื่อการใช้ประโยชน์ สำหรับนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ ณ จุดขาย การออกร้านจำหน่ายตามงานต่าง ๆ หรือใช้ในการไลฟ์ขายสินค้า โดยการจัดทำป้ายในหลายรูปแบบ หลายขนาด เพื่อความสะดวกในการนำไปใช้ประโยชน์

กลุ่มสมาชิชุมชนแปรรูปปลาคลองบางโพธิ์
 แสงสมัคร : เลขที่ 73 หมู่ที่ 5 คลองบางคย คลองบางโพธิ์ จ.ปทุมธานี 12140
 086 - 9875970 น้ำพริกzamaniแซบซิด คลองบางโพธิ์

น้ำพริกปลาเสียบซามานี
Dried Fishes Chili Paste
 ของดีเมืองปทุม อร่อย สะอาด ทุกขั้นตอน

สูตรน้ำพริกปลาเสียบ

| | | | |
|--------------------|-------|---------------|------------|
| กระเทียมซอยทอด | 6 ซีด | ปลาบูน | 2 ซีด |
| หอมแดงซอยทอด | 4 ซีด | น้ำมะขามเปียก | 1 ซีด |
| พริกแห้งโขน | 2 ซีด | น้ำตาลปีบ | 3 ซีด |
| เม็ดมะม่วงหิมพานต์ | 2 ซีด | น้ำตาลทราย | 2 ซีด |
| ใบมะกรูดทอด | 2 ซีด | เกลือ | 1 ช้อนโต๊ะ |

วิธีทำ
 นำเครื่องปรุงรสอันได้แก่ น้ำมะขามเปียก น้ำตาลปีบ น้ำตาลทรายและเกลือใส่กระทะ เติมน้ำให้เข้ากันด้วยไฟอ่อน 5 นาที จากนั้นใส่กระเทียมซอย หอมแดงซอย พริกบูน ปลาบูน เม็ดมะม่วงหิมพานต์และใบมะกรูดทอด ลงไปคลุกเคล้าให้เข้ากัน ตั้งไฟให้เย็น

การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรีของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ได้ดำเนินการในด้านการพัฒนาตนเองของสตรี ได้แก่ การพัฒนาความรู้และทักษะด้านการใช้เทคโนโลยี การพูด การสื่อสาร การนำเสนอและการขายสินค้าทางช่องทางออนไลน์ และในด้านการพัฒนางาน ได้แก่ การจัดทำสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์กลุ่มและผลิตภัณฑ์ของกลุ่มสตรี

2.3 การสรุปผล การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรีของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ได้แก่ การศึกษาปัญหาและความต้องการของกลุ่ม การดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี และได้ดำเนินการทบทวนและสรุปผลจากการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการแลกเปลี่ยน การคิดทบทวนร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อสรุป และข้อคิดเห็นที่เกิดขึ้น ตลอดจนข้อเสนอแนะทางในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี สรุปได้ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาศักยภาพสตรี

1.1) การได้พูดคุยกันทำให้เกิดการทบทวนการดำเนินงานของกลุ่มสตรี ทำให้มองเห็นปัญหา ศักยภาพ ความต้องการพัฒนา และแนวทางในการพัฒนา นอกจากนี้ยังสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาได้ตรงกับความต้องการของสมาชิก

1.2) การได้รวมกลุ่มกันพัฒนาอาชีพ ทำให้เกิดรายได้ นอกจากนี้ยังมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง พัฒนาบุคลิกภาพ การทำงานร่วมกัน การเข้าสังคม ทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง

1.3) การพัฒนาอาชีพ ทำให้เกิดรายได้ มีรายได้เป็นของตนเอง สามารถพึ่งตนเองได้ เกิดความสุข นอกจากนี้สามารถนำรายได้ของตนเองมาพัฒนาตนเอง เช่น การแต่งกาย เสื้อผ้า หน้า ผม ซึ่งเป็นการสร้างความสุข และการส่งเสริมให้มีความมั่นใจในตนเอง

1.4) การพัฒนาตนเอง การมีโอกาสในการเรียนรู้ทั้งด้านเทคโนโลยี ทักษะการพูด ซึ่งเป็นการพัฒนาตนเอง และส่งผลต่อการพัฒนางาน เช่น การนำเสนอสินค้า การจำหน่ายสินค้า และการประชาสัมพันธ์สินค้า

“...เดี๋ยวนี้ เวลาไปออกงาน ออกบูธ เช่น ที่ศาลากลาง มีคนมาสัมภาษณ์ ก็กล้าพูด พูดเก่ง พูดไม่หยุดเลย มีความมั่นใจ เมื่อก่อนพูดไม่รู้เรื่อง เดี่ยวนี้จับหลักได้ ก็กล้าพูด กล้าทักทาย กล้าแนะนำสินค้า นำเสนอสินค้าได้ มีคนสนใจ ...”

1.5) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ทางช่องทางออนไลน์ ทำให้คนรู้จักกลุ่ม รู้จักสินค้าของกลุ่ม

2) ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาสตรี

2.1) การส่งเสริมการพัฒนาสตรี ซึ่งนอกจากการส่งเสริมให้สตรีมีอาชีพ มีรายได้ ควรมีการส่งเสริมพัฒนาตนเองของสตรี ทั้งด้านความรู้ การใช้เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูดเพื่อการส่งเสริมศักยภาพสตรี และการสร้างความมั่นใจแก่สตรี

2.2) การส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายสตรี โดยการส่งเสริมการรวมตัวเป็นเครือข่าย ทั้งเครือข่ายสตรี เครือข่ายชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจน

ผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

2.3) การส่งเสริมบทบาทสตรีในการพัฒนาชุมชน โดยการส่งเสริมให้สตรีมีส่วนร่วม ในกิจกรรมของชุมชน กิจกรรมทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน เป็นต้น

“...กลุ่มผู้หญิงเข้มแข็ง กิจกรรมชุมชนก็เข้มแข็ง เช่น กิจกรรมการสืบทอดกิจกรรมประเพณี ประเพณีกวนข้าวทิพย์ งานมัสยิด...”

จากการสรุปบทเรียนร่วมกัน พบว่าการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี ในด้านการพัฒนาศักยภาพ สตรี ได้แก่ ทำให้สตรีมีโอกาสในการพูดคุย การรวมกลุ่ม การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาตนเองตลอดจนการ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของกลุ่มสตรี นอกจากนี้ได้เสนอแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ได้แก่ การส่งเสริมการพัฒนาสตรี การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายสตรี และการส่งเสริมบทบาทสตรีในการพัฒนา ชุมชน

ส่วนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี

จากการศึกษาและการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรีของกลุ่มสตรีบ้านคลองบางโพธิ์ ซึ่งเป็นการ รวมกลุ่มของสตรี เป็นกลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสตรี ส่งเสริมให้สตรี มีอาชีพ มีรายได้ เป็นการสร้างคุณค่าของสตรี และสร้างผู้ประกอบการสตรี นอกจากนี้การรวมกลุ่มของสตรียังมี บทบาทในการส่งเสริมภูมิปัญญา การแปรรูปอาหาร การถนอมอาหาร ซึ่งเป็นทุนทางสังคม ทุนทาง วัฒนธรรมที่มีคุณค่า สามารถสร้างมูลค่า และต่อยอดนวัตกรรมชุมชน วิสาหกิจชุมชน และการส่งเสริมการ ท่องเที่ยวชุมชน ทั้งนี้ผลจากการศึกษาและการดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี นำไปสู่ข้อเสนอการพัฒนาแนว ททางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ประกอบด้วย การพัฒนากระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ สตรี การพัฒนากลไกการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี และการส่งเสริมและสนับสนุน ดังนี้

3.1 การพัฒนากระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กระบวนการส่งเสริมและ พัฒนาศักยภาพสตรี ได้แก่ การศึกษาศักยภาพสตรี การกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี และการสรุปบทเรียน ดังนี้

1) การศึกษาศักยภาพสตรี เป็นการศึกษาและสำรวจข้อมูล เพื่อวิเคราะห์และอธิบาย สถานการณ์ เรื่องราวที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การศึกษาบริบทชุมชนและศักยภาพของชุมชน เช่น วิถีชีวิต ทุนทาง สังคม วัฒนธรรม ประเพณี คุณค่าและเอกลักษณ์ของชุมชน ทุนทรัพยากรและทุนการเงิน ซึ่งเป็นศักยภาพที่ เกี่ยวข้องในด้านการพัฒนาอาชีพ พัฒนารายได้ ตลอดจนกิจกรรมของชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนา ศักยภาพสตรี 2) การศึกษาศักยภาพของสตรี เช่น ความรู้ ทักษะ ภูมิปัญญา ตลอดจนความสัมพันธ์ ความ ร่วมมือกัน 3) การศึกษาปัญหาและความต้องการของสตรีในด้านการพัฒนาตนเอง พัฒนากลุ่ม และพัฒนาชุมชน

2) การกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพสตรี การกำหนดแนวทางเพื่อส่งเสริมบทบาทสตรี ได้แก่ 1) บทบาทในการพัฒนาตนเอง โดยการเสริมพลังอำนาจสตรี การพัฒนาความรู้ ทักษะ ให้มีโอกาและความมั่นใจที่จะแสดงศักยภาพและความสามารถ ตระหนักถึงคุณค่าและศักยภาพของตนเอง 2) บทบาทใน การพัฒนากลุ่ม โดยการการพัฒนาความรู้ ทักษะในการรวมกลุ่ม การบริหารจัดการกลุ่ม การรวมกลุ่มเป็นกลุ่ม

อาชีพ เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ โดยการพัฒนาและส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ การดำเนินการ วิสาหกิจชุมชน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน การจำหน่ายสินค้าชุมชน การพัฒนาความเป็นผู้ประกอบการใน การดำเนินธุรกิจชุมชน 3) บทบาทในการพัฒนาชุมชน โดยการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะที่สอดคล้องกับ สถานการณ์ มีโอกาสในการเรียนรู้ โอกาสในการแลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ตลอดจนโอกาสใน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชนและสังคม มีบทบาทในการส่งเสริมกิจกรรมชุมชน กิจกรรมทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรมชุมชน

3) การดำเนินงานพัฒนาศักยภาพสตรี การดำเนินงานเพื่อพัฒนาศักยภาพสตรีที่สอดคล้อง กับบริบท ปัญหาและความต้องการของสตรี โดยการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาศักยภาพสตรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเรียนรู้ และด้านการบริหารจัดการ 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของสตรี เพื่อให้สตรีมีบทบาทในการพัฒนาศักยภาพ ของตนเอง 3) การส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กร พัฒนาเอกชน

4) การสรุปบทเรียน เป็นการสรุปการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง การทบทวนข้อมูล ประสบการณ์ และกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างการเรียนรู้ และเป็นองค์ความรู้ในการพัฒนาต่อไป โดยการสรุปผล การ ทบทวนข้อมูล ปัญหาและความต้องการและการพัฒนาศักยภาพสตรีทั้งด้านความรู้ ทักษะ ภูมิปัญญา ความสัมพันธ์ ความร่วมมือกัน รวมทั้งข้อเสนอแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาสตรีเพื่อกำหนดแนวทางการ พัฒนาศักยภาพสตรีต่อไป

กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการสะท้อน ปัญหาและความต้องการ การดำเนินการร่วมกัน การสรุปบทเรียนร่วมกัน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ การพัฒนา ทักษะ การคิดวิเคราะห์ และการพัฒนาศักยภาพสตรีอย่างต่อเนื่อง

3.2 การพัฒนากลไกการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี

การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของกลไกในทุก กระดับให้มีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ได้แก่ การพัฒนาผู้นำสตรี การพัฒนากลุ่มสตรี และ การพัฒนาเครือข่ายสตรี ดังนี้

1) การพัฒนาผู้นำสตรี การส่งเสริมและพัฒนาผู้นำสตรีให้มีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง พัฒนากลุ่ม พัฒนาชุมชน โดยการเสริมสร้างความมั่นใจในตนเอง การพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ได้แก่ การเสริมทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะสัมพันธ์ทางสังคม การเสริมสร้างจิตสำนึกและการสร้างเครือข่าย

2) การพัฒนากลุ่มสตรี พัฒนากลุ่มสตรีให้มีความรู้ มีทักษะ มีความพร้อม มีความต้องการที่ จะเรียนรู้เพื่อการพัฒนากลุ่มและพัฒนากิจกรรมกลุ่ม และมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการเสริมพลังกลุ่ม สตรีในการตระหนัก การรับรู้ข้อมูลความต้องการและปัญหาสตรี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน การทำงาน ร่วมกัน การทบทวนร่วมกันและสร้างความตระหนักร่วมกัน การเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน และการ เชื่อมโยงทรัพยากรและเครือข่าย ตลอดจนการพัฒนากิจกรรมเพื่อทำให้เกิดการพัฒนากลุ่มและการสร้างพลัง ของกลุ่ม

3) การพัฒนาเครือข่ายสตรี เพื่อเชื่อมโยง ส่งเสริม สนับสนุน แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร และความร่วมมือระหว่างสตรีเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างสัมพันธ์ภาพ การทำงานร่วมกัน และการประสานทรัพยากรเพื่อการพัฒนาเครือข่าย

การพัฒนากลไกการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีให้มีความเข้มแข็ง เพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพสตรีโดยมุ่งเสริมสร้างความสามารถ เสริมพลังเพื่อเพิ่มศักยภาพสตรีในทุกๆระดับ

3.3 การส่งเสริมและสนับสนุน

การส่งเสริมและสนับสนุน โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพสตรีจากภาครัฐ เอกชน สถาบันการศึกษา และองค์กรพัฒนาเอกชนในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การส่งเสริมนวัตกรรม การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ดังนี้

1) การส่งเสริมนวัตกรรม โดยการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสตรี การส่งเสริมองค์ความรู้ของสตรีและการต่อยอดองค์ความรู้ ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนา นวัตกรรม การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาช่องทางการตลาด การสร้างแบรนด์ การสร้างคุณค่าของนวัตกรรมสตรี โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชุมชนและภายนอกชุมชน และการสนับสนุนองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2) การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน โดยการส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญา การส่งเสริมความรู้ด้านการผลิต การบริหารจัดการธุรกิจ การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด การสร้างเอกลักษณ์สินค้า การพัฒนามาตรฐานสินค้าและบรรจุภัณฑ์

3) การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน โดยการส่งเสริมทุนชุมชน วิถีชีวิต สังคม วัฒนธรรม ประเพณี ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อต่อยอดสู่การท่องเที่ยวชุมชนจากผลิตภัณฑ์ชุมชนและบริการของชุมชน ซึ่งนอกจากเป็นการสร้างรายได้ สร้างอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต ยังเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วม การเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพสตรี



อภิปรายผล

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

1. ศักยภาพสตรี สตรีเป็นทั้งเป้าหมายการพัฒนา และเป็นกลไกในการพัฒนา ดังนั้นการพัฒนา ศักยภาพสตรี จึงต้องส่งเสริมให้สตรีมีส่วนร่วมและมีบทบาทในการพัฒนา ศักยภาพตนเอง และการดำเนินการ พัฒนา ศักยภาพสตรีจะต้องมีการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาสตรี ทั้งสถานการณ์ บริบท และ ศักยภาพของสตรี มีการพัฒนาความรู้และการเสริมพลังสตรีเพื่อการพัฒนา ศักยภาพ และการสรุปบทเรียน ร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ตนเอง การพัฒนาทักษะ และเพิ่มบทบาทสตรีและการมีส่วนร่วมของสตรีในการพัฒนา ศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) (Sustainable Development Goals : SDGs) กำหนดเป้าหมายการเพิ่ม บทบาทสตรี และการพัฒนา ศักยภาพสตรีโดยการส่งเสริมให้สตรีสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ องค์กรความรู้เพื่อให้ สตรีมีโอกาสและมีความพร้อมในการพัฒนา และการส่งเสริมให้สตรีเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อยกระดับ ศักยภาพ ความรู้ และข้อมูล เพื่อนำไปสู่การสร้างรายได้ พัฒนา คุณภาพชีวิต ตลอดจนมีความรู้ ความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเข้าถึงข้อมูล ความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างมี ศักยภาพและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง

2. การส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี การส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพสตรี โดยดำเนินการ ได้แก่

1) การพัฒนา กลไกการส่งเสริมและพัฒนาสตรี ได้แก่ การพัฒนาผู้นำสตรี การพัฒนา กลุ่มสตรี การพัฒนา เครือข่ายองค์กรสตรี โดยการส่งเสริมและพัฒนา กลไกให้มีความเข้มแข็ง เพื่อให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการ พัฒนาสตรีต่อไป ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี พ.ศ. 2560 2-564 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการมุ่งสร้างความ เข้มแข็งของกลไกและกระบวนการพัฒนาสตรีในทุกระดับเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสตรี และจากการศึกษา กลุ่ม สตรีพบว่า กลไกของกลุ่มเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ศักยภาพของบุคคลและชุมชน เพราะกลุ่มมีผู้นำ มีสมาชิก มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาร่วมกัน มีกิจกรรม มีวัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการพัฒนาสมาชิกและบุคคลอื่น ๆ ให้มี ศักยภาพเพียงพอที่จะร่วมกันพัฒนาให้ประสบความสำเร็จ

2) การส่งเสริมสนับสนุนจากทุกภาคส่วน ทั้งระดับชาติ ท้องถิ่น องค์กรพัฒนาภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อส่งเสริมและพัฒนา องค์กรความรู้ เทคโนโลยี ทรัพยากรและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนา ศักยภาพสตรี สร้างความเข้มแข็งของกลไกและ กระบวนการพัฒนาสตรี และเสริมสร้างกระบวนการพัฒนาสตรีให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล

3) การพัฒนา สตรีที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กล่าวคือ ด้านเศรษฐกิจโดยการส่งเสริมสตรีให้มี ศักยภาพในการประกอบอาชีพ มีรายได้ รวมทั้งโอกาสในการพัฒนาอาชีพ ด้านสังคม การเรียนรู้ และ วัฒนธรรม โดยการส่งเสริมสตรีในการเรียนรู้เพื่อการพัฒนา ศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้สตรีตระหนักใน คุณค่าและ ศักยภาพของตนเอง การพัฒนาความรู้ ภูมิปัญญา วัฒนธรรม ตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ของชุมชนและมีบทบาทในการส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน และด้านสิ่งแวดล้อมโดยการส่งเสริมสตรีให้มี ส่วนร่วมในการดูแลและใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ซึ่งสุทธิรักษ์ หงสะมัด (2551) เสนอแนวทางการ ดำเนินงานพัฒนาสตรีควรพัฒนาในด้านต่าง ๆ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพอนามัย ด้าน

การศึกษา การเรียนรู้ ด้านสังคม วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการของสตรี

ข้อเสนอ

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี โดยการศึกษาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี และการพัฒนาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี มีข้อเสนอในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ดังนี้

1. ข้อเสนอในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การพัฒนาศักยภาพสตรี สตรีและกลุ่มสตรีมีศักยภาพและศักยภาพสตรีเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาสตรี ดังนั้นการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสตรีโดย 1) การเสริมพลังอำนาจสตรี เพื่อพัฒนาเสริมสร้างความสามารถ ความเชื่อมั่น และการตระหนักในคุณค่า ศักยภาพของสตรี 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของสตรีที่เหมาะสมกับสถานการณ์โดยการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสตรี 3) การศึกษาศักยภาพสตรี ภูมิปัญญา ความรู้ ประสบการณ์ และทักษะ 4) การส่งเสริมการรวมกลุ่มสตรี เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การทำงานร่วมกัน และ 5) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและบทบาทของสตรีทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสุขภาพ

2) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี กระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ได้แก่ การศึกษาศักยภาพสตรี การกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพสตรี การดำเนินการพัฒนาศักยภาพสตรี และการสรุปบทเรียน ดังนั้นการขับเคลื่อนกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรีอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาระบบข้อมูลด้านสตรีให้มีข้อมูลครอบคลุม มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน และมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่มีความพร้อมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น ข้อมูลผู้นำสตรี กลุ่มสตรี องค์กรเครือข่ายสตรี องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของสตรี กิจกรรมสตรี และการจัดทำแผนพัฒนาสตรีทุกระดับ เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาสตรีได้สอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง และตรงกับปัญหาและความต้องการของสตรี

2. ข้อเสนอในการวิจัยต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสตรี ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลเป็นแนวทางที่สามารถนำไปสู่การศึกษาและพัฒนาศักยภาพสตรีในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งสามารถปรับให้สอดคล้องกับบริบทนั้น ๆ ได้ตามความเหมาะสม

รายการอ้างอิง

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2560). *ยุทธศาสตร์การพัฒนสตรี พ.ศ. 2560 – 2564*. กรุงเทพฯ.

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2562). *แผนปฏิบัติการด้านสตรีพ.ศ. 2563 – 2565*. กรุงเทพฯ.

กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2565). *แผนปฏิบัติการด้านสตรีพ.ศ. 2566 – 2570*. กรุงเทพฯ.

พระมหาณัฐนันท์ อนุโลโย. (2561). *บทบาทสตรีในการพัฒนาสังคมตามหลักพุทธศาสนา*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เลห้ล่า ตริเอกานุกูล. (2560). *การฟื้นฟูอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมในสังคมพหุวัฒนธรรมของกลุ่มสตรีชาติพันธุ์ ไต-ไท อำเภอมะสาาย อำเภอมะจัน และอำเภอมะฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย*. กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.

สุทธิรักษ์ หงสะมัด. (2551). *การพัฒนาแนวทางการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการพัฒนาสตรีโดยกระบวนการมีส่วนร่วม*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *รายงานความก้าวหน้าเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย พ.ศ. 2559 - 2563*. กรุงเทพฯ.

อุษณีย์ สุวรรณ. (2558). *บทบาทสตรีในการพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในชุมชนวัดสะพาน อำเภอมือง จังหวัดชัยนาท*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

คาเฟ่เมต : การประกอบธุรกิจร้านกาแฟและอัตลักษณ์**พัชริดา แซ่แต่¹****คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 22 เมษายน 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 26 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 28 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าคาเฟ่เมตมีอัตลักษณ์และการบริการที่แตกต่างหรือเหมือนกับคาเฟ่แบบอื่นอย่างไร รวมถึงศึกษาว่าการนำเสนอตัวตนผ่านของพนักงานในคาเฟ่เมตมีรูปแบบอย่างไร โดยมีการสังเกตการณ์ในพื้นที่ร้าน Maidreamin ทั้งสาขา MBK Center จังหวัดกรุงเทพมหานคร และสาขา Future Park Rangsit จังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสาขาในเมืองและสาขานอกเมือง โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและวิเคราะห์ผ่านกรอบแนวคิดอัตลักษณ์และตัวตน ทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

จากการศึกษาพบว่าอัตลักษณ์ของคาเฟ่เมตมีการนิยามตนเองว่าเป็นดินแดนแห่งความฝัน เป็นคาเฟ่แนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ เป็นคาเฟ่เมต และมีความเป็นญี่ปุ่น ซึ่งแสดงออกถึงอัตลักษณ์เหล่านี้ผ่านสัญลักษณ์ที่สื่อสารความหมาย ในการนำเสนอตัวตนของพนักงานมีการสวมบทบาทตัวละคร “น้องเมต” ที่อิงคาแรคเตอร์จากการ์ตูนญี่ปุ่นที่เมตจะสวมชุดเมตกระโปรงฟูฟ่อง เรียกเจ้านายว่านายท่านหรือคุณหนู โดยแยกตัวตน “น้องเมต” ออกจากตัวตนในชีวิตจริง ทั้งนี้การปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ที่พบในคาเฟ่เมตยังมีการสร้างความหมายร่วมกันแบบใหม่ เช่น การกำมือยกขึ้นเหนือหัวเหมือนแมวพร้อมพูดว่า “เหนียนเหนียน” หมายถึงการเรียกพนักงาน การร่ายเวทมนตร์ก่อนทานหมายถึงทำให้อาหารอร่อยขึ้นก่อนกิน เมื่อจุดคอฟfeeแล้วจะกลายเป็นนายท่านหรือคุณหนูของดินแดนแห่งความฝัน เป็นต้น นอกจากนี้จากการเปรียบเทียบสาขาในเมืองและนอกเมืองยังพบว่ามีคามเหมือนกันในด้านราคา ช่องทางจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อม ทั้งสองสาขาไม่มีความแตกต่างกันมากนัก แต่มีความแตกต่างในด้านการตกแต่งร้านและมีบางเมนูเป็นเมนูเฉพาะสาขา ในด้านบุคคลมีความแตกต่างอย่างชัดเจนเนื่องจากสาขาในเมืองจะมีพนักงานที่ประจำร้านมากกว่าสาขานอกเมือง ทั้งนี้ที่สังเกตเห็นได้คือลูกค้าสาขานอกเมืองจะบางตากว่า

¹ Corresponding Author E-mail : phatcharida.35@gmail.com

สาขาในเมือง ในส่วนของกลุ่มลูกค้าทั้งสองสาขามีทั้งกลุ่มมาคนเดียว กลุ่มเพื่อน กลุ่มครอบครัว แต่สาขาในเมือง จะมีเพิ่มเติมคือกลุ่มชาวต่างชาติ ในขณะที่สาขานอกเมือง ไม่ค่อยพบกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ

คำสำคัญ : เมตคาเฟ่, คาเฟ่เมต, อัตลักษณ์, อัตลักษณ์และตัวตน, การปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์

Maid Café : Identity and Self-Representation

Phatcharida Saetae

Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University

Received : April 22, 2024

Revised : May 26, 2025

Accepted : May 28, 2025

Abstract

The purpose of this research study is to examine the identity and service of Maidreamin Café and compare it with other cafes, as well as to study the presentation of employee identities at Maidreamin Café. The study observes Maidreamin branches located at MBK Center in Bangkok and Future Park Rangsit in Pathum Thani, aiming to compare the differences between urban and suburban branches. The research utilizes qualitative research methods and analyzes through the frameworks of identity and brand personality, symbolic interactionism theory, and marketing mix concepts (7Ps).

The study found that the identity of Maidreamin Café is defined as a dreamland, an entertainment café, a maid café, and with a Japanese essence. These identities are expressed through symbolic communication. In presenting their identities, the staff members take on the role of the "maid" character, which is inspired by Japanese anime. The maids wear frilly maid costumes and refer to customers as "Master" or "Mistress". This maid persona is deliberately separated from their real-life identities. Symbolic interaction in maid cafés also involves the creation of new shared meanings. For example, raising a clenched fist above the head while saying "nyan nyan" is a gesture used to call a staff member. Casting a "magic spell" before eating is believed to make the food taste better. Lighting a lantern signifies that the customer has become the Master or Mistress of the Land of Dreams, and so on. Furthermore, a comparison between the urban and suburban branches reveals similarities in pricing, distribution channels, marketing promotion, processes, and physical environment—there are not many significant differences between the two. However, differences were found in the interior decoration and certain menu items, which are unique to specific branches. In terms of personnel, there is a noticeable difference: the urban branch has more permanent staff than

the suburban branch. It was also observed that the suburban branch tends to have fewer customers compared to the urban branch. Regarding customer groups, both branches serve individuals, groups of friends, and families. However, the urban branch additionally attracts foreign customers, while such customers are rarely seen at the suburban branch.

Keywords: Maid Café, Identity, Identity and Self, Symbolic Interaction

บทนำ

ในสังคมโลกาภิวัตน์และสังคมเมือง ร้านกาแฟหรือคาเฟ่กลายเป็นสถานที่ยอดนิยมแห่งหนึ่งที่ตอบสนองกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ได้นอกเหนือจากการนั่งดื่มกาแฟเพียงอย่างเดียว กาแฟเป็นพืชที่มีต้นกำเนิดมาจากบริเวณทวีปแอฟริกาก่อนจะแพร่ไปยังภูมิภาคอื่น ๆ โดยมีสายพันธุ์หลักสองสายพันธุ์ คือ คอฟเฟคาเนโฟรา (Coffea Canephora) หรือที่รู้จักในชื่อ คอฟเฟ โรบัสตา (Coffea Robusta) ต้นกำเนิดจากบริเวณภาคกลางและตะวันตกของแอฟริกา และสายพันธุ์คอฟเฟ อาราบิกา (Coffea Arabica) ซึ่งเป็นสายพันธุ์แรกที่ถูกค้นพบ มีต้นกำเนิดจากเอธิโอเปียและเยเมน ในช่วงต้นกาแฟยังไม่ได้ได้รับความสนใจจนกระทั่งชาวอาหรับในเยเมนได้นำไปเผยแพร่ในดินแดนอาระเบียและกลายเป็นของกินในศาสนาของกลุ่มนิกายซูฟีโดยการเคี้ยวเมล็ดเพื่อขจัดความง่วงในระหว่างดำเนินพิธีศาสนาและเป็นยาเสริมในการเข้าถึงพระเจ้า ชาวอาหรับมีความต้องการมากขึ้นทำให้มีการนำกาแฟมาปลูกที่บริเวณเทือกเขาตอนเหนือของเยเมน ต่อมาประมาณปี ค.ศ. 1500 กาแฟได้แพร่กระจายไปทั่วคาบสมุทรอาระเบียพร้อมกับนิกายซูฟี ทำให้กาแฟแพร่กระจายไปควบคู่กับศาสนา ปี ค.ศ. 1510 กาแฟได้เปลี่ยนจากเครื่องดื่มทางศาสนาเป็นเครื่องดื่มทางสังคมมากขึ้น มีร้านกาแฟเกิดขึ้นมากมาย แต่เนื่องจากข้อห้ามทางศาสนาทำให้มีการปราบปรามร้านกาแฟ จนช่วงกลางศตวรรษที่ 16 ความพยายามสั่ง ปิดล้อมแหลม เกิดร้านกาแฟแห่งแรกขึ้นที่เมืองดามัสกัสและตามเมืองใหญ่ต่าง ๆ กาแฟเข้าสู่ยุโรปในช่วงศตวรรษที่ 16 ผ่านการค้าขายระหว่างเวนิสกับแอฟริกาเหนือ จนเกิดการค้าเสรีของชาวยุโรปทำให้เยเมน สูญเสียการค้าผูกขาดนี้ไป ช่วงศตวรรษที่ 17 กาแฟแพร่เข้าสู่ยุโรปและเป็นเครื่องดื่มที่นิยมสำหรับกลุ่มอาชีพหลากหลาย เช่น พ่อค้า นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น และมีผู้คนหลายอาชีพมาพบปะเพื่อรับข้อมูล ข่าวสารจากร้านกาแฟ (คณศ กังวานสุโรกร, 2566) วัฒนธรรมคาเฟ่หรือสภากาแฟในอดีตเป็นศูนย์รวมความคิด แหล่งข้อมูลข่าวสารที่รวมนักคิด นักปรัชญาไว้ด้วยกัน รวมถึงเคยเป็นส่วนหนึ่งของปฏิวัติฝรั่งเศสด้วย ซึ่งเกิดการประชุมกันที่คาเฟ่ในร้าน คาเฟ่ ดูฟอย ทำให้เห็นว่าคาเฟ่เป็นที่พบปะสังสรรค์และ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดทางการเมือง (Sarakadee Lite, ม.ป.ป.) จะเห็นได้ว่าในอดีตมีวัฒนธรรมการ ดื่มกาแฟที่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมพบปะสังสรรค์ของมนุษย์แล้ว

นอกจากนี้คาเฟ่ยังสามารถเป็นที่ทำงานได้อีกด้วย โดยการทำงานในคาเฟ่เริ่มขึ้นในช่วงศตวรรษที่ 20 โดยมีจุดเริ่มต้นจากองค์กรทำงานมีการปรับวัฒนธรรมองค์กรให้ยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานเป็น อิสระจากข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ สามารถทำงานที่ไหนก็ได้ ไม่ต้องนั่งออฟฟิศซึ่งการทำงานแบบนี้ช่วยเพิ่มผลผลิตได้ ช่วง 10 ปีที่ผ่านมายังมีกระแสการทำงานฟรีแลนซ์ที่นิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะสามารถทำงานที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้ เป็นนายตัวเองทำให้มีการปรับตัวของธุรกิจคาเฟ่ที่มีพื้นที่การทำงานหรือ Co-Working Space ซึ่งมีทั้งอาหาร เครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงานนอกสถานที่อย่างเช่นปลั๊กไฟ Wifi กระดาน เป็นต้น ทำให้ลูกค้าสามารถเข้ามาทำงานในสถานที่แห่งนี้ได้ อีกทั้งร้านกาแฟยังช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ได้ จากการศึกษาพบว่าเสียงบรรยากาศโดยรอบในระดับต่ำถึงปานกลางช่วยให้สามารถหลุดจากการ พุ่งชานกับงานได้ การอยู่ในที่เงียบๆ อาจทำให้เราติดกับไอเดียเต็ม ๆ ดังนั้นเสียงบรรยากาศโดยรอบในระดับเสียงปานกลางช่วยให้หลุดจากความพุ่งชานและกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ได้ โดยระดับเสียงนี้สามารถพบได้ในสถานที่ที่มีคนแวะ

เวียนตลอดเวลาอย่างเช่น ร้านกาแฟหรือร้านอาหาร อีกทั้งในร้านกาแฟอาจพบคนที่ทำงานเหมือนเราซึ่ง ช่วยกระตุ้นให้เราตั้งใจทำงานมากขึ้นได้ นอกจากนี้แล้วสภาพแวดล้อมของคาเฟ่อย่างแสงธรรมชาติที่เปลี่ยนไปเรื่อย ๆ ผู้คนที่เข้าออก กลิ่นของกาแฟ กิจกรรมต่าง ๆ รอบตัวในคาเฟ่ก็ช่วยกระตุ้นให้สมองทำงานได้ อีกทั้งบรรยากาศในร้านกาแฟยังมีความอบอุ่นเป็นกันเอง บรรยากาศผ่อนคลายช่วยให้การทำงาน ระดมความคิดได้ดีขึ้น (Warittha Saejia, 2564)

คาเฟ่ยังสามารถเป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้จากกระแส Cafe Hopping คือการที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวแล้วเลือกร้านกาแฟมาทานและถ่ายรูปรวมเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยว โดยมีแรงจูงใจจากการตกแต่งร้าน บรรยากาศ เครื่องดื่มที่อร่อยและจัดแต่งสวยงามหรือมีจุดขายที่ต่างจากร้านอื่นๆ เหมาะกับการถ่ายภาพ (ธนวัฒน์ เพชรพันธ์, 2564) โดยส่วนหนึ่งของกิจกรรม Cafe Hopping ที่ขาดไม่ได้คือการ ถ่ายรูปสวย ๆ ในคาเฟ่และแชร์ผ่านทางสังคมออนไลน์ ทำให้มีการเน้นไปที่ความสวยงามของร้านเพื่อ ถ่ายรูปสวย ๆ ลงบนสื่อสังคมออนไลน์ (Maysylvie, 2564)

จากที่กล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าคาเฟ่ไม่ใช่เพียงร้านที่ดื่มกาแฟเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นที่พักปะสังสรรค์ ระดมความคิด ที่ทำงาน จนกระทั่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวด้วย ทำให้ธุรกิจคาเฟ่เจริญเติบโตอย่างดี เนื่องจากตอบสนองต่อวิถีชีวิตมนุษย์ในสังคมโลกาภิวัตน์ได้จะเห็นได้จากการศึกษาเหล่านี้ จากงาน ศึกษา ลักษณะเด่นของศิลปะการตกแต่งร้านคาเฟ่สไตล์จีนในเยาวราช พบว่ามีการตกแต่งที่สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของศิลปะและวัฒนธรรมจีนอย่างเช่น การมีโต๊ะไม้ เครื่องชามลายครามแบบจีน การมีป้ายชื่อร้านภาษาจีน โดยแต่ละร้านก็มีการตกแต่งที่เป็นเอกลักษณ์แตกต่างกันและสามารถวิเคราะห์ถึงหลักฮวงจุ้ยในการตกแต่งร้านได้ อีกทั้งสถานที่ตั้งร้านเป็นย่านเยาวราชซึ่งเป็นสถานที่ชุมชนเก่าแก่ของชาวจีนโพ้นทะเลเป็นสถานที่สำคัญต่อการนำเสนอศิลปะและวัฒนธรรมจีนต่อมุมมองผู้คน ทำให้คาเฟ่ที่มีการตกแต่งที่สอดคล้องกับพื้นที่ การตกแต่งคาเฟ่สไตล์จีนนี้มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของศิลปะและวัฒนธรรมจีนผ่านการออกแบบและการตกแต่งร้าน (อาทิตยา แสงสินไชย, อภิขญา สุกุลอุดมกาญจน์ และ จตุวิทย์ แก้ว สุวรรณ, 2565, น. 45-66) งานศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ Cafe Hopping ของ ผู้บริโภค Gen Z กรณีศึกษา Minimo House Cafe พบว่าปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ เช่น การตกแต่งร้านที่สวยงาม เมนูใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ ปัจจัยด้านการเข้าถึง เช่น การเดินทาง การประชาสัมพันธ์บนพื้นที่สังคมออนไลน์ ช่องทางการติดต่อของร้าน และปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การดูแลลูกค้า ที่จอดรถ เป็นต้น ปัจจัยข้างต้นส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ Cafe Hopping ของผู้บริโภค และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาแสดงความเห็นว่าคาเฟ่ควรมีบรรยากาศที่ดี มีการตกแต่งสวยงาม สามารถพักผ่อนหรือท่องเที่ยวได้ (ทัชชกร สัมมะสุต , กาญจน์สุดา พันภัยพาล , คุณากร หนูนิล , เปรมฤดี ปิ่นประเสริฐ และ ศิริพร ตฤณขจี, 2566, น. 480-494) จากงานศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยสนับสนุนศิลปินเกาหลีผ่านร้านคาเฟ่ของวงเซเว่นทีนในประเทศไทย พบว่าคาเฟ่วันเกิดศิลปินเป็นลักษณะงานที่แฟนคลับรวมทั้งผู้ที่สนใจในตัวศิลปินเจ้าของวันเกิดมารวมตัวกันเพื่อพบปะและมอบของขวัญที่ระลึกให้กัน การจัดคาเฟ่วันเกิดศิลปินจึงเป็นการรวมกลุ่มของคนที่มีความชอบเดียวกันมาพบปะสังสรรค์และมอบของขวัญที่ระลึกกัน การเข้าร่วมกิจกรรมคาเฟ่วันเกิดส่งผลต่อความรู้สึกเครือข่ายชุมชนแฟนคลับ ให้ความรู้สึกถึงการเป็น

"กลุ่มเดียวกัน" รูปแบบการจัด คือการเช่าคาเฟ่ ตกแต่งร้านด้วยรูปศิลปินเจ้าของวันเกิด มีของแถมที่ระลึกสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อ ดึงดูดแฟนคลับเข้าร่วมกิจกรรม พฤติกรรมที่ส่งผลต่อการเข้าร่วมคือ เพื่อนหรือคนรู้จักชวน วันเวลาที่สะดวก หรือสถานที่ใกล้ต่อการเดินทาง การสังสรรค์กับคนที่มีความชอบเหมือนกันอย่าง การเป็นแฟนคลับวงเซเว่นทีน (อภิญา เขียวแก้ว และ อรุณี ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ์, 2565, น. 45-56) และจากงานศึกษา วัฒนธรรมการทำงานในร้านกาแฟ: กรณีศึกษา Co-working Space ในจังหวัดพิษณุโลก การเข้ามาของโลกาภิวัตน์อีกทั้งกระแสการทำงานฟรีแลนซ์ทำเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากเดิมนั่งกับที่เป็นการทำงานดิจิทัล ร้านกาแฟที่มีพื้นที่ Co-working Space จึงมีความนิยมมากในปัจจุบัน จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานในร้านกาแฟคือ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน บรรยากาศของร้านและสภาพแวดล้อมที่มีคนทำงานร่วมในพื้นที่เดียวกันทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน จากข้างต้นจึงเป็นองค์ประกอบที่ทำให้คนสนใจทำงานในร้านกาแฟ (นิษฐา จันท์เกิด, ม.ป.ป.)

จากงานวิจัยที่ได้มีการศึกษาก่อนหน้าสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของธุรกิจคาเฟ่ที่มีการปรับตัวให้เข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมโลกาภิวัตน์ มีการจัดการพื้นที่และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการด้านต่าง ๆ ที่หลากหลายของมนุษย์ตั้งแต่การพบปะสังสรรค์ การท่องเที่ยว การทำงาน ทำให้เกิดคาเฟ่แบบต่าง ๆ มากมาย อย่างเช่นคาเฟ่ในแหล่งท่องเที่ยวที่มีการตกแต่งสวยงามเข้ากับพื้นที่ คาเฟ่ที่มีพื้นที่ Co-working Space สำหรับการทำงาน รวมไปถึงการจัดคาเฟ่วันเกิดศิลปะเพื่อการพบปะสังสรรค์ของแฟนคลับ

นอกจากนี้ยังมีคาเฟ่สไตล์อื่นที่น่าสนใจอย่างคาเฟ่แมว ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีความชื่นชอบสัตว์เลี้ยงอย่างแมว เนื่องจากบางคนอาศัยที่คอนโดหรือสถานที่ที่ไม่สามารถเลี้ยงสัตว์ได้จึงมาใช้บริการที่คาเฟ่แมวเพื่อตอบสนองความต้องการในการเล่นกับแมว จุดเด่นของคาเฟ่นี้คือแมวซึ่งมีความน่ารัก ความนุ่มนวลของขนแมวเป็นตัวช่วยในการผ่อนคลายและคลายเหงาได้อีกด้วย (Jamigorn Wongchompo, 2563) มีงานศึกษา Cat Cafe: วัฒนธรรมสมัยนิยมของคนรักแมว พบว่ามีกระแสความ นิยมจากสื่อออนไลน์ อีกทั้งค่าครองชีพสูงและที่พักอาศัยที่ทำให้ไม่สามารถใกล้ชิดกับสัตว์เลี้ยงได้เท่ากับสมัยก่อน ทำให้เราโยกย้ายและต้องการพื้นที่กับสัตว์เลี้ยง คาเฟ่แมวจึงสามารถเติมเต็มความต้องการและ ส่วนที่หายไปนี้ได้ คาเฟ่แมวยังสามารถสร้างบรรยากาศผ่อนคลายและให้ความรู้สึกอบอุ่นเหมือนอยู่บ้านได้มีการนำเสนอความน่ารักของแมวเป็นจุดเด่น จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชนชั้นกลางมีการศึกษา การเสพบรรยากาศร้านจึงเข้ากับรสนิยมคนกลุ่มนี้ซึ่งถูกมองว่าเป็นรสนิยมของบุคคลที่มีรสนิยม ทันสมัยและรักสัตว์ คาเฟ่แมวจึงสามารถสะท้อนค่านิยมและความต้องการด้านจิตใจของปัจเจกได้ (ณัฐปภัสร มนพิชญ์สินี, 2556, น. 77-125) คาเฟ่แมวจึงสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับ สัตว์ และการปรับตัวของคาเฟ่ที่ตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไปของมนุษย์

ทั้งนี้ในประเทศไทยได้มีธุรกิจคาเฟ่เมตอย่างร้าน Maidreamin ที่มีอัตลักษณ์ของร้านแตกต่างไปจากคาเฟ่ทั่วไปอื่น ๆ ที่ตอบสนองความต้องการด้านการทำงาน การท่องเที่ยว การพบปะสังสรรค์ ซึ่งตอบสนองผ่านการจัดการพื้นที่ การตกแต่งร้าน และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือคาเฟ่ที่น่าสนใจอย่างคาเฟ่แมวซึ่งตอบสนองความต้องการที่ขาดหายไปของกลุ่มคนที่ต้องการเลี้ยงสัตว์แต่ไม่สามารถเลี้ยงได้ด้วย ปัจจัยต่าง ๆ จึง

ตอบสนองผ่านคาเฟ่ที่มีแมวเป็นจุดเด่นในร้าน เมื่อเปรียบเทียบกับคาเฟ่เมตที่ตอบสนองความต้องการด้านความบันเทิงใจจากการบริการของเมต แสดงให้เห็นความแตกต่างจากในด้านจุดเด่นของร้าน คือพนักงานที่คอยช่วยสร้างความบันเทิงใจให้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง พนักงานบริการ ร้านคาเฟ่ทั่วไปที่บริการที่การซื้อขายสินค้า เครื่องดื่ม แต่ในคาเฟ่นี้จะมีการสร้างตัวตนของพนักงานและ ลูกค้านใหม่ โดยพนักงานร้านจะแต่งตัวและสวมบทบาทเป็นเมต ส่วนลูกค้าเป็นนายท่านหรือคุณหนู โดยมีการแต่งตัวในชุดเมตน่ารัก ๆ ตามที่เห็นได้มากจากการ์ตูนญี่ปุ่น ทั้งนี้เหล่าเมตในคาเฟ่ยังมีความสามารถในการร้องเพลงหรือเต้นได้เมื่อลูกค้าสั่งเมนูพิเศษ และยังมีการจัดอันดับของเหล่าเมตในร้านที่วัดผลงานการทำงานอีกด้วย ซึ่งแม้ว่าแต่ละอันดับจะมีหน้าที่รับผิดชอบต่าง ๆ กันไป แต่ยังมีหน้าที่หลักคือบริการ ลูกค้าเหมือนกัน รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับร้านคาเฟ่เมตในเรื่องต่าง ๆ (Natcha M., 2565)

จากปรากฏการณ์ข้างต้นทำให้สนใจศึกษาอัตลักษณ์ของร้านคาเฟ่เมตซึ่งมีความแตกต่างไปจากคาเฟ่อื่น ๆ ด้วยสนใจรูปแบบการบริการที่แตกต่างออกไปของคาเฟ่เมต รูปแบบการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีความใกล้ชิดและคอยดูแลมากกว่า รวมไปถึงการนำเสนอตัวตนของพนักงานที่สวมบทบาทเป็นเมตในคาเฟ่ซึ่งแตกต่างออกไปจากคาเฟ่ทั่วไปด้วย

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการวิจัย โดยมุ่งเน้นศึกษาปรากฏการณ์เกี่ยวกับคาเฟ่เมต และวิเคราะห์ถึงอัตลักษณ์และการนำเสนอตัวตนที่แสดงออกผ่านสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ตั้งแต่การตกแต่งร้าน อาหารและเครื่องดื่ม เพลงที่เปิดภายในร้าน การแสดงออกทางพฤติกรรมของพนักงานที่สวมบทบาทเมต รวมไปถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานที่แตกต่างออกไปจากคาเฟ่ทั่วไปด้วย โดยใช้วิธีการสังเกตการณ์ในพื้นที่และเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากสื่อและบทความในอินเทอร์เน็ต ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลมาสรุป ตีความและวิเคราะห์ข้อมูลโดยมุ่งเน้นที่การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคาเฟ่เมตมาสรุปและตีความปรากฏการณ์ผ่านกรอบแนวคิดอัตลักษณ์และตัวตน ทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) เพื่อตีความและทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่สนใจศึกษา และวิธีการสังเกตการณ์ (Observation) ในการสังเกตสถานการณ์เพิ่มเติมภายในร้านเพื่อให้ได้รายละเอียดเพิ่มขึ้น โดยสังเกตพฤติกรรม การแต่งกาย การแสดงออกของน้องเมต รวมไปถึงการตกแต่งร้าน เพลงที่เปิดภายในร้าน เป็นต้น ซึ่งวิจัยเชิงคุณภาพเหมาะกับการศึกษาปรากฏการณ์เกี่ยวกับคาเฟ่เมตนี้เนื่องจากผู้วิจัยสนใจศึกษาการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์และการให้ความหมายของคาเฟ่เมตเพื่อตีความว่าคาเฟ่เมตนี้มีอัตลักษณ์อะไร รวมถึงการนำเสนอตัวตนของคาเฟ่เมตที่แสดงออกมาผ่านสิ่งต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้ามีความแตกต่างกับคาเฟ่ทั่วไปอย่างไร วิจัยและกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้นจึงสามารถช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำความเข้าใจปรากฏการณ์และอธิบายปรากฏการณ์เกี่ยวกับอัตลักษณ์และการนำเสนอตัวตนของคาเฟ่เมตซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยได้ เนื่องจากกฎข้อห้ามของร้าน Maidreamin คือห้ามสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ห้ามขอช่องทางติดต่อพนักงาน ห้าม

ดักรอ ห้ามรบกวนลูกค้าท่านอื่น ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถทำการสัมภาษณ์ข้อมูลได้ จึงทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจใช้การสังเกตการณ์ในสถานที่ เช่น สังเกตพฤติกรรม บทสนทนา คำพูด ท่าทาง เป็นต้น ประกอบกับนำข้อมูลจากสื่อหรือบทความที่ได้รับอนุญาตจากร้านโดยตรงมาวิเคราะห์แทน

คาเฟ่เมด

คาเฟ่เมดเป็นคาเฟ่ที่มีธีมาน่ารักและมีความเป็นญี่ปุ่น เนื่องจากจุดเริ่มต้นของคาเฟ่เมดมาจากย่านอาซากุสึ ประเทศญี่ปุ่น ที่มีจุดเริ่มต้นตอบสนองกลุ่มลูกค้าอย่าง “โอตาคุ” หรือกลุ่มคนที่ชื่นชอบในฟิกเกอร์ อนิเมะ เกม เป็นต้น ทำให้คาเฟ่เมดจะมีความเป็นเอกลักษณ์ที่ความเป็นญี่ปุ่นและน้องเมดที่มีการแต่งกายชุดเมดกระโปรงฟูฟ่องจากการ์ตูนแฟนตาซีของญี่ปุ่น ร้าน Maidreamin ที่เปิดสาขาในไทยเป็นเจ้าแรกก็มีส่วนมาจากประเทศญี่ปุ่นเช่นกัน ทั้งนี้ต้นกำเนิดของคาเฟ่เมดคืออาซากุสึประเทศญี่ปุ่นตอนประมาณปี 2001 โดยร้าน Maidreamin ก็มีสาขาแรกที่อาซากุสึประเทศญี่ปุ่นในปี 2008 ทำให้ร้าน Maidreamin สะท้อนความเป็นญี่ปุ่นออกมาด้วยสังเกตได้จากเพลงที่เปิดในร้านจะเป็นเพลงญี่ปุ่นที่มีทำนองสนุก ๆ พนักงานใส่ชุดเมดกระโปรงฟูฟ่องตามการ์ตูนแฟนตาซีญี่ปุ่น คำรายเวทมนตร์จะมีภาษาญี่ปุ่นด้วย ภายในร้านมีการตกแต่งให้ออกหวาน ๆ โดยมีผนังเป็นสีชมพูหรือขาว แก้วสีฟ้าใส เทล รวมไปถึงอาหารเครื่องดื่มก็มีการตกแต่งให้น่ารักด้วย และจุดเด่นหลักของคาเฟ่เมดคือพนักงานสวมชุดเมดกระโปรงฟูฟ่อง โดยเมื่อเข้าไปในร้านก็เปรียบเสมือนเข้าไปในดินแดนแห่งความฝันลูกค้าจะเป็นคุณหนูหรือนายท่าน และพนักงานเป็นเมด

คาเฟ่เมดจะมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้ามากกว่าคาเฟ่ทั่วไป จากการศึกษาคาเฟ่ต่าง ๆ ส่วนมากจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบบริการทางด้านการตกแต่งร้านให้สวยงามมีเอกลักษณ์ อาหารเครื่องดื่ม สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปลั๊กไฟ ที่ชาร์จ เป็นต้น หรือคาเฟ่เมดที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ชอบสัตว์เลี้ยงน่ารัก ๆ ผ่านสัตว์เลี้ยงภายในร้าน แต่คาเฟ่เมดมีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต่างออกไปนอกเหนือไปจากการตกแต่งภายในร้านหรืออาหารเครื่องดื่ม แต่เป็นการตอบสนองที่เน้นเอกลักษณ์ผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเมดและคุณหนูหรือนายท่าน ซึ่งเมื่อเทียบกับคาเฟ่อื่น ๆ จะพบว่าคาเฟ่เมดมีเอกลักษณ์ที่พนักงานกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กันมากกว่าแค่การบริการซื้อขายเครื่องดื่ม แต่ยังมีการสวมบทบาทเมด คุณหนูและนายท่านกันอีกด้วย

จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่ที่สามารถบรรยายได้ดังนี้ การบริการภายในร้าน เมื่อเราเดินเข้าไปน้องเมดภายในร้านจะต้อนรับเราด้วยน้ำเสียงน่ารัก ๆ ก่อนจะนำคอมพิวเตอร์หัวใจเข้ามาพร้อมอธิบายว่าเมื่อจุดคอมพิวเตอร์นี้ก็เป็น การเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝัน ลูกค้าก็เป็นคุณหนูหรือนายท่าน ชวนเรานั่งบอยหลังสามสองหนึ่งพร้อมไปกับน้องเมด และอธิบายกฎของร้านให้ฟัง โดยกฎสำคัญคือ สามารถถ่ายรูปในร้านได้แต่ห้ามถ่ายน้องเมด (จะถ่ายได้ต่อเมื่อสั่งเมนูพิเศษ) ต้องสั่งเมนูคนละอย่างต่ำ 99 บาท มีเวลาอยู่ในร้านไม่เกินหนึ่งชั่วโมง ห้ามสัมผัสตัวน้องเมด ห้ามสอบถามข้อมูลส่วนตัวน้องเมด เป็นต้น ทางร้านมีการแจกหูแมวให้คุณหนูหรือนายท่านสวมใส่ด้วย เมื่อจะสั่งอาหารคุณหนูหรือนายท่านจะทำท่าก้มมือไว้เหนือหัวเหมือนทำท่าแมวพร้อมพูดว่า “เหนียนเหนียน” เป็นการสื่อสารเวลาเรียกน้องเมด หากมาเป็นครั้งแรกน้องเมดจะนำบัตร Dreamin'passport มาให้

พร้อมถามชื่อลูกค้าแล้วเขียนชื่อพร้อมตกแต่งให้ โดยหากลูกค้ากลับร้านมาอีกครั้งแล้วยื่นบัตรนี้จะสามารถชม Live Show ฟรีจากน้องเมตได้ เมื่อน้องเมตมาเสิร์ฟก็จะพาคุณหนูหรือนายท่านร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อย ขึ้นพร้อมทำท่าตามไปด้วย ซึ่งแต่ละเมนูก็มีคำร้ายและท่าทางที่แตกต่างกัน ระหว่างนั้นน้องเมตจะเข้ามาชวนคุยเป็นระยะ ๆ เมื่อหมดเวลาก็มีเวทมนตร์เก็บโต๊ะก่อนจะเช็คบิลพร้อมยื่นส่งคุณหนูและนายท่านออกจากร้าน โดยผู้วิจัยจะบรรยายด้านการบริการของน้องเมตโดยละเอียดในหัวข้อถัดไป

เมนูอาหารภายในร้านจะมีเซตเมนูพิเศษที่ราคาแพงขึ้นมาจากเมนูปกติเล็กน้อยพร้อมกับสิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น ได้ถ่ายรูปโปรลาออยด์กับน้องเมต สินค้าที่ระลึก หรือ Live show การแสดงจากน้องเมต เป็นต้น หากสั่งเมนูนี้จะสามารถเลือกน้องเมตที่ต้องการให้แสดงและเพลงที่น้องเมตสามารถเต้นได้มาทำการแสดง Live show ซึ่งเป็นการเต้น Cover เพลงญี่ปุ่น โดยเพลงที่ใช้แสดงบ่อย ๆ คือเพลง Dreamin'passport ของ Maidreamin โดยท่อนฮุคคือ "...Maidreamin Maidreamin..." เป็นเพลงที่แสดงอัตลักษณ์ทั้งของร้าน Maidreamin และสะท้อนความเป็นญี่ปุ่นออกมา ทำนองดีหูและสนุกสนาน อาหารของร้านจะมีการออกแบบหน้าตาให้ดูมีความน่ารัก ซึ่งพวกอาหารควจะมีเมนูอาหารเป็นญี่ปุ่น เช่น ข้าวแกงกะหรี่ เป็นต้น และเพิ่มบางเมนูเข้ามาเพื่อปรับให้เข้ากับคนไทย บางเมนูเครื่องดื่ม เช่น กาแฟ น้องเมตจะมาวาดภาพการ์ตูนในเครื่องดื่มตามที่เราขออย่างรูปกระต่าย แมว เป็นต้น ส่วนการตกแต่งจานอาหารมีการตกแต่งให้เป็นรูปสัตว์ อย่างรูปหมี กระต่าย เป็นต้น จากการสังเกตเมนูในร้านทั้งสองสาขาจะมีบางเมนูที่มีเฉพาะสาขานั้นด้วย แต่เมนูพิเศษต่าง ๆ จะมีเหมือนกันทั้งสองร้าน

การตกแต่งร้านจากที่ไปมาทั้งสาขาในเมืองและสาขานอกเมือง จะมีการตกแต่งในโทนสีหวาน ๆ เช่น ของสาขาในเมืองผนังจะเป็นสีอ่อนอย่างสีครีม ขาว ขอบสีชมพู ในส่วนของสาขานอกเมืองผนังจะเน้นสีชมพู และมีสีขาวย่าง ในส่วนโต๊ะเก้าอี้จะเป็นสีหวาน ๆ อย่างครีม ขาว ชมพู ฟ้า เป็นต้นทั้งสองสาขาเลย ตามผนังของร้านทั้งสองสาขาจะแขวนรูปน้องเมตที่ประจำร้านนั้นพร้อมชื่อของน้องเมตที่เป็นชื่อญี่ปุ่น ในร้านของทั้งสองสาขาจะมีเวทีตรงกลางร้านสำหรับการแสดงของน้องเมต ด้านบนจะมีไฟสปอร์ตไลท์สอดส่องแสงสีเมื่อเปิด Live Show ให้บรรยากาศสนุกสนานเหมือนดูงานแสดงเพลงคอนเสิร์ตเล็ก ๆ ในส่วนของเพลงที่เปิดคลอในร้านจะเป็นเพลงญี่ปุ่นที่มีทำนองสนุกสนาน จากเท่าที่นั่งมาทั้งสองร้านเหมือนส่วนมากเป็นเพลงญี่ปุ่นที่ศิลปินหญิงเป็นคนร้อง ระหว่างนั้นจะมีเพลง Dreamin'passport ของ Maidreamin ขึ้นมาเป็นระยะด้วย ในส่วนของอาหารเครื่องดื่มทั้งสองสาขามีการตกแต่งจานอาหารเครื่องดื่มให้มีรูปลักษณะเหมือนการ์ตูนน่ารัก ๆ ส่วนมากจะเป็นรูป หมี กระต่าย แพนด้า เป็นต้น ทางร้านมีของสะสมขายสามารถติดตามได้จากทางกรประชาสัมพันธ์ของร้านผ่านไลน์อย่างเช่น Selfie card รูปน้องเมต ริสแบนด์ (Wristband) ที่พิมพ์ลายชื่อร้าน เป็นต้น

ทางร้านยังมีการจัดปาร์ตี้วันเกิดให้เจ้าของวันเกิดอีกด้วย โดยเจ้าของวันเกิดจะต้องโทรไปจอง Set Birthday Party ล่วงหน้าและนำบัตรประชาชนมายืนยันสิทธิ์ โดยจะได้สิทธิพิเศษสำหรับเจ้าของวันเกิดฟรีสามอย่างคือ ขนมเค้กพร้อมเทียนวันเกิด น้องเมตล้อมวงร้องเพลงอวยพรให้ และได้ถ่ายรูปหมู่กับน้องเมตทุกคนในร้านพร้อมรับเบิร์ดเคย์เพจเป็นรูปถ่ายวันเกิด ซึ่งหากไม่ใช่วันเกิดแต่อยากจัดต้องจ่าย 500 บาทต่อเซต (ไทยรัฐออนไลน์, 2558)

จากข้างต้นแสดงให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของคาเฟ่เมตที่แสดงออกผ่านการตกแต่งร้านออกมาให้ออกแนวหวาน ๆ น่ารัก คมโตนให้เหมาะกับดินแดนแห่งความฝัน จนไปถึงการตกแต่งอาหารและเครื่องดื่มให้ดูน่ารัก เพลงที่เปิดในร้านจนถึงเพลงในการแสดง Live show และคำร่ายเวทมนตร์ที่เป็นภาษาญี่ปุ่นสะท้อนถึงวัฒนธรรมญี่ปุ่นที่เป็นต้นกำเนิดของคาเฟ่เมตอีกด้วย

น้องเมต

พนักงานในคาเฟ่เมตจะมีชื่อสมมติในร้านเป็นชื่อญี่ปุ่นเป็นของตัวเองทุกคน โดยทุกคนจะมีการแต่งกายที่มีอัตลักษณ์ร่วมกันคือการสวมชุดเมตกระโปรงฟูฟ่อง ผู้คนนิยมเรียกพนักงานในร้านคาเฟ่เมตว่า “น้องเมต” โดยน้องเมตทุกคนจะมีความสามารถในการร้องและเต้นเพื่อที่จะสามารถแสดง Live show ที่คุณหนูหรือนายท่านสั่งเมนูพิเศษ ทำให้นอกจากการเป็นพนักงานร้านแล้วน้องเมตยังเปรียบเสมือนศิลปินไอดอลที่เป็นผู้ให้ความบันเทิงทุกคนด้วย โดยภายในร้าน Maidreamin น้องเมตก็มีการจัดอันดับหรือ Ranking ภายในคาเฟ่ผ่านการวัดผลงาน โดยแต่ละระดับเริ่มจาก Trainee, Regular, Master, Master Management, Leader, Legend ซึ่งมีการทดสอบในแต่ละระดับ เมื่อผ่านแล้วน้องเมตจะมีเครื่องประดับที่แตกต่างกันเพื่อแสดงถึงแต่ละระดับนั้น เช่น ที่คาดผม โบว์ ผ่ากันเป็อน เป็นต้น โดยแต่ละระดับก็ยังมีควมรับผิดชอบที่ต่างกันไป เช่น Leader และ Legend เป็นเหมือนผู้นำ Master เป็นคนคอยคุมหน้าร้าน Regular ทำหน้าที่ปกติทั่วไปเหมือน Trainee แต่จะคอยคุม Trainee ด้วยเนื่องจากเป็นเด็กใหม่ แต่ทั้งหมดก็ยังมีควมรับผิดชอบหลักร่วมกันอยู่คือการบริการนายท่านหรือคุณหนู

จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่สามารถบรรยายได้ดังนี้ เมื่อเข้ามาน้องเมตจะทำการต้อนรับและพาลูกค้าเข้าไปหาที่นั่งภายในร้าน ต่อมาน้องเมตจะนำโคมไฟหัวใจสีชมพูเข้ามาพร้อมแนะนำว่า

“ขออนุญาตแนะนำนะคะ นี่คือ Lovely Lamp เป็นโคมไฟแห่งความฝัน จะเป็นสื่อกลางระหว่างดินแดนแห่งความฝันและดินแดนภายนอกนะคะ ถ้าโคมไฟนี้ถูกจุดขึ้นคุณลูกค้าก็จะเป็นคุณหนูของดินแดนแห่งความฝันของเรานะคะ...เดี๋ยวน้องเมตจะนับถอยหลัง สาม สอง หนึ่ง เพื่อนำทุกท่านเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝันนะคะ (ชวนลูกค้านับถอยหลังพร้อมกัน) ...สาม สอง หนึ่ง ยินดีต้อนรับเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝันนะคะ... ก่อนอื่นเลยขออนุญาตชี้แจงกฎในดินแดนแห่งความฝันของเราสักเล็กน้อยนะคะ”

หลังจากนั้นน้องเมตจะชี้แจงกฎภายในร้านคือ ไม่ถ่ายรูปและสัมผัสตัวน้องเมต แต่สามารถถ่ายบรรยากาศต่าง ๆ ภายในร้านได้ สั่งออเดอร์ขั้นต่ำคนละ 99 บาทขึ้นไป เป็นต้น โดยทางเพจ Maidreamin ได้ประกาศกฎและข้อควรระวังของร้านโดยละเอียดไว้ดังนี้ ห้ามกระทำการใดๆที่เป็นการรบกวนนายท่านและคุณหนูท่านอื่น ห้ามนายท่านและคุณหนูสัมผัสตัวน้องเมต ห้ามซักถามถึงข้อมูลส่วนตัวของน้องเมตโดยเด็ดขาด เช่น ประวัติ หรือช่องทางการติดต่อส่วนตัว เป็นต้น ห้ามชักชวนน้องเมตในร้านไปทำงานหรือกิจกรรมอื่นๆและคบเป็นแฟนกับน้องเมตในโลกแห่งความจริง ห้ามชักชวนเข้าสู่วงการบันเทิง ห้ามดักกรอที่ทางเข้า-ออก ห้ามลุกเดินไปมาหรือเต้น Cover ในตอนที่ไม่ได้แสดง LIVE ห้ามทำการคบค้าสมาคมหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ใช้

รับจ้างที่ลาออกไปแล้ว (รวมถึงใน Social Network ด้วย) ห้ามนายท่านและคุณหนูที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะที่ม แอลกอฮอล์และสูบบุหรี่ (Maidreamin, ม.ป.ป.)

เมื่อแนะนำกฎแล้วต่อมาน้องเมตจะแนะนำท่าทางสำหรับเรียกน้องเมต โดยกำมือยกขึ้นเหนือหัว เหมือนท่าแมวพร้อมพูดว่า “เหนียนเหนียน” เป็นการเรียกน้องเมต แล้วน้องเมตจะพาเราซ่อมท่าทางพร้อม กัน เมื่อทำตามเสร็จน้องเมตจะพูดชมประมาณว่า “น่ารักมากเลย” “เก่งมากเลย” ซึ่งหากเราเรียกน้องเมต ด้วยท่าทางนี้น้องเมตจะทำท่าทางเดียวกันพร้อมตอบกลับว่า “โฮ่เนี้ยว” เป็นการตอบรับของน้องเมต จาก ข้างต้นเป็นการล้อเสียงแมวในภาษาญี่ปุ่น

หากมาเป็นครั้งแรกน้องเมตจะนำบัตร Dreamin’passport มาให้พร้อมถามชื่อลูกค้าแล้วเขียนชื่อ พร้อมตกแต่งให้ โดยหากกลับร้านมาอีกครั้งแล้วยื่นบัตรนี้จะสามารถชม Live Show ฟรีจากน้องเมตได้ ระหว่างนั้นน้องเมตก็จะคอยสนทนากับเรา เช่น “น้องเมตขอรบกวนถามหน่อยนะคะ ไม่ทราบว่าคุณหนูเคยมา ดินแดนแห่งความฝันกันแล้วหรือยังเอ่ย...ยังไม่เคยมาเนอะ นั้นน้องเมตขอแนะนำนะคะ นี่คือบัตร Dreamin’passport เมื่อคุณหนูกลับมาอีกครั้งภายในหกเดือนแล้วยื่นบัตรนี้ คุณหนูสามารถชม Live Show ฟรีจากน้องเมตได้นะคะ...” “เดี๋ยวตกแต่งให้ด้วยนะ ลายมืออาจไม่สวยเท่าไรแต่น้องเมตพยายามทำเต็มที่ เลยนะ” เป็นต้น สักพักน้องเมตจะนำหูแมวมาให้ลูกค้าใส่ พร้อมพูดว่า “น้องเมตมีหูแมวมาให้คุณหนูใส่ด้วย รบกวนใส่หน่อยนะ” น้ำเสียงที่ใช้พูดให้ความรู้สึกน่ารัก ๆ เป็นกันเอง โดยหูแมวที่ใส่จะมีกระดิ่งส่งเสียงกรุ๊งกริ๊ง ๆ เล็กน้อยด้วย หลังจากใส่หูแมวแล้วน้องเมตจะชวนคุยเพื่อผ่อนคลายด้วยเล็กน้อย แล้วรออาหารที่สั่งมาเสิร์ฟ

หากมีลูกค้าโต๊ะไหนสั่งเมนูพิเศษน้องเมตจะประกาศให้ทุกคนรู้ว่านายท่านหรือคุณหนูโต๊ะนี้ได้ทำการ สั่งเมนูพิเศษ (บอกชื่อเมนู) หลังจากนั้นน้องเมตทุกคนในร้านจะร้องเพลงขอบคุณพร้อมกัน โดยเมนูพิเศษนี้น้อง เมตจะชวนทุกคนในร้านช่วยร่ายเวทมนตร์ตามให้คุณหนูหรือนายท่านโต๊ะนั้นพร้อมท่าทางไปด้วย เมื่อ อาหารหรือเครื่องดื่มของเรามาเสิร์ฟน้องเมตจะชวนเราร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นพร้อมท่าทาง ประกอบเหมือนฉายแสงที่ร่ายเวทมนตร์ผ่านมือไปทางอาหารหรือเครื่องดื่ม ตัวอย่างคำร่ายเวทมนตร์ของน้อง เมต “โออิชิกุนาเระ โมเอะ โมเอะ บีม” โดยข้อมูลจากบทความอธิบายคำแปลไว้ว่าโอมจงอร่อยขึ้น น่ารัก น่ารัก บีม (Natcha M., 2565) ระหว่างนั่งเล่นในร้านน้องเมตก็จะมาชวนคุยเป็นระยะ ๆ เมื่อหมดเวลาน้อง เมตก็จะชวนคุณหนูหรือนายท่านร่ายเวทมนตร์เพื่อเก็บงานอาหารพร้อมท่าทางประกอบไปทางงานหรือ แก้วเครื่องดื่ม คำร่ายเวทมนตร์คือ “โออิชิกุนาเระ โออิชิ โออิชิ บีม” แปลว่า “โอมจงอร่อยขึ้น อร่อย อร่อย บีม” แล้วให้ลูกค้าชำระเงิน ก่อนออกจากดินแดนแห่งความฝัน

บทสนทนาระหว่างน้องเมตบางครั้งจะให้ความรู้สึกเหมือนเป็นโลกแห่งจินตนาการ เช่น เมนูเครื่องดื่ม ที่มีรูปกระต่ายน้องเมตจะชวนคุยประมาณว่า “น้องกระต่ายนี้น้องเมตไปหามาจากดินแดนแห่งความฝันเลย นะ” หรือหากเรามีตุ๊กตาไปด้วยน้องเมตจะชวนคุยว่า “น้อง(ตุ๊กตา)น่ารักมาก น้องกินอะไรหรือยังเอ่ย” เป็นต้น ทั้งนี้น้องเมตยังมีการแทนตัวเองว่า “น้องเมต” และเรียกลูกค้าว่านายท่านหรือคุณหนู

โดยสรุปจากการสังเกตการณ์ในพื้นที่น้องเมตในร้านจะมีคาแรคเตอร์ที่ค่อนข้างน่ารัก ชวนคุยเก่ง เน้น สร้างรอยยิ้มให้ลูกค้า น้ำเสียงและคำพูดค่อนข้างน่ารักและเป็นกันเอง บทสนทนาบางครั้งจะให้ความรู้สึก

เหมือนเป็นโลกแห่งจินตนาการ โดยปกติพนักงานจะเรียกตนเองว่าน้องเมต เรียกลูกค้าว่านายท่าน(ลูกค้าผู้ชาย) หรือคุณหนู (ลูกค้าผู้หญิง) น้องเมตทุกคนในร้านจะมีเครื่องแต่งกายเป็นชุดเมตกระโปรงฟูฟ่อง แต่งหน้าเป็นโทนหวาน ๆ น่ารัก มีบุคลิกน่ารักสดใส เป็นต้น

เนื่องจากคอนเซ็ปต์ของร้านเป็นดินแดนแห่งความฝัน คาแรคเตอร์และชื่อของน้องเมตจะถูกสร้างขึ้น ห้ามบอกชื่อจริงและชีวิตส่วนตัวในความเป็นจริงกับนายท่านหรือคุณหนู ถึงแม้หากมีใครรู้จักในชีวิตจริงมาเจอในตอนที่เป็นน้องเมตของร้านก็จะคงไว้ซึ่งบทบาทเมตอยู่ เรียกลูกค้าที่รู้จักในชีวิตจริงว่านายท่านหรือคุณหนู เช่นเดียวกับที่เรียกลูกค้าท่านอื่น ๆ โดยคาแรคเตอร์หลัก ๆ จะมีใจบริการ (Service mind) สร้างรอยยิ้มให้คุณหนูและนายท่าน และระหว่างนั้นน้องเมตจะชวนคุณหนูหรือนายท่านคุยสนุก ๆ เป็นระยะ ๆ

อัตลักษณ์ของคาเฟ่เมต

อัตลักษณ์ คือ การนิยามว่าเราเป็นใคร แตกต่างหรือเหมือนกับคนอื่นอย่างไร มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์อย่างไร แล้วแสดงออกผ่านสัญลักษณ์ที่สื่อสารต่าง ๆ เช่น การแสดงออก ภาษา การแต่งกาย เป็นต้น (อภิญา เพ็ญพสุกุล, 2546, น. 1-6 อ้างถึงใน พันธกานต์ ทานนท์, 2564, น. 264)

จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่ทำให้เห็นว่าคาเฟ่เมตเป็นคาเฟ่ที่มีการตกแต่งร้านให้มีโทนสีหวาน ทั้งผนัง แก้ว โต๊ะ ที่เป็นสีชมพู ขาว ครีม ฟ้ำ ตามผนังมีรูปแขวนน้องเมตที่ประจำร้านไว้พร้อมระบุชื่อสมมติของน้องเมตที่เป็นชื่อญี่ปุ่น นอกจากนี้อาหารและเครื่องดื่มของร้านยังมีจุดเด่นที่การตกแต่งจานให้ออกมาน่ารัก เป็นรูปสัตว์ต่าง ๆ เช่น หมี กระต่าย แพนด้า เป็นต้น รวมไปถึงการให้ลูกค้าสวมหูแมวน่ารัก ๆ อีกทั้งยังมีความเป็นญี่ปุ่นที่สื่อออกมาจากสิ่งต่าง ๆ ได้ เช่น เมนูอาหารหลายอย่างมีอาหารญี่ปุ่นอย่างข้าวแกงกะหรี่ เพลงที่เปิดคลอในร้านเป็นเพลงภาษาญี่ปุ่นทำนองสนุกสนาน เพลงที่ใช้แสดง Live Show เป็นเพลงภาษาญี่ปุ่น ทั้งยังมีเพลง Dreamin'passport ซึ่งเป็นเพลงญี่ปุ่นประจำของร้าน Maidreamin ขึ้นบ่อย ๆ คำร้ายเวทมนตร์ที่ให้อาหารอร่อยขึ้นเป็นภาษาญี่ปุ่น รวมไปถึงท่าทางที่ใช้เรียกน้องเมตอย่าง “เหนียนเหนียน” ก็ยังเป็นการล้อเสียงของแมวในภาษาญี่ปุ่น คอนเซ็ปต์ของร้านคือดินแดนแห่งความฝันที่เมื่อเข้าไปแล้วลูกค้าจะเป็นคุณหนูหรือนายท่านในดินแดนแห่งนี้สามารถสังเกตได้จากคำอธิบายของน้องเมตที่นำโคมไฟ Lovely Lamp มาเป็นสื่อกลางในการเล่าเรื่องว่าเมื่อโคมไฟนี้ถูกจุดขึ้นลูกค้าก็จะกลายเป็นคุณหนูหรือนายท่านในดินแดนแห่งความฝัน การร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นก็เป็นส่วนหนึ่งแสดงให้เห็นถึงโลกแห่งจินตนาการหรือดินแดนแห่งความฝันอีกด้วย และจุดเด่นของร้านอย่างพนักงานร้านที่มีเครื่องแต่งกายเป็นชุดเมตกระโปรงฟูฟ่องเหมือนหลุดมาจากการ์ตูนแพนด้าสีญี่ปุ่น เป็นอัตลักษณ์ที่สำคัญของคาเฟ่เมตที่มีจุดเด่นคือพนักงานจะมีการสวมบทบาทเป็นตัวละครเมตที่มีความน่ารัก คอยบริการและให้ความบันเทิงเพื่อสร้างรอยยิ้มให้คุณหนูหรือนายท่าน

จากข้างต้นสามารถอธิบายอัตลักษณ์และการนำเสนอตัวตนของคาเฟ่เมตได้ว่า คาเฟ่เมตมีการนิยามอัตลักษณ์ของตนว่าน่ารัก ดินแดนแห่งความฝัน โลกแห่งจินตนาการ เอ็นเตอร์เทนเมนต์ และมีความเป็นญี่ปุ่น เป็นอัตลักษณ์ที่คาเฟ่เมตนิยามตนเองและแสดงออกผ่านการสื่อสารทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นได้จากการตกแต่งของร้านที่เป็นโทนสีหวาน ๆ ทั้งสีผนัง โต๊ะ แก้วที่มีสีอย่างชมพู ฟ้ำ ขาว ครีม

อาหารและเครื่องดื่มมีการตกแต่งให้รูปลักษณ์มีความน่ารัก สดใส เป็นรูปสัตว์น่ารักอย่าง กระต่าย หมี แพนด้า เป็นต้น นอกจากนี้ในด้านของชื่อสมมติของน้องเมตในร้าน คำร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้น คำเรียกน้องเมต “เหนียนเหนียน” เพลงที่เปิดคลอในร้านรวมถึงเพลงการแสดงทั้งหมดเป็นภาษาญี่ปุ่น เมนูอาหารที่มีอาหารญี่ปุ่นร่วมด้วยสะท้อนถึงความเป็นญี่ปุ่นจากคาเฟ่เมตที่แสดงออกมาผ่านสัญลักษณ์ที่สื่อถึงความเป็นญี่ปุ่น

“ร้านนี้เป็นดินแดนแห่งความฝัน ถ้าเกิดว่าคุณลูกค้าที่เป็นผู้ชายหรือผู้หญิงเข้ามา น้องเมตจะพาจุดเทียนแห่งความฝัน ถ้าเกิดเทียนถูกจุดขึ้น ลูกค้าที่เป็นผู้ชายก็จะกลายเป็นนายท่าน ลูกค้าที่เป็นผู้หญิงก็จะกลายเป็นคุณหนูหรือคุณผู้หญิงในดินแดนแห่งความฝันนี้...ร้านของเราจะเป็นแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ด้วย ทุกอย่างแม้กระทั่งเมนูอาหารน่ารักแถมอร่อยด้วย...ตอนที่เรามาไปญี่ปุ่นใช้ใหม่คะ ไปที่โตเกียว อากิฮาบาระ ก็เห็นว่ามีร้านเมตดริมมินที่เป็นเมตคาเฟ่ เราก็เลยรู้สึกว่าเป็นอะไรที่เป็นญี่ปุ่นมากเลย เราก็เลยรู้สึกว่าเป็นวัฒนธรรมญี่ปุ่นนะ” (ขวัญดาราทราขายมูล ผู้จัดการร้าน Maidreamin Thailand, NewsClear: 25 มีนาคม 2561)

นอกจากนี้การนิยามตัวเองของคาเฟ่เมตร้าน Maidreamin ยังมีความชัดเจนว่าตนคือ “ดินแดนแห่งความฝัน” เป็นร้านแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ สามารถสังเกตได้ผ่านทางคำพูดและการกระทำของน้องเมต การมีเรื่องราวของร้าน เช่น โคมไฟ Lovely Lamp ที่เป็นสื่อกลางพาเราไปสู่ดินแดนแห่งความฝันจากบทพูด “เมื่อจุดโคมไฟนี้คุณลูกค้าก็จะเป็นคุณหนูในดินแดนแห่งความฝันของเรา...” รวมไปถึงบทสนทนาบางครั้งที่พูดถึงโลกแห่งจินตนาการ เช่น “น้องกระต่าย(เครื่องดื่มที่ตกแต่งเป็นรูปกระต่าย)นี้น้องเมตไปจับมาจากดินแดนแห่งความฝันเลยนะ” รวมไปถึงการเรียกน้องเมตผ่านทาง “เหนียนเหนียน” และการร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นอย่าง “โออิชิคุนาระะ โมอะ โมอะ ปิม” ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงโลกแห่งจินตนาการที่มีการร้ายเวทมนตร์ของดินแดนแห่งความฝัน พยายามให้ลูกค้าสนุกไปกับการอยู่ในดินแดนแห่งความฝัน พร้อมทั้งมีการแสดง Live Show ซึ่งสะท้อนถึงการเป็นร้านแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ผ่านการแสดงร้องหรือเต้น การร้ายเวทมนตร์ร่วมกับน้องเมต

“คอนเซ็ปต์ของร้านเรานะคะ จะเป็นเมตคาเฟ่ เป็นฮิมของโลกลงความฝันคะ เป็นโลกแห่งความฝันที่เราต้อนรับนายท่านและคุณหนูทุกคน น้องเมตจะมอบรอยยิ้มให้นายท่านและคุณหนูทุกคนด้วยคะ” (น้องเมตซา Yuri Sayuri, รายการปากลำโพง อมรินทร์ทีวี: 8 มีนาคม 2562)

จากการศึกษาพบว่าคาเฟ่เมตนิยามตนว่าเป็น ดินแดนแห่งความฝัน คาเฟ่เมต การเอ็นเตอร์เทนเมนต์ ความเป็นญี่ปุ่น ซึ่งสังเกตได้จากสัญลักษณ์ที่คาเฟ่สื่อสารออกมา เช่น ดินแดนแห่งความฝัน ผ่านทั้งการสื่อสาร โดยบอกเล่าเรื่องราวกับลูกค้าว่าเมื่อโคมไฟถูกจุดขึ้นคุณลูกค้าก็จะกลายเป็นคุณหนูหรือนายท่านในดินแดนแห่งความฝัน การตกแต่งร้านให้ออกโทสนีหวน อาหารและเครื่องดื่มมีการตกแต่งให้น่ารัก การร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้น เป็นต้น การเป็นคาเฟ่เมตที่สังเกตได้จากการตกแต่งผนังด้วยรูปของน้องเมตที่ประจำร้าน พนักงานร้านมีการสวมเครื่องแต่งกายชุดเมตกระโปรงฟูฟ่อง การเรียกลูกค้าว่านายท่านหรือคุณหนู การแทนตัวว่าน้องเมต เป็นต้น การเอ็นเตอร์เทนเมนต์โดยสามารถสังเกตได้จากร้านมีเวทีสำหรับการแสดง พนักงานร้านสามารถเต้นเพลงแสดงโชว์ได้ การแนะนำท่าทางการเรียกพนักงานแบบใหม่อย่างการกำมือยกขึ้นเหนือหัว

เหมือนแมวพร้อมพูดว่า “เหนียนเหนียน” การร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้น การร่ายเวทมนตร์เก็บจาน เป็นต้น ความเป็นญี่ปุ่นที่สามารถสังเกตได้จาก ภาษาญี่ปุ่นในคำร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้น เพลงที่เปิดคลอ และเพลงการแสดงร้านเป็นเพลงญี่ปุ่น ชื่อสมมติของพนักงานในร้านเป็นชื่อญี่ปุ่น เมนูอาหารมีเมนูอาหารญี่ปุ่นด้วย เป็นต้น จะเห็นได้ว่าคาเฟ่เมดมีการแสดงอัตลักษณ์ผ่านการสื่อสารไม่ว่าจะการตกแต่ง อาหารเครื่องดื่ม ภาษา เพลง เครื่องแต่งกายพนักงาน และการบริการ ซึ่งสื่อให้เห็นถึงอัตลักษณ์ความเป็นคาเฟ่เมดว่ามีความเป็นญี่ปุ่น เป็นดินแดนแห่งความฝัน เป็นคาเฟ่เมด เป็นแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์

การนำเสนอตัวตนของคาเฟ่เมด

George Herbert Mead ได้ศึกษาพัฒนาการความรู้สึกเกี่ยวกับ “ตัวตน” จากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ พบว่ากลไกการสร้างตัวตนคือ การที่เราเรียนรู้ที่จะสวมบทบาทผู้อื่น โดยเรามี “me” ที่หลากหลายคือตัวตนที่ได้จากการปฏิสัมพันธ์ การเรียนรู้และการขัดเกลาทางสังคม และ “I” คือตัวตนจริง ๆ ของเราที่มีอิสระในการเลือกตัวตน “me” ที่หลากหลายมาแสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ (ชัยญูรัชต์ บ่อคำ และพรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2565, น. 96)

จากการศึกษาพบว่าพนักงานของร้านจะมีการนำเสนอตัวตนผ่านการสวมบทบาท “เมด” จากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ โดยพนักงานสวมบทบาทเป็นผู้อื่นอย่างการเป็น “เมด” ในดินแดนแห่งความฝันที่แยกจากตัวตนชีวิตจริง จากแนวคิดเรื่องตัวตนเราจะมี “me” คือสิ่งที่ได้รับการขัดเกลาจากสังคม จากการปฏิสัมพันธ์ การเรียนรู้ ซึ่งมี “me” ที่หลากหลาย พนักงานได้มี “me” ที่ได้รับการเรียนรู้ทั้งจากการขัดเกลาทางสังคม การเคยเห็นมาก่อนในชีวิตว่าบทบาท “เมด” ที่จะเข้าไปสวมเป็นอย่างไร ส่วน “I” คือตัวตนจริง ๆ ของเราที่คอยเลือกบทบาทที่ได้รับการเรียนรู้ขัดเกลานั้นมาแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ผ่านความคิดมาแล้วของ “me” ว่าน้องเมดจะแสดงออกอย่างไร โดย “I” ตัวตนจริง ๆ ของพนักงานมีอิสระในการเลือก “me” ที่จะสวมบทบาทแล้วแสดงพฤติกรรมออกอยู่บนพื้นฐานของ “me” ที่เป็นคุณลักษณะน้องเมด โดยบทบาทเมดนี้ไม่ใช่เมดในโลกความจริงที่มีหน้าที่เหมือนแม่บ้านล้วน ๆ แต่เป็นเมดที่มาจากอิมโลกแฟนตาซีของการ์ตูนญี่ปุ่นที่เมดในการ์ตูนที่จะสวมชุดเมดกระโปรงฟูฟ่อง คอยเรียกเจ้านายว่านายท่านหรือคุณหนู และมีหน้าที่คอยบริการผู้เป็นนาย พนักงานในร้านคาเฟ่เมดจึงสวมบทบาทเมดนี้แล้วแสดงออกผ่านทางสัญลักษณ์ที่มีอัตลักษณ์ของ “เมด” ในดินแดนแห่งความฝันอย่างเช่น สวมเครื่องแต่งกายเมดกระโปรงฟูฟ่องเหมือนเมดสาวในการ์ตูนญี่ปุ่น คำพูดของ “เมด” ที่เรียกลูกค้าว่า นายท่านหรือคุณหนู คอยบริการและสร้างรอยยิ้มให้นายท่านและคุณหนู รวมถึงการร่ายเวทมนตร์ให้กับอาหารเพื่อสื่อถึงโลกแห่งจินตนาการ การที่น้องเมดมีชื่อสมมติเป็นชื่อญี่ปุ่น เป็นต้น นอกจากนี้คาเฟ่เมดยังสร้างอัตลักษณ์เพิ่มเติมจากคาแรคเตอร์ “เมด” ของการ์ตูนญี่ปุ่นอย่างเช่น การที่สามารถร้องและเต้นได้ เพื่อที่สามารถแสดง Live Show ให้ลูกค้าชมได้ สร้างรอยยิ้มให้กับคุณหนูหรือนายท่าน มีใจรักบริการ เนื่องจากคาเฟ่เมดยังมีนิยามตนเองว่ามีอัตลักษณ์อย่างเป็นทางการแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ด้วย แน่แน่นอนว่าเนื่องจากเป็นคาเฟ่เมดที่มีจุดเด่นของร้านอยู่ที่ “น้องเมด” ดังนั้นอัตลักษณ์ของร้านจึงมีการแสดงออกผ่านการตกแต่งอีกอย่างที่เราเห็นได้ชัดคือ รูปแขวนที่ตกแต่งเป็นรูปเมดที่ประจำร้านนั่นเอง ทั้งนี้การ

แยกตัวตนในโลกความจริงกับตัวตนเมตที่พนักงานสวมบทบาทในร้านยังสามารถสังเกตได้จากที่มีการสร้างกฎของพนักงานว่าห้ามพูดถึงเรื่องชีวิตส่วนตัวในความเป็นจริงและห้ามบอกชื่อจริงกับลูกค้า และใช้ชื่อสมมติที่ใช้ในร้านเท่านั้น เพราะว่าร้าน Maidreamin เป็นดินแดนแห่งความฝัน ทำให้สามารถอธิบายตามแนวคิดอัตลักษณ์ได้ว่าคาเฟ่เมตมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับตนเองให้เป็นดินแดนแห่งความฝันแล้วแสดงออกผ่านสิ่งต่าง ๆ ตามที่อธิบายข้างต้น

“การเป็นน้องเมตต้องมีคาแรคเตอร์ชัด มีเอกลักษณ์ มีความมั่นใจ และเป็นตัวของตัวเองนะคะ เพราะทุกคนมีความสุข มีความน่ารักอยู่ในตัวอยู่แล้วคะ...การมี service mind และมีใจรักบริการ น้องเมตทุกคนอยากมอบความสุขให้คุณหนูและนายท่าน นี่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นในจิตใจคะ...น้องเมตคิดว่าทุกคนมีความสุขและน่ารักในแบบของตัวเองนะคะ และคาแรคเตอร์ของแต่ละคนจะมีความเด่นชัด แต่ยังคงความร่าเริงสดใส มีใจพร้อมให้บริการอยู่แล้วคะ”

(น้องเมตร้าน Maidreamin, Natcha M: 31 พฤษภาคม 2565)

“การเทรนน้องเมต จะมีทั้งการเทรนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติก่อนจะให้ลงสนามจริงที่หน้าร้านคะ สิ่งที่ทำมาก็มี เช่น ห้ามพูดถึงเรื่องชีวิตส่วนตัวในความเป็นจริง แม้แต่ชื่อจริงก็ห้ามบอกกับนายท่านและคุณหนู เราจะบอกเฉพาะชื่อสมมติที่ใช้ในร้านเท่านั้น เพราะว่าร้าน Maidreamin จำลองขึ้นเป็นดินแดนแห่งความฝัน เพราะฉะนั้น ทุกอย่างจะเหมือนอยู่ในโลกแห่งความฝันหมดทุกอย่างคะ”

(น้องเมตร้าน Maidreamin, Natcha M: 31 พฤษภาคม 2565)

การปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ในคาเฟ่เมต

จากทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์อธิบายว่า ความสัมพันธ์และกระทำระหว่างปัจเจกและสังคมมีการให้ความหมายร่วมกัน (สมศักดิ์ ศรีสันติสุข, 2551, น. 100-101 อ้างถึงใน ชัญญุรักษ์ บ่อคำ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2565, น. 98) ความหมายได้มาจากการปฏิสัมพันธ์ มนุษย์มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามสถานการณ์ สื่อสารกับผู้อื่นผ่านสัญลักษณ์ เช่น ภาษา โดยตีความและโต้ตอบความหมายนั้น (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, น. 127-128 อ้างถึงใน ชัญญุรักษ์ บ่อคำ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร, 2565, น. 99)

จากการสังเกตการณ์ในพื้นที่พบว่า เมื่อเข้ามาในร้าน Maidreamin น้องเมตจะเข้ามาพร้อมแนะนำโคมไฟ Lovely Lamp พร้อมบอกลูกค้าว่าเมื่อโคมไฟนี้ถูกจุดขึ้นคุณลูกค้าก็จะกลายเป็นคุณหนูหรือนายท่านของดินแดนแห่งความฝัน นอกจากนี้ยังแนะนำท่าทางในการเรียกน้องเมตที่แตกต่างจากทั่วไปโดยให้เราทำมือขึ้นเหนือหัวพร้อมพูดว่า “เหนียนเหนียน” เป็นการเรียกน้องเมต ส่วนน้องเมตจะตอบกลับว่า “ไฮ้เหนียน” เป็นการตอบรับคุณหนูหรือนายท่าน และแจ้งกฎต่าง ๆ ภายในร้านที่พูดว่าในดินแดนแห่งความฝันนี้ห้ามทำอะไรเป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นหรือการร่ายเวทมนตร์เก็บจานอีกด้วย ซึ่งการร่ายเวทมนตร์น้องเมตก็จะพาท่องคำร่ายประกอบท่าทางไปด้วยกัน บทสนทนาต่าง ๆ ของน้องเมตจะมีการแทน

ตัวเอง “น้องเมต” หรือชื่อญี่ปุ่นที่เป็นชื่อสมมติของตน และเรียกลูกค้าว่า “นายท่าน” หรือ “คุณหนู” ซึ่งน้องเมตจะชวนลูกค้าคุยเรื่องต่าง ๆ เพื่อผ่อนคลาย มีบางครั้งที่น้องเมตจะคุยเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับโลกแห่งความจริง เช่น “น้องกระต่ายนี่ (เครื่องตีรูปกระต่าย) น้องเมตไปหามาจากดินแดนแห่งความฝันเลยนะ” ทั้งนี้ น้องเมตเองก็ไม่บอกชื่อจริงหรือเรื่องราวเกี่ยวกับตัวเองในชีวิตจริงแต่จะใช้ชื่อสมมติที่ร้านตั้งให้เป็นชื่อญี่ปุ่น เมื่อมีคำถามเกี่ยวกับตนเองจะตอบภายในคาแรคเตอร์เมตที่สร้างขึ้นอีกด้วย เช่น เมื่อถามว่าทำไมถึงมาเป็นเมตที่ร้านนี้ น้องเมตจะตอบคล้าย ๆ กันว่า “น้องเมตอยากสร้างความสุขให้กับคุณหนูและนายท่าน และร้าน Maidreamin ก็สามารถตอบโจทย์ได้...”

จากข้างต้นสามารถอธิบายการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ได้ว่า ภายในร้านคาเฟ่เมตเมื่อเข้ามาจะมีการสร้างความหมายร่วมกันก่อนเพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกัน โดยผ่านสื่อกลางอย่างโคมไฟ Lovely Lamp เป็นสื่อกลางในการสร้างความหมายร่วมกันเพื่อบอกลูกค้าว่าเมื่อโคมไฟถูกจุดขึ้นแล้วจะเป็นดินแดนแห่งความฝัน และลูกค้าจะกลายเป็นนายท่านหรือคุณหนู จากทฤษฎีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์อธิบายว่าเรารู้จักการปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์และเรียนรู้จากการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านสัญลักษณ์ เช่น ภาษา สามารถอธิบายปรากฏการณ์นี้ได้ว่า เมื่อน้องเมตเข้ามาบอกเล่าผ่านภาษาว่า “เมื่อโคมไฟนี้ถูกจุดขึ้น คุณลูกค้าก็จะกลายเป็นคุณหนูของดินแดนแห่งความฝันนี้” ทำให้เรารับรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามสถานการณ์ และเริ่มสวมบทบาท “นายท่าน” หรือ “คุณหนู” ในดินแดนแห่งนี้ รวมถึงปรับพฤติกรรมตามสถานการณ์ในการเรียกน้องเมตที่แตกต่างจากทั่วไปที่เราเพียงยกมือเรียกอีกด้วย จากการที่น้องเมตแนะนำท่าทาง “เหนียนเหนียน” ในการเรียก ทำให้เรามีการสร้างความหมายร่วมกันว่าการเรียกน้องเมตต้องทำท่า “เหนียนเหนียน” และน้องเมตก็จะตอบรับด้วยท่า “ไฮ้เนี้ยว” นอกจากนี้แล้วยังมีการสร้างความหมายร่วมกันอีกอย่างคือการต้องร่ายเวทมนตร์ให้อาหารก่อนกิน ซึ่งน้องเมตจะพูดแนะนำก่อนว่า “เดี๋ยวเรามา ร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นกันก่อนนะคะ...” แล้วน้องเมตจะพาร่ายเวทมนตร์ส่วนเราก็ปรับพฤติกรรมตาม และมีความหมายร่วมกันว่าต้องร่ายเวทมนตร์ให้อาหารก่อนกิน การปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับลูกค้าของร้านคาเฟ่เมตยังคงเป็นการสวมบทบาทระหว่างกัน โดยพนักงานเป็น “น้องเมต” ส่วนลูกค้าก็เป็น “คุณหนู” หรือ “นายท่าน” แม้จะเป็นคนที่เคยรู้จักกันในโลกความเป็นจริง แต่เมื่อเข้ามาในร้านแล้วก็จะยังคงสวมบทบาทน้องเมตไว้เหมือนเดิม บทสนทนาระหว่างลูกค้าและพนักงานจะแตกต่างจากปกติเล็กน้อย เช่น การแทนตัวลูกค้าว่านายท่านหรือคุณหนู การแทนตัวด้วยชื่อญี่ปุ่นหรือแทนตัวว่าน้องเมต การสนทนาที่บางครั้งพูดเรื่องโลกจินตนาการ เช่น “น้องกระต่ายนี่(เครื่องตีรูปกระต่าย)น้องเมตหามาจากดินแดนแห่งความฝันเลยนะ” เป็นต้น เนื่องจากการสร้างความหมายร่วมกันข้างต้นที่ว่าเมื่อโคมไฟจุดขึ้นก็จะเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝันและเป็นคุณหนูหรือนายท่านแห่งนี้ อีกทั้งยังแยกตัวตนจากโลกความจริงด้วยนั่นเอง

“น้องเมตจะพยายามชวนคุยสนุกๆ เพื่อให้คุณหนูและนายท่านผ่อนคลาย และค่อยๆ ชวนทำกิจกรรมต่างๆ ให้ได้ซึมซับบรรยากาศค่ะ แต่จะไม่มีการบังคับกัน จะค่อยเป็นค่อยไปนะคะ”

(น้องเมตร้าน Maidreamin, Natcha M: 31 พฤษภาคม 2565)

“เพราะในร้านนี้ทุกอย่างคือความฝัน ถ้าคนรู้จักเข้ามา เราก็ยังคงไว้ซึ่งบทบาทน้องเมตอยู่ ก็จะเรียกเขาว่าคุณหนูและนายท่าน และจะเรียกแทนตัวเองเป็นชื่อที่ใช้ในร้านค่ะ”

(น้องเมตร้าน Maidreamin, Natcha M: 31 พฤษภาคม 2565)

ความแตกต่างระหว่างสาขาในเมืองและสาขานอกเมือง

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ใช้ในธุรกิจที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนประสมเหล่านี้จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยนักการตลาดใช้เป็นเครื่องมือและพัฒนาวิธีการเพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1).ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2).ด้านราคา (Price) 3).ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) 4).ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5).ด้านบุคคล (People) 6).ด้านกระบวนการ (Process) 7).ด้านสภาพแวดล้อม (Physical Evidence) (ชดาภัทร ภัทรพานิชธนกิจ , ลัสดา ยาวิลละ และรัตนา สิทธิอ่วม, 2563)

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) สาขาในเมือง มีการตกแต่งร้านที่สีผนังร้านเน้นไปที่สีขาว ครีม แล้วมีสีชมพูตามขอบซึ่งแตกต่างจากสาขานอกเมืองที่การตกแต่งร้านจะเน้นไปที่สีชมพู ในส่วนของโต๊ะเก้าอี้เป็นโทนสีหวานขาว ชมพู ฟ้ามะลิเหมือนกัน แต่ทั้งสองสาขาจะมีแขวนรูปน้องเมตที่ประจำร้านสาขานั้นตกแต่งตามผนังเหมือนกัน ทำให้ยังคงมีจุดเด่นในการตกแต่งร้านที่โทนสีหวานเหมือนกันและเน้นรูปตกแต่งเป็นน้องเมตเหมือนกันอยู่ ในส่วนของอาหารและเครื่องดื่มมีหน้าตาน่ารักเหมือนกัน แต่มีเพียงบางเมนูที่จะมีเฉพาะสาขานั้น ในส่วนจุดเด่นของร้านอย่างการที่พนักงานสวมชุดเมตและฉิมดินแดนแห่งความฝันของนายท่านและคุณหนูยังคงไว้เหมือนกัน

ด้านราคา (Price) สาขาในเมืองและของสาขานอกเมือง มีราคาอาหารและเครื่องดื่มที่ไม่แตกต่างกันเลย มีการจัดโปรโมชั่นสำหรับผู้ที่มาเป็นครั้งแรกได้บัตร Dreamin'passport ชมไลฟ์ได้ฟรีในครั้งถัดไปไม่ว่าจะสาขาใดก็ตามได้เหมือนกัน ราคาที่แพงขึ้นมาพร้อมกับสิทธิพิเศษอย่างการได้ถ่ายรูปพราลลอยด์กับน้องเมตเป็นการส่วนตัว การได้ชม Live Show อีกทั้งอาหารและเครื่องดื่มมีการจัดจานที่น่ารักทำให้รู้สึกว่ามีราคาจะสูงแต่ว่าคุณภาพดีเหมาะกับราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) สองสาขาจะมีช่องทางโซเชียลมีเดียที่เป็นไลน์จะเป็นช่องทางเดียวกัน ข้อความส่วนมากจะเป็นโปรโมชั่น สินค้าครบรอบเปิดร้าน เป็นการโปรโมททุกสาขา ในขณะที่ช่องทาง Facebook จะมีช่องทางแยกเพื่อกระจายข่าวสารในแต่ละสาขา โดยมีการตั้งชื่อ facebook คือ ชื่อร้านและตามด้วยชื่อสาขา โดยทั้งสองจะลงข่าวสารเกี่ยวกับเมนูและโปรโมชั่นของร้าน ในส่วนของ IG คือ maidreaminthailand และ Tiktok คือ @maidreaminth ทั้งสองสาขาจะใช้ช่องทางเดียวกัน ส่วนมากลงรูปหรือคลิปเกี่ยวกับน้องเมตในร้าน สุดทำในส่วนของ X หรือ Twitter คือ @maidreamin_thai เป็นการลงโปรโมทช่องทางเดียวกันแต่ส่วนมากจะลงเกี่ยวกับเมนูอาหารหรือกิจกรรมของร้าน

ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากการสังเกตช่องทางออนไลน์มีการถ่ายภาพนิ่งเมตเพื่อลงโปรโมทในช่องทาง IG มีการถ่าย Tiktok เพื่อโปรโมทร้านเช่นกันโดยส่วนมากจะเป็นน้องเมตที่มาพูดโปรโมทร้าน ในช่องทางอื่น ๆ ก็ประชาสัมพันธ์ถึงกิจกรรมหรือโปรโมชันในแต่ละช่วงเวลาเพื่อส่งเสริมการตลาด ในส่วนของ Facebook ทั้งสองสาขามีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการตลาดที่ไม่ต่างกันมากนัก โดยจะลงเกี่ยวกับโปรโมชัน เมนูของร้านในช่วงนั้น ๆ

ด้านบุคคล (People) พนักงานของทั้งสองสาขามีการบริการที่ไม่ต่างกันมากนัก มีการสวมชุดเมตและคอยบริการคุณหนูและนายท่านเหมือนกัน แต่ในของสาขาในเมือง น้องเมตภายในร้านมีจำนวนมากกว่าสาขานอกเมือง ทั้งนี้ลูกค้าภายในร้านสาขาในเมือง จะมีจำนวนมากกว่าสาขานอกเมือง โดยกลุ่มลูกค้าของทั้งสองสาขาจากที่สังเกตการณ์มีทั้งมาคนเดียว กลุ่มเพื่อน กลุ่มครอบครัว แต่ที่สาขาในเมืองจะมีกลุ่มชาวต่างชาติเพิ่มมาด้วย

ด้านกระบวนการ (Process) ทั้งสองสาขามีการพัฒนาสินค้าต่าง ๆ ที่เป็นเมนูหลักและเมนูโปรโมชันหรือกิจกรรมร้านเหมือนกัน แตกต่างเพียงเมนูที่มีเฉพาะร้านเท่านั้น การโปรโมทก็เหมือนกันคือลงเกี่ยวกับกิจกรรมหรือเมนูโปรโมชัน การชำระเงินสามารถชำระได้ทั้งเงินสดและออนไลน์ ภาพเมนูที่โปรโมทกับของจริงเหมือนกัน การบริการภายใต้ชิมดินแดนแห่งความฝันยังคงเหมือนกันทั้งสองสาขา

ด้านสภาพแวดล้อม (Physical Evidence) ทั้งสองสาขาสร้างประสบการณ์และบรรยากาศได้สนุกสนาน ในส่วนของสาขานอกเมืองนั้นอาจเพราะมีลูกค้าบางตากว่าเล็กน้อยทำให้บรรยากาศครึกครื้นน้อยกว่าสาขาในเมือง เนื่องจากลูกค้าเยอะกว่าทำให้การแสดง Live Show จะมีความถี่มากกว่า อาหารและเครื่องดื่มทั้งสองสาขาหน้าตาน่ารักเหมือนกัน มีลูกเล่นและกิจกรรมเอ็นเตอร์เทนเหมือนกันทั้งสองสาขา

บทสรุป

กล่าวโดยสรุปอัตลักษณ์คือการนิยามตนเองว่าเราเป็นใคร มีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์อย่างไร แล้วแสดงออกผ่านสัญลักษณ์ที่สื่อสารต่าง ๆ เช่น การแต่งกาย ภาษา จากการศึกษาพบว่าคาเฟ่เมตมีการนิยามตนเองว่าเป็น ดินแดนแห่งความฝัน มีความเป็นญี่ปุ่น และเป็นร้านแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์ เป็นคาเฟ่เมต จึงแสดงออกให้เห็นได้จากการตกแต่งร้านให้เป็นสีโทนหวาน ๆ อย่างสีชมพู สีฟ้า สีขาว สีครีม อาหารและเครื่องดื่มวาดภาพเป็นรูปสัตว์น้อยอย่าง หมี กระต่าย แพนด้า การเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝันอย่างการจุดโคมไฟ Lovely Lamp ความเป็นญี่ปุ่นของร้านสามารถเห็นได้จากเพลงที่เปิดคลอในร้านรวมถึงเพลงการแสดงเป็นภาษาญี่ปุ่น คำร้ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้นมีภาษาญี่ปุ่น คำเรียกน้องเมต “เหนียนเหนียน” เป็นการล้อเสียงแมวภาษาญี่ปุ่น ชื่อสมมติของพนักงานในร้านเป็นชื่อญี่ปุ่น รวมไปถึงเมนูอาหารที่ยังมีอาหารญี่ปุ่นร่วมด้วย การเป็นร้านแนวเอ็นเตอร์เทนเมนต์สังเกตได้จากกิจกรรมภายในร้านอย่างการมี Live Show การแสดงร้องและเต้นของน้องเมต การร้ายเวทมนตร์สนุก ๆ เพื่อให้อาหารอร่อยขึ้น การเรียกพนักงานที่มีลูกเล่นอย่างการทำท่าทาง “เหนียนเหนียน” และอัตลักษณ์อย่าง “น้องเมต” ที่พนักงานจะมีการนำเสนอตัวตนอย่างการเข้าไปสวมบทบาท “เมต” จากการ์ตูนแพนด้าสีญี่ปุ่น แล้วแสดงออกผ่านการแต่งกายชุดเมตกระโปรงพู่ฟอง การเรียกลูกค้าว่านายท่านหรือคุณหนู เป็นต้น ทั้งหมดที่กล่าวข้างต้นคืออัตลักษณ์และการนำเสนอตัวตนของคาเฟ่เมตที่

แสดงออกทั้งผ่านทางารตกแต่งร้าน การตกแต่งอาหาร เพลงที่เปิดคลอ ภาษา การแสดง รวมไปถึงการแต่งกายชุดเมดและการสวมบทบาท “เมด” ของพนักงานอีกด้วย

คาเฟ่เมดมีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์โดยการสร้างความหมายร่วมกันผ่านการสื่อสารว่าเมื่อเข้าสู่ดินแดนแห่งความฝันแล้วจะเป็นนายท่านหรือคุณหนู ท่าทาง “เหนียมนึน” ในการเรียกน้องเมด การร่ายเวทมนตร์ให้อาหารอร่อยขึ้น เป็นต้น ซึ่งเมื่อน้องเมดสร้างความเข้าใจร่วมกันผ่านการบอกเล่าแล้ว เราก็จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามสถานการณ์ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับน้องเมด และเริ่มทำการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์จากที่ได้เรียนรู้ความหมายร่วมกันแล้ว เช่น การเรียกน้องเมดด้วยท่าทาง “เหนียมนึน” บทสนทนาที่น้องเมดจะเรียกลูกค้าว่า “นายท่าน” หรือ “คุณหนู” การร่วมกันร่ายเวทมนตร์ให้อาหารหรือร่ายเวทมนตร์เก็บจาน รวมไปถึงการสวมบทบาท “นายท่าน” หรือ “คุณหนู” ด้วย จะเห็นได้ว่าร้าน Maidreamin จะมีการสร้างความหมายร่วมกันก่อนเนื่องจากการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ที่แตกต่างไปจากทั่วไป เช่น ร้านทั่วไปหากเรียกพนักงานเราจะยกมือเรียก เมื่อได้รับอาหารก็ทานเลย การพูดคุยกับพนักงานก็เป็นแบบปกติ พนักงานก็เรียกเราว่า “คุณลูกค้า” แต่ร้านคาเฟ่เมดนี้มีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ที่เป็นอัตลักษณ์ต่างออกไปทำให้ต้องมีการสร้างความหมายร่วมกันผ่านการบอกเล่าและการปฏิสัมพันธ์ มีการสวมบทบาทเมดในส่วนของพนักงานและการสวมบทบาทนายท่านหรือคุณหนูในส่วนของลูกค้า การบริการลูกค้าของคาเฟ่เมดจึงแตกต่างจากคาเฟ่ทั่วไปเนื่องจากการกระทำที่ผ่านการสวมบทบาทที่มีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากกว่า มีการเอ็นเตอร์เทนลูกค้า และชวนลูกค้าคุยเป็นระยะ ๆ และมีการปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ในส่วนของลูกค้าก็จะเรียนรู้และปรับตัวตามสถานการณ์ในร้านคาเฟ่เมด ทำให้เกิดความเข้าใจความหมายร่วมกันและสามารถปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับน้องเมดได้นั่นเอง

จากการศึกษาระหว่างสาขาในเมืองและนอกเมืองพบว่าในด้านราคา การบริการ การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการตลาดยังไม่เห็นความแตกต่างมากนัก การตกแต่งร้านทั้งสองสาขามีความแตกต่างกัน แต่ยังคงมีคอนเซ็ปต์ที่โทนสีหวานเหมือนกันและยังเน้นไปที่น้องเมดเหมือนกันอยู่จากที่เห็นรูปตกแต่งเป็นน้องเมดประจำร้าน อาหารและเครื่องดื่มมีแตกต่างกันเพียงแค่เมนูที่มีเฉพาะสาขาแต่เมนูหลักอื่น ๆ ยังคงเหมือนกันในส่วนที่แตกต่างชัดเจนคือสาขาในเมือง จะมีลูกค้ามากกว่าสาขานอกเมือง ทำให้มีน้องเมดประจำร้านมากกว่าด้วย อีกทั้งกลุ่มลูกค้ามีทั้งมาคนเดียว กลุ่มเพื่อน กลุ่มครอบครัว ในส่วนของสาขาในเมืองจะแตกต่างจากสาขานอกเมือง ออกมาโดยมีกลุ่มลูกค้าอีกกลุ่มเพิ่มเติมคือกลุ่มชาวต่างชาติ แต่ในสาขานอกเมืองไม่ค่อยพบกลุ่มลูกค้าต่างชาติ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่าร้าน Maidreamin สาขานอกเมืองไม่ค่อยพบกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ อาจมีการศึกษาถึงประเด็นลูกค้าชาวต่างชาติในปัจจุบันการเลือกใช้บริการเพื่อทำความเข้าใจว่าเหตุใดสาขานอกเมือง

ไม่ค่อยพบกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้ร้าน Maidreamin สาขานอกเมือง ได้พบกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติและเพิ่มฐานลูกค้าได้

2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1) หากศึกษาเพิ่มเติม ถ้าสามารถติดต่อขออนุญาตสัมภาษณ์พนักงานได้ โดยศึกษาให้เห็นถึงประเด็นความแตกต่างระหว่างชีวิตจริงกับตัวตนน้องเมตอาจทำให้ได้ข้อมูลในบริบทและมุมมองอื่น ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น

2.2) หากศึกษาเพิ่มเติมอาจศึกษาร้าน Maidreamin โดยเปรียบเทียบระหว่างสาขาในประเทศญี่ปุ่นกับสาขาของประเทศไทยอาจทำให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนมากขึ้น ทั้งด้านวัฒนธรรมการบริการ รวมไปถึงกลุ่มลูกค้า อาจทำให้ได้ข้อมูลในบริบทและมุมมองอื่น ๆ ได้มากขึ้น

2.3) เนื่องจากผู้จัดการร้านสาขาไทยเคยกล่าวไว้ว่าที่ญี่ปุ่นเปิดมาตอบสนองลูกค้ากลุ่มอนิเมะ และจากการศึกษากลุ่มลูกค้าที่สาขาไทยพบว่านอกจากกลุ่มอนิเมะแล้วยังมีกลุ่มเพื่อน กลุ่มครอบครัว กลุ่มชาวต่างชาติด้วย ความแตกต่างนี้หากศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการคาเฟ่เมต โดยเปรียบเทียบปัจจัยการเข้าใช้บริการระหว่างสาขาในประเทศญี่ปุ่นและสาขาไทยอาจได้ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น

2.4) หากศึกษาเพิ่มเติมโดยศึกษาเกี่ยวกับ “น้องเมต” พนักงานในร้านโดยใช้วิธีวิจัยสตรีนิยมในมิติเพศภาวะ เพศวิถีของ “เมต” อาจทำให้ได้ข้อมูลในบริบทและมุมมองอื่น ๆ เพิ่มเติมมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- คณศ กังวานสุโรกร. (2566, 10 มิถุนายน). เส้นทาง "กาแฟ" จากพีช ถึงเครื่องดื่มทางศาสนา แล้วเป็นธุรกิจฮิตทั่วโลกได้อย่างไร. สืบค้นจาก https://www.silpa-mag.com/culturelarticle_8263.
- ชัยญูรัชต์ บ่อคำ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2565). การปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์และการสร้างอัตลักษณ์ร่วมในกลุ่ม Street Photo Thailand. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิต้า, 9(1), น. 95-98. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jcin/article/download/259763/174287/994818>.
- ชดาภัทร ภัทรพานิชชฌกิจ , ลัสดา ยาวิลละ และ รัตนา สิทธิอ่วม. (2563). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักประเภทโฮสเทลของนักท่องเที่ยวต่างชาติในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 10(2), น. 84. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JGNRU/article/view/236629/167277>.
- ณัฐปภัสร มนพิชญ์สินี. (2556). Cat Cafe: วัฒนธรรมสมัยนิยมของคนรักแมว (ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. 77-125. สืบค้นจาก https://sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/8e735ac1-b351-4ae5-be86-ac0db234d421/BA_Natpaphat_Monphitsinee.pdf?attempt=2.
- ทัชชกร สัมมะสุต , กาญจน์สุดา พันภัยพาล , คุณากร หนูนิล , เปรมฤดี ปิ่นประเสริฐ และ ศิริพร ตฤณขจี. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบ Cafe Hopping ของผู้บริโภค Gen Z กรณีศึกษา Minimo House Cafe. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 14(2), 480-494. สืบค้นจาก <https://s001.tci-thaijo.org/index.php/humanjubru/article/view/265157/175714>.
- ธนวัฒน์ เพชรพันธ์. (2564, 20 เมษายน). CAFE HOPPING กับการท่องเที่ยว. สืบค้นจาก <https://tourism.utcc.ac.th/cafe-hopping-กับการท่องเที่ยว/>.
- นิษฐา จันทร์เกิด. (ม.ป.ป.). วัฒนธรรมการทำงานในร้านกาแฟ: กรณีศึกษา Co-working Space ในจังหวัดพิษณุโลก. มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก. สืบค้นจาก http://www2.huso.tsu.ac.th/ncom/csd/csdful_pdf/c214.pdf.
- พันธกานต์ ทานนท์. (2564). มิวสิควิดีโอใหม่เพลงลูกทุ่งอีสานกับการสื่อสารอัตลักษณ์อีสานใหม่. วารสารศาสตร์, 15(2), 264-265. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcmag/article/view/256018/172337>.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2551). ทฤษฎีสังคมวิทยา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. น. 127-128.

- อภิขญา เขียวแก้ว และ อรุณี ปัญญาสวัสดิ์สุทธิ์. (2565). พฤติกรรมและปัจจัยสนับสนุนศิลปินเกาหลีผ่าน ร้านกาแฟของวงเซเว่นทีนในประเทศไทย. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา, 4(3), 45-56. สืบค้นจาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/257744/174186>.
- อภิขญา เฟื่องฟูสกุล. (2546). อัตลักษณ์ การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ ฯ: คณะกรรมการ สภาวิจัยแห่งชาติ สาขาสังคมวิทยา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- อาทิตยา แสงสินไชย , อภิขญา สกุลอุดมกาญจน์ และ จตุวิทย์ แก้วสุวรรณ. (2565). การศึกษาลักษณะเด่น ของศิลปะการตกแต่งร้านกาแฟสไตล์จีนในเยาวราช. วารสารรามคำแหง ฉบับมนุษยศาสตร์, 41(1), 45-66. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/huru/article/view/260196/175166>.
- AMARINTV : อมรินทร์ทีวี. (2562, 8 มีนาคม). Maidreamin' ร้านอาหารเพื่อนายท่าน และคุณหนูในดินแดน แห่งความฝัน | ปากลำโพง | 8 มี.ค.62 (3/3). [วิดีโอ]. Youtube. สืบค้นจาก https://youtu.be/pvt09b7U_YQ?feature=shared.
- Jamigorn Wongchompoo. (2563, 14 มีนาคม). ผู้จัดการกาแฟแมว เผย แมวนั้นมีส่วนช่วยให้คลายเหงาได้. สืบค้นจาก <https://mac.ru.ac.th/ramintouch-blog/ผู้จัดการกาแฟแมว-เผย-แม/>.
- Maidreamin. (ม.ป.ป.). Maid Recruitment. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก <https://maidreamin.co.th/maid-recruitment/>.
- Maidreamin. (ม.ป.ป.). About Maidreamin. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566, จาก <https://maidreamin.co.th/about-maidreamin/>.
- Natcha M. (2565, 31 พฤษภาคม). "Maidreamin" คาเฟ่ที่จะพานายท่านและคุณหนูไปสู่โลกแห่งความฝัน. สืบค้นจาก <https://www.exoticquixotic.com/stories/maid-cafe>.
- NewsClear. (2561, 25 มีนาคม). เมดคาเฟ่ "Maidreamin" ดินแดนแห่งความฝันของใครหลายคน. [วิดีโอ]. Youtube. สืบค้นจาก <https://www.youtube.com/watch?v=0dRBqAYcqK0>.
- Sarakadee Lite. (ม.ป.ป.). วัฒนธรรมคาเฟ่ แหล่งรวมนักคิด นักปรัชญา สถานที่สำคัญจุดไฟ "ปฏิวัติ". สืบค้น จาก https://www.sarakadeelite.com/arts_and_culture/coffee-and-french-revolution/.

จากห้องเรียนสู่โลกกว้าง: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วม
โครงการ Work and Travel ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี

พิราวรรณ เพชรจัน¹

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นันทนัช ทองประสิทธิ์

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 13 พฤศจิกายน 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 29 มกราคม 2568

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 3 กุมภาพันธ์ 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษา 2) ชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ และ 3) ประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับหลังจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel โดยการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบตัดขวาง (Cross-sectional study) โดยมีประชากรเป้าหมายเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เดินทางเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 โดยเก็บข้อมูลผ่านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคสโนว์บอล (snowball sampling) โดยเป็นการคัดเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) ผ่านการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) จำนวน 124 คน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel แบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยผลักดันจากประเทศต้นทาง (ประเทศไทย) ได้แก่ ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การได้รับการชักชวนจากคนใกล้ชิด การได้เห็นคนรอบตัวเข้าร่วมโครงการ และความต้องการพบปะผู้คนใหม่ ๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยดึงดูดจากประเทศปลายทาง (ประเทศสหรัฐอเมริกา) ได้แก่ ปัจจัยแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม ได้แก่ การสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต และการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมใหม่ ๆ 2) ในด้านของชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ พบว่า นักศึกษามักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน และนอกเหนือจากเวลานั้นจะใช้เวลาว่างไปกับงานอดิเรกที่ตนเองสนใจ 3) ในส่วนของประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับหลังจากการเข้าร่วมโครงการพบว่า นักศึกษาได้รับประโยชน์ในด้านของการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรม การมีเครือข่ายทางสังคม และการได้ออกเดินทางท่องเที่ยวทั่วสหรัฐอเมริกา

คำสำคัญ : โครงการเวิร์คแอนด์ทราเวล, โครงการแลกเปลี่ยน, นักศึกษา, ห้องเรียน

¹ Corresponding Author E-mail : pirawan.pec@dome.tu.ac.th

From Classroom to the World: Factors Influencing Undergraduate Students' Decision to Participate in Work and Travel Programs

Pirawan Pechchan

Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University

Nantanach Thongprasith

Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University

Received : November 13, 2023

Revised : January 29, 2024

Accepted : February 3, 2024

Abstract

This research article aimed to examine 1) the factors influencing students' decisions to participate in the Work and Travel program, 2) their experiences during the program, and 3) the benefits they gained afterward. This study employed a quantitative, cross-sectional research design, targeting undergraduate students who joined the Work and Travel program between January 1, 2022, and December 31, 2023. Data collection was conducted using the snowball sampling technique and purposive sampling, with a sample size of 124 respondents who completed a questionnaire.

The study findings revealed 1) two main factors influencing students' participation in the Work and Travel program. The first was the push factor from the home country (Thailand), including social influences such as encouragement from close acquaintances, observing others' participation in the program, and the desire to meet new people. The second was the pull factor from the destination country (United States), particularly the opportunity for cultural exchange, such as gaining life experience and exposure to new cultures. 2) Regarding students' experiences during the program, most of their time was spent working, with free time dedicated to personal hobbies. 3) Post-program benefits included language and cultural exchange, expanded social networks, and opportunities to travel across the United States.

Keywords: Work and Travel, Exchange program, Students, Classroom

บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ ขอบเขตของเวลาและพื้นที่ถูกทำให้พัวเลือน จนเกิดการเชื่อมโยงกันของสังคมทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายข้ามพรมแดนของผู้คน เทคโนโลยี เงินทุน สื่อ และอุดมการณ์ (ศุภย์มานุษยวิทยาสิริธร, 2566) ทำให้การเคลื่อนย้ายเยาวชนข้ามชาติเป็นปรากฏการณ์ที่เห็นได้ชัดเจน โดยเฉพาะในกลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่แสวงหาโอกาสทางการศึกษาและการทำงานในต่างประเทศ เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับโลกสมัยใหม่ ปัจจัยหลายด้าน เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร การเปิดกว้างทางเศรษฐกิจ และนโยบายสนับสนุนจากรัฐบาลในหลายประเทศ ส่งเสริมให้นักเรียนและนักศึกษาสามารถเดินทางไปต่างประเทศได้สะดวกมากขึ้น ตัวอย่างการเคลื่อนย้ายข้ามชาติที่โดดเด่นคือโครงการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ เช่น โครงการ Erasmus Mundus ในประเทศแถบยุโรป โครงการ Work and Holiday ในประเทศออสเตรเลีย และโครงการ Work and Travel ในประเทศสหรัฐอเมริกา โครงการเหล่านี้ไม่เพียงให้โอกาสทางการศึกษา แต่ยังเสริมสร้างทักษะทางสังคม ความเปิดกว้างต่อความหลากหลายทางวัฒนธรรม และสร้างเครือข่ายระดับโลก อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเยาวชนเพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายใหม่ ๆ ในอนาคต

โครงการ Work and Travel เป็นหนึ่งในโครงการ Exchange Visitor Program ที่เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี ค.ศ. 1961 ได้รับการควบคุมจากรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาภายใต้วีซ่า J-1 และได้รับความนิยมนจากผู้คนทั่วโลก โครงการดังกล่าวเปิดโอกาสให้นักศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ไปแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมที่ประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงปิดเทอม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมอเมริกันผ่านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและประสบการณ์การทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายในประเทศสหรัฐอเมริกาภายในระยะเวลาไม่เกิน 4 เดือน รวมถึงเป็นไปเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต และการฝึกฝนพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านการฟัง พูด อ่าน เขียนในสภาพแวดล้อมจริงที่รายล้อมไปด้วยผู้คนต่างสัญชาติต่างวัฒนธรรมจากทั่วทุกมุมโลก (สุจิตรา เทพยา, 2555) นอกจากนี้ สถานที่ทำงานของผู้เข้าร่วมโครงการ Work and Travel นั้นมักจะเป็นสถานที่ที่รับนักศึกษาเข้าทำงานเป็นจำนวนมากตามฤดูกาลหรือในแต่ละช่วงเวลาของปี เช่น สวนสนุก สวนอุทยาน อุทยาน สวนสาธารณะ โรงแรม ร้านค้า ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด และมีลักษณะงานที่ต้องใช้กำลังหรือเป็นงานบริการ (วรากร เพ็ญศรีนุกูร, 2549)

สำหรับประเทศไทย โครงการ Work and Travel ได้รับความนิยมนักศึกษาไทยอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2543 (สมร วงศ์ลือเกียรติ, 2552) โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2559 - 2566 ซึ่งพบว่าประเทศไทยติดอันดับที่ 8 ของประเทศที่มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการ Work and Travel มากที่สุด ผนวกกับข้อมูลของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา (2023) จำนวนนักศึกษาไทยที่เดินทางเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ผ่านวีซ่า J-1 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนมีจำนวนนักศึกษาสูงถึง 1,899,800 คน ในช่วงปี ค.ศ. 2016-2023 (U.S. Department of State, Bureau of Educational and Cultural Affairs, 2023)

จากกระแสความนิยมที่เพิ่มขึ้น การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีจึงมีความสำคัญ เนื่องจากสามารถสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไปของเยาวชนไทยในยุคปัจจุบัน การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาไทยในการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ และประโยชน์ที่ได้รับภายหลัง

จากการเข้าร่วมโครงการ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาโครงการ หลักสูตร และรูปแบบการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการและบริบทในปัจจุบันของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาชีวิตประจำวันของนักศึกษาในระหว่างเข้าร่วมโครงการ Work and Travel
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อพัฒนาแนวทางการรับมือต่อความเสี่ยงระหว่างการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel สำหรับนักศึกษา โดยอาศัยประสบการณ์จากนักศึกษาที่เคยเข้าร่วมโครงการ Work and Travel เป็นแนวทางหรือนโยบายที่เหมาะสม
2. เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนานโยบายการสนับสนุนนักศึกษาผู้ไม่สามารถเข้าถึงโครงการ Work and Travel อันเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านโอกาสและทรัพยากร โดยมีจุดมุ่งหมายให้นักศึกษาได้รับทักษะและประสบการณ์ที่มีประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานต่อไป

กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิต AIO

รูปแบบการดำเนินชีวิตของแต่ละบุคคล ประกอบด้วยการทำงาน ความชอบ งานอดิเรก และกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ ที่สะท้อนอัตลักษณ์และความชอบเฉพาะบุคคล แม้รูปแบบการดำเนินชีวิตจะดูเป็นเรื่องส่วนตัว แต่ในความเป็นจริง รูปแบบนี้ไม่ได้เกิดขึ้นหรือดำรงอยู่แบบโดดเดี่ยว แต่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอก เช่น บุคลิกภาพ ครอบครัว ชนชั้นทางสังคม และวัฒนธรรม โดย สมจิตร์ ล้วนจำเริญ (2532 อ้างถึงใน ศิวริน จักรอศราพงศ์, 2548: 5) ให้คำจำกัดความรูปแบบการดำเนินชีวิตว่าเป็นลักษณะที่ประชาชนใช้ชีวิตใช้เวลา และใช้เงิน ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่สะสมจนเกิดเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

การวิเคราะห์ AIO Statement ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมการใช้เวลา ทรัพยากร และการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมรอบตัว (สุมาลี เหลืองดำรงกิจ, 2543 อ้างถึงใน พงศ์อิศเรศ ไทยสะเทือน, 2558: 51)

1. **กิจกรรม (A - Activities)** เป็นการแสดงออกที่ชัดเจนของการใช้เวลาของบุคคล เช่น งานอดิเรก การเล่นกีฬา หรือการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน
2. **ความสนใจ (I - Interest)** เป็นความต้องการที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่บุคคลพอใจ รวมถึงการให้คุณค่าในเรื่องต่าง ๆ
3. **ความคิดเห็น (O - Opinion)** คือการแสดงความคิดเห็นตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยมีพื้นฐานมาจากค่านิยมต่อตนเองและสภาพแวดล้อมรอบตัว

นอกจากนี้ Plummer (1974 อ้างถึงใน ศิวริน จักรอิศราพงศ์, 2548: 11-12) เสนอว่า การศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตควบคู่กับลักษณะประชากรศาสตร์ เช่น อายุ รายได้ อาชีพ หรือขนาดครอบครัว สามารถช่วยเพิ่มความเข้าใจในพฤติกรรมเฉพาะตัวของบุคคลได้มากขึ้น ไม่เพียงเท่านั้น โรเมอร์ (1995 อ้างถึงใน ธนาพงษ์ จันทร์ชอน, 2546: 27-28) ได้เสนอรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เน้นไปตามด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. **วัฒนธรรม (Cultural orientation)** – เช่น ความสนใจในกิจกรรมทางวัฒนธรรม
2. **สังคม (Societal orientation)** – เช่น การสนใจประเด็นทางสังคมและการเมือง
3. **บันเทิง (Entertainments orientation)** – เช่น การรับชมภาพยนตร์เพื่อความสนุกสนาน
4. **บ้านและครอบครัว (Home and family orientation)** – เช่น การทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว
5. **กีฬาและสุขภาพ (Sport and outdoor orientation)** – เช่น การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

การศึกษาแนวคิด AIO สามารถนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้บริโภคในเชิงจิตวิทยาสังคม และการตลาด โดยในการวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวคิดนี้ศึกษาลักษณะชีวิตประจำวันของนักศึกษาไทยที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ว่าพวกเขามีรูปแบบการดำเนินชีวิตเช่นไร ซึ่งมีผลกับประโยชน์ที่พวกเขาได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ

2. แนวคิดเรื่องทุน (capital) ของ Pierre Bourdieu

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2553) ได้ให้นิยามของทุนไว้ว่าเป็นสิ่งที่มีอยู่เดิมที่สามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์นอกเงยได้ หรืออีกความหมายหนึ่งคือ เงิน หรือทรัพย์สินอื่น ๆ สำหรับใช้ในการดำเนินการหาผลประโยชน์ โดยในปัจจุบัน ความหมายของทุนกว้างขวางออกไปจนกระทั่งครอบคลุมทั้งสิ่งที่จับต้องได้และสิ่งที่จับต้องไม่ได้ นิยามของคำว่าทุนถูกขยับขยายจากการอธิบายของเศรษฐศาสตร์ และถูกใช้ในการวิเคราะห์ความไม่เท่าเทียมทางสังคม นั่นคือ แนวคิดเรื่องทุนของบูดีเยอร์

บูดีเยอร์ขยายความหมายของ "ทุน" ไปจากทุนทางเศรษฐกิจ โดยมองว่า "ทุน" เป็นแรงงานที่สะสมไว้ในตัวปัจเจก ซึ่งสามารถนำไปใช้สร้างพลังทางสังคมและมีบทบาทในการธำรงความไม่เท่าเทียมในสังคม (Richardson, 1986) บูดีเยอร์จำแนกทุนออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. **ทุนทางเศรษฐกิจ (economic capital)** สามารถคำนวณและวัดปริมาณได้ เช่น เงิน ทรัพย์สิน (กาญจนาน แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน, 2560)
2. **ทุนทางวัฒนธรรม (cultural capital)** เป็นความสามารถและความรู้ที่สะสมมาผ่านการเลี้ยงดูและการศึกษาซึ่งบูดีเยอร์แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ ทุนในรูปแบบของวัตถุ สถาบัน และสมรรถนะที่แฝงในตัวบุคคล (ปีแยร์ บูร์ดิเยอ, 2550)
3. **ทุนทางสัญลักษณ์ (symbolic capital)** เป็นสถานภาพทางสังคมที่ได้รับการยอมรับในชุมชนหรือสังคม ซึ่งก่อให้เกิดบารมีและความได้เปรียบเหนือผู้อื่น (ปีแยร์ บูร์ดิเยอ, 2550)
4. **ทุนทางสังคม (social capital)** เครือข่ายทางสังคมที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับปัจเจก ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ในเครือข่าย (กาญจนาน แก้วเทพ และสมสุข หินวิมาน, 2560)

แนวคิดเรื่องทุนของบูดีเยอร์ได้ถูกนำมาใช้วิเคราะห์โครงการ Work and Travel ของนักศึกษา โดยทุนที่นักศึกษาคงครอบครอง เช่น ทุนทางเศรษฐกิจ ทุนทางวัฒนธรรม ทุนทางสัญลักษณ์ และทุนทางสังคม มีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ ซึ่งประสบการณ์นี้ช่วยเพิ่มทุนทรัพยากรและสร้างความเหนือกว่าทางสังคมแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ

3. ทฤษฎีผลักดันและดึงดูด (Push and Pull Theory) ของ Everett S. Lee

ทฤษฎีผลักดันและดึงดูด (Push and Pull Theory) ของ Everett S. Lee หรือทฤษฎีการย้ายถิ่น (A Theory of Migration) เป็นกรอบการศึกษาเกี่ยวกับการย้ายถิ่นฐานที่เผยแพร่ผ่านบทความ *A Theory of Migration* ในปี 1966 โดยนักประชากรศาสตร์ชาวอเมริกัน Everett S. Lee ในบทความนี้ Lee อธิบายถึงปัจจัยที่ผลักดันหรือดึงดูดให้บุคคลตัดสินใจย้ายถิ่น โดยสรุปว่าทุกการย้ายถิ่นนั้นมีสาเหตุจากปัจจัย “ผลักดัน” ที่ทำให้พวกเขาต้องการย้ายออกจากพื้นที่ต้นทาง (Origin) และปัจจัย “ดึงดูด” ที่ทำหน้าที่จูงใจให้พวกเขาตัดสินใจย้ายไปสู่พื้นที่ปลายทาง (Destination) (สมยศ กองมนต์, 2556)

โดย Lee ได้กำหนดนิยามของการย้ายถิ่นอย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยถาวรหรือกึ่งถาวร ซึ่งไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นการย้ายถิ่นในระยะทางไกลหรือไกล การย้ายภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ หรือแม้กระทั่งการย้ายถิ่นด้วยความสมัครใจหรือไม่ก็ตาม (Lee, 1966) องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration: IOM) ก็ได้ให้คำจำกัดความของ “ผู้ย้ายถิ่น” (Migrant) ในลักษณะเดียวกันว่าครอบคลุมถึงบุคคลที่เปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยไม่ว่าจะเป็นการย้ายชั่วคราวหรือถาวร และไม่ว่าจะย้ายถิ่นภายในประเทศหรือระหว่างประเทศ โดยครอบคลุมกลุ่มคนที่การย้ายถิ่นถูกกำหนดตามกฎหมาย เช่น แรงงานข้ามชาติ หรือนักศึกษาต่างชาติ (International Organization for Migration, n.d.)

ทฤษฎีผลักดันและดึงดูดของ Lee ประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่

1. **ปัจจัยพื้นที่ต้นทาง (Origin Factors)** - ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ต้นทางมีทั้งปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ซึ่งเป็นแรงลบที่ทำให้ผู้คนรู้สึกว่าการย้ายออกจากถิ่นฐานเดิม เช่น ปัญหา

การขาดโอกาสในการทำงานหรือคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี ในขณะที่ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) เป็นแรงบวกที่คอยยึดเหนี่ยวให้ผู้คนยังคงอยู่ในถิ่นฐานเดิม เช่น การมีสังคมที่ดี ครอบครัว หรือสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เป็นกลางซึ่งไม่ส่งผลในการดึงดูดหรือผลักดันให้เกิดการย้ายถิ่น ปัจจัยเหล่านี้จะเปลี่ยนแปลงตามเวลาหรือตามคุณค่าที่แต่ละบุคคลให้ความสำคัญ (สมยศ กองมนต์, 2556; Lee, 1966)

2. **ปัจจัยพื้นที่ปลายทาง (Destination Factors)** - เช่นเดียวกับพื้นที่ต้นทาง ปลายทางจะมีปัจจัยดึงดูด เช่น โอกาสในการทำงานที่สูงกว่าและคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า และปัจจัยผลักดัน เช่น สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม หรือปัญหาด้านค่าครองชีพสูง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่เป็นกลางที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ
3. **ปัจจัยอุปสรรค (Intervening Obstacles)** - ปัจจัยอุปสรรคมีผลโดยตรงในการตัดสินใจย้ายถิ่น เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ข้อจำกัดทางกฎหมาย หรือระยะทางที่ไกล หากอุปสรรคมีมากอาจทำให้เกิดความลังเลในการย้าย หรือหากแก้ไขได้ง่ายก็จะทำให้การตัดสินใจย้ายถิ่นเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น (วิกานดา ตั้งเตรียมใจ และคณะ, 2562)
4. **ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)** - ลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา และประสบการณ์ชีวิต ล้วนมีบทบาทในการประเมินความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ในพื้นที่ต้นทางและปลายทาง โดยลักษณะเหล่านี้จะกำหนดการให้คุณค่าต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ผู้ย้ายถิ่นประสบและเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้แต่ละบุคคลมีความคิดและการตัดสินใจแตกต่างกันไป (สมยศ กองมนต์, 2556; Lee, 1966)

ในการศึกษาการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ผู้เขียนได้นำทฤษฎีผลักดันและดึงดูดของ Lee มาอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ เช่น ปัจจัยผลักดันที่ทำให้นักศึกษาต้องการออกจากประเทศไทย เช่น สภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาหรือข้อจำกัดในการหางานทำ รวมถึงปัจจัยดึงดูดที่ทำให้นักศึกษาตัดสินใจไปยังสหรัฐอเมริกา เช่น โอกาสในการฝึกฝนทักษะภาษา รายได้ที่ดีขึ้น และการเปิดโลกทัศน์ระหว่างทำงานในต่างแดน ทฤษฎีนี้ถือเป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมในการทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการย้ายถิ่น โดยเฉพาะกับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel

4. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom เป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาที่อธิบายแรงจูงใจในพฤติกรรมของมนุษย์ โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความคาดหวังว่าผลลัพธ์ที่ต้องการจะเกิดขึ้น ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากความเชื่อในแนวคิดของกลุ่มนักจิตวิทยาสายปัญญานิยม (Cognitivism) ที่มองว่ามนุษย์เป็นผู้ใช้ปัญญาในการวิเคราะห์และตัดสินใจว่าควรทำสิ่งใดเพื่อตอบสนองความต้องการของตน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2525; อ่างถึงใน สันฐาน ใจเอื้อ, 2538) แนวคิดนี้กล่าวถึงการตัดสินใจของมนุษย์ที่เกิดจากการคาดคะเนผลลัพธ์จากการกระทำ โดยมีการพิจารณาความน่าจะเป็นที่ผลลัพธ์นั้นจะเกิดขึ้นและมีค่าที่น่าพึงพอใจหรือไม่ ทั้งนี้ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom เป็นทฤษฎีที่เน้นความ

เชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมและผลลัพธ์โดยใช้พื้นฐานมาจากทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision-Making Theory) และได้รับอิทธิพลจากลัทธิสุขนิยม (Hedonism) ที่เชื่อว่ามนุษย์จะเลือกวิถีทางที่นำมาซึ่งความสุขหรือหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547: 253-255) แนวคิดของทฤษฎีความคาดหวังแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลักที่สัมพันธ์กันดังนี้

1. ความพึงพอใจในผลลัพธ์ (Valence)

Valence หมายถึงระดับความชอบหรือความสำคัญของผลลัพธ์ที่คาดหวังว่าจะได้รับจากการกระทำของบุคคล โดยมีความเกี่ยวข้องกับค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และประโยชน์ที่บุคคลคาดหวังจากผลลัพธ์นั้น ๆ กล่าวคือ Valence มีค่าเป็นบวกเมื่อบุคคลต้องการผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมาย มีค่าเป็นศูนย์หากผลลัพธ์นั้นไม่กระทบต่อความสนใจ และมีค่าเป็นลบหากบุคคลไม่ต้องการหรือหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ดังกล่าว ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่คาดหวังการขึ้นเงินเดือนซึ่งเป็นสิ่งที่เขาเห็นว่ามีค่าจะมี Valence ที่เป็นบวก ในขณะที่พนักงานที่ไม่สนใจการเลื่อนตำแหน่งอาจมี Valence ที่เป็นศูนย์หรือค่าติดลบเมื่อเลื่อนตำแหน่งนั้นนำมาซึ่งภาระที่เพิ่มขึ้น (ตุลา มหาพสุธานนท์, 2547: 253-255)

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)

Instrumentality หมายถึงโอกาสที่การกระทำหรือผลลัพธ์ในระดับหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์อีก ระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นผลลัพธ์ระดับถัดไปที่บุคคลต้องการ เช่น การทำงานที่ดีอาจนำไปสู่การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หากบุคคลเห็นว่าการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง เป้าหมายแรกของเขาจึงเป็นการทำงานให้ได้ดี และผลลัพธ์ระดับถัดไปคือการเลื่อนตำแหน่งนั่นเอง Instrumentality นี้มีความสำคัญต่อการพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ที่ต้องการและความเชื่อมโยงระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ในขั้นตอนต่อไป (เกียรติกศักดิ์ เพี้ยซ้าย, 2556: 46-47)

3. ความคาดหวัง (Expectancy)

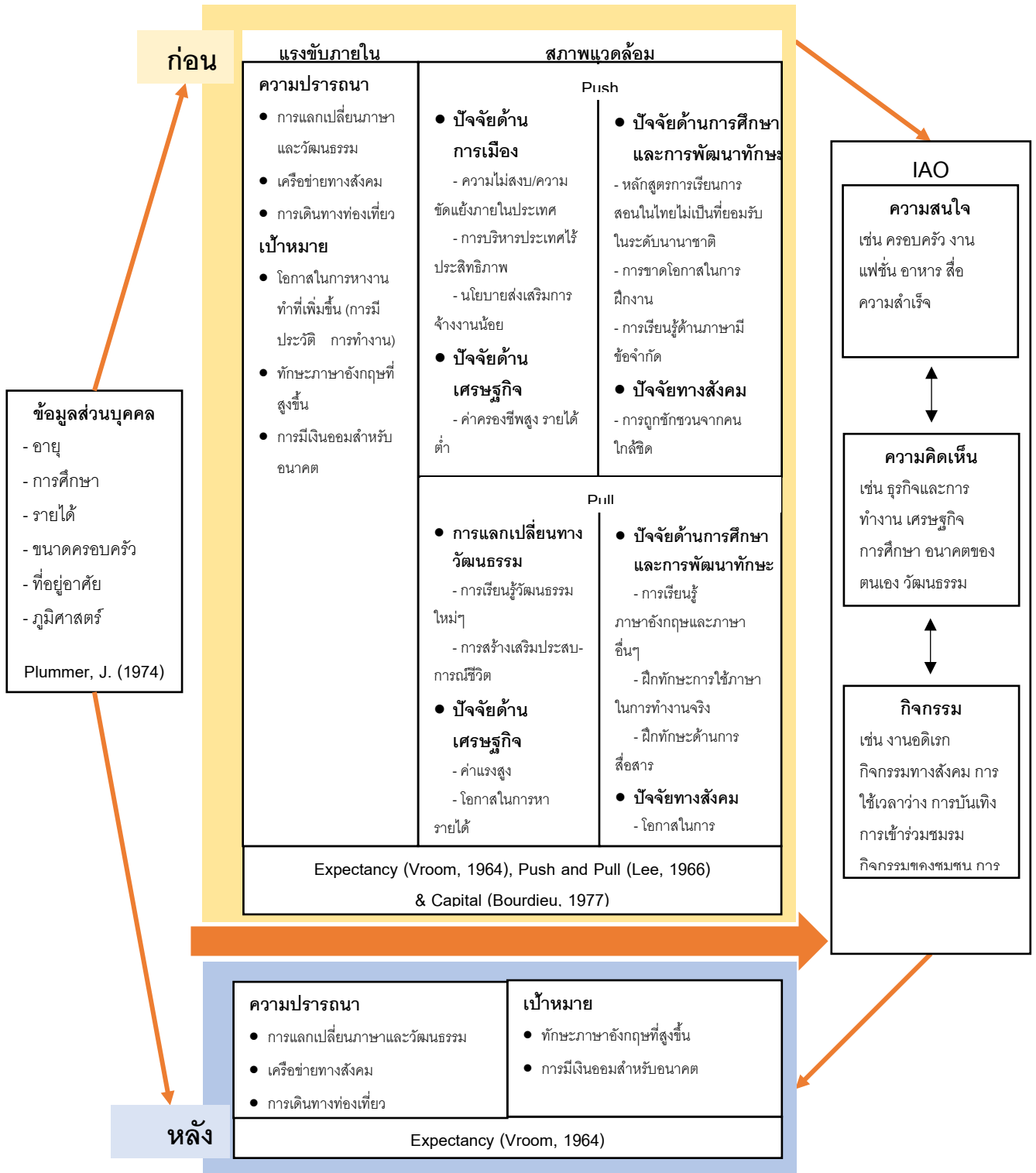
Expectancy หมายถึง ความเชื่อหรือการคาดคะเนว่าความพยายามและความสามารถที่ใส่ลงไปจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในระดับแรก หากบุคคลมีทัศนคติในแง่บวกเกี่ยวกับความพยายามที่ตนใส่ลงไปและเชื่อมั่นว่าสามารถบรรลุผลลัพธ์ได้ Expectancy จะมีค่าสูง ในทางกลับกัน หากเขารู้สึกว่าความพยายามนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ Expectancy จะมีค่าต่ำ (อริยา คูหา, 2546) ความคาดหวังเป็นสิ่งที่แตกต่างจาก Instrumentality เพราะ Expectancy เกี่ยวข้องกับความพยายามของบุคคลในการบรรลุเป้าหมายระยะสั้น ในขณะที่ Instrumentality เกี่ยวข้องกับการประเมินผลลัพธ์ระยะยาว

นอกจากนี้ทฤษฎีของ Vroom ยังได้รับอิทธิพลจากทฤษฎีของ Maslow ในเรื่องของลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ที่มองว่ามนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น (เกียรติกศักดิ์ เพี้ยซ้าย, 2556: 46-47) เช่น ความต้องการด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการความรักและการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง และการพัฒนาตนเอง ทั้งหมดนี้ส่งผลให้บุคคลมีการตั้งเป้าหมายและพิจารณาความคาดหวังว่าการกระทำของเขาจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือไม่ ทฤษฎีนี้ยังแสดงถึงการพิจารณาความคุ้มค่าและประโยชน์จากผลลัพธ์ก่อนการตัดสินใจลงมือทำ

การนำทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom มาใช้สามารถอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel นักศึกษาจะพิจารณาว่าความพยายามและความสามารถของตนเองเพียงพอต่อการประสบความสำเร็จหรือไม่ พร้อมทั้งคาดหวังผลลัพธ์ที่คุ้มค่า เช่น ผลประโยชน์ทางการเงิน ความสัมพันธ์ หรือประสบการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่นักศึกษามองว่ามีค่าน่าพึงพอใจต่อชีวิต การประเมินนี้สอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังว่ามนุษย์จะเลือกทำสิ่งที่คาดหวังล่วงหน้าว่าตนเองจะมีความพร้อมและความสามารถเพียงพอในการบรรลุเป้าหมายและได้รับผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจจากการกระทำนั้น (อริยา คูหา, 2546)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้เขียนได้สรุปกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ ดังต่อไปนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้างนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่เดินทางเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้เป็นนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน 124 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในค้างนี้แบ่งเป็น ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของประชากร ประกอบด้วย 1) เพศภาวะ 2) อายุ 3) คณะที่ศึกษาขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel 4) มหาวิทยาลัยที่ศึกษาขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel 5) รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 6) จำนวนสมาชิกในครัวเรือน 7) ภูมิภาคที่อยู่อาศัยขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ซึ่งคำตอบจะอยู่ระหว่างระดับคะแนน 0 – 4 2) ชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ซึ่งคำตอบจะอยู่ระหว่างระดับคะแนน 0 – 4 และ 3) ประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ซึ่งคำตอบจะอยู่ระหว่างระดับคะแนน 0 – 4

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในบทความวิจัยนี้ ผู้เขียนใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบไปด้วยคำถามใน 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศภาวะ อายุขณะที่ไป Work and Travel คณะ ประเภทมหาวิทยาลัย รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัว ภูมิภาคที่อยู่อาศัยขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel โดยคำถามเป็นแบบรายการเดี่ยว (item) และคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ประกอบไปด้วย 3 ตอน โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังภายในก่อนเข้าร่วมโครงการ Work and Travel และประโยชน์ที่ได้รับหลังจากเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จำนวน 11 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันจากประเทศต้นทาง (ประเทศไทย) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดสู่ประเทศปลายทาง (ประเทศสหรัฐอเมริกา) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับชีวิตในขณะที่ไป Work and Travel ประกอบไปด้วย 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความสนใจของนักศึกษาขณะที่ไป Work and Travel จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อชีวิตของนักศึกษาขณะที่ไป Work and Travel จำนวน 5 ข้อ และตอนที่ 3 กิจกรรมของนักศึกษาขณะที่ไป Work and Travel จำนวน 8 ข้อ

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลผ่านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคโหนดบอล (snowball sampling) โดยเป็นการคัดเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยการคัดเลือกตัวอย่างอยู่บนพื้นฐานของคุณสมบัติตามผู้เขียนได้กำหนดไว้ นั่นคือ เป็นผู้มีสถานภาพนักศึกษาระดับปริญญาตรี ณ ช่วงเวลาที่เดินทางไป Work and Travel และได้เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ในระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 เท่านั้น

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในด้านของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้เขียนใช้ สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลในกรณีที่ตัวแปรอยู่ในระดับ Interval เช่น อายุ และใช้วิธีแจกแจงความถี่ (Frequency) โดยแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายคุณลักษณะทางประชากร ปัจจัยผลักดัน ปัจจัยดึงดูดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ และประโยชน์ที่ได้รับภายหลังจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel

นอกจากนี้ผู้เขียนได้ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ผ่านสถิติการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อใช้ทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) กับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 รวมทั้งศึกษาผ่านการทดสอบ t (t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะทางประชากร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ระหว่างวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566 นักศึกษาที่เดินทางเข้าร่วมโครงการ Work and Travel มักเป็นนักศึกษาเพศหญิง ที่อยู่ในกลุ่มคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ ที่มีภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel มักจะอยู่ในวัยที่เหมาะสมกับการเดินทางไปหาประสบการณ์ในต่างประเทศ พร้อมทั้งมีครอบครัวที่มีรายได้สูงที่พร้อมสนับสนุนในด้านทุนทรัพย์ในการเดินทางไปต่างประเทศ โดยภูมิภาคที่นักศึกษานิยมเดินทางไปเข้าร่วมโครงการมากที่สุดคือ ภูมิภาค Midwest ที่ประกอบไปด้วย รัฐ Illinois, Indiana, Iowa, Kansas, Michigan, Minnesota, Missouri, Nebraska, North Dakota, Ohio, South Dakota และ Wisconsin ซึ่งนักศึกษามักเดินทางไปเข้าร่วมโครงการในช่วง Summer ปี 2023 ระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม – 7 กันยายน

| | | ก่อนไป | | ปัจจัยผลักดัน | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | |
|-----------------|---|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|--------------|
| | | ความ ปรา รณา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลกเปลี่ยน ทาง วัฒนธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย |
| ข้อมูลส่วนบุคคล | เพศภาวะ | -0.102 | 0.036 | -0.037 | -0.02 | 0.007 | 0.082 | -0.027 | 0.094 | 0.026 | -0.035 | 0.017 | 0.041 | -0.121 | -0.069 | -0.101 |
| | อายุ | -0.07 | 0.064 | 0.104 | 0.005 | 0.276** | 0.112 | -0.066 | -0.156 | -0.115 | -0.212** | -0.291** | -0.186 | 0.091 | -0.286** | -0.085 |
| | คณะ | 0.061 | 0.175 | -0.194 | -0.116 | -0.126 | -0.082 | -0.035 | 0.116 | 0.12 | -0.086 | 0.079 | 0.044 | -0.002 | -0.04 | 0.224** |
| | ประเภท มหาวิทยาลัย | 0.247** | 0.136 | -0.107 | -0.119 | -0.076 | -0.259** | 0.138 | 0.046 | 0.153 | -0.023 | 0.103 | 0.056 | -0.048 | -0.078 | 0.214** |
| | รายได้ ครอบครัว โดยเฉลี่ย ต่อเดือน | 0.109 | 0.072 | 0.128 | 0.161 | 0.250** | 0.092 | 0.333** | 0.258** | 0.093 | 0.232** | 0.065 | 0.058** | 0.046 | 0.179 | 0.17 |

| | ก่อนไป | | ปัจจัยผลักดัน | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | |
|---|---|---|---|---|--|---|---|---|--|---|---|---|---|---|---|
| | ความ ปรา รณา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้านการศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลกเปลี่ยน ทาง วัฒนธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษาและ การพัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย |
| จำนวน สมาชิกใน ครอบครัว | -0.008 | -0.106 | -0.171 | -0.166 | -0.182 | 0.116 | -0.126 | 0.042 | -0.127 | -0.123 | 0.015 | 0.153 | -0.036 | -0.042 | 0.03 |
| ภูมิลำเนา | 0.102 | 0.062 | -0.1 | -0.057 | -0.039 | -0.014 | 0.037 | 0.092 | -0.059 | -0.038 | 0.082 | -0.097 | 0.005 | 0.032 | 0.015 |
| รัฐที่ท่าน อาศัยขณะ เข้าร่วม โครงการ | -0.046 | 0.074 | 0.067 | -0.062 | -0.008 | 0.005 | -0.021 | 0.075 | 0.051 | 0.051 | 0.022 | 0.026 | -0.065 | 0.056 | 0.06 |
| R ² ; SEE | R ² = 0.149; SEE= 0.538 | R ² = 0.113; SEE= 0.640 | R ² = 0.118; SEE= 1.087 | R ² = 0.074; SEE= 1.026 | R ² = 0.152; SEE= 0.805 | R ² = 0.129; SEE= 0.540 | R ² = 0.167; SEE= 0.309 | R ² = 0.207; SEE= 0.547 | R ² = 0.102; SEE= 0.338 | R ² = 0.125; SEE= 0.422 | R ² = 0.164; SEE= 0.467 | R ² = 0.082; SEE= 0.512 | R ² = 0.031; SEE= 0.508 | R ² = 0.172; SEE= 0.392 | R ² = 0.193; SEE= 0.569 |

| | | ก่อนไป | | ปัจจัยผลึกต้น | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | |
|---------------|--|---------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|--------------|
| | | ความ ปรา รณนา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลกเปลี่ยน ทาง วัฒนธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย |
| ก่อนไป | ความ ปรารถนา | | | | | | | | | | | 0.244** | 0.134 | 0.039 | | |
| | เป้าหมาย | | | | | | | | | | | 0.262** | -0.306** | 0.099 | | |
| ปัจจัยผลึกต้น | ปัจจัยด้าน การเมือง | | | | | | | | | | | 0.176 | -0.063 | 0.001 | | |
| | ปัจจัยด้าน เศรษฐกิจ | | | | | | | | | | | 0.076 | 0.229 | -0.059 | | |
| | ปัจจัยด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | | | | | | | | | | | -0.318** | 0.03 | -0.091 | | |

| | ก่อนไป | | ปัจจัยผลักดัน | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | |
|--------------------|---------------------------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--|-----------------------------------|--|------------------------|--------------|-----------------|-------------|---------------------|--------------|
| | ความ ปรา รณา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้านการ ศึกษา และการ พัฒ นาทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลก เปลี่ยน ทาง วัฒน ธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึก ษาและ การ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย |
| ปัจจัยทาง สังคม | | | | | | | | | | -0.166** | 0.075 | 0.112 | | | |
| ปัจจัยดึงดูด | การ แลกเปลี่ยน นทาง วัฒนธรรม | | | | | | | | | | 0.254** | -0.023 | 0.046 | | |
| | ปัจจัยด้าน เศรษฐกิจ | | | | | | | | | | 0.147 | 0.229** | -0.191 | | |
| | ปัจจัยด้าน การศึกษา และการ | | | | | | | | | | 0.108 | 0.326** | 0.263 | | |

| | ก่อนไป | | ปัจจัยผลักดัน | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | | |
|----------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--------------|---|---|---|--------------|---------|
| | ความ ปรา รณา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้านการ ศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลกเปลี่ยน ทาง วัฒนธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย | |
| พัฒนา ทักษะ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ปัจจัยทาง สังคม | | | | | | | | | | | | 0.054 | -0.02 | 0.005 | | |
| R ² ; SEE | | | | | | | | | | | | R ² = 0.523; SEE= 0.355 | R ² = 0.212; SEE= 0.478 | R ² = 0.140; SEE= 0.483 | | |
| AIO | ความ สนใจ | | | | | | | | | | | | | | 0.455** | 0.292** |
| | ความ คิดเห็น | | | | | | | | | | | | | | 0.094 | 0.176** |

| | ก่อนไป | | ปัจจัยผลักดัน | | | | ปัจจัยดึงดูด | | | | AIO | | | หลังกลับ | |
|----------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|------------------------|--------------|-----------------|---|---|--------------|
| | ความ ปรา รณา | เป้า หมาย | ปัจจัย ด้าน การ เมือง | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้านการ ศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | การแลกเปลี่ยน ทาง วัฒนธรรม | ปัจจัย ด้าน เศรษฐกิจ กิจ | ปัจจัย ด้าน การศึกษา และการ พัฒนา ทักษะ | ปัจจัย ทาง สังคม | ความ สนใจ | ความ คิดเห็น | กิจ กรรม | ความ ปรารถ นา | เป้า หมาย |
| กิจกรรม | | | | | | | | | | | | | -0.042 | -0.021 | |
| R ² ; SEE | | | | | | | | | | | | | R ² = 0.228; SEE= 0.371 | R ² = 0.136; SEE= 0.576 | |

จากการทดสอบสถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ที่ขณะเข้าร่วมโครงการกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐมีแนวโน้มที่จะให้ความคาดหวังกับปัจจัยแรงขับภายในด้านความปรารถนาที่มากกว่านักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยประเภทอื่น ๆ

ปัจจัยผลักดันด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะมีแนวโน้มที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษาที่มีอายุมากกว่าและรายได้มากกว่าหรือเป็นนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มครอบครัวที่มีรายได้มากที่สุด (Quintile 5) ในขณะที่เดียวกันนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ที่ขณะเข้าร่วมโครงการกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยอื่นๆ นอกเหนือจากมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากปัจจัยผลักดันด้านทางสังคมที่มากกว่า ในส่วนของปัจจัยดึงดูด นักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มครอบครัวที่มีรายได้มากที่สุด (Quintile 5) มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากปัจจัยดึงดูดด้านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทางสังคมที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่อยู่ในครอบครัวที่มีรายได้มาก (Quintile 4) อย่างไรก็ตามนักศึกษามีอายุน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากปัจจัยดึงดูดด้านทางสังคมที่มากกว่า

ในด้านของชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากการทดสอบสถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ในปัจจัยความสนใจ (interest) นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากการตัดสินใจผ่านปัจจัยแรงขับภายในด้านความปรารถนาและด้านเป้าหมาย พร้อมทั้งผ่านปัจจัยดึงดูดด้านการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรม มีแนวโน้มที่จะมีความสนใจต่างๆ เช่นความสนใจต่อครอบครัว งาน แฟชั่น อาหาร สื่อ และความสำเร็จ เป็นต้น ในระดับที่มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากการตัดสินใจผ่านปัจจัยอื่นๆ ในขณะเดียวกันปัจจัยความคิดเห็น (opinion) นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ work and travel ผ่านการตัดสินใจจากปัจจัยดึงดูดด้านเศรษฐกิจและด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะหรือเป็นนักศึกษาที่อยู่ในกลุ่มครอบครัวที่มีรายได้มากที่สุด (Quintile 5) มีแนวโน้มที่จะมีความคิดเห็นต่อประเด็นต่างๆ ในระดับที่มากกว่า เช่น ความคิดเห็นต่อประเด็นธุรกิจและการทำงาน เศรษฐกิจ การศึกษา อนาคตของตัวเอง และวัฒนธรรมรอบตัว เป็นต้น อย่างไรก็ตามในปัจจัยกิจกรรม (activity) ไม่พบความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระ (independent variables) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ในด้านของปัจจัยประโยชน์หลังกลับด้านความปรารถนา นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ที่มีความสนใจต่อประเด็นต่างๆ ในระดับที่มากมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มนักศึกษาที่ได้รับประโยชน์หลังกลับจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ด้านความปรารถนาในระดับที่มากเช่นเดียวกัน ในขณะที่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ที่อายุน้อยมีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์หลังกลับจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ด้านความปรารถนาในระดับที่มากกว่า ในส่วนของปัจจัยประโยชน์หลังกลับด้านเป้าหมาย นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ที่ขณะเข้าร่วมโครงการกำลังศึกษาอยู่ในกลุ่มคณะสังคมศาสตร์ และกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ พร้อมทั้งนักศึกษามีระดับความสนใจและความคิดเห็นสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์หลังกลับจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ด้านเป้าหมายในระดับที่มาก

ตาราง การเปรียบเทียบระหว่างแรงขับภายในก่อนไปและประโยชน์ที่ได้รับหลังจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel

| แรงขับภายใน | mean | s.d. | t |
|-------------|-------|-------|---------|
| ความปรารถนา | | | |
| ก่อนไป | 3.718 | 0.564 | 2.448** |
| หลังกลับ | 3.806 | 0.417 | |
| เป้าหมาย | | | |
| ก่อนไป | 3.645 | 0.587 | 0.192 |
| หลังกลับ | 3.653 | 0.612 | |

ที่มา: ผู้เขียน

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel มีแรงขับภายในด้านความปรารถนาหรือมีความคาดหวังที่จะได้รับการแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรม เครือข่ายทางสังคม และการเดินทางท่องเที่ยว ก่อนไปอยู่ในระดับมาก และหลังจากกลับมาจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel แล้วนั้น นักศึกษาเหล่านี้ได้รับประโยชน์หรือสิ่งทีพวกเขาคาดหวังมากกว่าความคาดหวังในตอนก่อนไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในขณะที่ด้านเป้าหมายก่อนไป นักศึกษามีความคาดหวังเกี่ยวกับทักษะภาษาอังกฤษที่สูงขึ้นและการมีเงินออมสำหรับอนาคตนั้น ก่อนไปอยู่ในระดับมาก และสิ่งที่ได้รับกลับมาอยู่ในระดับมากเช่นกัน หากแต่เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนไปกับสิ่งที่ได้รับแล้ว ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยผลักดันจากประเทศต้นทาง หรือประเทศไทยที่มีความสำคัญมากที่สุดคือปัจจัยทางด้านการศึกษาและการพัฒนาทักษะ ได้แก่ หลักสูตรการเรียนการสอนในไทยไม่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ การขาดโอกาสในการฝึกงาน และการเรียนรู้ด้านภาษามีข้อจำกัด ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hatairat Lertjanyakit & Chanchai Bunchapattanasakda (2015) เรื่อง “The Determinants of Thai Students Decision-Making to Study in The United Kingdom and The United States of America” ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักเรียนไทยในการเลือกศึกษาต่อในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางยอดนิยมของคนทั่วโลก โดยมีปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักเรียนไทย ได้แก่ ความต้องการที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษ และประสบการณ์ชีวิตในต่างประเทศ เนื่องจากการเดินทางเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จะช่วยให้ นักศึกษาสามารถพัฒนา

ทักษะภาษาอังกฤษได้ โดยเฉพาะในด้านของการสื่อสารที่นักศึกษาจะต้องใช้สื่อสารในชีวิตประจำวัน ในด้านของปัจจัยดึงดูดจากประเทศปลายทาง หรือประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยดึงดูดด้านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ด้านเศรษฐกิจ และด้านทางสังคม เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel มากที่สุด เนื่องจากการเดินทางเข้าร่วมโครงการนี้ นักศึกษาจะมีโอกาสได้พบกับผู้เข้าร่วมโครงการจากทั่วโลก และมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม รวมทั้งภาษาต่าง ๆ ขณะที่ตัวของนักศึกษาเข้าร่วมโครงการอยู่นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าโครงการนี้เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารและการเข้าสังคม ในวัฒนธรรมใหม่ ทำให้นักศึกษาสามารถเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานในอนาคตได้ดีขึ้นอีกด้วย

ในด้านของชีวิตขณะเข้าร่วมโครงการ Work and Travel จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel มีความสนใจในเรื่องงานและความสำเร็จมากที่สุด และสนใจสื่อน้อยที่สุดในแง่ความคิดเห็น พวกเขาให้ความสำคัญกับอนาคตและการศึกษาของตนเองสูงสุด แต่แสดงความเห็นเกี่ยวกับธุรกิจและการทำงานน้อย ในด้านกิจกรรม นักศึกษามักใช้เวลาว่างในการพักผ่อน ท่องเที่ยว และทำงานอดิเรก เช่น อ่านหนังสือหรือวาดรูป แต่ไม่ค่อยมีการเข้าร่วมชมรม กิจกรรมทางสังคม หรือกิจกรรมชุมชน ซึ่งสะท้อนว่านักศึกษามุ่งเน้นที่การทำงานและกิจกรรมส่วนตัว มากกว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ หลัน เชียหลิง และสุธิตา สุนทรวิภาต (2566) ที่ศึกษาเรื่อง กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ได้อธิบายขั้นตอนการปรับตัวของกลุ่มบุคคลตามขั้นตอนการปรับตัวของวัฒนธรรมของ Sojourner ตามแนวคิดของ Oberg (Kim, 1989, อ้างถึงใน มัญชรี โชติรสสุทธิ, 2556) โดยขั้นตอนการปรับตัวจะแบ่งเป็น 4 ขั้นตอน โดยขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนตามแนวคิดของ Oberg Kim เป็นกระบวนการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาแต่ละขั้นตอนตั้งแต่การเริ่มต้นอยู่อาศัยในสภาพแวดล้อมใหม่ ไปจนถึงการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมจนสามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ ทว่าการใช้ชีวิตในระหว่างการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษา เป็นการอาศัยในต่างประเทศในระยะเวลาสั้นเพียง 3 – 4 เดือน ทำให้การปรับตัวและการใช้ชีวิตของนักศึกษาอาจทำได้เพียงขั้นต้นของการปรับตัว โดยอาจอยู่เพียงขั้นที่ 1 หรือ ขั้นที่ 2 โดยเห็นได้จากผลการศึกษาที่นักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel จะสนใจเพียงการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง มีงานอดิเรกที่ทำด้วยตัวคนเดียว และไม่ค่อยเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม หรือกิจกรรมของชุมชนเท่าใดนัก

ในด้านของประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel นั้น พบว่า การแลกเปลี่ยนภาษาและวัฒนธรรม เครือข่ายทางสังคม และการเดินทางท่องเที่ยว ถือเป็นประโยชน์ที่นักศึกษาได้รับมากที่สุดจากการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ไม่เพียงเท่านั้นนักศึกษายังได้รับทักษะภาษาอังกฤษที่เพิ่มสูงขึ้น และมีเงินออมสำหรับอนาคต ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมภุ เพียรเจริญ (2562) ศึกษา “การศึกษาความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา” ที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีพัฒนาการเรื่องภาษาอังกฤษที่ดีขึ้นจากเดิมมาก โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร โดยนักศึกษาจำเป็นต้องสื่อสารกับนายจ้าง พนักงานชาวอเมริกัน นายจ้าง หรือนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจาก

ประเทศอื่น ทำให้การเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ของนักศึกษาได้รับประโยชน์ในหลากหลายด้าน และสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงาน หรือการศึกษาในอนาคตของตนเองได้

สรุปผล

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่ากลุ่มนักศึกษาส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel เป็นกลุ่มนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้สูง (Quintile 5) ของประเทศ ผู้เขียนเห็นว่รัฐบาล มหาวิทยาลัย และองค์กรที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาสนับสนุนความเท่าเทียมในการเข้าถึงโอกาสการเรียนรู้ต่างประเทศ โดยมหาวิทยาลัยควรมีนโยบายการให้ทุนสนับสนุนหรือการช่วยเหลือทางการเงินแก่นักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อยหรือระดับรายได้ปานกลาง เพื่อให้สามารถเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ได้มากขึ้น นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรนานาชาติ เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงโครงการแลกเปลี่ยนอื่น ๆ ที่เอื้อต่อนักศึกษาในการเข้าร่วมโครงการในราคาที่เหมาะสมและสวัสดิการที่ปลอดภัย การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมนี้จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและส่งเสริมความหลากหลายในกลุ่มนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจเปลี่ยนวิธีวิทยาเป็นวิธีวิทยาที่ผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ภายในงานวิจัยเดียว หรือที่เรียกว่า Mixed – Method เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น เนื่องจากวิธีวิจัยเชิงปริมาณจะทำให้เห็นถึงภาพกว้างและข้อมูลเชิงตัวเลขที่เป็นหลักฐานสำคัญว่าปรากฏการณ์การเข้าร่วมโครงการ Work and Travel นั้นเป็นปรากฏการณ์ที่มีอิทธิพลอย่างมากในหมู่นักศึกษา ในขณะที่วิธีวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าร่วม ชีวิตประจำวันและประโยชน์ที่ได้รับของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ Work and Travel ได้อย่างลึกซึ้งและเป็นปัจเจกบุคคลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- เกียรติศักดิ์ เพ็ญชัย. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครราชสีมา [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2547). *หลักการจัดการ-หลักการบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา จำกัด.
- ธนาพงษ์ จันทร์ชอน. (2546). *รูปแบบการดำเนินชีวิต พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ชม ที่มีต่อสถานีข่าวโทรทัศน์เนชั่น ซาแนล ยูบีซี 8* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- ปีแยร์ บูร์ดิเยอ. (2550). *L'Economie des biens symboliques* [เศรษฐกิจของทรัพย์สินเชิงสัญลักษณ์]. โครงการจัดพิมพ์คอบไฟ.
- พงศ์อิศเรศ ไทยสะเทือน. (2558). *รูปแบบการดำเนินชีวิต การเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติที่มีต่อรถยนต์ฮอนด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- มัณฑูรี โชติรสฐิติ. (2556). *การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในต่างประเทศ* [การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- วรากร เพ็ญศรีนุกูร. (2549). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรมของนักศึกษาไทยโครงการเวิร์ค แอนด์ แทรเวล ยู.เอส. เอ.* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- วิกานดา ตั้งเตรียมใจ, สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, และกฤษฎา ณ หนองคาย. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาทำงานของแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย. วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย, 2(3), 47-58.*
- ศิวริน จักรอิศราพงศ์. (2548). *รูปแบบการดำเนินชีวิตของเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน พะเยา และ เชียงราย* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- ศุภย์มานุษยวิทยาสิรินธร. (2566). *อรชุน อับปาดูราย*. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567, จาก <https://www.sac.or.th/exhibition/contempanthro/05-arjun-appadurai.html>
- สถานทูตสหรัฐอเมริกาและสถานกงสุลในประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *โครงการทำงานพิเศษและท่องเที่ยวภาคฤดูร้อน*. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2567, จาก <https://th.usembassy.gov/th/visas-th/summer-work-travel-program-th/>
- สมยศ กองมนต์. (2556). *ปัญหาและผลกระทบจากแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าในพื้นที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- สมยศ กองมนต์. (2556). *ปัญหาและผลกระทบจากแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าในพื้นที่อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:119361>

- สมร วงศ์ลือเกียรติ. (2552). *การประเมินโครงการ “Work and Travel USA” : กรณีศึกษาผู้เข้าร่วมโครงการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่* [การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].
- สัณฐาน ใจเอื้อ. (2538). *ความคาดหวังของผู้นำท้องถิ่นต่อการศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์ต่อการท่องเที่ยวของอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2553). *ทูน* (30 สิงหาคม 2553). สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2567. จาก
- สุจิรา เทพยา. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ทราเวล ในประเทศสหรัฐอเมริกาของนักศึกษามหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรี ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี* [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- หลั่น เขียวหลิง และสุธิตา สุนทรวิภาต. (2566). *กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักเรียนไทยในประเทศสหรัฐอเมริกา. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 14, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่.*
- อริยา คูหา. (2546). *แรงจูงใจและอารมณ์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.*
- อัมภ เพียรเจริญ. (2562). *การศึกษาความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการ Work and Travel ณ ประเทศสหรัฐอเมริกา. การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติของนักศึกษาด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ครั้งที่ 2, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*

ภาษาอังกฤษ

- Hatairat Lertjanyakit & Chanchai Bunchapattanasakda. (2015). The Determinants of Thai Students Decision-Making to Study in The United Kingdom and The United States of America. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(4), 96–112.
- Richardson, J. (1986). The Form of Capital. In *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. Westport, CT.
- U.S. Department of State, Bureau of Consular Affairs. (2023). *Nonimmigrant Visa Statistics*. Retrieved on 10 August 2024, from <https://travel.state.gov/content/travel/en/legal/visa-law0/visa-statistics/nonimmigrant-visa-statistics.html>
- U.S. Department of State, Bureau of Educational and Cultural Affairs. (2023). *J-1 Visa Basics*. Retrieved on 10 August 2024, from <https://j1visa.state.gov/basics/facts-and-figures/>

สถานการณ์แรงงานร่วมสมัยที่อภิปรายในที่ประชุมใหญ่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ
และข้อเสนอแนะสำหรับกระทรวงแรงงาน¹

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์²

คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 10 สิงหาคม 2567

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 5 มกราคม 2568

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 5 มกราคม 2568

บทคัดย่อ

บทความนี้ศึกษาประเด็นแรงงานที่อภิปรายในที่ประชุมใหญ่แรงงานระหว่างประเทศ เน้นมาที่แนวทางการพัฒนาและนโยบายแรงงานของประเทศไทย การเสนอประเด็นสำคัญในบทความ ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพในสภาพแวดล้อมการทำงาน สิทธิพื้นฐานของการทำงาน และงานที่มีคุณค่าในเศรษฐกิจแห่งการดูแล ข้อเสนอแนะจึงให้ความสำคัญต่อส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกระทรวงแรงงาน ควรพิจารณานโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ผ่านมา พร้อมกับทราบประเด็นร่วมสมัยและเข้าใจรอบด้านเกี่ยวกับนโยบายและการอภิบาลแรงงาน นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐเหล่านั้นควรพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อรองรับความท้าทายปัญหาใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ นโยบายแรงงาน, องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, ที่ประชุมใหญ่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ, มาตรฐานแรงงานสากล, กระทรวงแรงงาน

¹ บทความนี้เรียบเรียงข้อมูลและปรับปรุงเนื้อหาจากการเป็นวิทยากรบรรยายในการประชุมยกเว้นนโยบายกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ครั้งที่ 1/2567 เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2567

² Corresponding Author E-mail : Kritsada@outlook.com

**Contemporary Labour Issues Discussed at the International Labour Conference
and Policy Recommendations for the Ministry of Labour**

Kritsada Theerakosonphong

Faculty of Social Administration, Thammasat University

Received : August 10, 2024

Revised : January 5, 2025

Accepted : January 5, 2025

Abstract

This article examines labor issues discussed at the International Labour Conference, focusing on the approaches and labor policies in Thailand. The article addresses key topics, including biological hazards in the work environment, fundamental rights at work, and decent work in the care economy. The recommendations emphasize the need for relevant agencies, particularly those associated with the Ministry of Labour, to reflect on previous policies and practices while being informed about contemporary issues and possessing a strong understanding of labor governance and policy. Furthermore, these agencies should review their duties and responsibilities to effectively address emerging challenges.

Keyword: Labour policy, International Labour Organization, International labour standards, Ministry of Labour

บทนำ

การศึกษาสถานการณ์แรงงานร่วมสมัยในช่วง พ.ศ. 2567 เป็นระยะการเปลี่ยนผ่านของการฟื้นฟูระบบเศรษฐกิจและสังคมหลังผ่านพ้นโควิดระบาดมา องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization: ILO) ผลักดันข้อเสนอใน พ.ศ. 2562 ตามแนวทางการทำให้คนเป็นศูนย์กลาง (Human-Centred Approach) ที่ปรากฏในรายงานผู้อำนวยการใหญ่เรื่อง “Towards a Renewed Social Contract” ดังที่ ILO ตระหนักถึงการปรับปรุงสัญญาประชาคมใหม่ด้วยกลไกของการเสวนาทางสังคม (Social Dialogue) เพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรม สันติภาพ และเสมอภาคทางโอกาส การแก้ปัญหาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยี โครงสร้างประชากร และวิกฤติภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องส่งเสริมความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสีย ขณะที่ ILO ยังคงเป้าหมายเดิมไว้คือการต่อสู้กับความอยุติธรรม ความไม่เท่าเทียม และความไม่มั่นคงมาตลอดหนึ่งศตวรรษ (ILO, 2024a) การทบทวนสถานการณ์ปัจจุบันจึงเป็นเรื่องที่ผู้กำหนดนโยบายควรพิจารณาลำดับแรก และจำเป็นไม่น้อยกว่าการตั้งต้นจากปัญหาเฉพาะภายในประเทศ เพราะปัญหาเดียวกันก็ปรากฏในประเทศอื่น

การพิจารณาทิศทางนโยบายแรงงานของ ILO จึงเป็นเรื่องสำคัญ กระทรวงแรงงานเป็นหน่วยงานหลักเรื่องนี้อยู่มาตลอดทางนโยบายเป็นอย่างดี เนื่องจากการส่งผู้แทนฝ่ายรัฐบาล ฝ่ายลูกจ้าง และฝ่ายนายจ้างเข้าร่วมที่ประชุมใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศ (International Labour Conference) ในช่วงเดือนมิถุนายนของทุกปี แต่ข้อมูลอภิปรายในเวทีนานาชาติประเทศกลับไม่ได้สื่อสารมาถึงการรับรู้ของสาธารณชน สื่อมวลชน นักวิชาการในวงการแรงงานและสาขาต่าง ๆ ของสังคมศาสตร์ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงแรงงานและหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของบทความนี้จึงเสนอประเด็นแรงงานร่วมสมัยตามที่ผู้เขียนเลือกมาจากวาระการประชุมของที่ประชุมใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศเมื่อเดือนมิถุนายนใน พ.ศ. 2567 เพื่อให้ผู้อ่านทราบสถานการณ์และนโยบายแรงงานระดับโลกดำเนินไปอย่างไร แล้วผู้อ่านจะเป็นผู้ตัดสินว่า หน่วยงานภาครัฐดำเนินการเรื่องเหล่านี้หรือไม่อย่างไร เช่น ประเด็นแรงงานแพลตฟอร์มเกิดขึ้นมานานกว่า 7 ปี แต่ไม่มีแนวทางแก้ปัญหาใดที่เป็นรูปธรรมทั้งทางนโยบายและมาตรการทางกฎหมาย ปัญหานี้จะนำเข้าไปเป็นวาระการประชุมสมัชชาที่ 113 ในที่ประชุมใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศ พ.ศ. 2568 ส่วนกรอบแนวทางความร่วมมือของ ILO ที่แสดงบทบาทหลักคือ การจัดทำมาตรฐานแรงงานและติดตามการนำไปปฏิบัติภายหลังการให้สัตยาบันอนุสัญญา แต่ปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นส่งผลให้อนุสัญญาที่มีอยู่ไม่ใช่ได้ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นปัญหาที่ ILO ต้องปรับบทบาทให้เท่าทันพลวัตของการเปลี่ยนแปลง

การเสนอบทความนี้กำหนดขอบเขตไว้สามประเด็น ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพในสภาพแวดล้อมการทำงาน หลักการพื้นฐานและสิทธิการทำงาน งานที่มีคุณค่าและเศรษฐกิจการดูแล สามประเด็นนี้อภิปรายในที่ประชุมใหญ่ขององค์การระหว่างประเทศ สมัชชาที่ 112 ระหว่างวันที่ 3-14 มิถุนายน 2567 บทความนี้จึงเสนอให้เห็นนโยบายแรงงานของกระทรวงแรงงานยังมีช่องว่างของการจัดทำนโยบาย ด้วยเหตุที่เป็นประเด็นใหม่ของระบบการอภิบาลแรงงาน (Labour Governance) ขณะที่แนวทางสร้างความเป็นหุ้นส่วนทางสังคมจะทำให้แต่ละฝ่ายตระหนักถึงปัญหาร่วมกันและสร้างไว้เนื้อเชื่อใจระหว่างกันได้มากกว่าการกำหนดมาตรการเชิงบังคับ

ให้หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนปฏิบัติตาม ในปัจจุบันจึงเห็น ILO ส่งเสริมกฎหมายอ่อน (Soft Law) เพื่อสนับสนุนให้ภาคธุรกิจปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงานในห่วงโซ่อุปทาน ด้วยความสมัครใจ ตามกรอบปฏิญญาไตรภาคีว่าด้วยหลักการเกี่ยวกับบริษัทข้ามชาติและนโยบายสังคม (Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy: MNE Declaration) (ILO, 2022) จึงเป็นตัวอย่างที่ ILO ดำเนินการมาก่อนแล้วตั้งแต่ พ.ศ. 2520 แต่ความร่วมมือลักษณะนี้ปรากฏมากขึ้นเมื่อเกิดแนวคิดการพัฒนาที่ยั่งยืนมาตั้งแต่ต้นศตวรรษ 21

สภาพแวดล้อมการทำงานเรื่องอันตรายทางชีวภาพ

การพิจารณาประเด็นสภาพแวดล้อมการทำงานเรื่องอันตรายทางชีวภาพตามรายงาน “*Biological Hazards in the Working Environment*” ในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศ สมัยที่ 112 ใน พ.ศ. 2567 จำแนกเป็นเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย อันที่จริง ขอบเขตประเด็นกว้างมากกว่าการอนามัยในอาชีพหรือการทำงาน แต่ครอบคลุมถึงระบบสุขภาพ จึงเห็นกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานแปลคำดังกล่าวว่า “สุขภาพอนามัยการทำงาน” แทนที่การเรียกว่า “อาชีวอนามัย” เพราะคำหลังนี้ทำให้ขอบเขตให้แคบ เรื่องนี้เป็นผลกระทบต่อสุขภาพของมนุษย์จากวิกฤติภูมิอากาศ จึงไม่ใช่เกิดการเรียกร้องให้แก้ปัญหาขอบเขต เฉพาะแค่การทำงานเท่านั้น จะเห็นว่า **สหประชาชาติ** (United Nations: UN) **นำอนุสัญญาฉบับที่ 170 ว่าด้วยสารเคมี**มาใช้ในการกำกับและติดตามสารเคมีอันตราย ทั้งการกำหนดรายชื่อและสารเคมีบางประเภทที่เป็นอันตราย จึงเกิดการติดฉลากสารเคมีแบบเดียวกันทั่วโลก (GHS) เพื่อบ่งชี้ด้วยสัญลักษณ์คำเตือนและข้อมูลความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้งาน การนำไปปฏิบัตินโยบายระดับประเทศ หากเป็นสินค้าที่มีสารเคมีอันตรายต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับการขนส่งระหว่างประเทศ รวมถึงการกำหนดแนวทางป้องกันอุบัติเหตุในสถานที่ทำงานและการจัดเก็บวัสดุ บรรจุภัณฑ์ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยสำหรับบุคคล ทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อม

การระบาดของโคโรนาไวรัสส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตมวลมนุษยทั่วโลกและไม่สามารถควบคุมภัยคุกคามทางชีวภาพ รวมถึงการระบาดของไวรัสประเภทอื่น ๆ เช่น โรคทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS) โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ A (H1N1) และโรคอีโบล่า ทั้งหมดเป็นความเสี่ยงเป็นโรคติดต่อในสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะ เป็นในโรงพยาบาล ห้องปฏิบัติการ โรงงานผลิต และสถานที่อื่น ๆ นอกจากนี้ สารเคมีที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตยังก่อให้เกิดผลกระทบทางร่างกาย ดังนั้น ความเสี่ยงและภัยคุกคามใดที่เกิดขึ้นจากอันตรายทางสุขภาพอนามัยการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ย่อมเกี่ยวข้องโดยตรงกับบทบาทหลักของ ILO ด้วยเหตุสองประการ (ILO, 2024b)

ประการแรก ILO เสนอให้เห็นกรอบการทำงานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ควรพิจารณาย้อนกลับมาเจตจำนงแรกเริ่มในธรรมนูญของ ILO ระบุหลักการของ**ความยุติธรรมทางสังคม** (Social Justice) ไว้อย่างชัดเจนว่า “การปกป้องคุ้มครองแรงงานที่ได้รับความเจ็บป่วย โรคภัย และบาดเจ็บจากการทำงาน” และหลักการปรากฏเรื่องการส่งเสริมสภาพการทำงานที่ปลอดภัยใน**ปฏิญญาฟิลาเดลเฟีย** (ILO Declaration of Philadelphia) แสดงถึงการต่อสู้กับความยากจนและขจัดภัยอันตรายที่เป็นสิ่งขวางกั้นต่อ

ความเจริญรุ่งโรจน์ทุกแห่งหน ต่อมาที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศแถลงเมื่อ พ.ศ. 2562 ว่า “ความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของสภาพการทำงานเป็นพื้นฐานของการทำงานที่มีคุณค่า” ส่งผลให้นำมาเป็นองค์ประกอบของวาระงานที่มีคุณค่า (Decent Work Agenda) และบรรจุหลักการไว้ใน **ปฏิญญาว่าด้วยความยุติธรรมทางสังคมสำหรับโลกาภิวัตน์ที่เป็นธรรม** (ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization) มาตั้งแต่ พ.ศ. 2565

ประการสอง หนึ่งในบทบาทหลักของ ILO คือการจัดทำและติดตาม**มาตรฐานแรงงานสากล** (International Labour Standards) เพื่อคุ้มครองสิทธิพื้นฐานให้แก่คนทำงาน ไม่ว่าจะอยู่ในภาคเศรษฐกิจทางการและเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ หรือรูปแบบการจ้างงานที่มีมาตรฐานและไม่มีมาตรฐาน มาตรฐานแรงงานที่เกี่ยวข้องความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยการทำงาน ประกอบด้วย อนุสัญญาของ ILO จำนวนสองฉบับ ได้แก่ **อนุสัญญาฉบับที่ 155** ว่าด้วยความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงาน พ.ศ. 2524 และ **อนุสัญญาฉบับที่ 187** ว่าด้วยกรอบงานส่งเสริมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงาน พ.ศ. 2549 สองฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ**อนุสัญญาพื้นฐาน** (Fundamental Conventions) จากทั้งหมดสิบฉบับ หรือเรียกอีกชื่อว่า “**มาตรฐานแรงงานหลัก**” (Core Labour Standards) แล้วได้รับการบรรจุเป็นประเภทอนุสัญญาพื้นฐานในปฏิญญา ILO ว่าด้วยหลักปฏิบัติพื้นฐานและสิทธิการทำงาน (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) ใน พ.ศ. 2565 ส่วนจำนวนประเทศที่ให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 155 มี 82 ประเทศ และอนุสัญญาฉบับที่ 187 มี 67 ประเทศ (ILO NORMLEX, 2024a; 2024e) ส่วนประเทศไทยให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 187 ไปแล้วเมื่อ พ.ศ. 2559 แต่ยังไม่ให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 155 หากพิจารณาระบบการอภิบาลแรงงานของประเทศไทยมีความพร้อมให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับนี้ได้ เพราะดำเนินการสูงกว่ามาตรฐานขั้นต่ำของอนุสัญญาอยู่แล้ว

หลักการของอนุสัญญาฉบับที่ 155 และฉบับที่ 187 เรื่องการประเมินความเสี่ยงและอันตรายจากการทำงาน (Occupational Safety and Health: OSH) ส่งผลให้ประเทศสมาชิกของ ILO กำหนดนโยบายระดับชาติว่าด้วยความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เพื่อพัฒนากลยุทธ์การป้องกันและบรรเทาผลกระทบ นอกจากกำหนดนโยบายแล้วยังต้องจัดทำแผนงานระดับชาติ การพัฒนาขั้นตอนการดำเนินการ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมเชิงป้องกันความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยและให้เคารพสิทธิที่จะมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดี แนวทางปฏิบัติหนึ่งที่สำคัญคือการมีส่วนร่วมผ่านการปรึกษาหารือกันของผู้แทนฝ่ายแรงงานและนายจ้างอย่างเข้มแข็ง ระบบไตรภาคีที่มีผู้แทนของแต่ละฝ่ายอย่างแท้จริง จะสะท้อนได้ตรงปัญหาที่นำไปสู่การกำหนดและตัดสินใจนโยบายความปลอดภัยการทำงาน อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานเป็นไปเพื่อประโยชน์ของคนทำงาน เพราะจะทำให้เกิดการปรับปรุง OSH อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของอนุสัญญาฉบับที่ 155 ให้ความหมายของสุขภาพไม่ใช่แค่โรคหรือเจ็บป่วยจากการทำงานเท่านั้น แต่รวมถึงสภาวะทางกายและจิตใจที่เกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยการทำงาน ขอบเขตจึงไม่ใช่แค่การปราศจากโรคร้ายไข้เจ็บเท่านั้น และความครอบคลุมรวมถึงลูกจ้างที่ทำงานในภาครัฐ ไม่

ว่าคนทำงานเหล่านั้นจะกำหนดให้มีรูปแบบการจ้างงานเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราวก็ ตาม บทบาทของกระทรวงแรงงานที่ควรพิจารณาและดำเนินการเร่งด่วนที่สุดคือ **การให้คำปรึกษาสุขภาพจิต และความเครียดการทำงาน (Stress at Work)** เนื่องจากปัญหาเรื่องนี้เกิดขึ้นในหลายประเทศและเกี่ยวข้องกับ ผลลัพธ์ของงาน เรื่องนี้จึงเป็นความเสี่ยงทางจิตใจ (Psychological Risks) ส่วนปัญหานี้ไม่ได้เกิดขึ้นจาก สภาพแวดล้อมการทำงานสาเหตุเดียว แต่มีสาเหตุอื่นอีก ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร บทบาทหน้าที่ในองค์กร การ มอบหน้าที่การทำงาน การควบคุมสั่งการ การพัฒนาเส้นทางอาชีพ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น แนวทางป้องกันสาเหตุของความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในสถานที่ทำงาน และการมีส่วนร่วมของแต่ละ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงเป็นเรื่องสอดคล้องกับอนุสัญญาฉบับนี้ (Forastieri, 2016; Di Martino & Musri, 2001)

ผู้เขียนเสนอว่า กระทรวงแรงงานควรกำหนดแนวทางการดูแลให้มันักให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ด้านสุขภาพจิตตามสัดส่วนของลูกจ้างในสถานที่ทำงาน หรือจัดการบริการสังคมให้ลูกจ้าง เข้าใช้บริการได้ในสถานพยาบาล หรือมีช่องทางให้คำปรึกษาที่ดำเนินการโดยกระทรวงแรงงานร่วมกับองค์กร พัฒนาเอกชน เพื่อยกระดับความรับผิดชอบต่อของนายจ้างที่ไม่เพียงการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ป้องกัน อุบัติเหตุทางกายภาพ แต่กลับไม่ดูแลสุขภาพจิต ทั้งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่ากัน

สืบเนื่องต่อจากอนุสัญญาฉบับที่ 155 ความหมายของสถานที่ทำงานไม่ได้กำหนดขอบเขตแคบลงมา สำหรับการคุ้มครองคนทำงานเฉพาะในสำนักงานและโรงงานอุตสาหกรรม แต่ครอบคลุมถึงบ้านหรือสถานที่ อื่น ๆ และงานที่ไม่ว่าจะเป็นการทำงานโดยมีนายจ้างควบคุมชัดเจนหรือไม่ ผู้เขียนยกตัวอย่างเช่น การรับงาน ไปทำที่บ้าน (Home-based work) ที่ไม่มีสถานะเป็นนายจ้างและลูกจ้าง เนื่องจากเหตุของการปกปิดสถานะ ให้เกิดความคลุมเครือไม่ได้รับการดูแลเรื่องนี้ อันที่จริง คนทำงานเหล่านี้ต้องได้รับการดูแลเช่นเดียวกับการ ทำงานในสถานที่ทำงานที่นายจ้างจัดเตรียมให้ ต่อมา**วัตถุประสงค์ของอนุสัญญาฉบับที่ 187** เหมือนเดิมเต็ม ส่วนที่หลักการของอนุสัญญาฉบับที่ 155 ยังไม่ครอบคลุมการคุ้มครองขั้นพื้นฐานในเรื่องสุขภาพอนามัยการ ทำงาน นอกจากการเจ็บป่วยเนื่องจากเกิดโรคและบาดเจ็บจากการทำงาน ยังครอบคลุมถึงการเสียชีวิตจาก การทำงาน แล้วยังสนับสนุนให้ประเทศสมาชิก รวมถึงประเทศไทยต้องพิจารณาให้สัตยาบันอนุสัญญาที่ เกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยฉบับอื่นเพิ่มเติมอีก 15 ฉบับ เช่น อนุสัญญาที่เกี่ยวกับความ ปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในภาคเกษตรกรรม เหมือนแร่ ก่อสร้าง และยังมีอนุสัญญาที่เกี่ยวกับน้ำหนัก สาร เบนซิน และอื่น ๆ อีกหลายประเด็น

ตัวอย่าง**อนุสัญญาฉบับที่ 161** ว่าด้วยการบริการอาชีวอนามัย พ.ศ. 2528 ตามรายงานทางเทคนิค ของอันตรายทางชีวภาพ ยกขึ้นมาบางประเด็นดังนี้ (ILO, 2024c)

1. การระบุและประเมินความเสี่ยงอันตรายทางชีวภาพในสถานที่ทำงาน
2. การเฝ้าระวังและติดตามอันตรายทางชีวภาพในสภาพแวดล้อมการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อ สุขภาพของคนทำงาน รวมถึงแนวทางปฏิบัติด้านสุขอนามัย โรงอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวก และที่อยู่อาศัยตามที่นายจ้างจัดทำให้ลูกจ้าง

3. การวางแผนและจัดระบบการทำงาน รวมทั้งออกแบบสถานที่ทำงาน การบำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับอันตรายทางชีวภาพในการทำงาน
4. การมีส่วนร่วมพัฒนาแผนงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีการควบคุมอันตรายทางชีวภาพ
5. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสุขอนามัย และอุปกรณ์ป้องกันทั้งของส่วนตัวและส่วนรวม
6. การเฝ้าระวังสุขภาพของแรงงานที่ทำงานเกี่ยวกับอันตรายทางชีวภาพในสถานที่ทำงาน
7. การส่งเสริมปรับลักษณะการทำงานให้สอดคล้องกับแรงงาน
8. การจัดให้มีมาตรการฟื้นฟูสมรรถภาพทางอาชีพ
9. การร่วมมือในการจัดเตรียมสารสนเทศ การฝึกอบรม และการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมอันตรายทางชีวภาพในสถานที่ทำงาน
10. การจัดให้มีการปฐมพยาบาลและรักษาพยาบาล
11. การปรับสถานที่ให้เหมาะสมเพื่อรองรับการทำงานของคนพิการ
12. การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์อุบัติเหตุและโรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
13. การจัดเตรียมแผนปฏิบัติการฉุกเฉินในกรณีที่เกิดภาวะฉับพลันหรืออุบัติเหตุ

นอกจากนี้ อนุสัญญาฉบับที่ 155 และฉบับที่ 187 ให้ความสำคัญการมีส่วนร่วมของผู้แทนองค์กรฝ่ายนายจ้างและแรงงาน แต่หลักการเรื่องระบบไตรภาคีบรรจุในอนุสัญญา ILO ฉบับอื่น ได้แก่ **อนุสัญญาฉบับที่ 144** ว่าด้วยการประกันระบบไตรภาคีมาตรฐานแรงงาน พ.ศ. 2519 รัฐบาลไทยให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับนี้แล้วเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 แล้วจะมีผลบังคับใช้ในปีถัดไป กรณีของประเทศไทยขาดการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพ เพราะผู้แทนมาจากองค์กรแรงงานตามพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 อาจไม่ใช่ผู้แทนฝ่ายแรงงานที่แท้จริง และไม่ใช่ว่าผู้แทนแรงงานที่เข้าใจและปกป้องผลประโยชน์ให้แรงงานกลุ่มอื่นในระดับประเทศ บ่อยครั้งพบมติที่ออกมาในคณะกรรมการไตรภาคีชุดต่าง ๆ เช่น ฝ่ายลูกจ้างในคณะกรรมการค่าจ้าง แสดงออกสวนทางจากการเคลื่อนไหวบนพื้นที่สาธารณะของนักสหภาพแรงงานและภาคประชาสังคม อย่างไรก็ตาม ILO สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันด้วยวิธีการปรึกษาหารือทั้งในสถานที่ทำงานและกลไกในระดับประเทศ

ส่วนข้อกังวลเรื่องการรับรองหลักการนี้ เพื่อคุ้มครองความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยครอบคลุมคนทำงานน้อยลง ด้วยเหตุที่นโยบายระดับชาติส่วนมากแล้วเน้นการทำงานที่มีสัญญาต่อเนื่องและชัดเจนในความสัมพันธ์การจ้างงาน เช่นที่ผู้เขียนยกตัวอย่างของผู้รับงานไปทำที่บ้าน รวมถึงแรงงานแพลตฟอร์ม ก็ไม่ได้รับการคุ้มครองเรื่องนี้เพราะไม่มีสถานะเป็นลูกจ้างตามระบบการอภิบาลแรงงานของประเทศไทย หากนโยบายระดับชาติไม่มีแนวทางที่ชัดเจนเรื่องนี้ ย่อมทำให้บทบาทการดูแลและรับผิดชอบของนายจ้างในเรื่องนี้ลดลงตาม เพราะงานที่อยู่นอกเหนือสถานที่ประเภทสำนักงานและโรงงาน นายจ้างแทบไม่ต้องจัดหาเครื่องแต่งกาย เครื่องจักร อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุและบาดเจ็บจากการทำงานใด

ๆ ที่สำคัญอีกเรื่องที่ยังรายงานการประชุมของ ILO ในเรื่องอันตรายทางชีวภาพของสภาพแวดล้อมการทำงานยังตระหนักถึง “แรงงานกลุ่มเปราะบาง”

ทำนองนี้ ผู้เขียนเสนอว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลและจำแนกกลุ่มความเสี่ยงตามประเภทอุตสาหกรรมและลักษณะการทำงานก็เป็นเรื่องสำคัญ ที่กระทรวงแรงงานต้องดำเนินการและเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบสวัสดิการดูแลลูกจ้าง เช่น ลูกจ้างในสายการผลิตของโรงงานผลิตอาหาร แปรรูปไม้ ก่อสร้าง ย่อมไม่เหมือนกันในสวัสดิการ หากกำหนดนโยบายและมาตรการระดับชาติได้จะทำให้ลดปัญหาการตีความตามดุลยพินิจของนายจ้างตามแต่ละปัจเจกบุคคล เพราะส่งผลให้ลูกจ้างเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ลูกจ้างไม่ทราบว่า มาตรการที่นายจ้างต้องจัดหาเตรียมไว้มีอะไรบ้างที่สามารถใช้ป้องกันความเสี่ยงจากการทำงาน สุขภาพอนามัย และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้เรื่องหนึ่ง กระทรวงแรงงานควรดำเนินการเร่งด่วนในเรื่อง **วิกฤติภูมิอากาศ** (Climate Crisis) เพราะจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อนิเวศสิ่งแวดล้อม แล้วยังเกิดผลกระทบต่อดำรงชีวิตและการทำงานตามมา เช่น แรงงานภาคเกษตรกรรมอาจประสบปัญหาภูมิอากาศพลิกผัน ส่งผลให้ไม่ได้ผลผลิตเกษตรตามที่วางแผนไว้ และอาจเคลื่อนย้ายมาทำงานที่เขตอุตสาหกรรมตามจังหวัดสมุทรปราการ อยุธยา ปทุมธานี ชลบุรี และระยอง จึงเป็นผลกระทบตามมาต่อเนื่องตั้งแต่ด้านการเคลื่อนย้ายประชากร ความขัดแย้งทรัพยากรภายในชุมชน การอยู่แออัดของชุมชนรอบนอกเมืองชั้นใน และการทิ้งเด็กและผู้สูงอายุไว้ข้างหลัง

การคุ้มครองสิทธิพื้นฐานแรงงานตามมาตรฐานแรงงานหลัก

การกล่าวถึงเรื่องสิทธิพื้นฐานการทำงานของ ILO ให้พิจารณาตามอนุสัญญา ILO จำนวนสิบฉบับในหมวดหมู่อนุสัญญาพื้นฐานตามที่กล่าวไปแล้วสองฉบับคืออนุสัญญาฉบับที่ 155 และฉบับที่ 187 ในกลุ่มของสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดี อย่างไรก็ตาม อนุสัญญาพื้นฐานที่เรียกว่ามาตรฐานแรงงานหลัก รับรองโดยที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศและเคยแถลงปฏิญญา ILO ว่าด้วยหลักปฏิบัติพื้นฐานและสิทธิการทำงานมาตั้งแต่ พ.ศ. 2541 นับระยะเวลาผ่านมากกว่า 26 ปีแล้ว ที่ให้ประเทศสมาชิกตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิพื้นฐานแรงงาน เนื่องจากประเทศสมาชิกต้องแสดงการปฏิบัติตามผ่านการให้สัตยาบันอนุสัญญาของ ILO ขณะที่ภาคเอกชนใช้ความสมัครใจในการปฏิบัติตามเพื่อแสดงความรับผิดชอบทางสังคมด้วยการปฏิบัติตามหลักการของอนุสัญญา เป็นเหตุที่มาให้บรรษัทข้ามชาติและธุรกิจขนาดใหญ่ในประเทศมาสนใจเรื่องความยั่งยืนมากขึ้นในทศวรรษที่ผ่านมา

ปฏิญญา ILO ว่าด้วยหลักปฏิบัติพื้นฐานและสิทธิการทำงาน พ.ศ. 2541 บรรจุหลักการเพิ่มเติมใน พ.ศ. 2565 เพราะเมื่อผ่านมาสองทศวรรษครึ่งมีบริบทของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างไปจากยุคแห่งสงครามการค้าและการพัฒนาตามโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจ เดิมทีหลักการสิทธิพื้นฐานแรงงานมีสี่ประเด็น แต่เพิ่มสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดีใน พ.ศ. 2565 จึงกลายมาเป็นห้าประเด็นแล้วตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 อนุสัญญาพื้นฐานของ ILO และการให้สัตยาบันอนุสัญญาจำนวน 10 ฉบับ

| หมวดหมู่ | ชื่ออนุสัญญา | จำนวนที่ให้สัตยาบัน | สถานะประเทศไทย |
|--|--|---------------------|---------------------|
| เสรีภาพการสมาคมและสิทธิเจรจาต่อรองร่วม | อนุสัญญาฉบับที่ 87 ว่าด้วยเสรีภาพการสมาคมและสิทธิการรวมตัว พ.ศ. 2491 | 158 | ยังไม่ให้ |
| | อนุสัญญาฉบับที่ 98 ว่าด้วยสิทธิการรวมตัวและเจรจาต่อรองร่วม พ.ศ. 2492 | 168 | ยังไม่ให้ |
| จัดการบังคับใช้แรงงานที่เลวร้ายทุกรูปแบบ | อนุสัญญาฉบับที่ 29 ว่าด้วยแรงงานบังคับ พ.ศ. 2473 | 181 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2512) |
| | อนุสัญญาฉบับที่ 105 ว่าด้วยยกเลิกใช้แรงงานบังคับ พ.ศ. 2500 | 178 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2512) |
| จัดการใช้แรงงานเด็ก | อนุสัญญาฉบับที่ 138 ว่าด้วยอายุขั้นต่ำ พ.ศ. 2516 | 176 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2547) |
| | อนุสัญญาฉบับที่ 182 ว่าด้วยการใช้แรงงานเด็กที่เลวร้ายทุกรูปแบบ พ.ศ. 2542 | 187 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2544) |
| จัดการเลือกปฏิบัติในการจ้างงานและอาชีพ | อนุสัญญาฉบับที่ 100 ว่าด้วยค่าตอบแทนที่เท่าเทียม พ.ศ. 2494 | 174 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2542) |
| | อนุสัญญาฉบับที่ 111 ว่าด้วยการเลือกปฏิบัติต่อการจ้างงานและอาชีพ พ.ศ. 2501 | 175 | ให้แล้ว (พ.ศ. 2560) |
| สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดี | อนุสัญญาฉบับที่ 155 ว่าด้วยความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงาน พ.ศ. 2524 | 82 | ยังไม่ให้ |
| | อนุสัญญาฉบับที่ 187 ว่าด้วยกรอบงานส่งเสริมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงาน พ.ศ. 2549 | 67 | ให้แล้ว |

ที่มา : ILO NOMLEX (2024c)

หมายเหตุ : สถานะของจำนวนการให้สัตยาบัน ณ วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2567

รายงาน “*Fundamental Principles and Rights at Work at a Critical Crossroads*” ในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศสมัชชาที่ 112 ใน พ.ศ. 2567 เสนอให้พิจารณาสิทธิแรงงานไว้หลายประเด็น ผู้เขียนจึงนำมาจัดกลุ่มประเด็นแล้วเสนอให้เห็นภาพรวม เนื่องจากเป้าหมายของเรื่องนี้เพื่อให้เกิดการนำมาตรฐานแรงงานใช้เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ของธรรมนูญ ILO ตามห้าประเด็นในตาราง 1 เนื่องจากการตระหนักถึงบทบาทของมาตรฐานแรงงานเพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรม ที่ผ่านมการระบาดโคโรนาไวรัสทำให้การนำมาตรฐานแรงงานไปใช้ตามหลักการของปฏิญญาข้างต้นกลายเป็นเรื่องยาก (ILO, 2024d)

ประการแรก ผลกระทบของโรคระบาดกระทบต่อสุขภาพของแรงงานและการสูญเสียงานและรายได้จากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานทางไกลที่ไม่มีมาตรการคุ้มครอง งานเหล่านี้ทำให้ต้องรับผิดชอบตนเองและไม่มีสวัสดิการรองรับเมื่อเกิดเหตุของความไม่แน่นอน การจำกัดสิทธิการรวมตัวและเจรจาต่อรองด้วยกฎหมาย การใช้ความรุนแรงทุกรูปแบบในครอบครัวและสถานที่ทำงาน และการที่เด็กหลุดจากระบบการศึกษาและเสี่ยงต่อการใช้แรงงานเด็ก

ประการสอง วิถีชีวิตเศรษฐกิจและการเมืองที่เหลื่อมซ้อนกัน ส่งผลให้เกิดการทำงานที่คุณภาพต่ำ การทำงานที่ไม่ได้รับการคุ้มครองทางสังคมและกฎหมาย การดำรงชีวิตอยู่ในภาวะเงินเฟ้อ อำนาจซื้อต่ำ ค่าจ้างต่ำ และปัญหาตามมาของหนี้สิน ความยากจนครัวเรือน และอื่น ๆ ขณะที่รัฐบาลให้ความสำคัญมาตรการทางการคลังมากกว่ากระตุ้นเศรษฐกิจเติบโตหลังวิถีชีวิตเศรษฐกิจ ส่งผลให้แรงงานไม่ได้รับความยุติธรรม

ประการสาม การเคารพสิทธิมนุษยชน สิทธิพลเมือง และประชาธิปไตย ได้แก่ การส่งเสริมเสรีภาพของพลเมือง ระบบที่เป็นประชาธิปไตย และการเคารพสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน การให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 87 และฉบับที่ 98 เพื่อรับรองสิทธิและส่งเสริมการรวมตัวของคนทำงานให้เป็นไปตามครรลองประชาธิปไตย

ประการสี่ การดำรงอยู่ของความไม่เป็นทางการ (Informality) (หรือที่นิยมเรียกว่าเศรษฐกิจภาคนอกระบบหรือแรงงานนอกระบบ ทั้งที่ความหมายจริงแล้วกว้างมากกว่าการมองแค่หน่วยเศรษฐกิจและชีวิตของคนทำงานตามที่มีหรือไม่มีความสัมพันธ์การจ้างงาน) ได้แก่ การไม่รู้สิทธิตามกฎหมายและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ การไม่สามารถจัดตั้งหรือเข้าร่วมสหภาพแรงงานตามที่ได้รับขอร้องรับสถานะทางกฎหมาย ส่งผลให้เกิดการแบ่งแยกจากการเจรจาและไม่สามารถสะท้อนเสียงตามความต้องการ และขาดการคุ้มครองทางสังคม (Social Protection) ทั้งที่คนเหล่านี้เผชิญความเปราะบางทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูง นอกจากนี้ ระบบกฎหมายแรงงาน จำกัดการคุ้มครองความไม่ครอบคลุมลักษณะเฉพาะของกิจกรรมทางเศรษฐกิจภาคไม่เป็นทางการ เช่น งานในภาคเกษตรกรรม การก่อสร้าง และงานบ้าน

ประการห้า วิถีภูมิอากาศ เดิมที ILO เคยกล่าวถึงคำว่างงานสีเขียว (Green Jobs) ตั้งแต่หลังช่วงกลางทศวรรษ 2550 แต่การผกผันของภูมิอากาศและปัญหาสิ่งแวดล้อมไปไกลเกินกว่าการส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายตระหนักถึงปัญหาร่วมกันได้ ทั้งที่ปัญหานี้ยกระดับมาเป็นขั้นวิกฤติแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการสูญเสียงานเดิมที่มีอยู่ เพราะอุณหภูมิความร้อนที่สูงขึ้น และไม่มีระบบ OSH ที่มีประสิทธิภาพในสถานที่ทำงาน การไม่สามารถทำเกษตรกรรมได้ตามฤดูกาลและเกิดการสูญเสียตำแหน่งงานเป็นจำนวนมาก แล้วเกิดการย้ายถิ่นแบบไม่สมัคร

ใจ เกิดการแสวงหาประโยชน์เด็ก และมีคนที่อยู่ข้างหลังในครอบครัวและชุมชนได้รับผลกระทบ อีกทั้งการนำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาใช้อีกด้านสนับสนุนการเลิกใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล โดยเฉพาะถ่านหิน กรณีอุตสาหกรรมยานยนต์ จะทำอย่างไรให้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่เป็นธรรม (Just Transition) ในเมื่อภายในอุตสาหกรรมนี้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตในห่วงโซ่แล้ว จึงมีแรงงานได้รับผลกระทบทั้งเลิกจ้าง สัญญาจ้างระยะสั้น การจ้างงานเหมาช่วง และอื่น ๆ ตามมา

ประการหก การทำให้งานเป็นดิจิทัลและขับเคลื่อนด้วยปัญญาประดิษฐ์ การเปลี่ยนแปลงงานใหม่จะปรากฏมากขึ้น จะเกิดการนำ AI มาใช้ในสถานที่ทำงาน และมีผลกระทบต่อสภาพการทำงาน ความเป็นอิสระ เวลาการทำงานที่เร่งรีบแข่งขัน ทักษะการทำงาน และการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตาม การนำ AI มาใช้ในการทำงาน ควรสร้างข้อตกลงที่มีการเจรจาร่วมกันในสถานที่ทำงาน และการใช้งาน AI ต้องปฏิบัติตามข้อเสนอแนะด้านนโยบายและระเบียบที่เข้มงวด

ประการเจ็ด การเกิดงานแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platforms) เพิ่มขึ้น เป็นการจ้างงานรูปแบบใหม่พร้อมกับการเกิดสถานการณ์โคโรนาไวรัสระบาด เช่น การทำงานทางไกล การทำงานบนพื้นที่ทางกายผ่านแอปพลิเคชัน การรับจ้างทำงานผ่านออนไลน์ ส่งผลให้รูปแบบของการจ้างงานไม่ใช่งานเต็มเวลาและมีสัญญาต่อเนื่องของงาน แต่เกิดการจ้างงานบางเวลา งานชั่วคราว และงานตามตกลงจะเพิ่มมากขึ้น งานเหล่านี้เป็นข้อกั่วงวล เพราะขาดระบบการคุ้มครองทางสังคมที่ครอบคลุมให้คนทำงานในรูปแบบของการจ้างงานที่ไม่มีมาตรฐาน (Non-Standard Employment) โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานแพลตฟอร์มเป็นงานที่มีเส้นแบ่งของสถานะในการทำงานและรูปแบบของการจ้างงานที่คลุมเครือและไม่ชัดเจน ส่งผลให้กระทรวงแรงงานตีความตามแนวทางกฎหมายให้มีสถานะของแรงงานหรือผู้ประกอบการอาชีพอิสระ แต่ไม่พิจารณาความสัมพันธ์เกิดขึ้นกับแพลตฟอร์มที่ให้ระบบอัลกอริทึมจัดการแทนหน้าที่ของนายจ้าง ส่วนผลกระทบของแพลตฟอร์มดิจิทัลต่อแรงงานกลุ่มเปราะบาง เช่น เยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ เข้าถึงงานในตลาดแรงงานมากขึ้น ขณะเดียวกันงานแพลตฟอร์มทำให้เกิดความไม่แน่นอนทางรายได้เพิ่มขึ้น ส่งผลตามมาถึงการขาดความมั่นคงการทำงานและค่าจ้างต่ำ ไม่มีมาตรการความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยการทำงาน และไม่มีการคุ้มครองทางสังคมและกฎหมาย

ประการแปด การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของห่วงโซ่อุปทานโลก (Global Supply Chains) สนับสนุนให้นำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียนมาใช้เพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของห่วงโซ่อุปทานโลก การกระจายห่วงโซ่อุปทานในระดับภูมิภาคและประเทศเพื่อควบคุมความเสี่ยงของการผลิต การยกระดับทักษะการทำงานเพื่อรองรับการเลิกจ้างในภาคอุตสาหกรรมที่มีการใช้แรงงานอย่างเข้มข้น และการกำกับและตรวจสอบติดตามกระบวนการผลิตในช่วงต่าง ๆ ของห่วงโซ่อุปทาน ขณะที่ผู้บริโภคร้องการกำกับติดตาม และภาคประชาสังคมเป็นตัวแสดงสำคัญของการทำหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดงานที่มีคุณค่า ทั้งนี้ ILO และองค์การระหว่างประเทศอื่นในสหประชาชาติ นำเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในเรื่องนี้ เช่น MNE Declaration และข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) และการเฝ้าระวังเพื่อตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

ส่วนท้าย หากพิจารณาจากอนุสัญญาพื้นฐาน 10 ฉบับของ ILO เป็นหลักการกว้าง ๆ ที่ให้แต่ละประเทศสมาชิกลงไปปฏิบัติตาม เนื่องจากเป็นสิทธิพื้นฐานแรงงาน ดังที่ ILO เสนอว่า หลักการอนุสัญญาในหมวดหมู่นี้เป็นเรื่องสิทธิมนุษยชน แต่ ILO เข้าใจว่า สถานการณ์ที่ใช้กฎหมายบังคับคงไม่สามารถเรียกเป็นความร่วมมือได้ ดังนั้น ผู้เขียนเสนอแนะต่อความร่วมมือในรูปแบบของการปรึกษาหารือหรือการเสวนาทาสังคม (Social Dialogue) ไว้สองประเด็น ดังนี้

ประเด็นแรก กระทรวงแรงงานและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ควรจัดเตรียมนโยบายและมาตรการเพื่อรองรับปัญหาใหม่เหล่านี้ได้ไม่ทันตามสถานการณ์ใหม่ แม้เรื่องนี้เสวนาหารือกันในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศเกิดขึ้นใน พ.ศ. 2567 แต่ปัญหาแปดประการที่ผู้เขียนจำแนกไว้จะดำเนินต่อไปอีกในระยะหนึ่ง แต่ข้อสังเกตที่ควรพิจารณาคือ การทำอะไรให้กลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่ประกอบกิจการที่คำนึงถึงความเป็นธรรมและสิทธิมนุษยชนอย่างแท้จริง ไม่เพียงแต่ประชาสัมพันธ์เรื่องการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงความยั่งยืนตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ

ประเด็นสอง การให้สัตยาบันอนุสัญญาพื้นฐานให้ครบ 10 ฉบับ โดยเฉพาะอนุสัญญาฉบับที่ 87 และฉบับที่ 98 เป็นเรื่องเสรีภาพการสมาคมและสิทธิเจรจาต่อรองร่วม ผู้เขียนพิจารณาว่า สิทธิการรวมตัวเป็นเรื่องสำคัญมากที่สุด เนื่องจากการรวมตัวคือการเสริมสร้างอำนาจเจรจาต่อรองเพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิการทำงานด้านอื่น ๆ แม้ว่ากระทรวงแรงงานดำเนินการพิจารณาเรื่องนี้การให้สัตยาบันสองฉบับนี้อยู่ แต่ก็ยังไม่มีความแน่นอนในสถานการณ์ทางการเมืองที่เปราะบาง

การส่งเสริมการทำงานที่มีคุณค่าในเศรษฐกิจแห่งการดูแล

เศรษฐกิจแห่งการดูแล (Care Economy) เป็นประเด็นหนึ่งของวาระการพัฒนาในปฏิญญาหนึ่งศตวรรษสำหรับอนาคตของงาน (ILO Centenary Declaration for the Future of Work) ใน พ.ศ. 2562 ตามรายงาน “Decent Work and the Care Economy” ILO ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการลงทุนในเศรษฐกิจแห่งการดูแล เพื่อดำเนินการตามเป้าหมายของความเท่าเทียมทางเพศในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศสมัยที่ 109 เมื่อ พ.ศ. 2564 จึงเกิดข้อเสนอ “การคุ้มครองทางสังคมที่คำนึงถึงเพศสภาพ” (Gender-Responsive Social Protection) เพื่อจัดบริการดูแลรักษาสุขภาพของระบบประกันสังคม การสนับสนุนความมั่นคงทางรายได้ระหว่างที่แม่และพ่อลาคลอดและดูแลลูก และการอำนวยความสะดวกให้เข้าถึงการบริการรักษาในระยะยาวและมีศูนย์ดูแลเด็กที่มีคุณภาพ กลยุทธ์ของ ILO ที่ดำเนินการเรื่องนี้เพื่อป้องกันและบรรเทาความไม่เท่าเทียมทางเพศ จึงมาปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะและการคุ้มครองทางสังคม ทั้งการทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนและการดูแลสมาชิกในครอบครัว (ILO, 2024e)

เศรษฐกิจแห่งการดูแลแบ่งเป็นงานสองลักษณะคืองานดูแลที่ไม่ได้รับค่าตอบแทนและงานดูแลที่ได้รับค่าตอบแทน ลักษณะของงานมีทั้งในภาคเศรษฐกิจทางการและภาคไม่เป็นทางการ งานดูแลเกี่ยวข้องกับการสนองตอบความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ กลุ่มแรกเป็นการดูแลคนพิการ การผู้สูงอายุ เด็ก คนที่บาดเจ็บทางร่างกายและจิตใจ และกลุ่มสองเป็นการบริการด้านการศึกษา ดูแลสุขภาพ ให้บริการต่าง ๆ

ภายในบ้าน และการทำงานบ้านทั้งทำอาหาร ซักผ้า ซ่อมของ ที่สำคัญกว่านั้น งานดูแลมีแนวโน้มจะขยายตัวมากขึ้นในสังคมสูงวัย สมาชิกในครอบครัวต้องทำงานหารายได้ ส่งผลให้ขาดสมาชิกในครอบครัวดูแลเด็กและผู้สูงอายุ ตามข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า งานดูแลที่ได้รับค่าตอบแทน มีตำแหน่งงานคิดเป็นร้อยละ 11.5 ของการจ้างงานทั้งหมด อีกด้าน งานดูแลที่ไม่ได้รับค่าตอบแทนส่วนใหญ่เป็นการดูแลสมาชิกในครอบครัว จึงไม่มีผู้จ้างงานและจ่ายค่าตอบแทนให้ เพราะแต่ละปัจเจกบุคคลทราบดีว่าเป็นเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบของครอบครัว ดังนั้น งานดูแลที่ได้รับค่าตอบแทนจะมีความต้องการมากขึ้นในตลาดแรงงาน เพราะคนในวัยทำงานต้องหารายได้ไม่ใช้พึ่งพิงสมาชิกวัยทำงานคนอื่น ดังที่ ผู้หญิงมีโอกาสทางการศึกษาและการจ้างงานเหมือนกับผู้ชาย สังคมลดอคติและไม่กีดกันทางโอกาสเหมือนก่อนทศวรรษ 2530 กรณีของประเทศไทยยังขาดคนทำงานลักษณะนี้ ขาดการส่งเสริมคุณค่าของงาน และการจัดบริการที่มีคุณภาพ อันที่จริง กระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ควรดำเนินการเรื่องนี้ในระดับนโยบาย สนับสนุนงานอาชีพนี้ให้มีคุณค่าผ่านการยกระดับทักษะและขยายให้รองรับในตลาดแรงงาน (ILO, 2024e)

การเสนอประเด็นของเศรษฐกิจแห่งการดูแลให้เชื่อมโยงถึงความเท่าเทียมทางเพศสภาพ (Gender Equality) ในงานดูแล ได้แก่ ขจัดอคติทางเพศให้งานดูแลเป็นอาชีพสำหรับผู้หญิง ลดการจ่ายค่าจ้างที่ไม่เท่าเทียมทางเพศในตลาดแรงงาน ส่งเสริมความสมดุลชีวิตและการทำงาน และส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ความอยู่ดีมีสุข และการเสวนาทางสังคม ปัญหาของความไม่เท่าเทียมทางเพศสภาพที่ผ่านมาพบว่าผู้หญิงจำนวน 3 ใน 4 ต้องใช้เวลาการทำงานดูแลเฉลี่ย 4 ชั่วโมง 25 นาที เป็นการทำงานโดยไม่ได้รับค่าตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ชาย ผู้ชายทำงานดูแลเฉลี่ยแต่ละวัน 1 ชั่วโมง 23 นาที นอกจากนี้ ผู้หญิงวัยทำงานมีโอกาการทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนในตลาดแรงงานที่เท่าเทียมกันกับผู้ชายวัยทำงาน หมายความว่า งานในภาคเศรษฐกิจทางการเป็นการทำงานที่มีคุณค่าและมีโอกาสทางเศรษฐกิจสังคมมากกว่างานในภาคเศรษฐกิจไม่เป็นทางการ (ILO, 2024e)

การพิจารณางานดูแล (Care Work) ตามรายงานที่เสนอในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศสมัยที่ 112 เมื่อ พ.ศ. 2567 ประกอบด้วยมาตรฐานแรงงานสากลของ ILO ดังนี้ (1) **อนุสัญญาฉบับที่ 102** ว่าด้วยความมั่นคงทางสังคมตามมาตรฐานขั้นต่ำ พ.ศ. 2495 (2) **อนุสัญญาฉบับที่ 149** และข้อแนะนำฉบับที่ 157 ว่าด้วยบุคลากรทางการแพทย์ พ.ศ. 2520 (3) **อนุสัญญาฉบับที่ 189** และข้อแนะนำฉบับที่ 201 ว่าด้วยคนทำงานบ้าน พ.ศ. 2554 (4) **อนุสัญญาฉบับที่ 156** และข้อแนะนำฉบับที่ 165 ว่าด้วยคนทำงานกับความรับผิดชอบครอบครัว พ.ศ. 2524 และ (5) **อนุสัญญาฉบับที่ 183** และข้อแนะนำฉบับที่ 191 ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นแม่ พ.ศ. 2543 ดังนั้น ILO เสนอให้ข้อเสนอแนะเหล่านี้ เพื่อสร้างความเท่าเทียมทางเพศในระดับต่าง ๆ ได้แก่ ครอบครัว สถานที่ทำงาน และสังคม กรณีของอนุสัญญาฉบับที่ 183 และฉบับที่ 156 มีสมาชิกเพียง 43 และ 45 ประเทศที่ให้สัตยาบันอนุสัญญาสองฉบับข้างต้นตามลำดับ ถือเป็นสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสมาชิกทั้งหมด 187 ประเทศ (ILO NORMLEX, 2024b; 2024c; 2024d) หลายประเทศยังมีช่องว่างของนโยบายเรื่องสถานที่ดูแลเด็กในทางปฏิบัติ เมื่อพ่อแม่ต้องทำงานเพื่อให้มีรายได้ในการ

ดำรงชีวิต ระยะเวลาการลาคลอดและดูแลลูกไม่ว่าจะจำนวนวันมากหรือน้อยต้องพิจารณาควบคู่กับการสร้างหลักประกันความมั่นคงทางรายได้ (Income Security) หากมีสิทธิวันลาแต่ไม่มีเงินเลี้ยงดูและดำรงชีวิตที่ย่อมไม่สามารถลาได้ตามสิทธิทางกฎหมาย ผลที่ตามมาคือพ่อแม่ไม่สามารถลาดูแลลูกได้ และยังมีปัญหาเรื่องไม่มีคนดูแลลูก ภาระหน้าที่จึงตกมาที่ผู้หญิงในครอบครัว สะท้อนให้เห็นอคติทางเพศที่อยู่ในการแบ่งหน้าที่การทำงานทางเพศ (Gender Division of Labour)

ความท้าทายของเศรษฐกิจแห่งการดูแลในสังคมสูงวัย (Aging Society) เนื่องจากผู้สูงวัยมีสัดส่วนของประชากรเพิ่มมากขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก โดยเฉพาะในประเทศที่มีรายได้สูง คาดว่าจะมีประชากร 2.3 พันล้านคนต้องการการดูแลมากขึ้นใน พ.ศ. 2573 แม้อัตราการพึ่งพิงการดูแลจะลดลง แต่จำนวนผู้รับการดูแลจะสูงขึ้น ดังที่จำนวนเด็กอายุ 0-5 ปีอยู่ในอัตราการดูแลคงที่ก็ตาม ขณะที่เด็กอายุ 6-14 ปีเพิ่มอีก 0.1 พันล้านคน และผู้สูงอายุอีก 0.1 พันล้านคน ทิศทางต่อจากนี้ควรพิจารณาสภาพปัญหาเพื่อนำมาออกแบบนโยบายการคุ้มครองทางสังคม ได้แก่ การวางแผนสำหรับการดูแลผู้สูงอายุในระยะยาว การส่งเสริมการเป็นผู้สูงวัยที่มีสุขภาพที่ดี การให้คุณค่าผู้สูงอายุเข้าถึงการดูแลระยะยาวได้โดยไม่เผชิญความยากลำบาก การบริการรักษาสุขภาพผ่านระบบทางไกล และการจัดหาอุปกรณ์ที่ให้อิสระแก่ผู้สูงอายุและสามารถตรวจสุขภาพตนเองได้ เช่น วัตต์สัญญาณชีพจรและการตรวจความดันโลหิต (ILO, 2024e) ผู้เขียนพิจารณาว่า ถ้ารัฐบาลต้องการส่งเสริมแนวทางการป้องกันสุขภาพให้แรงงานเข้าใจและปฏิบัติ ต้องให้เข้าถึงอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการดูแลสุขภาพ และทำอย่างไรให้เกิดการแบ่งเวลาการทำงานและส่วนตัว หากชั่วโมงการทำงานลดลงก็จะมีเวลาจัดการชีวิตส่วนตัวได้มากขึ้น

งานดูแลตามรายงานศึกษาเรื่อง “Care at Work: Investing in Care Leave and Services for a More Gender Equal World of Work” เสนอการดำเนินการเรื่องนี้ ได้แก่ การจัดทำกฎหมายและแนวทางปฏิบัติระดับชาติเกี่ยวกับนโยบายการดูแลเด็กและบริการดูแลระยะยาวสำหรับคนพิการและผู้สูงวัย การประเมินสถานการณ์และช่องว่างของการคุ้มครองแรงงานในงานดูแล และการพิจารณาระบบการคุ้มครองทางสังคมเป็นการลงทุนชุดนโยบายการดูแล (Care Policy Packages) มีสิ่งประกอบที่ขึ้นอยู่กับแนวคิดของ “สิทธิ การบริการ ความมั่นคงทางรายได้ และเวลาดูแล” ได้แก่ การลาของแม่และพ่อเพื่อดูแลลูก การพักให้นมลูก การลาเพื่อดูแลเรื่องอื่น ๆ ทั้งที่เป็นการลาระยะยาวและลาเมื่อมีเหตุฉุกเฉิน การไม่เลือกปฏิบัติ การมีสิทธิกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสม การจัดให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยที่ดี การให้เงินช่วยเหลือกรณีคลอดและดูแลลูก การสนับสนุนความมั่นคงทางรายได้เพื่อให้แม่สามารถลาให้นมลูก การสนับสนุนเงินดูแลในระยะยาว การบริการรักษาสุขภาพเด็กและแม่ การบริการดูแลเด็กภายในบ้านหรือชุมชน การจัดการศึกษาในโรงเรียน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสุขภาพ และการบริการดูแลระยะยาว (Addati, Cattaneo, & Pozzan, 2022)

หากพิจารณาประเด็นนี้ในประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังก้าวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงตามปัญหา ทั้งที่หลายประเทศพยายามพัฒนาหลักประกันการส่งเสริมภาวะเจริญพันธุ์และสัมพันธภาพภายในครอบครัว ไม่ใช่ลดขอบเขตของการคุ้มครองให้เหลือเพียงจำนวนวันการลาคลอดของแม่เท่านั้น แต่การแปลคำ

ว่า ‘Maternity protection’ ให้เป็นเพียงการลาคลอด ส่งผลให้สังคมไทยเข้าใจคลาดเคลื่อนและกล่อมเกล่าให้หลงเชื่อไปเช่นนั้น เมื่อวันลาคลอดยาวนานแต่ไม่มีการสนับสนุนรายได้ก็ไม่สามารถลาตามสิทธิได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ทั้งที่จำกัดความของ **อนุสัญญาฉบับที่ 183** ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นแม่ พ.ศ. 2543 กำหนดสิทธิวันลาไว้ 14 สัปดาห์ หากแปลงเป็นจำนวนวันเท่ากับ 98 วัน เพียงการรับรู้จำนวนก็แสดงถึงความแตกต่างแล้ว การใช้หน่วยเป็นวันทำให้สิทธิการลายาวนานกว่าสัปดาห์ แล้วยังพยายามทำให้สิทธิการลาเป็นภาระความรับผิดชอบทางสังคมในระดับสถานที่ทำงาน เช่น การใช้สิทธิลายาวมากเท่าไร หน่วยงานภาครัฐและนายจ้างไม่มีแนวทางการรับมือเรื่องนี้เพราะเป็นความรับผิดชอบทางสังคมที่แต่ละฝ่ายต้องร่วมหาทางออก แต่กลายเป็นเหตุให้เพื่อนร่วมงานต้องรับผิดชอบงานแทนในหน้าที่ของคนใช้สิทธิลา อาจทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งระหว่างกันในเพื่อนร่วมงาน

จากประเด็นของสิทธิการลาคลอดและดูแลลูก (Maternity Rights) ผู้เขียนเคยเสนอแนวทาง “**การคุ้มครองทางสังคมที่คำนึงถึงเพศสภาพ**” (Gender-Responsive Social Protection) ผ่านบทความของ WAY และงานสัมมนาวิชาการเรื่องสังคมไทยได้อะไร “ถ้าผ่านร่างกฎหมายคุ้มครองแรงงานว่าด้วยการลาคลอด 180 วัน” ในวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 ที่คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ต้องทำความเข้าใจสามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดูแลหรือเศรษฐกิจแห่งการดูแล เพราะคนทำงานลักษณะนี้ส่วนมากแล้วเป็นผู้หญิง (กฤษฎา ธีระโกศลพงศ์, 2567) แนวทางการคุ้มครองทางสังคมข้างต้นตระหนักถึงสามประเด็น ได้แก่ **ประเด็นแรก** การลดอคติทางเพศในตลาดแรงงานเพื่อให้ผู้หญิงได้รับโอกาสการทำงานเช่นเดียวกับผู้ชาย **ประเด็นสอง** การส่งเสริมบทบาทครอบครัวไม่ใช่การดูแลลูกเป็นหน้าที่ของแม่ฝ่ายเดียว แต่ผู้ชายก็สามารถดูแลลูกได้เช่นกัน แต่ภาระหน้าที่ของพ่อแม่ต้องทำงานหารายได้ ส่งผลให้งานดูแลเป็นลักษณะงานที่สำคัญและมีความต้องการมากขึ้น แต่ขาดการวางแผนและพัฒนาอาชีพนี้ให้รองรับต่อสถานการณ์ **ประเด็นสาม** การทำให้เกิดความสมดุลชีวิตและการทำงาน ให้ผู้หญิงและผู้ชายมีโอกาสการทำงานที่บ้านหรืองานที่ยืดหยุ่นของเวลาได้ แต่ต้องเป็นงานที่มีความมั่นคงและแน่นอนของเงื่อนไขและข้อตกลงการทำงาน ไม่ว่าจะงานนั้นจะมีสัญญาจ้างงานหรือไม่ก็ตาม

หากประมวลภาพรวมนโยบายการดูแล (Care Policy Packages) ตามข้อเรียกร้องของขบวนการภาคประชาสังคมและสหภาพแรงงานบางกลุ่ม มีประเด็นดังนี้

1. ให้สัตยาอนุสัญญาฉบับที่ 183 ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นแม่ พ.ศ. 2543
2. ให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับที่ 189 ว่าด้วยคนทำงานบ้าน พ.ศ. 2554
3. ขยายสิทธิวันลาคลอดและดูแลในกฎหมายคุ้มครองแรงงานจาก 98 วัน เป็น 180 วัน
4. ให้สิทธิการดูแลลูกของพ่อ
5. เงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด 0-6 ปี จากการใช้เกณฑ์รายได้เป็นระบบถ้วนหน้า และยกระดับเงินอุดหนุนเป็นเดือนละ 3,000 บาท
6. เงินอุดหนุนแบบถ้วนหน้าสำหรับผู้หญิงตั้งครรภ์เดือนที่ 5-9 เดือนละ 3,000 บาท
7. ค่าจ้างขั้นต่ำที่เป็นธรรมและสามารถดำรงชีวิตได้

8. การจัดตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีจำนวนมากพอ ตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือสถานที่ทำงาน ให้บริการรับเด็กเล็กตั้งแต่ 6 เดือน กำหนดเวลาบริการสอดคล้องกับการทำงานของพ่อแม่
9. เงินสงเคราะห์บุตรของประกันสังคม

โดยสรุปแล้ว เศรษฐกิจแห่งการดูแลไม่เพียงแต่การส่งเสริมการทำงานของผู้หญิง การกำหนดสิทธิลาคลอดและดูแลของแม่และพ่อเท่านั้น แต่ต้องส่งเสริมความเข้าใจที่มากไปกว่าทัศนคติของผู้คนในสังคม เป็นเรื่องจำเป็นไม่น้อยกว่าการกำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อกำกับและควบคุมในระดับประเทศ การสื่อสารและสร้างความเข้าใจของทุกภาคส่วนจึงเป็นเรื่องสำคัญ ขณะที่หน่วยงานภาครัฐต้องสนับสนุนให้การปฏิบัติต่อระหว่างตั้งครรภ์ คลอดบุตร และดูแลเด็กเป็นเรื่องเดียวกันในการส่งเสริมความอยู่ดีมีสุขของครอบครัว ในฐานะผู้บังคับใช้มาตรการต้องดำเนินการเรื่องนี้เพื่อคุ้มครองไม่ให้เกิดการปฏิบัติต่ำกว่ามาตรฐานแรงงานสากล และต้องส่งเสริมให้ผู้ประกอบการหรือภาคธุรกิจปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ ให้มองว่า การส่งเสริมให้เด็กเจริญเติบโตตามภาวะเจริญพันธุ์ ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม เข้าถึงการรักษาพยาบาล และบริการดูแลด้านต่าง ๆ เป็นการลงทุนทางสังคมที่ได้รับผลตอบแทนกลับมาในระยะยาว เพราะเด็กเหล่านี้จะเป็นเสาหลักให้ประเทศขับเคลื่อนต่อไปในอนาคต

บทส่งท้าย

การเสนอสามประเด็นหลักในบทความนี้ ได้แก่ อันตรายทางชีวภาพในสภาพแวดล้อมการทำงาน สิทธิพื้นฐานการทำงานและแรงงาน และงานและเศรษฐกิจแห่งการดูแล ทั้งหมดเป็นประเด็นที่อภิปรายในที่ประชุมใหญ่องค์การระหว่างประเทศ สมัยที่ 112 เมื่อ พ.ศ. 2567 ประเทศสมาชิกจำเป็นต้องให้ความสำคัญและพิจารณาแนวทางดำเนินการของนโยบายในระดับประเทศ กรณีของประเทศไทยเป็นสมาชิกของ ILO มาตั้งแต่ พ.ศ. 2462 ภายหลังจากยุติสงครามโลกครั้งที่หนึ่ง สยามในเวลานั้นเข้าร่วมกับฝ่ายได้รับชัยชนะสงคราม จึงกลายเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง ILO และเป็นสมาชิกประเทศแรกเริ่มของ ILO แต่สถานะของการให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับต่าง ๆ เพียง 20 ฉบับ แม้การไม่ให้สัตยาบันอนุสัญญาแล้วจะไม่มีสภาพบังคับใช้ก็ตาม แต่อนุสัญญาพื้นฐาน 10 ฉบับเป็นเรื่องที่ทุกประเทศต้องปฏิบัติตามเพราะ ILO กำหนดให้อนุสัญญาหมวดหมู่นี้เป็นเรื่องสิทธิมนุษยชน แล้วอนุสัญญาฉบับอื่น ๆ แม้ไม่ให้อนุสัญญาพื้นฐาน แต่เป็นแนวทางปฏิบัติให้แต่ละประเทศนำไปใช้ แนวทางปฏิบัติของอนุสัญญาเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็อนุสัญญาฉบับที่ 183 ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นแม่ กำหนดสิทธิวันลาไม่น้อยกว่า 14 สัปดาห์ แต่ประเทศที่มีความก้าวหน้าของระบบแรงงานสัมพันธ์กำหนดมากกว่า 14 สัปดาห์ตามที่อนุสัญญากำหนดไว้ ประเทศไทยมีศักยภาพพร้อมแก้ปัญหาหลายเรื่องด้านแรงงาน แต่การเลือกมองไม่เห็นปัญหาหรือไม่แก้ปัญหา เพราะการกำหนดและตัดสินใจนโยบายมีผู้เสียประโยชน์อีกทางหนึ่ง

ข้อพิจารณาโยบายแรงงานของประเทศไทยในฐานะนโยบายสังคมและเศรษฐกิจ

ประการแรก การออกแบบชุดนโยบายและแผนการคุ้มครองทางสังคมที่รองรับสถานการณ์ใหม่ ๆ เช่น วิกฤติภูมิอากาศ งานรูปแบบใหม่ที่ทำงานผ่านเทคโนโลยี และงานดูแลที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง

ประชากร รัฐบาลไทย กระทรวงแรงงาน และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ต้องดำเนินการ นโยบายและมาตรการทางการป้องกันมากกว่าการบรรเทาและรับมือผลกระทบ แต่ปัญหาหลายเรื่องที่เกิดขึ้น มักดำเนินการทางนโยบายและมาตรการล่าช้าไปกว่าสถานการณ์นั้นอย่างต่ำครึ่งทศวรรษ เช่น กรณีของ แรงงานแพลตฟอร์มที่ผ่านมามีทั้งการประท้วงกับบริษัท ยื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐและพรรคการเมือง และพรรคในรูปแบบต่าง ๆ แต่ไม่มีแผนตลาดแรงงานเชิงรับ (Passive Labour Market Programmes) มา จัดการกับปัญหาข้างต้น ต่อจากนี้กรณีของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการผลิตของระบบอุตสาหกรรมเพื่อ ส่งเสริมงานสีเขียว (Green Jobs) กลับทำให้แรงงานจำนวนมากถูกเลิกจ้างในกรณีของอุตสาหกรรมยานยนต์ จึงไม่ได้เกิดการเปลี่ยนผ่านที่เป็นธรรมสำหรับคนทุกกลุ่ม

ประการสอง การทบทวนการให้สัตยาบันอนุสัญญาพื้นฐานอีก 3 ฉบับ ได้แก่ ฉบับที่ 87 และฉบับที่ 98 และฉบับที่ 155 เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติที่ประเทศทั่วโลกให้การยอมรับเพราะเป็นสิทธิการ ทำงานขั้นพื้นฐานตามหลักการสิทธิมนุษยชน รวมถึงอนุสัญญาทางวิชาการ (Technical Conventions) ฉบับ อื่น เช่น อนุสัญญาฉบับที่ 183 ว่าด้วยการคุ้มครองความเป็นแม่ อนุสัญญาฉบับที่ 189 ว่าด้วยแรงงานรับงาน ไปทำที่บ้าน อนุสัญญาฉบับที่ 190 ว่าด้วยความรุนแรงและล่วงละเมิด และอนุสัญญาการอภิบาล (Governance Conventions) ประกอบด้วยอนุสัญญาสี่ฉบับ หนึ่งในนั้นคือรัฐบาลให้สัตยาบันอนุสัญญาฉบับ ที่ 144 ว่าด้วยการปรึกษาหารือของไตรภาคีไปแล้วเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567 เหตุผลที่ต้องให้สัตยาบัน เพื่อรองรับสิทธิการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของสิทธิมนุษยชน แล้วยังเป็นหลักประกันทางรายได้และความมั่นคง ทางสังคม เพื่อให้รัฐบาลไม่ดำเนินการใดต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่ทั่วโลกให้การยอมรับร่วมกัน

ประการสาม การกำหนดนโยบายสังคมที่คำนึงถึงเพศสภาพและกลุ่มคนที่หลากหลายทางสังคม เช่น การนำกรณีของสังคมสูงวัยมาเป็นสถานการณ์ร่วมสมัย แต่การออกแบบนโยบายสังคมไม่สามารถพิจารณา เฉพาะการให้เงินโอน (Cash Transfers) เพียงอย่างเดียว ต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยรอบด้านไม่ว่า จะเป็นระบบการดูแลระยะยาว การส่งเสริมการศึกษาเด็ก การบริการด้านสุขภาพ และการกำหนดสิทธิวันลา คลอดและดูแลทั้งแม่และพ่อ นอกจากนี้ เศรษฐกิจแห่งการดูแลตามที่ ILO เสนอมานั้น ไม่ใช่แค่มองภาพมิติ ทางสังคมเท่านั้น แต่ควรขยายภาพมิติทางเศรษฐกิจ เช่น ส่งเสริมให้ผู้หญิงมีโอกาสการทำงานเพื่อลดอคติทาง เพศสภาพในตลาดแรงงาน ไม่ใช่การสนับสนุนให้ผู้หญิงทำหน้าที่ดูแลเด็กและผู้สูงอายุเป็นหน้าที่ตามแบบแผน ทางเพศดั้งเดิม แต่อีกด้าน รัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐต้องตระหนักถึงการพัฒนาทักษะงานดูแล เช่น การ รับรองความสามารถตามระดับทักษะ การพัฒนาทักษะระยะสั้น การจัดหางานผ่านกลไกของอาสาสมัครหรือ สถานพยาบาล

ข้อเสนอเพื่อทบทวนนโยบายและการบริหารแรงงานของกระทรวงแรงงาน

ประการแรก สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและส่วนงานนโยบายของแต่ละกรม ควรมีบทบาทต่อ การชี้้นำกำหนดทิศทางนโยบายร่วมกับส่วนงานปฏิบัติการ จึงต้องให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์แรงงานที่ เกิดขึ้นในต่างประเทศ ทั้งที่เป็นประเทศในภูมิภาคเดียวกัน หรือกลุ่มความร่วมมือเดียวกัน หรือประเทศที่มี ระบบการอภิบาลแรงงานให้เป็นกรณีศึกษา เช่น เยอรมนี สหรัฐอเมริกา เพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนมากทราบ

เฉพาะปัญหาตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และที่สำคัญกว่านี้ ผู้ปฏิบัติงานจำนวนไม่น้อยไม่ทราบประวัติของกระทรวงแรงงาน ความร่วมมือกับ ILO และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน

ประการสอง ส่วนงานหรือผู้มีบทบาทต่อการกำหนดนโยบายของกระทรวงแรงงาน ต้องสนับสนุนข้อมูลทางวิชาการให้ฝ่ายการเมืองพิจารณาอย่างรอบด้าน ไม่ควรบิดเบือนหลักวิชาการ และไม่ควรถูกกำหนดผลลัพธ์ของการวิจัยไว้ล่วงหน้า เช่น กรณีของการจัดทำร่างพระราชบัญญัติส่งเสริมและคุ้มครองแรงงานอิสระ พ.ศ. ไม่สอดคล้องตามหลักวิชาการและไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่แท้จริง ดังที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานพิจารณาไม่พิจารณาหลักการบริหารแรงงานสถิติแรงงานและสถานะการทำงานมาใช้ประกอบการทำความเข้าใจความสัมพันธ์การจ้างงานตามอำนาจบังคับบัญชาของผู้ทำงานไม่ต้องพึ่งพิง (Independent Workers) และผู้ทำงานพึ่งพิง (Dependent Workers) และกรณีของระบบประกันสังคมที่เคยมีข้อเสนอ 3 ขอ (ขอเลือก ขอคืน ขอกู้) สะท้อนให้เห็นการตั้งใจมองข้ามเจตนาธรรมและหลักการเพื่อแบ่งปันและจัดการความเสี่ยงทางสังคมและเศรษฐกิจ

ประการสาม กระทรวงแรงงานต้องยกระดับภารกิจหน้าที่ให้กลายเป็นส่วนราชการที่สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะเป็นกระทรวงที่ดูแลประชาชนราว 40 ล้านคน แต่ระบบการอภิบาลแรงงานแยกส่วนกันดูแลรับผิดชอบหน้าที่แต่แรงงานในระบบหรือในภาคเศรษฐกิจทางการ (Formal Economy) ส่งผลให้แรงงานนอกระบบกลายเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับความสนใจ มีเพียงการสร้างหลักประกันขั้นต่ำด้วยการสมัครใจสมทบเป็นผู้ประกันตนมาตรา 40 ของประกันสังคม แต่การนับรวมให้ประชาชนเข้ามาในระบบนี้ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่ใช่แค่สิทธิประโยชน์ขาดแรงจูงใจให้เข้าร่วมและไม่สามารถแข่งขันกับสิทธิประโยชน์ของการประกันภัยเอกชน แต่จริงแล้วการบริหารระบบประกันสังคมขาดการทำให้สวัสดิการนี้เป็นเรื่องจำเป็นพื้นฐานของประชาชนทุกคน แล้วยังไม่กล่าวถึงปัญหาเรื่องวิกฤติภูมิอากาศและเศรษฐกิจแห่งการดูแล ถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับกระทรวงแรงงาน ทั้งที่วิกฤติดังกล่าวมีผลกระทบต่อเคลื่อนย้ายและสุขภาพแต่เวลานี้กระทรวงแรงงานยังมองเรื่องแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นปัญหาใหม่ ทั้งที่เกิดขึ้นมาตั้งแต่ พ.ศ. 2560 รวมแล้วกว่าครึ่งทศวรรษ แต่กลับไม่มีมาตรการแรงงานใดแก้ปัญหาได้ตรงจุดตรงประเด็น

รายการอ้างอิง

กฤษฎา ชีระโกศลพงศ์. (2567). ขยับเพดานลาคลอด 180 วัน ยกกระดับชีวิตแรงงานสู่วาระแห่งชาติ. WAY. สืบค้นจาก <https://waymagazine.org/maternity-leave-180-day/>

Addati, L., Cattaneo, U., & Pozzan, E. (2022). Care at Work: Investing in Care Leave and Services for a More Gender Equal World of Work. Retrieved from <https://www.ilo.org/publications/major-publications/care-work-investing-care-leave-and-services-more-gender-equal-world-work>

Forastieri, V. (2016). Prevention of Psychosocial Risks and Work-Related Stress. International Journal of Labour Research, 8(1-2),11-34.

Di Matino, V. & Musri, M. (2001). Guidance for the Prevention of Stress and Violence at the Workplace. Retrieved from <https://www.ilo.org/publications/guidance-prevention-stress-and-violence-workplace>

International Labour Office. (2022). Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy: MNE Declaration. Retrieved from <https://www.ilo.org/media/365271/download>

International Labour Office. (2024a). Towards a Renewed Social Contract: Report of the ILO Director-General. Retrieved from <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/towards-renewed-social-contract-report-director-general>

International Labour Office. (2024b). Biological Hazards in the Working Environment. International Labour Conference 112th Session (ILC.112/Report IV(1)). Retrieved from <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/biological-hazards-working-environment>

International Labour Office. (2024c). Technical Guidelines on Biological Hazards in the Working Environment. Governing Body 46th Session (GB.346/INS/17/3). Retrieved from <https://www.ilo.org/publications/technical-guidelines-biological-hazards-working-environment>

International Labour Office. (2024d). Fundamental Principles and Rights at Work at a Critical Crossroads. International Labour Conference 112th Session (ILC.112/Report V). Retrieved from <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/fundamental-principles-and-rights-work-critical-crossroads>

- International Labour Office. (2024e). Decent Work and the Care Economy. International Labour Conference 112th Session (ILC.112/Report VI). Retrieved from <https://www.ilo.org/resource/conference-paper/decent-work-and-care-economy>
- ILO NORMLEX. (2024a). C155 - Occupational Safety and Health Convention, 1981 (No. 155). Retrieved from https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312300:NO
- ILO NORMLEX. (2024b). Ratifications of C156 - Workers with Family Responsibilities Convention, 1981 (No. 156). Retrieved from https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO:11300:P11300_INSTRUMENT_ID:312301:NO
- ILO NORMLEX. (2024c). Ratifications of C183 - Maternity Protection Convention, 2000 (No. 183). Retrieved from https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:11300:0::NO:11300:P11300_INSTRUMENT_ID:312328:NO
- ILO NORMLEX. (2024d). C183 - Maternity Protection Convention, 2000 (No. 183). Retrieved from https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C183
- ILO NORMLEX. (2024e). C187 - Promotional Framework for Occupational Safety and Health Convention, 2006 (No. 187). Retrieved from https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312332:NO

Onboarding Program: การสร้างฐานรากให้กับพนักงานใหม่เพื่อความสำเร็จขององค์กร

วรธา มงคลสืบสกุล¹

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 22 มกราคม 2568

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 7 พฤษภาคม 2568

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 7 พฤษภาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาถึงการทำให้ Onboarding Program ขององค์กรเพื่อสร้างฐานรากและความผูกพันของพนักงานใหม่ที่มีต่อองค์กร อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงประเด็นเกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) หลักการของ Onboarding Program (2) ประโยชน์ของการทำ Onboarding Program (3) ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการ (4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของกระบวนการ และ (5) เครื่องมือในการประเมินความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า Onboarding Program เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กร มีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับนโยบายขององค์กร รวมถึงบทบาทของพนักงานในองค์กร ประโยชน์ของการทำ Onboarding Program ส่งผลให้องค์กรสามารถบริหารคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการทำ Onboarding Program ต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ที่ต้องประสานงานและวางแผนร่วมกันอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้กระบวนการดังกล่าวประสบความสำเร็จ ได้แก่ (1) การกำหนดนโยบายของผู้บริหารที่มีต่อการทำ Onboarding Program ที่ชัดเจน (2) บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการเริ่มตั้งแต่ ผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำ Onboarding Program เป็นอย่างดี และ (3) การเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการสะท้อนกลับของพนักงานใหม่เพื่อนำมาเป็นข้อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ท้ายที่สุดองค์กรควรมีเครื่องมือในการประเมินความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ : การจัดการทุนมนุษย์, การบริหารทรัพยากรมนุษย์, โปรแกรมดูแลพนักงานใหม่

¹ Corresponding Author E-mail : woratha.academic@gmail.com

Onboarding Program: Establishing a foundation for new employees to ensure organizational success

Woratha Mongkhonsuebsakul

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Received : January 22, 2024

Revised : May 7, 2025

Accepted : May 7, 2025

Abstract

This article aims to examine the organization's Onboarding Program, which establishes a foundation for new employee engagement and contributes to overall organizational success. The study analyzed several key aspects: (1) the principles underlying the Onboarding Program, (2) the advantages it offers, (3) the essential stakeholders involved, (4) factors influencing the program's success, and (5) methods for evaluating its effectiveness. The findings indicate that the Onboarding Program serves as a crucial component of human capital management within the organization. Its primary objective is to familiarize new employees with the organization's policies and their respective roles. The advantages of the Onboarding Program are that it facilitates effective personnel management. Successful implementation necessitates collaboration across various sectors, requiring systematic coordination and planning. Furthermore, several additional factors must be considered to ensure the program's success, including (1) a clear policy from executives regarding the Onboarding Program, (2) a thorough understanding of the process by all personnel involved, including executives, the HR department, supervisors, and mentors, and (3) the provision of opportunities for feedback from relevant parties and new employees, which can inform operational development and improvement. Ultimately, organizations should possess tools to objectively evaluate the success of these processes.

Keywords: Organizational commitment, Human Capital Management, Onboarding Program

บทนำ

Onboarding Program หรือการแนะนำพนักงานใหม่สู่การทำงานในองค์กร ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่วันแรกที่เข้ามาในองค์กร การสร้างประสบการณ์ผ่านการทำ Onboarding Program ที่ดีไม่เพียงแต่จะช่วยให้พนักงานใหม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้างาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจและความมั่นคงในงาน (SHRM, 2024) การทำ Onboarding Program เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลต้องให้ความสำคัญหลังจากที่กระบวนการสรรหาและคัดเลือกสิ้นสุดลง และพนักงานใหม่ได้เตรียมความพร้อมที่จะเข้ามารายงานตัวเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรแล้ว จึงนับเป็นความท้าทายว่าองค์กรจะหาวิธีการอย่างไรให้พนักงานใหม่ที่เข้ามารู้สึกดีกับองค์กร รู้สึกประทับใจกับการทำงาน และเกิดความผูกพันกับองค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2564) ดังนั้นการทำ Onboarding Program จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญกับองค์กรทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความมุ่งหวังให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัว และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในส่วนของภาครัฐการทำ Onboarding Program ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น แต่ยังเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจในภารกิจขององค์กรและการบริการสาธารณะ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมของการทำงานของภาครัฐที่มีต่อประชาชน ซึ่งมีความแตกต่างจากภาคส่วนอื่น ๆ ในหลายด้าน โดยเฉพาะการบริหารราชการโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล เป็นต้น ดังนั้นกระบวนการ Onboarding Program จึงเปรียบเสมือนการขัดเกลาทางสังคม (Organizational Socialization) ที่เกิดขึ้นในองค์กร (ณรงค์ชัย กาพย์ตุ้ม, 2561) เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เกิดการซึมซับและเรียนรู้จนเกิดความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร นำไปสู่ความพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรมากที่สุด

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้ใช้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายจำนวนมากไม่น้อยในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่เข้ามาในองค์กร แต่ท้ายที่สุดก็ยังคงต้องเผชิญกับปัญหาที่พนักงานใหม่ทำงานได้ไม่นานก็ลาออก ส่งผลให้มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง (Turn Over) อันเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนองค์กร ด้วยเหตุนี้องค์กรสมัยใหม่จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานใหม่กับองค์กรขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวต่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่วันแรก โดยมีกระบวนการ Onboarding Program เป็นเครื่องมือสำคัญ ซึ่งการทำ Onboarding Program ไม่เพียงแต่เป็นการทำให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรหรือเกิดความผูกพันกับองค์กรเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรในระยะยาวอีกด้วย

บทความนี้ผู้เขียนได้ศึกษาถึงกระบวนการ Onboarding Program จุดประสงค์ที่สำคัญของกระบวนการ ประโยชน์ของกระบวนการ บุคคลที่มีบทบาทต่อกระบวนการ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ รวมถึงเครื่องมือประเมินความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าว ซึ่งจะเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการทุนมนุษย์ขององค์กรต่าง ๆ โดยใช้กระบวนการ Onboarding Program เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างฐานรากให้กับพนักงานใหม่เพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

หลักการสำคัญของ Onboarding Program

Onboarding Program หรือการต้อนรับและเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานใหม่สู่การทำงานในองค์กร เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการทุนมนุษย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร (SHRM, 2024) ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดความคุ้นเคยกับนโยบายขององค์กร บทบาทของพนักงานในองค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้าสู่องค์กร (Lalwani, 2023) นอกจากนี้ Onboarding Program ยังเป็นกระบวนการที่องค์กรได้จัดเตรียมความรู้และทักษะที่จำเป็นให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้ตามความคาดหวังและเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีความแตกต่างจากการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และมักจะเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นแบบแยกกันกับการปฐมนิเทศ Onboarding Program จะเริ่มต้นกระบวนการตั้งแต่การพบกันครั้งแรกของพนักงานใหม่กับองค์กร และดำเนินต่อไปในระยะสั้นๆ ประมาณ 1 ปี (Association for Talent Development, 2024) ซึ่งกระบวนการ Onboarding Program ถือเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลและกล่าวได้ว่ากระบวนการนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนระบบ Human Resource Development หรือ HRD ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การทำ Onboarding Program ประกอบด้วย 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ 1) แบบไม่เป็นทางการ (Informal Onboarding) เป็นรูปแบบที่มีการต้อนรับดูแลพนักงานใหม่แบบไม่มีระบบหรือขั้นตอนที่ชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้เกิดขึ้นในรูปแบบนี้ไม่มากนัก ใช้ระยะเวลาในกระบวนการไม่นานนัก ไม่มีคู่มือ หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับให้พนักงาน และ 2) แบบทางการ (Formal Onboarding) เป็นกระบวนการต้อนรับและดูแลพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบ มีเอกสารหรือคู่มือที่จัดเตรียมไว้ให้กับพนักงานใหม่ รวมถึงกิจกรรมในการดูแลพนักงานใหม่ มีการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2565, น. 14) อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่หลายองค์กรเมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามา มักจะทำการปฐมนิเทศมากกว่าการทำ Onboarding Program รวมถึงบางครั้งอาจเกิดความเข้าใจผิดว่าทั้งสองนั้นคือกระบวนการเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนระหว่างการทำ Onboarding Program กับการปฐมนิเทศพนักงาน (Orientation) ผู้เขียนได้สรุปถึงความแตกต่างของทั้ง 2 กระบวนการ ไว้ดังตาราง

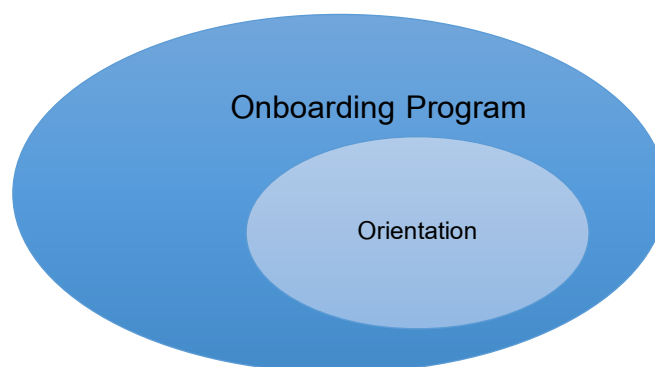
ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง Onboarding Program และ Orientation

| Onboarding | Orientation |
|--|---|
| 1) มีระยะเวลาตั้งแต่ก่อนเริ่มเข้ามาทำงาน - 1 ปี ซึ่งระยะเวลาแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันออกไป | 1) ใช้ระยะเวลาสั้นภายในครึ่งวัน หรือหนึ่ง/สองวัน ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ออกแบบ รวมถึงขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กร |
| 2) กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรใหม่ประกอบด้วย - พนักงาน/ผู้บริหารใหม่ ที่เข้ามาร่วมงานกับองค์กร - บุคลากรที่ปรับตำแหน่งขึ้นมาเป็นผู้บริหารทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง | 2) กลุ่มเป้าหมายเป็นบุคลากรใหม่ประกอบด้วย พนักงาน/ผู้บริหารใหม่ที่เพิ่งเข้ามาร่วมงานกับองค์กร |
| 3) บุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการมีหลากหลายกลุ่มที่เรียกว่า Stakeholder ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชา ทีม HR และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | 3) มีฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่รับผิดชอบโดยตรง โดยจะมีผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารของหน่วยงานมาร่วมในช่วงปฐมนิเทศพนักงานใหม่ |
| 4) มีการจัดหาพี่เลี้ยงคอยรับฟังปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ ให้กำลังใจ และติดตามการทำงานของพนักงานใหม่และ/หรือผู้บริหารใหม่ ในช่วงดังกล่าว | 4) มีวิทยากรเป็นฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่เป็นหลัก และผู้บริหารของหน่วยงานหลักในการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลองค์กรที่จำเป็นแก่พนักงานใหม่ |
| 5) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลร่วมกับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ในการออกแบบ กิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ในช่วงการทำ Onboarding Program | 5) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการออกแบบกิจกรรมในช่วงปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานต่าง ๆ ในการพาพนักงานใหม่เดินชมการทำงานของหน่วยงาน |
| | 6) เน้น การอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับข้อมูลองค์กร และการพาพนักงานใหม่เดินชมหน่วยงานหลัก |

ที่มา: ปรับปรุงจาก อารณีย์ ภูวิทย์พันธุ์ (2564)

จากตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง Onboarding Program และ Orientation สามารถอธิบายได้ว่า Orientation เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้พนักงานใหม่ได้ทำความรู้จักกับองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ลักษณะขององค์กร โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงาน และสวัสดิการ รวมถึงสถานที่สำคัญและกิจกรรมที่ช่วยให้พนักงานใหม่ได้รู้จักกัน ส่วน Onboarding Program เป็นแผนการดูแลพนักงานระยะยาว ไม่จำกัดแค่พนักงานใหม่แต่ยังรวมถึงพนักงานที่ได้รับการปรับตำแหน่งด้วย วัตถุประสงค์คือช่วยให้พนักงานรู้สึกประทับใจ ปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจหน้าที่และความคาดหวังในการทำงาน รวมถึงสร้างความผูกพันและพัฒนาความสามารถของพนักงานใหม่เพื่อให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทั้งสองกระบวนการจะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันออกไป โดยที่การทำ Onboarding Program จะประกอบไปด้วยบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้บังคับบัญชา รวมถึงพี่เลี้ยง ที่มีบทบาทสำคัญ ส่วน Orientation จะมีเพียงหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล กับวิทยากรที่ทำหน้าที่ในการดำเนินกิจกรรม ส่วนผู้บริหารจะมีส่วนร่วมเพียงแค่ช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามโดยหลักการแล้วทั้งสองกระบวนการยังคงมีความสัมพันธ์ต่อกัน และหากจะแสดงถึงความสัมพันธ์กันระหว่าง Onboarding Program และ Orientation ในรูปแบบแผนภาพจะเป็นลักษณะดังต่อไปนี้

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์กันระหว่าง Onboarding Program และ Orientation



ที่มา: ปรับปรุงจาก อารมณี ภูวิทย์พันธ์ (2565)

ประโยชน์ของการทำ Onboarding Program

การทำ Onboarding Program ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของการจัดการทุนมนุษย์ในองค์กรที่ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งกับผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และองค์กรเอง ซึ่งถ้าหากองค์กรมีกระบวนการ Onboarding Program ที่สามารถดำเนินการได้อย่างเหมาะสม จะทำให้พนักงานใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมตั้งแต่วันแรก และยังส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานอีกด้วย โดยประโยชน์ของการทำ Onboarding Program ที่สำคัญกับกลุ่มคนต่าง ๆ (Ketkin, 2023) ได้แก่

1) ประโยชน์ต่อพนักงานใหม่ พนักงานใหม่ที่ผ่านกระบวนการ Onboarding Program จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความคุ้นชินกับวัฒนธรรมองค์กรได้ง่ายขึ้น พนักงานใหม่ที่เข้ามาจะไม่เกิดความกังวลหรือรู้สึกโดดเดี่ยวได้รับการดูแลเป็นอย่างดีจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และยังช่วยให้พวกเขา รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมตั้งแต่วันแรก นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการช่วยให้พนักงานใหม่เข้าใจในบทบาทของตนได้ดียิ่งขึ้น และสิ่งที่พนักงานใหม่จะได้รับ คือ ความรู้สึกประทับใจอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ และที่สำคัญการทำ Onboarding Program จะช่วยพัฒนาความสามารถและสร้างผลงานให้กับพนักงานใหม่ได้ตรงตามที่ต้องการคาดหวังได้เร็วขึ้น

2) ประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา การทำ Onboarding Program จะเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้หัวหน้างานได้มีโอกาสได้พูดคุยกับพนักงานใหม่ถึงความรู้ ทักษะ ลักษณะนิสัย และอธิบายถึงความคาดหวังจากทั้งสองฝ่าย ซึ่งผลที่ได้จากการพูดคุยจะทำให้หัวหน้างานสามารถวางแผนการทำงาน ปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีกรณีในช่วงของการเรียนรู้พนักงานใหม่มีข้อผิดพลาด และสิ่งสำคัญที่นอกเหนือจากประสิทธิภาพของการทำงานแล้ว คือ เรื่องของการสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงานใหม่ ที่ทำให้พนักงานใหม่กล้าพูดคุย ปรีกษา ขอคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้น รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีจากหัวหน้างานจากการบอกต่อกันของพนักงานในเชิงสร้างสรรค์ ทำให้คนอื่น ๆ รู้สึกดีและอยากร่วมงานด้วย

3) ประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล การทำ Onboarding Program สามารถสร้าง Employee Engagement เพื่อให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาในองค์กรเกิดความประทับใจ และอยากทำงานกับองค์กรไปนาน ๆ รวมถึงเป็นหนึ่งในวิธีการที่จะสร้าง Employee Experience ที่ดีให้กับพนักงานงานใหม่ นอกจากนี้การทำ Onboarding Program ยังสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารทุกระดับมาร่วมกิจกรรมของกระบวนการไม่ว่าจะเป็นการทำ On the Job Training อันเป็นการให้ความสำคัญของกระบวนการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลที่กำลังส่งเสริมให้พนักงานใหม่ทำงานได้ตามตรงตามเป้าหมายที่องค์กรได้คาดหวังไว้ ซึ่งถ้าหากองค์กรใดที่ทำ Onboarding Program ได้อย่างมีคุณภาพจะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของทั้งพนักงานและผู้บริหารทุกระดับได้ ถือเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของฝ่ายทรัพยากรบุคคลกับบุคคลภายในองค์กร

4) ประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากการทำ Onboarding Program จะเกิดประโยชน์ต่อทั้งตัวของพนักงานใหม่ ผู้บังคับบัญชา รวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคลแล้ว ในภาพรวมยังส่งผลดีต่อองค์กรในหลาย ๆ ประการ อาทิ 1) ในการบริหารทรัพยากรบุคคลผู้บริหารทุกระดับสามารถมั่นใจได้ว่า พนักงานใหม่ที่เข้ามาในองค์กรจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีตั้งแต่ด้านแรก คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องในลำดับถัดมา อีกทั้งหากมีกระบวนการ Onboarding Program ที่ดีจะทำให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับองค์กร 2) การทำ Onboarding Program ที่มีประสิทธิภาพช่วยลดต้นทุน และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายจากกระบวนการสรรหาและคัดเลือกที่เป็นผลต่อเนื่องมาจากอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover) รวมถึงต้นทุนในการพัฒนาบุคลากร เช่น อุปกรณ์ เอกสาร

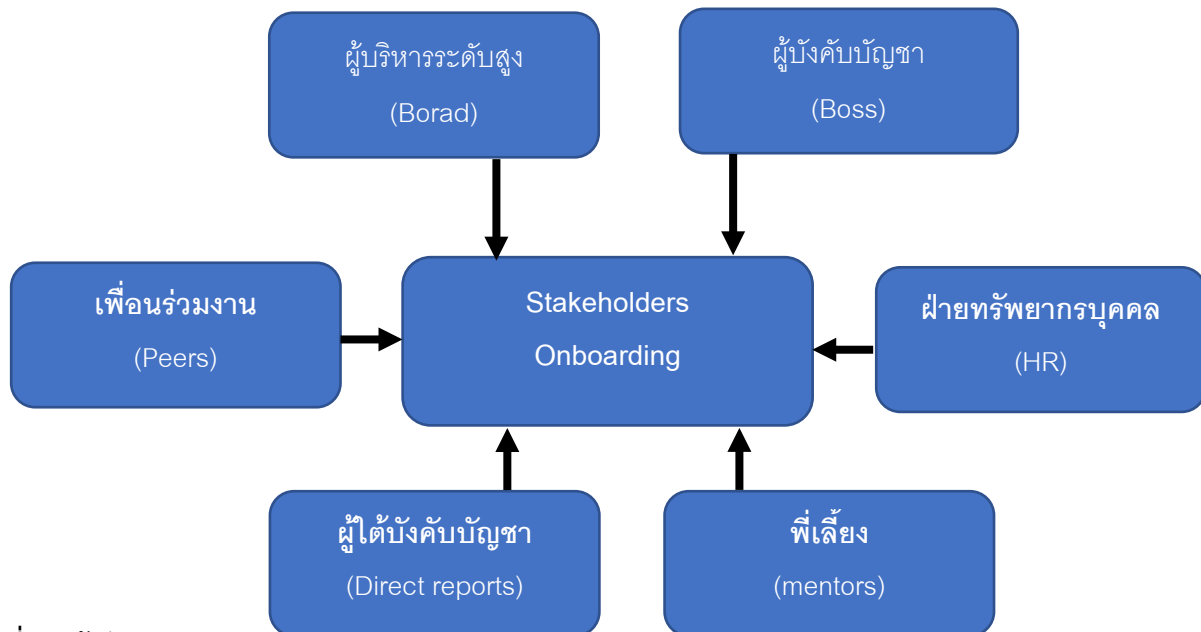
เครื่องมือที่จำเป็นในกระบวนการรับพนักงานใหม่ ทั้งนี้องค์กรที่มีการทำ Onboarding Program พนักงานใหม่ที่เข้มแข็ง สามารถเพิ่มอัตราการรักษานักงานใหม่ได้ถึง 82% และเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ได้มากกว่า 70% และยังสามารถช่วยลดอัตราการลาออก ลดความกังวล และสนับสนุนการทำงานของพนักงานใหม่ได้ตั้งแต่วันแรก (สุรัตน์ โปธิปราสาท, 2567) 3) การทำ Onboarding Program ที่ดีสามารถสร้างชื่อเสียงในเชิงบวกให้กับองค์กร ซึ่งจะสามารถดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถ ลูกค้ำ รวมถึงนักลงทุน ให้เข้ามาในองค์กรอันเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เปรียบเสมือนองค์กรได้ทำการตลาดเพื่อให้คนภายนอกรู้จักมากขึ้น (Ketkin, 2023) จนเกิดเป็นกระบอกเสียงและชักชวนคนอื่น ๆ ให้มารู้จักองค์กรมากขึ้น และ 4) การทำ Onboarding Program จะเป็นวิธีการที่สำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานใหม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นผลงานและความสำเร็จขององค์กร (Corporate Performance) อย่างหนึ่ง

หากพิจารณาในมิติของการบริหารเชิงกลยุทธ์การทำ Onboarding Program ไม่ได้เป็นเพียงแค่ภารกิจของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น แต่ยังเป็นเครื่องมือกลยุทธ์ในการสร้างทีมงานที่มีศักยภาพ สร้างวัฒนธรรม และขับเคลื่อนผลลัพธ์ขององค์กรในระยะยาว อีกทั้งการทำ Onboarding Program ขององค์กรถือเป็นการลงทุนกับพนักงานในช่วงเริ่มต้นของการจ้างงานเพื่อมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความรู้ ทักษะขีดความสามารถในการทำงาน รวมถึงการปรับตัว และช่วยเพิ่มคุณค่าทางเศรษฐกิจให้แก่บุคลากรและองค์กร (Gary Becker, 1960) นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าวยังถือได้ว่าเป็นการมอบประสบการณ์ให้กับพนักงานใหม่ได้เรียนรู้สิ่งที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดจากในสถานการณ์จริง พนักงานได้เรียนรู้ผ่านการสังเกต เลียนแบบ และมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลในสภาพแวดล้อมการทำงานจริง จึงจำเป็นต้องมี พี่เลี้ยง หรือ หัวหน้างาน ที่ช่วยเป็นแบบอย่างในกระบวนการนี้ ซึ่งเป็นไปตามหลักการของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมขององค์กร (Social Learning Theory) (Armstrong, 2009) และจากประโยชน์ของการทำ Onboarding Program ที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้เขียนมองว่าหากจะทำให้กระบวนการดังกล่าวประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องอาศัยกระบวนการทำ Onboarding Program ที่ดีที่เริ่มตั้งแต่การวางแผนที่ดี มีโครงสร้าง มีวัตถุประสงค์ และระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจะต้องสามารถสะท้อนถึงวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรได้ให้กับพนักงานใหม่ได้ รวมถึงควรติดตามการสะท้อนกลับของกระบวนการจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำมาพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บุคคลที่มีส่วนร่วมในการทำ Onboarding Program

การทำ Onboarding Program ให้บรรลุผลและมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้น แต่จำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากหลาย ๆ ฝ่ายรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) (Dai, De Meuse and Gaeddert, 2011) ประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ดังภาพ

ภาพที่ 2 กลุ่ม Stakeholders ในการทำ Onboarding Program



ที่มา: ผู้เขียน

จากภาพผู้เขียนจะได้อธิบายถึงความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทำ Onboarding Program ประกอบด้วย

1) **ผู้บริหารระดับสูง (Board/Executives)** เป็นกลุ่มที่มีบทบาทและอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อความสำคัญและร่วมมือกับกิจกรรมที่กำหนดไว้ในนโยบายของการทำ Onboarding Program นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามกระบวนการดังกล่าวเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาให้การทำ Onboarding Program ประสบความสำเร็จและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันทน์, 2545)

2) **ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR)** เป็นกลุ่มที่สามารถทำให้การทำ Onboarding Program ประสบความสำเร็จและส่วนใหญ่กระบวนการดังกล่าวนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจของ HRD โดยที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องร่วมกับภาคส่วนต่างๆ ทั้งผู้บริหารทุกระดับ หัวหน้างาน รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางแผนการจัดกิจกรรม กำหนดวันและระยะเวลาในการทำ Onboarding Program การออกแบบและพัฒนา กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการติดตามผลของกระบวนการเพื่อรายงานให้กับผู้บริหารทุก ๆ ระดับขององค์กร

ได้รับทราบ

3) ผู้บังคับบัญชา (Boss) ประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาโดยตรง (Direct Report) หรือโดยอ้อม (Indirect Report) ที่ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อการทำ Onboarding Program โดยบทบาทที่เห็นได้ชัดเจน คือ การให้การต้อนรับ ให้คำแนะนำกับพนักงานใหม่ได้รู้จักทีมงาน เพื่อนร่วมงาน การแสดงการชื่นชมยินดีเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน (Leepila, 2021) รวมถึงแนะนำการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น นอกจากการให้คำแนะนำเพื่อให้พนักงานใหม่ได้รู้จักกับบุคคล และการประสานงานฝ่ายต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้ว การชี้แจงทำความเข้าใจในขอบเขตงาน การอธิบายเป้าหมายการทำงาน แนวทางการพัฒนาตนเองเมื่ออยู่ในองค์กรก็เป็นบทบาทสำคัญของผู้บังคับบัญชาด้วยเช่นกัน ทั้งนี้รวมถึงการจัดหาพี่เลี้ยงที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้กับพนักงานใหม่ และการให้ความร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่ด้วย ซึ่งผู้บังคับบัญชาถือเป็นสายงานโดยตรง (Line Function) ในฐานะหน่วยงานที่ควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ณัฐพันธุ์ เจริญนทร์, 2545)

4) เพื่อนร่วมงาน (Peers) บทบาทของเพื่อนร่วมงานจะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กรรู้สึกมีตัวตนและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับการทำงาน ซึ่งโดยปกติแล้วเพื่อนร่วมงานในฐานะที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน การใช้ชีวิตในองค์กรมาก่อนจะสามารถให้ความช่วยเหลือกับพนักงานใหม่ได้เป็นอย่างดีในกรณีที่เกิดปัญหา หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการทำงานเพื่อให้พนักงานใหม่มีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในองค์กรได้

5) ผู้ใต้บังคับบัญชา (Direct reports) โดยทั่วไปแล้วการปฏิบัติงานในองค์กรจะประกอบด้วยสายบังคับบัญชา ซึ่งพนักงานใหม่ในตำแหน่งบริหารที่เข้ามาปฏิบัติงานอาจมีผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญ อาทิ การรับฟังและการรับมอบหมายงานจากผู้บริหารคนใหม่ด้วยความเต็มใจ การให้เกียรติซึ่งกันและกันต่อผู้บริหารใหม่ นอกจากนี้ผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารใหม่โดยเฉพาะรูปแบบการทำงานของแต่ละบุคคลที่ผู้บริหารใหม่จะต้องร่วมงานด้วย สิ่งสำคัญประการสุดท้าย คือ เรื่องของความร่วมมือที่มีต่อผู้บริหารใหม่ อาทิ การเข้าร่วมประชุม การร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงงานขององค์กร

6) พี่เลี้ยง (Mentors) ถือเป็นกลุ่ม Stakeholders ของการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่กลุ่มสุดท้ายที่ผู้เขียนจะกล่าวถึงและเป็นกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญไม่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ การเป็นพี่เลี้ยงให้กับพนักงานใหม่จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและต้องเข้าใจในบทบาทของตนเองในฐานะ “พี่เลี้ยง” เป็นอย่างดี บทบาทสำคัญของพี่เลี้ยงในการทำ Onboarding Program คือการรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นจากพนักงานใหม่เพื่อให้คำแนะนำในเรื่องของการแก้ไข การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร การสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับพนักงานใหม่ รวมถึงการให้คำปรึกษาในการดำเนินชีวิตเพื่อให้เป็นไปอย่างราบรื่น นอกจากนี้พี่เลี้ยงยังมีบทบาทในการรายงานความคืบหน้าของการใช้ชีวิตการปรับตัวของพนักงานใหม่หลังจากเข้ามาอยู่ในองค์กร จึงถือได้ว่าพี่เลี้ยงมีบทบาทอย่างมากต่อความรู้สึก ความสบายใจของพนักงานใหม่

จากบทบาทของกลุ่ม Stakeholders ที่กล่าวมานั้น ผู้เขียนมองว่ากระบวนการทำ Onboarding Program จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากกลุ่มคนต่าง ๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับสูงจนถึงพี่เลี้ยง เพราะทุกคนล้วนแล้วมีส่วนเกี่ยวข้องกับตัวของพนักงานใหม่ในบทบาทที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งถ้าหากการทำ Onboarding Program ขาดความร่วมมือจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไปอาจส่งผลให้กระบวนการดังกล่าว ขาดประสิทธิภาพอย่างสิ้นเชิง ผลกระทบที่ตามมาคือ เป็นการใช้เวลาและงบประมาณกับกระบวนการที่สูญเปล่า ดังนั้นจึงเป็นความท้าทายขององค์กรเป็นอย่างมากที่จะสามารถให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการได้อย่างไร

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างกระบวนการทำ Onboarding Program ของหน่วยงานภาครัฐในตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยเป็นกระบวนการที่อยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งในการทำ Onboarding Program สำหรับข้าราชการบรรจุใหม่นั้นไม่ได้สิ้นสุดทันทีหลังจากที่ส่งตัวข้าราชการไปปฏิบัติงานที่หน่วยงาน แต่กระบวนการ Onboarding Program ของข้าราชการใหม่นั้นประกอบด้วยระยะการดำเนินการ 5 ระยะ โดยในแต่ละระยะจะมีกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องแตกต่างกันไป (สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2562) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การทำ Onboarding Program ให้กับข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่

| ระยะที่ 1 | ระยะที่ 2 | ระยะที่ 3 | ระยะที่ 4 | ระยะที่ 5 |
|--|--|---|--|--|
| ก่อนเริ่มทำงาน | วันแรกของการทำงาน/ การปฐมนิเทศ | ช่วง 1-2 สัปดาห์แรก | ช่วง 90 แรก | ช่วง 6 เดือน – 1 ปี (สิ้นสุดการทดลองงาน) |
| ส่งสารเพื่อต้อนรับข้าราชการใหม่ | ให้การต้อนรับข้าราชการใหม่ | พบผู้อำนวยการผู้บังคับบัญชา ชั้นต้น พี่เลี้ยง เพื่อนร่วมงาน | ข้าราชการใหม่ได้รับการสอนงาน และเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย | ประเมินการปฏิบัติงาน |
| ติดต่อข้าราชการใหม่เพื่อชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ในการเริ่มงาน | จัดการปฐมนิเทศโดยครอบครัวสาระสำคัญต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ | มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบและอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงาน | สังเกตการทำงานและให้ Feedback การทำงาน | ให้ Feedback ในการทำงาน เพื่อการพัฒนาและปรับปรุง |

| | | | | |
|--|--------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| ติดต่อสายงาน โดยตรงของ ข้าราชการใหม่ | นำข้าราชการใหม่ พบผู้บริหาร | | กำหนดความ คาดหวังของงาน และแนวทางการ พัฒนาตนเองให้กับ ข้าราชการใหม่ | กำหนดเป้าหมายของ การทำงานในอนาคต |
|--|--------------------------------|--|---|-------------------------------------|



| | | | | |
|--|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| ฝ่ายทรัพยากร บุคคล/หน่วยงาน การเจ้าหน้าที่ | หน่วยงานการ เจ้าหน้าที่/ ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา ชั้นต้น | ผู้อำนวยการ/ ผู้บังคับบัญชา ชั้นต้น/พี่เลี้ยง | ผู้บังคับบัญชา ชั้นต้น/พี่เลี้ยง | ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/ พี่เลี้ยง |
|--|--|---|-------------------------------------|-------------------------------------|

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2562)

จากตารางการทำ Onboarding Program ให้กับข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละระยะพบว่า ในแต่ละช่วงเวลาของกระบวนการจะมีกิจกรรมและผู้รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนเริ่มทำงาน (Pre-boarding) ระยะก่อนเริ่มงานถือเป็นระยะที่มีความสำคัญในการสร้างความประทับใจให้กับข้าราชการบรรจุใหม่ เป็นช่วงของการสื่อสารระหว่างองค์กรกับข้าราชการบรรจุใหม่ และองค์กรกับหน่วยงานสายตรงของข้าราชการที่กำลังจะเข้ามาปฏิบัติงาน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ดังนั้นในระยะนี้เรื่องของการให้ข้อมูล การตอบข้อสงสัยต่าง ๆ การนัดหมายวันเวลา การแจ้งรายละเอียดการแต่งกาย สถานที่ รวมถึงสิ่งที่ต้องเตรียมมาในวันรายงาน เป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้ข้าราชการบรรจุใหม่ได้ปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง ซึ่งผู้รับผิดชอบหลักในระยะนี้จะเป็นหน่วยงานทรัพยากรบุคคล หรือหน่วยงานการเจ้าหน้าที่

ระยะที่ 2 วันแรกของการทำงาน หรือการปฐมนิเทศ ในระยะนี้จะเป็นเวลาที่ข้าราชการใหม่ได้เข้ามาในองค์กรเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมรวมถึงการชี้แจงให้ข้าราชการใหม่ได้รู้จักความเป็นองค์กร ซึ่งสาระสำคัญในการปฐมนิเทศของข้าราชการใหม่ จากคู่มือการดูแลและพัฒนาข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ ประกอบไปด้วย 1) วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างส่วนราชการ ภารกิจ ความสำคัญและคุณค่าของส่วนราชการที่มีต่อประชาชน สังคมและประเทศชาติ 2) ความคาดหวังของส่วนราชการและระบบราชการที่มีต่อข้าราชการ 3) วัฒนธรรมของส่วนราชการ 4) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่เป็นระบบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน การเรียนรู้และการพัฒนาของข้าราชการ 5) นโยบายในการบริหารทรัพยากรบุคคล 6) กฎระเบียบและหลักเกณฑ์ที่สำคัญภายในส่วนราชการ 7) หน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะการทำงานของข้าราชการ 8) โอกาสในการพัฒนาและ

ความก้าวหน้าในสายอาชีพ 9) การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ และ 10) เยี่ยมชมและแนะนำสถานที่ รวมถึงแนะนำให้รู้จักผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ข้าราชการบรรจุใหม่เข้าใจความเป็นองค์กรและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้มากขึ้น โดยผู้รับผิดชอบหลักในกระบวนการของระยะนี้จะเป็นหน่วยงานการเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร รวมถึงผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือหัวหน้างานโดยตรงของข้าราชการใหม่

ระยะที่ 3 ช่วง 1-2 สัปดาห์แรกของการทำงาน เป็นระยะที่ต่อจากการปฐมนิเทศและเป็นช่วงเวลาที่ข้าราชการบรรจุใหม่จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับหน่วยงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งในระยะนี้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้อำนวยการ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น พี่เลี้ยง รวมถึงเพื่อนร่วมงานจะมีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และสามารถทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ได้เรียนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

ระยะที่ 4 ช่วง 90 วันแรกของการทำงาน หรือเรียกได้ว่าเป็นช่วง 3 เดือนแรกของข้าราชการบรรจุใหม่ และเป็นช่วงที่เริ่มมีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรผ่านการอบรมสัมมนา รวมถึงการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองมาบ้างแล้ว ในระยะที่ 4 ยังถือได้ว่าข้าราชการใหม่ได้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงจากงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นช่วงของการสร้างรากฐานเพื่อให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญของระยะนี้จะเป็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและพี่เลี้ยงเป็นหลัก

ระยะที่ 5 ช่วง 6 เดือน ถึง 1 ปีแรกของการทำงาน หรือเป็นช่วงเวลาของการสิ้นสุดเมื่อพ้นการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งในกระบวนการ Onboarding ยังถือได้ว่าอยู่ในช่วงของการเพิ่งเริ่มทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ที่องค์กรยังต้องให้การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของข้าราชการบรรจุใหม่ต่อภารกิจขององค์กร ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญในระยะนี้ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและพี่เลี้ยงเป็นหลัก

จากตัวอย่างกระบวนการทำ Onboarding Program ให้กับข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ จะเห็นได้ว่าเป็นกระบวนการที่รับช่วงมาจากขั้นตอนของการสรรหาและคัดเลือก และเริ่มกระบวนการ Onboarding Program ทันทีหลังจากการบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการ (Job Offer) จนถึงสิ้นสุดระยะเวลาของการทดลองปฏิบัติงาน ซึ่งในระหว่างเริ่มกระบวนการจนถึงจบกระบวนการ Onboarding Program นั้นหากองค์กรสร้างรากฐานที่ดีจะสามารถช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการบรรจุใหม่รู้สึกประทับใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงรู้สึกว่าเป็นการตัดสินใจถูกต้องที่ได้เลือกเข้ามาทำงานกับองค์กร และที่สำคัญข้าราชการใหม่จะได้รู้จักองค์กร มีความเข้าใจและสามารถวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพได้

ปัจจัยของความสำเร็จในการทำ Onboarding Program

การทำ Onboarding Program ที่ประสบความสำเร็จจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และองค์กรเอง ดังนั้นการทำ Onboarding Program จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ (Jones, 2024) ประกอบด้วย

1) การสื่อสารที่ชัดเจน (Clear Communication) การสื่อสารที่ชัดเจนถือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับ

ความสำเร็จของการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่ ซึ่งจำเป็นต้องเข้าใจว่าองค์กรคาดหวังอะไรกับพนักงาน บทบาทหน้าที่ของพนักงานใหม่ที่ต้องรับผิดชอบคืออะไร และวิธีการประเมินผลมีลักษณะอย่างไรบ้าง การทำ Onboarding Program พนักงานใหม่จะช่วยให้เข้าใจวัฒนธรรม นโยบาย และขั้นตอนของบริษัทอย่างชัดเจน การสื่อสารควรเป็นแบบสองทาง (Two-way communication) โดยเปิดโอกาสให้พนักงานใหม่สามารถสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรได้

2) การให้คำปรึกษาและคำแนะนำ (Mentorship and Guidance) พนักงานใหม่ควรได้รับการแนะนำจากบุคคลที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา พี่เลี้ยง หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยให้พวกเขาปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและให้คำแนะนำเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานของตน ซึ่งการให้คำปรึกษาหรือได้รับการแนะนำที่ดีจะสามารถช่วยพนักงานใหม่ในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ตามเป้าหมาย

3) การฝึกอบรม (Training) พนักงานใหม่ที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรจำเป็นต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และมีทัศนคติ (Attitude) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งกระบวนการดังกล่าวยังสามารถช่วยพัฒนาให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมยังส่งผลโดยตรงต่อผลสำเร็จและเป้าหมายขององค์กร (ศิริพร แยมณี, 2563)

4) การสะท้อนและการประเมินผล (Feedback and Evaluation) การให้ข้อเสนอแนะอย่างมีระบบและการประเมินผลถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการทำ Onboarding Program พนักงานใหม่ซึ่งพนักงานใหม่ควรได้รับข้อเสนอแนะอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน และส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาพี่เลี้ยง รวมถึงฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรเปิดโอกาสในการสอบถาม รวมถึงรับคำแนะนำเพื่อสนับสนุนการพัฒนาตนเองของพนักงานใหม่

นอกจากปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 4 ปัจจัยแล้ว การทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่ให้ประสบความสำเร็จองค์กรควรให้ความสำคัญกับประเด็น (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2565) ดังต่อไปนี้

1) การกำหนดเป็นนโยบาย ในกระบวนการทำ Onboarding Program จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่างๆ ขององค์กร ดังนั้นการกำหนดให้กระบวนการดังกล่าวเป็นนโยบายสำคัญขององค์กรจะสามารถดึงทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมได้เป็นอย่างดี โดยการทำ Onboarding Program ควรถูกกำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน มีการกำหนดรายละเอียดของกระบวนการ บุคคลที่ต้องรับผิดชอบ มีกรอบระยะเวลาของการดำเนินงาน รวมถึงมีงบประมาณที่สามารถสนับสนุนกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

2) การวางแผนอย่างเป็นระบบ การทำ Onboarding Program จะต้องวางแผนไว้ล่วงหน้าและกำหนดกิจกรรมอย่างเป็นระบบตลอดระยะเวลา 1 ปีของการทำงานในกลุ่มพนักงานและผู้บริหารใหม่ ในลักษณะ Onboarding Journey Calendar ที่เริ่มตั้งแต่ก่อนเข้าทำงาน (Pre-Boarding) วันแรกของการทำงาน (First Day) สัปดาห์แรกของการทำงาน (First Week) 90 วันแรกของการทำงาน (First 90 Days) และ 1 ปีแรกของการทำงาน (First Year) ทั้งนี้การวางแผนอย่างเป็นระบบจะทำให้ผู้ที่รับผิดชอบใน

กระบวนการมีเวลาเตรียมความพร้อมในการทำกิจกรรม ในทางกลับกันหากองค์กรไม่ได้วางแผนไว้อย่างชัดเจน กระบวนการดังกล่าวอาจเกิดความล้มเหลวได้

3) การมีส่วนร่วมเสนอความคิด เนื่องจากการทำ Onboarding Program มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลภาคส่วนต่าง ๆ ดังนั้นการออกแบบกิจกรรมควรที่เปิดรับฟังแนวคิดของแต่ละกลุ่ม เพื่อนำความคิดมาปรับปรุง หรือออกแบบกระบวนการทำ Onboarding Program ให้ประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ซึ่งการรวบรวมความคิดจากบุคคลที่เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงแต่ละ Generation ประกอบด้วย เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งจะมีความหลากหลายของช่วงอายุบุคลากรที่แตกต่างกันออกไป

4) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน เป็นกลุ่มคนที่มีความสำคัญเนื่องจากมีความใกล้ชิดกับพนักงานใหม่ในฐานะหัวหน้างาน ดังนั้นคนกลุ่มนี้ควรที่จะต้องมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำ Onboarding Program ได้แก่ (1) ทักษะการบริหารจัดการและการวางแผน (2) ทักษะการมอบหมายและติดตามงาน ทักษะการสื่อสาร ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ Feedback แก่พนักงาน (3) ทักษะการทำ OJT และการ Coach และ (4) ทักษะการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้ง ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรในกลุ่มผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานเพื่อรองรับการทำ Onboarding Program อยู่เสมอ

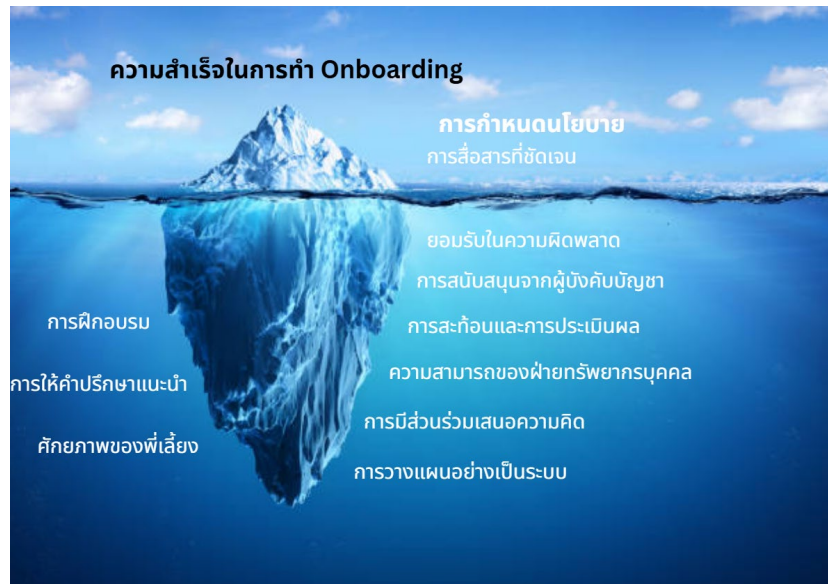
5) ชีตความสามารถของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ในการทำ Onboarding Program ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะผู้ที่รับผิดชอบหน้าที่การพัฒนาบุคลากร (HRD) ควรมีทักษะในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำ Onboarding Program เช่นเดียวกับฝ่ายอื่น ๆ จึงจะสามารถทำให้กระบวนการดังกล่าวประสบความสำเร็จได้ ซึ่งทักษะและชีตความสามารถที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจำเป็นต้องมี ได้แก่ (1) ความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ Onboarding Program (2) ความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบการทำงานของฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการทำ Onboarding Program (3) ทักษะการวางแผน การวิเคราะห์งาน และการจัดระบบงาน (4) ทักษะการสื่อสาร ประสานงานการให้คำปรึกษากับพนักงานทุกระดับ รวมถึงการโน้มน้าว (5) ทักษะการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และ (6) การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ

6) ศักยภาพของพี่เลี้ยง ในกระบวนการทำ Onboarding Program พี่เลี้ยงถือว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ให้คำแนะนำดูแลพนักงานใหม่ ดังนั้น พี่เลี้ยงที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ความรู้ ประกอบไปด้วย ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ความรู้ด้านบุคลากร และความรู้ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ทักษะ ประกอบไปด้วย ทักษะการฟัง ทักษะการโค้ช และทักษะที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานใหม่ได้ และ (3) มีคุณลักษณะพิเศษ โดยเฉพาะความคิดเชิงบวก มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดี และสามารถรักษาความลับได้

จากปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ได้กล่าวมาข้างต้นดูเหมือนจะมีความครอบคลุมในทุก ๆ มิติของกระบวนการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่ แต่ผู้เขียนมองว่า สิ่งหนึ่งที่เราอาจต้องให้ความสำคัญควบคู่ไปกับปัจจัยอื่น คือการยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้งาน โดยเฉพาะกรณีพนักงานใหม่ที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรระยะแรก ซึ่งถือเป็นช่วงของการเริ่มต้นที่จะเรียนรู้งาน เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ องค์กรจึงยังไม่ควรตั้งความหวังถึงความสำเร็จที่สูงมากกับพนักงานใหม่

ในช่วงเวลานี้ และหากเกิดข้อผิดพลาดจากการเรียนรู้ในช่วงของการทดลองปฏิบัติงาน ทุกฝ่ายต้องให้การสนับสนุนด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้เกิดการแก้ไขและพัฒนาการทำงานของพนักงานใหม่ต่อไป จากปัจจัยแห่งความสำเร็จที่กล่าวมา ผู้เขียนได้จำลองถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่โดยการประยุกต์ใช้ Iceberg Theory ซึ่งเบื้องลึกแล้วกระบวนการดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ มากมายที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการทำ Onboarding Program ดังภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 2 ปัจจัยของความสำเร็จในการทำ Onboarding



ที่มา: ผู้เขียน

จากภาพผู้เขียนได้พยายามอธิบายให้เห็นถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่โดยที่ทุก ๆ ปัจจัยมีความสำคัญในการสร้างกลไกสู่ความสำเร็จได้ แต่ปัจจัยที่อยู่เหนือน้ำทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ การกำหนดนโยบาย และการสื่อสารที่ชัดเจน ซึ่งการกำหนดนโยบายจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแนวทางในการบริหารคนอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ การกำหนดนโยบายขององค์กรที่ชัดเจนจะเป็นวางแนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร โดยที่ให้ความสำคัญกับการชัดเจนทางสังคมให้กับพนักงานใหม่ ดังนั้น การกำหนดนโยบายเปรียบเสมือนพิมพ์เขียว (Blueprint) ที่กำหนดทิศทางดังกล่าวซึ่งหากองค์กรไม่มีนโยบายที่ชัดเจนจะส่งผลให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลรวมถึงหน่วยงานอื่น ๆ ขาดความชัดเจนและความต่อเนื่องในการดำเนินงาน และการสื่อสารที่ชัดเจนซึ่งผู้เขียนมองว่าเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่สามารถใช้สร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับนโยบายการบริหารขององค์กร อีกทั้งการสื่อสารที่ดียังเป็นการสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาให้กับพนักงานใหม่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจว่าต้องทำอะไรมีเป้าหมายอย่างไร หรือมีโอกาสในการเติบโตอย่างไร เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานสามารถพัฒนาได้อย่างเต็มที่

เครื่องมือประเมินความสำเร็จในการทำ Onboarding Program

นอกจากการกล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จจากการทำ Onboarding Program ให้กับพนักงานใหม่แล้ว องค์กรจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินความสำเร็จของการดำเนินการดังกล่าวด้วยเช่นกัน ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่จะนำมาพัฒนา ปรับปรุง กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเครื่องมือในการประเมินความสำเร็จของการทำ Onboarding Program ประกอบด้วย (SHRM, 2024)

(1) Time-to-Productivity เป็นการวัดระยะเวลาในการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะประเมินเวลาที่พนักงานใหม่ใช้ในการปรับตัวและมีส่วนร่วมในองค์กร โดยการทำ Onboarding Program พนักงานใหม่มีบทบาทสำคัญต่อตัวชี้วัดนี้ องค์กรจะกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิภาพหลักของแต่ละตำแหน่งงาน และวัดจากจำนวนวันที่พนักงานใหม่ใช้ในการปรับตัวตั้งแต่เข้ามาในองค์กรวันแรก

(2) Turnover/Retention Rates เป็นเครื่องมือสำหรับการวัดอัตราการลาออกของพนักงานโดยเป็นการเก็บสถิติของพนักงานที่เข้ามาทำงานในองค์กร และพนักงานที่ลาออกจากองค์กร ผ่านการระบุเหตุผลของการลาออกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน

(3) Retention Threshold หรือเป็นการติดตามพนักงานใหม่ที่มีแนวโน้มจะลาออกจากองค์กร (อาจจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลหรือเปอร์เซ็นต์การลาออกของพนักงานในช่วงของการเข้าสู่กระบวนการ Onboarding) โดยการสัมภาษณ์พนักงานที่จะลาออกอย่างละเอียดเพื่อระบุถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออก

(4) New-Hire Surveys หรือการสำรวจพนักงานใหม่ในช่วงระยะเวลาปีแรกที่เข้ามาในองค์กร เพื่อประเมินปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการสำรวจจากพี่เลี้ยง หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ได้ทราบถึงทัศนคติที่เกิดขึ้นของกระบวนการว่าสิ่งใดที่มีประสิทธิภาพและสิ่งใดที่ไม่มีประสิทธิภาพ

(5) Employee Satisfaction and Engagement หรือการสำรวจความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อการทำ Onboarding Program ซึ่งหากพนักงานใหม่เกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเริ่มที่เข้ามาในองค์กรจะสะท้อนได้ถึงความพึงพอใจที่พนักงานมีให้กับองค์กรได้อย่างชัดเจน ในทางกลับกันหากพนักงานเกิดความไม่ประทับใจภาพจำเหล่านี้ก็จะถูกฝังอยู่ในความคิดของพนักงานใหม่ไปตลอดที่ทำงานอยู่ในองค์กร

(6) Performance Measures หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ที่เข้าร่วมกระบวนการ Onboarding Program ในช่วงเวลาที่ผ่านมากับพนักงานใหม่ที่เข้าร่วมกระบวนการ Onboarding Program ที่ได้รับการปรับปรุงใหม่

(7) Informal Feedback หรือเปิดรับการสะท้อนกลับอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งอาจทำได้โดยการพูดคุยกับพนักงานใหม่แบบบังเอิญ หรือแบบตัวต่อตัว การตั้งคำถามแบบปลายเปิดเพื่อประเมินความพึงพอใจของพนักงานจากการทำ Onboarding Program ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงความพอใจต่อกระบวนการดังกล่าว และนำไปปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ท้ายสุดนี้ผู้เขียนมองว่าการสร้างผูกพันต่อองค์กรด้วยเทคนิค Onboarding Program เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญและมีรายละเอียดปลีกย่อยในแต่ละขั้นตอนค่อนข้างมาก ดังนั้นการให้ความสำคัญใส่ใจรายละเอียดในทุกกระบวนการขั้นตอนเป็นสิ่งที่มีความท้าทายอย่างมากกว่าองค์กรและฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะ

สามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้อย่างไร โดยอาศัยปัจจัยที่จำเป็นมาพิจารณาประกอบด้วย และนอกจากองค์กรจะได้ให้ความสำคัญกับการทำ Onboarding Program โดยมีความคาดหวังว่าจะสามารถสร้างความผูกพันของพนักงานใหม่ที่มีต่อองค์กรได้แล้ว แต่ทุกองค์กรจะต้องไม่ละเลยการประเมินความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงจุดอ่อนรวมถึงปัญหาอุปสรรคและนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

สรุปผล

Onboarding Program เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการทุนมนุษย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้เกี่ยวกับโครงสร้าง วัฒนธรรม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานใหม่เกิดความคุ้นเคยกับนโยบายขององค์กร บทบาทของพนักงานในองค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับบุคลากรใหม่ที่เข้าสู่องค์กร การทำ Onboarding Program ถือเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลและกล่าวได้ว่ากระบวนการนี้มีส่วนช่วยสนับสนุนระบบ HRD ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น กระบวนการ Onboarding Program มีความแตกต่างจากการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และมักจะเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นแบบแยกกันกับการปฐมนิเทศ การทำ Onboarding Program ควรเริ่มต้นตั้งแต่การพบกันครั้งแรกของพนักงานใหม่กับองค์กร และดำเนินต่อไปในระยะสั้น ๆ ประมาณ 1 ปี โดยที่มีการวางแผนไว้อย่างชัดเจน การทำ Onboarding Program ไม่เพียงส่งผลดีต่อพนักงานใหม่เท่านั้นแต่ยังรวมถึงทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรด้วย ซึ่งการทำ Onboarding Program ให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วนในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงพี่เลี้ยงที่ต้องประสานงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ นอกจากความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ แล้วยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ 1) ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายของการทำ Onboarding Program ที่ชัดเจนพร้อมทั้งในการสนับสนุนในเรื่องของเวลาและงบประมาณ 2) บุคลากรที่รับผิดชอบในกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้างาน พี่เลี้ยง ต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำ Onboarding Program เป็นอย่างดี รวมถึงการเปิดโอกาสหรือรับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการสะท้อนกลับของพนักงานใหม่เพื่อนำมาเป็นข้อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป ท้ายที่สุดทุกองค์กรควรมีเครื่องมือในการประเมินความสำเร็จของกระบวนการดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อไม่ให้เกิดการทำ Onboarding Program ขององค์กรเป็นเพียงแค่หลักการหรือวาทกรรมทางการบริการทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. Onboarding Program ที่ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อดูแลให้คำแนะนำกับพนักงานใหม่ตลอดระยะเวลาของกระบวนการ Onboarding Program อย่างชัดเจนจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญตระหนักเป็นอย่างมาก

2. บุคคลที่องค์กรมอบหมายให้เข้ามามีบทบาทของกระบวนการ Onboarding Program จำเป็นต้อง

เป็นผู้ที่มีความเข้าใจในกระบวนการเป็นอย่างดี รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมที่จะเป็นผู้ดูแลพนักงานใหม่ได้ตลอดระยะเวลาของการทำ Onboarding Program ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- ณรงค์ชัย กาพย์คุ้มม. (2561). โปรแกรมดูแลพนักงานใหม่: กรณีศึกษาบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- สุรัตน์ โพธิปราสาท. (2567). *Onboarding เป็นมากกว่า “การปฐมนิเทศ”*. <https://shorturl.asia/nNfyD>
- สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2562). *คู่มือการดูแลและพัฒนาข้าราชการพลเรือนสามัญที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักงาน ก.พ.
- ศิริพร แยมนิล. (2563). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: DPU Coolprint มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2565). *โปรแกรมดูแลบุคลากรใหม่ ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2564). *เทคนิคการจูงใจรักษาบุคลากรด้วย "Onboarding Program"*. https://www.dst.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=4158&catid=29&Itemid=180&lang=th
- Association for Talent Development. (2024). *What Is Onboarding*. <https://www.td.org/talent-development-glossary-terms/what-is-onboarding>
- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. (11th ed.). London: Kogan Page.
- Becker, G.S. (1960). Underinvestment in college education? *The American Economic Review*, 50.
- Dai, G., De Meuse, K. and Gaeddert, D. (2011). Onboarding externally hired executives: Avoiding derailment – accelerating contribution. *Journal of Management & Organization* 7(2), 165-178. DOI: 10.5172/jmo.2011.17.2.165
- Jones, R. (2024). *The Top Elements of a Successful New Employee Onboarding Program*. <https://www.trainingfolks.com/blog/the-top-elements-of-a-successful-new-employee-onboarding-program>
- Ketkin, I. (2023). *How Great Onboarding Can Benefit Your Bottom Line*. <https://www.theIhdAcademy.com/post/how-great-onboarding-can-benefit-your-bottom-line>

SHRM. (2024). *Employee Onboarding Guide Onboarding Definition & Overview*.

<https://www.shrm.org/topics-tools/topics/onboarding>

SHRM. (2024). *Employee Onboarding Guide. Measuring Success*. [https://www.shrm.org/](https://www.shrm.org/topics-tools/topics/onboarding/measuring-success)

[topics-tools/topics/onboarding/measuring-success](https://www.shrm.org/topics-tools/topics/onboarding/measuring-success)

Lalwani, P. (2023). *What Is Employee Onboarding Process? Definition, Templates, and Best*

Practices. [https://www.spiceworks.com/hr/recruitment-onboarding/articles/](https://www.spiceworks.com/hr/recruitment-onboarding/articles/what-is-new-employee-onboarding/) what-is-

[new-employee-onboarding/](https://www.spiceworks.com/hr/recruitment-onboarding/articles/what-is-new-employee-onboarding/)

Leepila, R. (2021). *How can managers facilitate effective employee re-onboarding?*.

<https://blog.happily.ai/th/how-to-re-onboard-employees-effectively-th/>