

การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา) สหสาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The adaptation of SMEs entrepreneurs on foreign workers employment during
Covid-19 Pandemic: A Case Study of Service Sector in Pathumthani Province



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Human and Social Development (Interdisciplinary
Program)

Inter-Department of Human and Social Development

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี
โดย	น.ส.เบญจพร บุญบำรุง
สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา)
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ดร.สุภาคีพรรณณ ตั้งตรงไพโรจน์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

----- คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุทธนา ฉัพพรรณรัตน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

----- ประธานกรรมการ
(รศ. ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ)

----- อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ดร.สุภาคีพรรณณ ตั้งตรงไพโรจน์)

----- กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.อภิศักดิ์ ธีระวิสิทธิ์)

เบญจพร บุญบำรุง : การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี. (The adaptation of SMEs entrepreneurs on foreign workers employment during Covid-19 Pandemic: A Case Study of Service Sector in Pathumthani Province) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ดร.สุภาภรณ์ ตั้งตรงไพโรจน์

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ศึกษาแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว และเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดปทุมธานี โดยวิธีการดำเนินการวิจัยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในเชิงปริมาณจำนวน 150 คน และในเชิงคุณภาพจำนวน 7 คน ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่าผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว โดยศึกษาสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 สำหรับการวิเคราะห์เชิงคุณภาพช่วยให้เห็นภาพในเชิงลึกมากขึ้น พบว่า ช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 เริ่มระบาดหนักทำให้ผู้ประกอบการ SMEs บางรายพบปัญหาในการหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสาธารณสุข ทำผู้ประกอบการบางรายแบกรับภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจต้องพิจารณาที่ต้นทุนและรายได้ต่อธุรกิจ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สาขาวิชา	พัฒนามนุษย์และสังคม (สหสาขาวิชา)	ลายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา	2565	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380043320 : MAJOR HUMAN AND SOCIAL DEVELOPMENT (INTERDISCIPLINARY PROGRAM)

KEYWORD: SMEs entrepreneurs; foreign worker employment; COVID-19 pandemic

Benjaporn Boonbamrung : The adaptation of SMEs entrepreneurs on foreign workers employment during Covid-19 Pandemic: A Case Study of Service Sector in Pathumthani Province. Advisor: Supaphan Tangtrongpaioj, Ph.D.

The objectives of this research were: 1) to study the impact of the COVID-19 pandemic of SMEs entrepreneurs on foreign worker employment in the service sector 2) to study guidelines for the adaptation of SMEs entrepreneurs on foreign workers employment in the service sector: and 3) to suggest guidelines for adaptation after the COVID-19 pandemic to relevant agencies in Pathum Thani Province. Questionnaires and interviews were used as tools to collected data from a sample of SMEs entrepreneurs in the service sector in Pathum Thani Province. The sample was divided into a quantitative sample of 150 and a qualitative sample of 7 persons. Descriptive statistics were used for data analysis: percentage, frequency, and standard deviation. According to the quantitative research results, it was found that the impact of the COVID-19 pandemic of SMEs entrepreneurs on foreign worker employment by studying the foreign worker employment before the COVID-19 pandemic was at a moderate level with an average of 3.25 and during the COVID-19 pandemic is moderate with an average of 3.05 and for guidelines for the adaptation of SMEs entrepreneurs on foreign workers employment as a whole in a high level with an average of 3.44. Qualitative analysis provided a more in-depth data. Many SMEs entrepreneurs have found it harder to recruit foreign workers during the early stages of the COVID-19 pandemic which is the result of many factors such as economic, social and public health impacts. In addition, the use of technology or innovation in a business must be considered the cost and revenue generated by the business.

Field of Study:	Human and Social Development (Interdisciplinary Program)	Student's Signature
Academic Year:	2022	Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาและการช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร. สุภาคีพรรณ ตั้งตรงไพโรจน์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ สอบถามความคืบหน้าเรื่อยมา จนกระทั่งผู้วิจัยได้มีความพยายาม มุ่งมั่นจนเกิดเป็นความสำเร็จขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒนา ธาดานิติ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.อภิศักดิ์ ธีระวิศิษฐ์ กรรมการภายนอกสอบวิทยานิพนธ์ ที่ช่วยชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเป็นวิทยานิพนธ์ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.อุ้นเรื่อน เล็กน้อย ดร.กิงกาญจน์ จงสุขไกล ดร.มณฑกาน ฉิมมา มี ที่กรุณาเสียสละเวลา ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย ให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่าในการดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่าน เจ้าหน้าที่หลักสูตรฯ ที่ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกในการดำเนินการต่างๆ ช่วยเหลือผู้วิจัยเรื่อยมา และให้กำลังใจในการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่จะก้าวข้ามอุปสรรคและประสบความสำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณยาย พี่ชาย หัวหน้างาน ทีมงาน และครอบครัวทุกท่าน เพื่อนนิสิตในหลักสูตร ที่เป็นพลังใจอันยิ่งใหญ่ ที่สนับสนุนกำลังใจ ทุ่มเทด้วยดีเสมอมา รวมถึงเพื่อน UPK รุ่น 25 ที่คอยช่วยเหลือและทำงานแทนเรื่อยมา ในยามที่เหนื่อยที่สุดยังมีบุคคลเหล่านี้ที่อยู่เคียงข้างเสมอมา จนทำให้ผู้วิจัยสามารถสำเร็จการศึกษาได้ในที่สุด

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามได้ทั้งหมดในที่นี้ ที่มีน้ำใจ รับฟังเรื่องราวมากมาย และเป็นแรงใจที่ทำให้นิสิตคนนี้ก้าวข้ามความกลัวได้หลายอย่าง ทำให้กระตือรือร้นมีกำลังใจต่อสู้กับปัญหาและอุปสรรค เป็นสิ่งที่ผู้วิจัยรู้สึกภูมิใจ ดีใจ และเป็นช่วงเวลาที่มิคุณค่าที่ทำให้ได้ข้อคิดต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ทุกสิ่งอย่างคือความทรงจำที่ดีตลอดไป

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขอบแต่ผู้มีพระคุณ บุพการี พี่ชาย คณาจารย์ และกัลยาณมิตรทุกท่านที่มีส่วนร่วมสนับสนุนให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เบญจพร บุญบำรุง



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

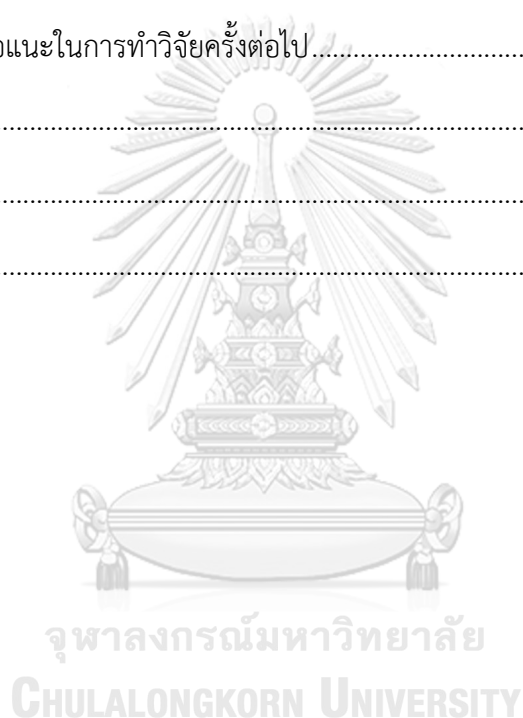
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....ค	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....ง	ง
กิตติกรรมประกาศ.....จ	จ
สารบัญ.....ช	ช
สารบัญตาราง.....ฉ	ฉ
สารบัญภาพ.....ฐ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ..... 1	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1	1
1.2 คำถามวิจัย..... 4	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย..... 4	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... 4	4
1.5.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา..... 4	4
1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา..... 5	5
1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่..... 5	5
1.6 นิยามศัพท์..... 5	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 5	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว (Theory of Adaptive Modes)..... 7	7
2.1.1 แนวคิดการปรับตัวของผู้ประกอบการ..... 9	9
2.2 สภาพทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดปทุมธานี 11	11

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs).....	12
2.3.1 ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	12
2.3.2 ความสำคัญของ SMEs.....	14
2.3.3 ภาพรวมสถานการณ์ผู้ประกอบการ SMEs.....	14
2.3.4 ภาคการบริการมีความสำคัญอย่างไร.....	18
2.3.5 บริบทร้านอาหารต่อภาพรวมของประเทศ	18
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าว	19
2.4.1 ความหมายของแรงงานต่างด้าว	19
2.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ้างงานแรงงานต่างด้าว	20
2.4.3 สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19	21
2.4.4 การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19.....	22
2.4.5 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อผู้ประกอบการ.....	24
2.4.6 แนวคิดแนวทางการปฏิบัติใหม่ (New Normal) ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19	27
2.5 แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม (Disruptive Technology) ต่อการ ปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19	30
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	39
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
3.1.1 ประชากร.....	39
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	39
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	43
3.3 การตรวจสอบข้อมูลและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	43

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย	46
3.6 ข้อจำกัดของการศึกษา.....	47
3.7 ขั้นตอนนำเสนอผลงานวิจัย.....	48
บทที่ 4 ผลการศึกษา	49
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	49
4.2 ผลการศึกษาสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ของ ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี.....	53
4.3 ผลการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่ มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี.....	55
4.4 ผลการศึกษาการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการ บริการ จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี	61
4.5 ข้อมูลกรณีศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงาน ต่างด้าวช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ของจังหวัดปทุมธานี.....	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการศึกษา	92
5.1.1 ข้อมูลทั่วไป.....	92
5.1.2 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มี การจ้างงานแรงงานต่างด้าว.....	92
5.1.3 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี.....	93
5.1.4 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจาก สถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี	94
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	95
5.2.1 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มี การจ้างงานแรงงานต่างด้าว.....	95

5.2.2 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี.....	100
5.2.3 แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจาก สถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี	104
5.3 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้.....	105
5.3.1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	105
5.3.2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ	106
5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	106
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	110
ประวัติผู้เขียน	132



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 วิสาหกิจขนาดย่อม (Small Enterprises).....	13
ตารางที่ 2 วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium Enterprises).....	13
ตารางที่ 3 จำนวนผู้ประกอบการ SME ภาคธุรกิจบริการ แยกรายอำเภอ ในจังหวัดปทุมธานี.....	13
ตารางที่ 4 จำนวนผู้ประกอบการภาคการบริการ แบ่งตามประเภทและขนาดธุรกิจ	17
ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ตารางที่ 6 ระยะเวลาก่อตั้งกิจการและจำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว.....	51
ตารางที่ 7 รูปแบบกิจการ ประเภทกิจการ และขนาดของกิจการ	51
ตารางที่ 8 สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 (N=150).....	53
ตารางที่ 9 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านการขาดแคลนแรงงาน.....	55
ตารางที่ 10 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านต้นทุนการผลิต	56
ตารางที่ 11 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ.....	57
ตารางที่ 12 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านทักษะฝีมือ.....	58
ตารางที่ 13 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านการบริหารจัดการแรงงาน.....	59
ตารางที่ 14 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านสุขอนามัย.....	60
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม.....	61

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการตอบสนองต่อ
เหตุการณ์ไม่คาดคิด.....64

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
.....66

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการฝึกฝนและการเรียนรู้
.....68

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการรับมือต่อ
สถานการณ์ตึงเครียด.....69



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 แผนภูมิ แนวโน้มสถานการณ์ผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 จังหวัดปทุมธานี.....	15
ภาพที่ 2 อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจังหวัดปทุมธานี.....	22
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 (COVID-19 ย่อมาจาก Coronavirus Disease 2019) โดยพบครั้งแรกที่ประเทศจีน เริ่มระบาดหนักเป็นวงกว้างในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ทางองค์การอนามัยโลก (World Health Organization; WHO) ได้ประกาศให้สถานการณ์โรคระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ ต่อมาในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563 โรคโควิด-19 ได้แพร่ระบาดไปหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย โดยการระบาดของเชื้อไวรัสตัวนี้สามารถแพร่กระจายจากคนสู่คน ผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลาย จากจมูกหรือปาก หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วยโรคโควิด-19 สามารถป้องกันตัวเองและบุคคลรอบข้างด้วยการรักษาสุขอนามัย การเว้นระยะห่าง หลีกเลี่ยงการไปสถานที่ที่อากาศไม่ถ่ายเท และสวมหน้ากาก ขณะนี้ยังไม่มีวิธีการรักษา ไม่มียาป้องกันหรือรักษาโรคโควิด-19 โดยเฉพาะ มีเพียงวัคซีนช่วยกระตุ้นในการสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อช่วยลดความรุนแรงหากมีการติดเชื้อ นับว่าเป็นวิกฤตการณ์ที่รุนแรงและท้าทายต่อการแก้ไขปัญหาเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามรัฐบาลไทยมีนโยบายเพื่อผ่อนคลายมาตรการและควบคุมโรคให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ภายใต้เงื่อนไขของประชาชน ผู้ประกอบการ และผู้เกี่ยวข้อง จากการที่รัฐบาลได้ออกประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินควบคุมพื้นที่จุดเสี่ยง เช่น มาตรการปิดเมือง (Lockdown) ภายในประเทศ ควบคุมการเดินทางทั้งภายในและระหว่างประเทศ ปิดสถานประกอบการที่มีความเสี่ยง เป็นต้น ก่อให้เกิดความกังวลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน สร้างความเสียหายในหลายด้าน หลายธุรกิจแบกรับภาระไม่ไหวต้องยุติการดำเนินการ ส่งผลให้ภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศเกิดการชะงักตัวรวมไปถึงเป็นปัจจัยสำคัญทำให้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจโลก (Global Economic Crisis) อีกทั้งได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชนในเชิงบวกและเชิงลบ ทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสาธารณสุข เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตและการทำงานบนความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการดำเนินชีวิต (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

จังหวัดปทุมธานีเป็นแหล่งแห่งการพัฒนาและศูนย์รวมความเจริญที่สำคัญของประเทศ มีการบริหารจัดการสาธารณูปโภคพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการพัฒนาเมือง มีการขยายตัวทางด้านอุตสาหกรรม พื้นที่การค้า และการลงทุนอย่างต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเป็นแหล่งรวมสถานที่สำคัญ ๆ ไว้หลายแห่ง อย่างเช่น นิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ศูนย์กลางการศึกษาชั้นนำของประเทศ แหล่งรวบรวมและ

กระจายสินค้าที่สำคัญ รวมถึงมีตลาดการเกษตรที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ จากความสำคัญนี้ทำให้มีประชาชนในวัยทำงาน นักศึกษา กลุ่มแรงงาน หลังไหลเข้ามาทำงานและอยู่อาศัยอย่างหนาแน่น ทำให้ส่งผลกระทบต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2564)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อแหล่งเศรษฐกิจที่สำคัญ และแหล่งการจ้างงานขนาดใหญ่ของจังหวัดปทุมธานีอย่างวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise; SMEs) เป็นอย่างมากทั้งในระยะสั้นและระยะยาว จากข้อมูลสถิติจะพบว่ามีผู้ประกอบการ SMEs ที่ได้รับการจดทะเบียนการค้าธุรกิจมากที่สุดในเขตปริมณฑลรองจากจังหวัดสมุทรปราการ และนนทบุรี เป็นจำนวนทั้งสิ้น 74,506 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจภาคการผลิต 9,049 คน ภาคการค้า 30,011 คน และภาคการบริการ 35,446 คน มีผู้ประกอบการจำแนกตามหมวดธุรกิจสูงสุด คือ ผู้ประกอบการร้านขายของชำ จำนวน 7,096 คน ผู้ประกอบการการบริการด้านอาหาร จำนวน 5,753 คน และผู้ประกอบการการเช่าด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 4,102 คน อีกทั้งเป็นแหล่งการจ้างงานมากที่สุดรองจากกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และชลบุรีตามลำดับ เป็นจำนวน 452,186 คน โดยแบ่งการจ้างงานแรงงานเป็นภาคการผลิต 114,792 คน ภาคการค้า 139,687 และภาคการบริการ 195,997 คน และ นับว่าปริมาณการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ด้วยสถานการณ์โรค โควิด-19 ประกอบกับภาวะทางเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs เลิกประกอบกิจการจำนวน 86 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีจำนวน 71 แห่ง โดยประเภทธุรกิจที่มีการเลิกจ้างแรงงานมากที่สุด คือกิจการทั่วไป จำนวน 42 แห่ง และรองลงมา คือร้านสินค้าเบ็ดเตล็ด จำนวน 19 แห่ง จากสถานการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลให้เกิดความเสียหายและกระทบเป็นห่วงโซ่ในหลายด้านกับระบบเศรษฐกิจ จากผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจไปสู่งานจ้างอย่างแรงงานต่างด้าว

แรงงานต่างด้าวนั้นถือว่าเป็นหน่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่สำคัญในหลายภาคธุรกิจ ทั้งในระดับประเทศจนถึงระดับท้องถิ่น สำหรับตลาดแรงงานไทยมีแนวโน้มว่าจะมีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวที่สูงมากขึ้นในลักษณะการทำงานในประเภทงานหนัก งานสกปรก และงานที่อันตราย อีกทั้งเมื่อเทียบกับงานแบบเดียวกันค่าแรงของแรงงานต่างด้าวจะต่ำกว่าแรงงานไทยอย่างมาก เป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานได้เป็นอย่างดี ทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมากยิ่งขึ้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2564) ดังนั้น ในส่วนการประกอบธุรกิจ แรงงานต่างด้าวจึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญในการช่วยลดต้นทุนการผลิต เพิ่มอุปทานด้านแรงงาน รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพใน การขับเคลื่อนการผลิต ในช่วงปีก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 มีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานและอาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานีเป็น

จำนวนมากกว่าแสนคน โดยเข้ามาทำงานหรืออาศัยอยู่แบบถาวรและชั่วคราวในชุมชนหรือพื้นที่บริเวณอำเภอคลองหลวงมากที่สุด มีการทำงานประเภทงานรับจ้าง เช่น การแบกหาม การขนย้าย สิ่งของหรือสินค้า ส่วนใหญ่เป็นแรงงาน 3 สัญชาติ (เมียนมา ลาว และกัมพูชา) และพบว่า ช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ตั้งแต่ในไตรมาส 1 ปี 2564 มีจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานจำนวน 5,184 คน และมีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวลดลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อน เกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2564) ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่มีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในส่วนของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก

จากที่กล่าวมานั้นจะพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจในหลายมิติ ทั้งในด้านการเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีความหลากหลาย รวมถึงยังมีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการจ้างงานของประเทศ แล้วยังเป็นกลไกสำคัญต่อการเสริมสร้างรากฐานที่มั่นคงทางเศรษฐกิจและเป็นช่องทางหลักในการกระจายรายได้ไปสู่ภาคประชาชนอย่างทั่วถึง (ฐิตา ภกานนท์, 2562) สถานการณ์โรคโควิด-19 จึงเป็นเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในวงกว้าง (ตรีณัฐ ไพทยานต์วิจิตร และคณะ, 2563) โดยเฉพาะในภาคการบริการ เพราะต้องเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น รวมถึงนโยบายและกฎหมาย ทำให้ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางธุรกิจ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ การปรับรูปแบบการจ้างงาน การปรับลดต้นทุนด้านต่าง ๆ และการจัดการความปลอดภัยทางสาธารณสุข แต่การทำงานในช่วงขณะที่เศรษฐกิจกำลังฟื้นตัว ต้องมีการวางแผนอย่างมากต่อผู้ประกอบการรวมถึงแรงงานต่างด้าว การจ้างงานหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 ตลาดแรงงานอาจจะไม่ได้เปิดกว้างเท่าเดิม แรงงานอาจจะต้องถูกคาดหวังให้ทำงานหลายหน้าที่มากขึ้น ความมั่นคงแรงงานก็อาจจะน้อยลงตามไปด้วย ดังนั้น การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจึงเป็นความท้าทายสำหรับผู้ประกอบการ จากอัตราการจ้างงานที่ลดลงได้สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น เพราะกำลังแรงงานนั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินกิจการ ผู้ประกอบการต้องปรับตัวในการจ้างงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์โรคโควิด-19 และภายใต้การพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม ที่จะเข้ามาเกี่ยวข้องกับโครงสร้างธุรกิจที่มีการทดแทนการใช้แรงงานต่างด้าวในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อลดการเกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการเพื่อความอยู่รอดท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่นี้ มุ่งสู่พัฒนาและปรับปรุงอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ประกอบการมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อการดำเนินธุรกิจต่อไป

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวที่เกี่ยวกับการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวยังมีค่อนข้างน้อย ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งทำการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงาน

แรงงานต่างด้าว ศึกษาแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ นำไปสู่การเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี

1.2 คำถามวิจัย

1. ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
2. ผู้ประกอบการ SMEs มีแนวทางในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี
2. ศึกษาแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี

1.4 สมมติฐานการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี มีการตั้งสมมติฐาน คือ ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในแต่ละด้าน ส่งผลต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา 2 ประเด็น คือ 1) ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยศึกษาสภาพการจ้างงานในช่วงระยะเวลา ดังนี้ 1. ช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 2. ช่วงขณะเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 และ 2) แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ประกอบด้วยสภาพการจ้างงานปัจจุบัน และผลจากการปรับตัวในการจ้างงาน และขอบเขตด้านทฤษฎี คือ แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าว แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่เดือนเมษายน – ตุลาคม พ.ศ. 2565

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของพื้นที่ คือ จังหวัดปทุมธานี เนื่องจากเป็นแหล่งที่มีผู้ประกอบการ SMEs และมีแรงงานต่างด้าวอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งเป็นแหล่งรวมความเจริญที่สำคัญ เป็นแหล่งจ้างงานแรงงานขนาดใหญ่ และมีผู้ประกอบการ SMEs ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19

1.6 นิยามศัพท์

ภาคการบริการ หมายถึง ธุรกิจที่เน้นการดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้า ในลักษณะตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค โดยครอบคลุม การศึกษา สุขภาพและความงาม ความบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและที่พัก การขายอาหารและเครื่องดื่ม ภัตตาคารและร้านอาหาร ด้านการบริการส่วนบุคคล การซ่อมแซมทุกชนิด และด้านการท่องเที่ยว

ผลกระทบการจ้างงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ส่งผลในเชิงบวกและเชิงลบต่อการจ้างงานแรงงาน เช่น การปรับลดแรงงาน ลดชั่วโมงการทำงาน การเลิกจ้างงาน เป็นต้น สร้างความเสียหายต่อผู้ประกอบการ SMEs ก่อให้เกิดการปรับตัวในการรับมือให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในอนาคต

การปรับตัวของผู้ประกอบการ หมายถึง การที่ผู้ประกอบการสามารถจัดการปัญหา รับรู้พัฒนาและให้ความสำคัญกับระบบการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ด้วยวิธีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น สถานการณ์โรคโควิด-19 สภาพเศรษฐกิจ เป็นต้น ได้อย่างเหมาะสม เพื่อแก้ไขปัญหาและลดผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น และเพื่อให้ผู้ประกอบการอยู่รอดในทุกสถานการณ์

สถานการณ์โรคโควิด-19 หมายถึง โรคที่สามารถแพร่จากคนสู่คนผ่านทางละอองน้ำมูก น้ำลายจากจมูกหรือปากซึ่งออกมาเมื่อผู้ป่วยโรคโควิด-19 ไอ จามหรือพูด เป็นโรคที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล ทำให้เกิดความเสียหายหลายด้าน เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสาธารณสุข เป็นต้น และมีผลกระทบการดำเนินชีวิตของประชาชน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงผลกระทบในการจากงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ

2. ได้แนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ

3. สามารถเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัว
หลังจากสถานการณ์โรค โควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ จากหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ และได้้นำการทบทวนวรรณกรรมมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเสนอตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว
2. สภาพทั่วไปด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดปทุมธานี
3. แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าว
5. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว (Theory of Adaptive Modes)

ความหมายของการปรับตัว

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศได้อธิบายถึงการปรับตัวในลักษณะที่มีทิศทางคล้าย ๆ กัน โดยได้อธิบายว่า เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดต่อไปได้ ซึ่งหากมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีก็จะสามารถก้าวข้ามผ่านวิกฤตและพัฒนาต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยสามารถทำความเข้าใจถึงแนวคิดหลายประการที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

เบอร์นาร์ด (Bernard, 1961) กล่าวว่า การที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมที่เหมาะสม สามารถที่จะเผชิญกับเหตุการณ์และความจริงที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ ขณะที่แนวคิดของมินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1979) กล่าวว่า การปรับตัวหมายถึง ความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และการเข้าใจถึงสิ่งแวดล้อมนั้นก็ยิ่งทำให้เกิดการปรับตัวที่ดียิ่งขึ้น ทำให้สามารถเรียนรู้กลไกการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้นไป อีกทั้งโคลแมน และคัมเม (Coleman Jame C. and Hammen, 1981) กล่าวว่า การปรับตัว เป็นผลของความพยายามของบุคคลที่พยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตน ไม่ว่าจะปัญหานั้นจะเป็นปัญหาด้านบุคลิกภาพ ด้านความต้องการหรือด้านอารมณ์ให้เหมาะสม

สภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอยู่ นอกจากนั้นอัลเลน (Allen, 1990) ได้กล่าวถึงการปรับตัวได้น่าสนใจคือ การเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมรอบข้างอย่างแท้จริง จนกระทั่งนำมาปรับใช้ในการพัฒนากลยุทธ์ได้ นำไปสู่ผลลัพธ์คือการจัดการกับความต้องการได้ สำเร็จ ไม่ว่าจะสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วก็สามารถรับมือได้อย่างมีประสิทธิภาพ สานิตย์ หนูนิล (2564) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าการปรับตัวคือ กระบวนการที่มีการ ประเมินข้อมูลต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมภายนอกและนำข้อมูลมาใช้เพื่อการปรับตัว ซึ่งการปรับตัว นั้นมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและการใช้กลยุทธ์ในการแข่งขัน โดยต้องให้มีความเหมาะสมกับ สภาพที่เป็นอยู่ โดยการปรับตัวมีหลายระดับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ เช่น การผลิตสินค้า การ บริการ การเงิน การตลาด และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จากความหมายที่มีผู้อธิบายข้างต้นผู้ ศึกษาจึงสรุปได้ว่าการปรับตัว หมายถึง ความพยายามในการปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคล และ ปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม และความต้องการของตนเอง จนสามารถทำให้ สามารถอยู่รอดและดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข

รอยและแอนดริว (Roy & Andrews, 1991) กล่าวถึง การปรับตัว ในทำนองว่าเมื่อมีสิ่งใด เข้ามาเปลี่ยนแปลงในชีวิตจะมีผลกระทบเกิดขึ้นไปทั้งระบบหรือในลักษณะลูกโซ่ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะ เป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับชนิดและความรุนแรงของสถานการณ์ที่เข้ามากระทบ ตลอดจนนำไปสู่ ความสามารถในการปรับตัวของบุคคล โดยการปรับตัวเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการใช้ กำลังสติปัญญา กำลังความคิดอย่างบูรณาการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมอย่างกลมกลืน และต้องดำรงไว้ในสภาพปกติสุข สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ทั้งสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงจากภายนอกและ ภายในหรือสิ่งรอบตัวที่เป็นแรงกดดัน จะก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อบุคคลและสังคมได้ รอย ได้อธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลมีการปรับตัวมีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนมีการ ทำงานสัมพันธ์กัน เมื่อมีสิ่งเร้าเกิดขึ้นจากสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัว จะมีการกระตุ้นให้มีการปรับตัวต่อสิ่งเร้า นั้น โดยมีกระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการ ควบคุม และกลไกการคิดรู้ ที่มีการทำงานควบคู่กัน ส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมปรับตัว ดังนั้น ผลลัพธ์จากการปรับตัวมี 2 ลักษณะ คือปรับตัวได้และปรับตัวไม่ได้ การที่บุคคลที่ประสบ ความสำเร็จในการปรับตัวนั้นจะนำมาซึ่งความมั่นคงในชีวิต โดยแสดงออกในลักษณะของการประสบ ความสำเร็จทั้งทางพฤติกรรม จิตใจ หรือการดำเนินชีวิต ส่วนบุคคลที่ประสบความล้มเหลวคือ ไม่มี การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยในแนวคิดของรอยสามารถนำมาปรับใช้ เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมปรับตัวของบุคคล องค์การ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และระดับ ความสามารถในการปรับตัวนั้น สามารถจำแนกได้ 4 ด้านดังนี้

1) การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiologic mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลทางร่างกาย ให้เกิดความอยู่รอดในการดำรงชีวิตในแต่ละวันได้ตามปกติ นอกจากนั้นยังรวมถึงการปรับตัวด้านสุขภาพจิตที่อาจจะส่งผลต่อสุขภาพร่างกายได้

2) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self concept mode) เป็นการปรับตัวในภาวะความสมดุลทางด้านจิตใจ คือการรับรู้ที่เกิดจากตนเอง และการกระทำของบุคคลอื่นๆ รวมถึงรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมที่ทำให้รู้สึกถึงความสมดุล เพื่อให้เกิดความมั่นคงและเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเอง โดยต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลที่ปรับตัวได้จะเห็นคุณค่าของตนเองและมีความมั่นใจ มีกำลังใจในการทำงาน รู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ รวมถึงอัตมโนทัศน์มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคลอีกด้วย

3) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) เป็นการปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ในสังคม เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น การดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคม รับผิดชอบต่องานในตำแหน่งหน้าที่อย่างเต็มที่ไม่บกพร่อง รวมถึงมีการพัฒนาทักษะ หาความรู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางสังคมต่อไป

4) การปรับตัวด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน (Interdependence Relations mode) เป็นการปรับตัวในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนในสังคม การให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นไปตามบริบททางสังคมที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สังคม บุคคลที่สามารถปรับตัวด้านการพึ่งพาหะกันได้อย่างเหมาะสมจะต้องมีความพอดีระหว่างการพึ่งพาตนเอง และการพึ่งพาคนอื่น จึงจะทำให้บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมั่นคง

2.1.1 แนวคิดการปรับตัวของผู้ประกอบการ

แมคคี (McKee, 1989) กล่าวว่า การปรับตัวในบริบทของผู้ประกอบการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้ประกอบการมีการประมวลข้อมูลต่าง ๆ จากสภาพสิ่งแวดล้อมภายนอกและนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการปรับตัว ซึ่งการปรับตัวมีความเกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนวางกลยุทธ์ให้เหมาะสมต่อสภาพสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น ไม่มีผู้ประกอบการที่สามารถอยู่รอดได้โดยไม่มีปรับตัว หากต้องการอยู่รอดก็มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งระดับของการปรับตัวมีหลายปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การผลิตสินค้า การขนส่ง รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้การปรับตัวทำให้ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในหลายด้าน เช่น การปรับโครงสร้างธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขัน เป็นต้น

Charbonnier-Voirin (2012) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของการปรับตัวในการทำงานต่อสถานการณ์ที่ถูกขับเคลื่อนโดยสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ แบ่งเป็น 5 ลักษณะ ดังนี้ (ยูนฮง ซาง et al., 2564)

1. การแก้ปัญหาหรือมีแนวทางที่เหมาะสม (Solving Problems Creatively) มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถหาแนวทาง ความรู้และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและไม่เคยเกิดขึ้นมา รวมถึงมีการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างบูรณาการและสามารถพัฒนาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด (Reactivity in the Face of Emergencies or Unexpected Circumstances) สามารถรับมือกับสถานะที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ไม่ตื่นตระหนกและสามารถควบคุมอารมณ์ได้ จัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ พร้อมปรับตัวต่อการเผชิญหน้ากับปัญหาหรือความเสี่ยงที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

3. การปรับตัวระหว่างบุคคลหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal Adaptability) สามารถปรับตัวและสื่อสารกับบุคคลอื่น และสมาชิกในองค์กรได้ มีการปรับความสัมพันธ์ เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลให้มีความทำงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ แม้จะมีความแตกต่างในด้านตำแหน่งหรือหน้าที่ เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น ซึ่งมีการเสนอแนะและยอมรับข้อคิดเห็นร่วมกัน โดยยึดประโยชน์ขององค์กรเพื่อให้ได้แนวทางมาใช้ในการทำงาน

4. การฝึกฝนและเรียนรู้ (Training and Learning Effort) พยายามในการเรียนรู้แนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานหรือพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ มีการเตรียมแผนการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าในการทำงาน เรียนรู้นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการทำงาน

5. การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด (Managing Stress) เป็นการปรับใช้ความสามารถและประสบการณ์ควบคุมในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ควบคุมสถานการณ์ของตนเองและบุคคลรอบข้างได้ดี ตั้งสติและใจเย็นเมื่อต้องเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่มีความตึงเครียด

จะเห็นว่าแนวคิดนี้มีจุดเด่น คือ มีการนำเสนอลักษณะของการปรับตัวในการทำงานต่อสถานการณ์ที่ถูกขับเคลื่อนโดยสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ หรืออธิบายถึงปรากฏการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยอธิบายขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาทางกายภาพไปสู่การยกระดับจิตใจ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด ซึ่งเป็นลักษณะการปรับตัวที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้

นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. การพัฒนาทักษะการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความวิตกกังวลของพนักงานที่ต้องมีการทำงานในช่วงภาวะกดดันจากสถานการณ์ภายนอก

2. การบริหารความเสี่ยงและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่ต้องอาศัยทักษะหลายด้าน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวล และสร้างอารมณ์ที่มีความสุข

3. การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น ผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการลดสัมผัสกับลูกค้า เช่น การชำระเงิน รวมถึงการเข้าถึงลูกค้าโดยตรง เป็นต้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การปรับตัวมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการในทุกภาคธุรกิจ ผลจากการปรับตัวจะช่วยให้ผู้ประกอบการอยู่รอดและดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการปรับตัวยังต้องมีรากฐานที่มั่นคงทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม รวมถึงพร้อมพัฒนาทักษะความรู้ใหม่ ๆ นอกจากนี้การปรับตัวที่ดีหรือเหมาะสมจะช่วยให้ชีวิตมีความสุข สุขภาพกายและใจดี ประสบความสำเร็จ และสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้เป็นอย่างดี แนวคิดเรื่องการปรับตัวดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำมาปรับใช้กับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ เพื่อให้สามารถปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดการปรับตัวมาทำการศึกษาเชิงปริมาณ และการศึกษาเชิงคุณภาพ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ดังนั้น ในการศึกษาแนวคิดดังกล่าวจะทำให้เห็นแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวได้ชัดเจนมากขึ้น

2.2 สภาพทั่วไปทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดปทุมธานี

จังหวัดปทุมธานีตั้งอยู่ในภาคกลาง มีเนื้อที่ประมาณ 1,525,856 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 953,660 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร 27.8 กิโลเมตร พื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดเป็นที่ราบลุ่มริมสองฝั่งแม่น้ำ โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านใจกลางจังหวัด แบ่งพื้นที่ออกเป็น 2 ส่วน เป็นฝั่งตะวันตกและฝั่งตะวันออก มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ได้แก่ ทิศเหนือติดต่อกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดสระบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดนครนายก และจังหวัดฉะเชิงเทรา ทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดนครปฐม และจังหวัดนนทบุรี แบ่งการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ 53 ตำบล 460 หมู่บ้าน ประกอบด้วยอำเภอเมืองปทุมธานี สามโคก ลาดหลุมแก้ว ธัญบุรี คลองหลวง ลำลูกกา หนองเสือ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 65 แห่ง ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 9 แห่ง เทศบาลตำบล 17 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 37 แห่ง มีประชากร ประจำปี 2561 ทั้งสิ้น 1,146,02 คน จำแนก เป็นชาย 543,652 คน หญิง 602,440 คน

จังหวัดปทุมธานี ล้วนเป็นแหล่งที่มีความสมบูรณ์ในด้านทรัพยากรธรรมชาติ มีคูคลองมากมาย ปัจจุบันมีการพัฒนารองรับเป็นพื้นที่การค้าและการลงทุน ทั้งเป็นที่มีการขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมและเป็นที่อยู่อาศัยของประชากรที่อพยพมาจากทั่วทุกภาคของประเทศ มีการบริหารจัดการสาธารณสุขไปรษณีย์พื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาเมืองให้เติบโตมากขึ้น เป็นพื้นที่ที่เป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว แต่ยังคงประสบ

ปัญหาการขาดสมดุลในหลายด้าน อีกทั้งยังเป็นแหล่งรวมสถานที่สำคัญ ๆ ของประเทศ อาทิ เป็นแหล่งที่มีนิคมอุตสาหกรรมจำนวนมาก แหล่งศูนย์การค้าขนาดใหญ่ มีตลาดการเกษตรขนาดใหญ่ที่สุด มีตลาดสดจำนวนมากที่เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนซื้อขาย มีสถาบันการศึกษาชั้นนำขนาดใหญ่หลายแห่ง รวมถึงมีผู้ประกอบการธุรกิจจำนวนมาก จึงทำให้มีประชาชนในวัยทำงาน นักศึกษาและแรงงานหลังไหลเข้ามาพักอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยมีผลต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีอัตราเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในการแก้ปัญหาจากทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้มีการใช้มาตรการควบคุมพื้นที่สูงสุด (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2564)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

2.3.1 ความหมายของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความหมายครอบคลุมกลุ่มประเภทกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การผลิต (Manufacturing Sector) การค้า (Trading Sector) และการบริการ (Services Sector) โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2564)

กิจการภาคการผลิต ครอบคลุมถึง การผลิตที่เป็นการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท ที่รวมการผลิตด้วยเครื่องจักรและการทำด้วยมือ การแปรรูปการณเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม การผลิตที่มีลักษณะเป็นวิสาหกิจชุมชน และในครัวเรือน

กิจการภาคการค้า ครอบคลุมถึง ด้านการค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่หรือสินค้าที่ใช้แล้วให้แก่ผู้ค้าปลีกในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์ และการค้าให้กับผู้ค้าส่งด้วยกัน และการค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มีแปรรูปสินค้าเพื่อบริโภคหรือใช้ประโยชน์เฉพาะบุคคล ครัวเรือน

กิจการภาคการบริการ ครอบคลุมถึง ด้านการศึกษา ด้านสุขภาพ ด้านความบันเทิง ด้านการขนส่ง ด้านการก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ ด้านที่พักและโรงแรม การขายอาหาร การขายอาหารและเครื่องดื่มของภัตตาคารและร้านอาหาร ด้านการบริการส่วนบุคคล การซ่อมแซมทุกชนิด และด้านการท่องเที่ยว

ตามกฎกระทรวงอุตสาหกรรม ณ วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2545 การกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะใช้เกณฑ์จากจำนวนการจ้างงาน และรายได้ของกิจการในการกำหนดขนาดของกิจการในแต่ละประเภท ซึ่งได้จำแนกตามลักษณะดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1 มีลักษณะดังนี้

ตารางที่ 1 วิสาหกิจขนาดย่อม (Small Enterprises)

ประเภทกิจการ	วิสาหกิจรายย่อย		วิสาหกิจรายย่อม	
	การจ้างงาน(คน)	รายได้ต่อปี(ล้านบาท)	การจ้างงาน(คน)	รายได้ต่อปี(ล้านบาท)
ผลิตสินค้า	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 100
บริการ	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 30	ไม่เกิน 50
ค้าส่ง	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 30	ไม่เกิน 50
ค้าปลีก	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 30	ไม่เกิน 50

ตารางที่ 2 วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium Enterprises)

ประเภทกิจการ	การจ้างงาน(คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร(ล้านบาท)
ผลิตสินค้า	เกิน 50-200	เกินกว่า 100 แต่ไม่เกิน 500
บริการ	เกิน 30-100	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 300
ค้าส่ง	เกิน 30-100	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 300
ค้าปลีก	เกิน 30-100	เกินกว่า 50 แต่ไม่เกิน 300

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2563

เรียบเรียงโดยผู้วิจัย

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ประกอบการ SME ภาคธุรกิจบริการ แยกรายอำเภอ ในจังหวัดปทุมธานี

อำเภอ	Micro	Small	Medium	รวม
คลองหลวง	8,935	1,795	124	10,854
ชัยบุรี	4,449	1,253	71	5,773
เมืองปทุมธานี	4,876	1,379	114	6,369
ลาดหลุมแก้ว	1,032	279	16	1,327
ลำลูกกา	7,455	2,248	185	9,888
สามโคก	767	245	24	1,036
หนองเสือ	419	92	3	514
รวม	27,933	7,291	537	35,761

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2565
เรียบเรียงโดยผู้วิจัย

2.3.2 ความสำคัญของ SMEs

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากมายหลายประเภท จึงมีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างรากฐานที่สำคัญ ช่วยขจัดปัญหาความยากจนที่สามารถกระจายรายได้ในระดับประเทศจนถึงในระดับท้องถิ่น นำไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่

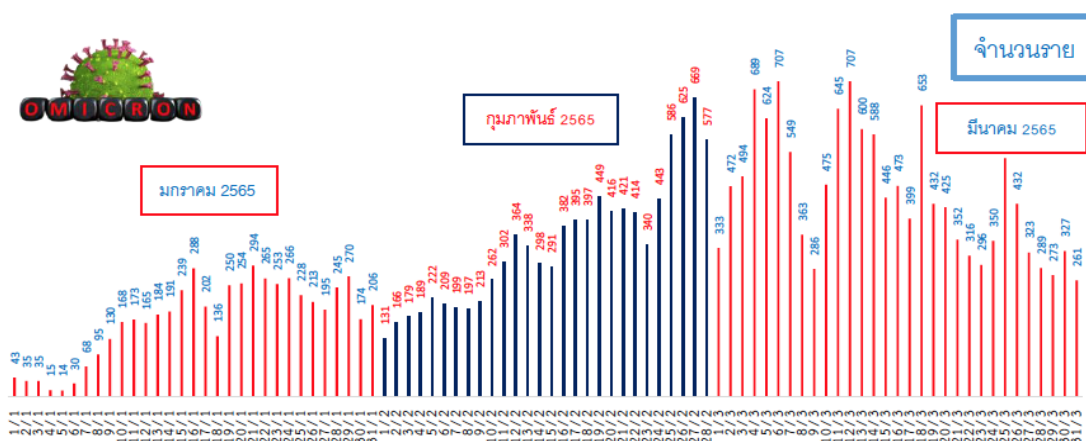
- 1) สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศ ทั้งในภาคการผลิต การค้า และการบริการ
- 2) เป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ที่มีแรงงานตั้งแต่ทักษะต่ำ จนกระทั่งทักษะสูงได้มีงานทำ
- 3) เป็นจุดเริ่มต้นของผู้ประกอบการรายใหม่ เนื่องจากมีต้นทุนไม่มาก และมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในกิจการขนาดใหญ่
- 4) เป็นแหล่งฝึกและเรียนรู้อาชีพต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย
- 5) เป็นแหล่งเชื่อมโยงธุรกิจทุกขนาด หรือกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 6) เป็นแหล่งที่ช่วยให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจ สร้างประสิทธิภาพ อีกทั้งป้องกันการผูกขาดจากระบบเศรษฐกิจ

จะเห็นว่า SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยเป็นอย่างมาก ทั้งเป็นแหล่งขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างมากมาย ทั้งในแง่ของเป็นแหล่งการจ้างงาน สร้างรายได้ เป็นกลไกที่ช่วยสนับสนุนกลุ่มคนตั้งแต่ระดับล่างเป็นต้นไป นับว่ามีบทบาททั้งการเป็นผู้ผลิต ผู้ค้า และผู้บริการ ครบวงจร

2.3.3 ภาพรวมสถานการณ์ผู้ประกอบการ SMEs

จากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและกระจายไปทั่วทั้งประเทศ รวมถึงจังหวัดปทุมธานี ที่มียอดผู้ติดเชื้อยังสูง (ตั้งแต่ 1 มกราคม - มีนาคม 2565) จำนวน 29,112 ราย เสียชีวิต 76 ราย (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2565)

ภาพที่ 1 แผนภูมิ แนวโน้มสถานการณ์ผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 จังหวัดปทุมธานี
ไตรมาสที่ 1 (เดือนมกราคม-มีนาคม พ.ศ. 2565)



ที่มา : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี

จากภาพแสดงให้เห็นว่ายอดผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นในช่วงเดือนมีนาคม และมีแนวโน้มลดลง อันเนื่องมาจากมาตรการสาธารณสุขที่มีการดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน และทุกฝ่าย ซึ่งในส่วนของผู้ประกอบการ กลุ่มแรงงานรวมถึงแรงงานต่างด้าวต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้เช่นกัน หากสถานการณ์คลี่คลายอย่างรวดเร็วกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีโอกาที่จะกลับมาฟื้นตัวได้เร็วขึ้น

นอกจากนั้น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) พบว่า ในช่วงครึ่งปีแรกในปี พ.ศ. 2564 มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (GDP SMEs) เท่ากับร้อยละ 34.5 แต่เมื่อเทียบในช่วงเดียวกันของปีก่อนเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 นั้นจะพบว่าการฟื้นตัวยังช้ากว่า โดยมีการขยายตัวของทุกขนาดวิสาหกิจ ซึ่งวิสาหกิจรายย่อย (Micro) ขยายตัวได้ร้อยละ 20.8 รองลงมาคือวิสาหกิจขนาดกลาง (ME) ขยายตัวร้อยละ 13.7 และวิสาหกิจขนาดย่อม (SE) ขยายตัวร้อยละ 9.2 แนวโน้มในการฟื้นตัวของธุรกิจจะพบว่าวิสาหกิจรายย่อยมีโอกาสฟื้นตัวเร็วที่สุด สำหรับวิสาหกิจขนาดย่อมพบว่าการฟื้นตัวได้ช้าที่สุดเป็นผลจากการได้รับผลกระทบจากมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ขาดสภาพคล่องในการดำเนินกิจการ โดยแบ่งประเภทธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้ ธุรกิจที่พัก ธุรกิจอาหาร ธุรกิจขนส่ง และธุรกิจด้านข้อมูล ยังฟื้นตัวได้ช้า ขณะที่ธุรกิจในการผลิต ธุรกิจค้าปลีกค้าส่ง และธุรกิจบริการศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ มีแนวโน้มฟื้นตัวดีขึ้น สำหรับสาขาธุรกิจที่ยังขยายตัวได้ต่อเนื่อง ได้แก่ ธุรกิจการเกษตร ธุรกิจบริการอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจบริการการศึกษา และมีการคาดการณ์ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีแนวโน้มจะฟื้นตัวได้ดีขึ้นเมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 เริ่มดีขึ้น จากข้อมูลสถิติจะเห็นได้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมช่วยขับเคลื่อน

การเติบโตของเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามท่ามกลางสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจรวมถึงสถานการณ์โรคโควิด-19 ยังคงต้องมีการพัฒนาและปรับตัวต่อไป เนื่องจากมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศยังอยู่ในระดับที่ไม่สูง เพียงร้อยละ 34.5 เท่านั้น (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2564)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี โดยสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แสดงรายงานถึงสถานการณ์ภาพรวมไว้ว่า ปัจจุบันจังหวัดปทุมธานีมีผู้ประกอบการ SMEs ที่ได้รับการจดทะเบียนการค้าธุรกิจประเภทภาคการผลิต ภาคการค้า ภาคการบริการ ทั้งสิ้น 74,506 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางจำนวน 1,641 คน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมและขนาดย่อยจำนวน 72,865 คน มีรายได้รวม ในปี 2563 จำนวน 353,405 ล้านบาท ซึ่งจำนวนผู้ประกอบการ SMEs มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปี สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการในจังหวัดปทุมธานี ในปี 2565 พบว่า มีจำนวนผู้ประกอบการมากที่สุด จำนวน 35,761 คน โดยแบ่งเป็นผู้ประกอบการขนาดย่อยจำนวน 27,933 คน ขนาดย่อมจำนวน 7,291 คน และขนาดกลางจำนวน 537 คน มีจำนวนผู้ประกอบการจำแนกตามหมวดธุรกิจสูงสุด คือ ผู้ประกอบการการบริการด้านอาหาร ผู้ประกอบการการเช่าด้านอสังหาริมทรัพย์ และการก่อสร้าง ตามลำดับ โดยมีจำนวนผู้ประกอบการแยกตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

1) ธุรกิจขนาดกลาง (ME) มีผู้ประกอบการมากที่สุดในประเภทธุรกิจการก่อสร้าง อาคารที่ไม่ใช่ที่พักอาศัย จำนวน 99 คน รองลงมาประเภทธุรกิจการติดตั้งไฟฟ้า จำนวน 33 คน และการขนส่งและการขนถ่ายสินค้า จำนวน 32 คน

2) ธุรกิจขนาดย่อม (SE) มีผู้ประกอบการมากที่สุดในประเภทธุรกิจการก่อสร้าง อาคารที่ไม่ใช่ที่พักอาศัย จำนวน 969 คน รองลงมาประเภทธุรกิจการบริการด้านอาหารในภัตตาคารหรือร้านอาหาร จำนวน 511 คน และการติดตั้งไฟฟ้า จำนวน 460 คน

3) ธุรกิจรายย่อย (Micro) มีผู้ประกอบการมากที่สุดในประเภทธุรกิจการบริการด้านอาหารในภัตตาคารหรือร้านอาหาร จำนวน 5,226 คน รองลงมาคือ ประเภทธุรกิจการเช่าด้านอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 3,783 คน และการบริการการแต่งผม จำนวน 2,501 คน

จากสถิติข้อมูลจะเห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการในจังหวัดปทุมธานี มีวิสาหกิจรายย่อยมากที่สุดและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ภาพรวมในระดับประเทศก็พบว่ามีโอกาสขยายตัว และจะฟื้นตัวจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ได้รวดเร็วกว่าวิสาหกิจขนาดอื่น อย่างไรก็ตามสถานการณ์โรคโควิด-19 ประกอบกับภาวะทางเศรษฐกิจส่งผลให้ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานีเลิกกิจการ จำนวน 86 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กจำนวน 71 แห่ง โดยประเภทกิจการที่มีการเลิกจ้างแรงงานมากที่สุด คือ กิจการอื่น ๆ จำนวน 42 แห่ง และรองลงมา คือ ร้านสินค้าเบ็ดเตล็ด การค้าอื่น ๆ จำนวน 19 แห่ง

สำหรับการจ้างงานของ SMEs ภาคการบริการจังหวัดปทุมธานี จากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รายงานว่ามีการจ้างงานแรงงานจำนวน 196,898 คน แบ่งเป็นวิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 63,876 คน (ร้อยละ 32.44) วิสาหกิจขนาดย่อม จำนวน 88,272 คน (ร้อยละ 44.83) และวิสาหกิจขนาดกลาง จำนวน 44,750 คน (ร้อยละ 22.72) โดยแบ่งเป็นประเภทธุรกิจที่มีการจ้างงานสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การก่อสร้าง จำนวน 21,280 คน การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 16,471 คน และกิจกรรมการให้บริการจ้างงาน จำนวน 12,776 คน จากข้อมูลสถิติชี้ให้เห็นว่าปริมาณการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา และสะท้อนถึงความต้องการกำลังแรงงานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในประเภทธุรกิจการก่อสร้าง การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีจำนวนการจ้างงานแยกตามประเภทธุรกิจ ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ประกอบการภาคการบริการ แบ่งตามประเภทและขนาดธุรกิจ

สาขาธุรกิจ	จำนวนการจ้างงานจำแนกตามขนาดธุรกิจ		
	Micro	Small	Medium
การบริการด้านอาหารในภัตตาคาร/ร้านอาหาร	5,226	12,166	4,356
การเช่าและดำเนินการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์	3,783	5,335	948
การก่อสร้างอาคารที่ไม่ใช่ที่พักอาศัย	1,649	2,917	8,048
กิจกรรมการแต่งผม	9,745	268	-
การติดตั้งไฟฟ้า	2,398	5,615	1,799
การบริการด้านเครื่องดื่ม	6,278	2,575	565
การก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย	2,124	5,040	1,082
การขนส่งและขนถ่ายสินค้า รวมถึงคนโดยสาร	1,459	4,150	1,037
การบริการซักรีด	2,015	2,858	1,422

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

เรียบเรียงโดย : ผู้วิจัย

จากที่กล่าวมาสะท้อนว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจ สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศ จนถึงระดับท้องถิ่น เป็นการเสริมสร้างรากฐานที่สำคัญทั้งในภาคการผลิต ภาคการค้า และภาคการบริการ และเป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ จากสถานการณ์โรคโควิด-19 ส่งผลกระทบให้ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานีเลิกกิจการ จำนวนหลายแห่ง สร้างความเสียหายในหลายด้าน ขาดสภาพคล่องในการดำเนินกิจการ อย่างไรก็ตาม มีอีกหลายภาคธุรกิจที่สามารถฟื้นตัวและมีแนวโน้มเติบโตได้ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19

2.3.4 ภาคการบริการมีความสำคัญอย่างไร

บทบาทของ SMEs ภาคการบริการในปัจจุบัน ยังคงมีพลวัตและกลไกส่งให้เศรษฐกิจของประเทศมีการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ที่สำคัญภาคการบริการยังช่วยกระตุ้นการลงทุน อีกทั้งยังเป็นแหล่งการจ้างงานและเป็นแหล่งกระจายรายได้ในระดับประเทศและในระดับท้องถิ่น จากข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งให้เห็นว่าในปัจจุบัน SMEs ภาคการบริการ อัตราการจ้างงานในภาคธุรกิจนี้ มีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 44.01 ของอัตราการจ้างงานใน SMEs ทั้งหมด ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นสะท้อนให้เห็นว่า SMEs ภาคการบริการมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก

สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่ต้องดำเนินกิจการท่ามกลางสถานการณ์โรคโควิด-19 รวมถึงวิกฤตเศรษฐกิจที่มีความผันผวนตลอดเวลา สิ่งสำหรับผู้ประกอบการต้องเผชิญนั้น นับว่าเป็นความท้าทายกับความพยายามที่จะทำให้กิจการอยู่รอด โดยต้องปรับตัวทั้งในด้านการควบคุมต้นทุน ค่าใช้จ่ายให้น้อยลง อีกทั้งยังต้องต่อสู้กับคู่แข่งทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น ยิ่งในแง่ของการบริการนั้นต้องมีการพัฒนาให้ทันยุคสมัย โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องเรียนรู้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเร่งด่วนที่เหมาะสมอาจจะเป็นกุญแจสำคัญต่อการประคองธุรกิจให้ก้าวเดินต่อไปได้ จึงเป็นสิ่งที่ผู้วิจัยพยายามศึกษาถึงการปรับตัว เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 (สยมรัตน์ มาระเนตร, 2561)

2.3.5 บริบทร้านอาหารต่อภาพรวมของประเทศ

ธุรกิจร้านอาหารในการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มนั้นมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย กล่าวว่า ในปี 2566 ผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) สาขาบริการอาหารและเครื่องดื่มน่าจะอยู่ที่ประมาณ 4.18-4.25 แสนล้านบาท ขยายตัว 2.7%-4.5% ซึ่งลดลงจากที่ขยายตัว 12.9% ในปี 2565 โดยผลิตภัณฑ์มวลรวมสาขาบริการอาหารและเครื่องดื่มยังน้อยกว่าปี 2562 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ขณะที่การฟื้นตัวของธุรกิจร้านอาหารแต่ละประเภทยังคงมีความแตกต่างกันไปตามปัจจัยเฉพาะของภาคการบริการ

จากผลกระทบของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีต่อธุรกิจร้านอาหารในการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งนับว่าเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันและความเสี่ยงสูง ยิ่งในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาวะเศรษฐกิจและกำลังซื้อที่ชะลอตัว แต่อย่างไรก็ตามจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 รวมทั้งมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของภาครัฐ ทำให้ธุรกิจร้านอาหารแต่ละประเภทและขนาดของธุรกิจได้รับผลกระทบในหลายระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งธุรกิจร้านอาหารในลักษณะเต็มรูปแบบ จะมีค่าใช้จ่ายที่สูงและมีข้อจำกัดในการปรับโครงสร้างธุรกิจและต้นทุน สำหรับธุรกิจร้านอาหารที่บริการตนเองและร้านอาหารข้างทาง จะมีการปรับรูปแบบการขาย

และการบริการได้ง่าย หลากหลายมากกว่า อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายและเอื้อต่อการได้รับสิทธิประโยชน์จากนโยบายจากภาครัฐ นอกจากนี้ผู้ประกอบการขนาดใหญ่และขนาดกลางเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้มากที่สุดโดยสะท้อนมาจากจำนวนผู้ประกอบการและการทำงานที่ลดลง แต่ในปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดและความเชื่อถือของผู้บริโภคหรือประชาชนเริ่มปรับตัวดีขึ้นรวมถึงภาครัฐเริ่มมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจออกมาเป็นระยะ ๆ และมีโครงการที่ช่วยประคับประคองในการหมุนเวียนเศรษฐกิจ ทำให้ธุรกิจร้านอาหารสามารถขับเคลื่อนและฟื้นตัวได้ดียิ่งขึ้น จากที่กล่าวมานี้สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของร้านอาหารภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 และหลังจากสถานการณ์นี้มีผลต่อภาพรวมของประเทศ ดังนี้ คือ 1) ภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวที่ส่งผลต่อกำลังการซื้อ 2) สภาพการแข่งขันของธุรกิจสาขาบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีจำนวนมากขึ้น 3) จำนวนผู้บริโภคที่ยังไม่เหมือนเดิม กระทั่งต่อแหล่งธุรกิจสำคัญ ๆ ในพื้นที่ 4) แนวทางพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปที่มาจาก การปรับตัวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ยังคงคุ้นเคยกับความรวดเร็ว ความสะดวก ลดปัจจัยเสี่ยงจากการสัมผัส และความปลอดภัยโดยการพึ่งพาเทคโนโลยีในการเลือกใช้บริการมากขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

2.4.1 ความหมายของแรงงานต่างด้าว

กฤษฎา อาชวินิจกุล (2551) ได้นิยามคนต่างด้าว หมายถึง บุคคลที่ไม่ใช่สัญชาติไทยและเดินทางเข้ามาอาศัยหรือตั้งถิ่นฐาน และรวมถึงคนที่ไม่ใช่ประชากรของประเทศไทย ซึ่งคนเหล่านี้ อาจจะมีเกิดหรืออาศัยอยู่ในประเทศ ได้แก่ กลุ่มคนพื้นเมืองที่เคยตั้งรกรากมานานแล้ว ชนกลุ่มน้อย และกลุ่มคนที่บรรพบุรุษเคยมีสัญชาติไทยมาก่อน เป็นต้น นอกจากนี้สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว (2564) นิยามแรงงานต่างด้าว หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ไม่มีสัญชาติไทยที่เข้ามาทำงานโดยใช้กำลังกาย หรือความรู้ในการสร้างรายได้หรือสร้างผลประโยชน์ โดยคนต่างด้าวจะทำงานได้เมื่อได้รับการอนุญาตจากอธิบดีกรมแรงงานหรือบุคคลที่ได้รับการมอบหมายเท่านั้น

จากการศึกษาความหมายผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า แรงงานต่างด้าว หมายถึง บุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยที่ย้ายเข้ามาทำงานหรืออยู่อาศัย สร้างรายได้หรือสร้างผลประโยชน์ให้เกิดขึ้น โดยได้รับค่าตอบแทนจากผู้ประกอบการในประเทศปลายทาง

สมพร พรทิพย์เสถียร (2546) กล่าวว่า จากความต้องการลดต้นทุนด้านแรงงานจึงเป็นแรงจูงใจของผู้ประกอบการมีความต้องการในการจ้างแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านซึ่งมีค่าจ้างแรงงานถูกกว่าแรงงานในประเทศสูงขึ้น ประกอบกับงานบางประเภทที่เป็นงานกรรมกร หรือแรงงานไร้ฝีมือเกิดภาวะขาดแคลนแรงงาน อีกทั้งด้วยสภาพเศรษฐกิจเขตเมืองที่เป็นแหล่งรวม

อุตสาหกรรม แหล่งที่หางานง่ายจึงเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้แรงงานอยากเข้ามาทำงาน โดยสาเหตุในการเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าว ได้แก่

- 1) ความแตกต่างด้านเศรษฐกิจ โดยกลุ่มแรงงานมองว่าไทยมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจที่มั่นคงกว่าประเทศต้นทาง
- 2) ค่าจ้างและสวัสดิการด้านแรงงานที่ดีกว่าประเทศต้นทาง ทำให้แรงงานเลือกที่จะมาทำงานยังประเทศไทย
- 3) การขาดแคลนแรงงานอย่างรุนแรง จากภาคธุรกิจหลายด้านที่เติบโตเพิ่มมากขึ้นที่มีความต้องการแรงงานต่างด้าวที่มีต้นทุนต่ำ กระทั่งในบางธุรกิจต้องมีการแย่งแรงงาน รวมถึงมีการขึ้นค่าจ้างหรือสวัสดิการที่สูงขึ้น เพื่อที่จะได้แรงงานเข้ามาทำงาน
- 4) ลักษณะทางภูมิประเทศที่สะดวกต่อการเดินทาง โดยแรงงาน 3 สัญชาติ คือ เมียนมา ลาว และกัมพูชา ยังมีชายแดนที่ติดกับไทยทำให้สามารถเดินทางเข้ามายังไทยได้ง่าย

2.4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

ในอดีตที่ผ่านมาเศรษฐกิจในประเทศไทยค่อนข้างเติบโต ทำให้โครงสร้างของตลาดแรงงานมีความไม่มั่นคง เนื่องจากจากผู้ประกอบการยังคงเน้นการใช้แรงงานอย่างเข้มข้นมากขึ้น ในขณะที่ปริมาณแรงงานทักษะต่ำนั้นสวนทางกัน สำหรับตลาดแรงงานต่างด้าวในภาคการบริการอยู่ในขั้นที่ขาดแคลนแรงงาน ถึงแม้ว่าจะมีแรงงานไทยอีกจำนวนมากที่ว่างงาน แต่มีทักษะที่ไม่เป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ เนื่องจากว่าด้วยความที่ผู้ประกอบการต้องการประหยัดต้นทุนการจ้างงาน จึงต้องการแรงงานที่มีทักษะต่ำ อีกทั้งแรงงานไทยค่อนข้างเลือกงาน ค่าตอบแทน และไม่สู้งานเหมือนกับแรงงานต่างด้าว การจ้างงานแรงงานต่างด้าวจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจต่อไป

การจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการนั้นมีปัจจัยในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของธุรกิจและพื้นที่ (ณภัทร วุฒธะพันธ์, 2564) ซึ่งมีงานวิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวไว้ดังนี้ (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และสิริวิษญู รัตนประทีปทอง, 2563) และ (อมรรักษ์ สอนชูผล และคณะ, 2560)

- 1) ด้านการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของตลาดแรงงานในประเทศไทยและจำนวนการเกิดของประชากรไทย รวมทั้งการที่แรงงานไทยเลือกงานโดยไม่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่สกปรก งานลำบาก และงานที่มีความอันตราย
- 2) ด้านต้นทุนในการจ้างงาน ในการประกอบการธุรกิจมักคำนึงถึงปัจจัยเรื่องรายได้และผลกำไรที่เกิดขึ้น โดยการลดต้นทุนหรือค่าตอบแทนแรงงานเป็นสิ่งที่จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวของธุรกิจ เมื่อเทียบกับลักษณะงานในแบบเดียวกันจะพบว่าค่าแรงของแรงงานต่างด้าวต่ำกว่าแรงงานไทยเป็นอย่างมาก

3) ด้านคุณสมบัติของแรงงานต่างด้าว เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการเลือกจ้างแรงงานต่างด้าว เนื่องจากแรงงานต่างด้าวมีความเชื่อฟัง ขยันทำงาน มีความอดทนต่องานที่ต้องใช้กำลัง ไม่เลิกงาน ทำตามคำสั่งได้ดี ไม่เรียกร้องสวัสดิการมากเหมือนแรงงานไทย เป็นต้น

4) ด้านการปกครองดูแล ผู้ประกอบการมีการจัดทำนโยบายและแนวทางการปกครองดูแล เพื่อให้สามารถควบคุมการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวได้ โดยมีการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติ เพื่อให้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยลดต้นทุนและความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้

5) ด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ ในการดำเนินการจ้างแรงงานต่างด้าวมียุคก่อนที่ไม่ง่ายเหมือนในอดีต และมีมาตรการผ่อนผันที่สอดคล้องกับสถานการณ์ มีการช่วยเหลือให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกจากภาครัฐมากขึ้น

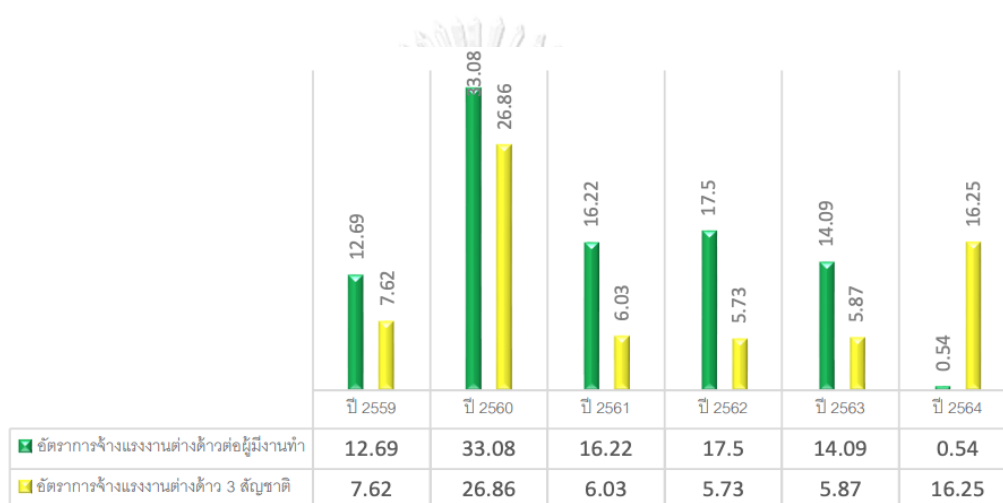
จากการเปลี่ยนแปลงด้านการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ยังมีปัจจัยอีกหลายด้านที่ปรับเปลี่ยนไปพร้อมกัน อย่างทางด้านเทคโนโลยีการผลิต ต้นทุนการผลิต ทักษะคติของผู้ประกอบการและแรงงาน นำไปสู่การปรับรูปแบบการจ้างงาน การเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าว ฯลฯ (สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี, 2564)

2.4.3 สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19

การจ้างงานแรงงานต่างด้าว ช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 การจ้างงานแรงงานของธุรกิจ SMEs พบว่าจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนการจ้างงานมากที่สุดรองจากกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และชลบุรี จำนวน 369,131 คน โดยจำแนกตามภาคธุรกิจ ดังนี้ ภาคการบริการ จำนวน 158,297 คน ภาคการผลิต จำนวน 106,591 คน และภาคการค้า จำนวน 102,533 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2564) ในจำนวนการจ้างงานนี้ มีจำนวนแรงงานต่างด้าวทุกสัญชาติที่ได้รับอนุญาตทำงานคงอยู่ ณ เดือนกันยายน พ.ศ.2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 146,886 คน จำแนกเป็นกลุ่มแรงงานต่างด้าวถูกกฎหมายต่าง ๆ ดังนี้ แรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี 3 สัญชาติ ประจำปี พ.ศ.2563 จำแนกตามสัญชาติ (เมียนมา ลาว กัมพูชา) จำนวนทั้งสิ้น 62,533 คน แบ่งเป็นแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา จำนวน 39,798 คน (ร้อยละ 63.64) กัมพูชา จำนวน 20,036 คน (ร้อยละ 32.04) และลาว จำนวน 2,699 คน (ร้อยละ 4.32) แรงงานต่างด้าวนำเข้าตาม MOU ได้แก่ แรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานตามความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลประเทศต้นทาง จำนวน 76,904 คน (ร้อยละ 53.39) คนต่างด้าวมาตรา 59 ประเภททั่วไป จำนวน 3,020 คน (ร้อยละ 2.10) และคนต่างด้าวประเภทอื่น ๆ จำนวน 1,581 คน (ร้อยละ 1.10) (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2564) ในช่วงปี พ.ศ.2562 มีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงาน จำนวนทั้งสิ้น 133,344 คน ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 มีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงาน ในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวน 115,387 คน อย่างไรก็ตาม ในปี

พ.ศ. 2563 ช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน ซึ่งเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้แรงงานต่างด้าวมีจำนวนลดลง โดยมีสาเหตุหลายประการประกอบกับมีมาตรการปิดพรมแดน มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างจริงจัง ตั้งแต่วันที่ 17 มีนาคม พ.ศ.2563 เรื่อยมาจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ทำให้แรงงานต่างด้าวไม่สามารถเข้ามาทำงานได้ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะในภาคการบริการ เช่น ร้านอาหาร การก่อสร้าง การท่องเที่ยว ที่มีสัดส่วนการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก

ภาพที่ 2 อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจังหวัดปทุมธานี



ที่มา : สำนักงานจัดหางานจังหวัดปทุมธานี

จากภาพแสดงให้เห็นว่า อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด ในปี พ.ศ.2564 คิดเป็นร้อยละ 0.54 นั่นหมายถึงผู้มีงานทำทุก ๆ 100 คน จะมีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวประมาณ 1 คน และอัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา) ต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 16.25 หมายถึงว่ามีจำนวนการจ้างงานประมาณ 16 คน เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ในปี พ.ศ.2561 เป็นต้นมา จะเห็นว่ามีอัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนได้ว่าแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ นั้นเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจการ และมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานมากขึ้น (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2564)

2.4.4 การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19

แรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เคยมีใบอนุญาตทำงานและใบอนุญาตสิ้นสุดสามารถยังทำงานอยู่ในประเทศไทยได้ชั่วคราว และได้ทำงานเป็นกรณีพิเศษ เพื่อป้องกันการ

แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) ณ วันที่ 4 สิงหาคม พ.ศ.2563 ดำเนินการต่อทะเบียนให้กับแรงงาน 4 กลุ่ม ดังนี้ (กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2562)

1. คนต่างด้าว 3 สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่เข้ามาทำงานตามบันทึกความเข้าใจ (MOU) ครบวาระจ้างงาน 4 ปี

2. คนต่างด้าว 3 สัญชาติ ดังกล่าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติ ถือเอกสารประจำตัว เช่น หนังสือเดินทาง เอกสารเดินทาง ที่มีใบอนุญาตทำงาน และได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรสิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2562 ถึง 30 มิถุนายน พ.ศ.2563 แต่ดำเนินการตามมติ ครม. ไม่ทัน

3. คนต่างด้าว 3 สัญชาติ ดังกล่าว ที่เข้ามาทำงานตาม MOU ที่เปลี่ยนนายจ้างไม่ได้ กลุ่มที่ลาออกหรือถูกเลิกจ้าง และไม่ทันในการขอยื่นต่อเวลา

4. คนต่างด้าวที่ใช้บัตรผ่านแดน (Border Pass) ตามความตกลงว่าด้วยการข้ามแดน ซึ่งเข้ามาทำงานในลักษณะไป-กลับตามฤดูกาลตามมาตรา 64

โดยใบอนุญาตทำงานมีอายุครั้งละ 3 เดือน แต่แรงงานต่างด้าวทุกกลุ่มจะได้รับอนุญาตให้ทำงานต่อไปได้ไม่เกินวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2565

ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (สบค.) (2563) และกระทรวงแรงงาน (2563) ได้สรุปแนวทางในการนำเข้าแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ให้เข้ามาทำงานตาม MOU ได้ โดยแรงงานต่างด้าวต้องปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยทางสาธารณสุข ให้ตรวจหาเชื้อโรคโควิด-19 และกักตัว 14 วัน ก่อนออกใบอนุญาตทำงาน ซึ่งนายจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย 13,200-19,300 บาทต่อคน ทั้งนี้สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (2564) รายงานว่า นายจ้างร้อยละ 82 ไม่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของ สบค.และกระทรวงแรงงาน ที่สร้างภาระค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวที่สูงขึ้นมากกว่าปกติจึงอยากให้หน่วยงานรัฐช่วยแบ่งเบาภาระ ลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลง อย่างค่าตรวจโรค ควรเป็นการตรวจเพื่อเฝ้าระวังป้องกันโรคโดยภาครัฐ รวมถึงให้พิจารณามาตรการกักตัวในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในช่วงที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากวิกฤตสถานการณ์โรคโควิด-19

จากการสำรวจภาวะการทำงานของประชากรในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การใช้แรงงานต่างด้าว ปี พ.ศ.2564 จังหวัดปทุมธานี มีจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงาน จำนวน 5,184 คน จำแนกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้ (กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2564)

1. คนต่างด้าวตามมาตรา 59

1.1 ประเภททั่วไป ได้แก่ คนต่างด้าวที่อยู่ในประเทศไทย หรือได้รับอนุญาตให้เข้ามาเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยไม่ใช่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะนักท่องเที่ยว หรือ ผู้เดินทางผ่าน และไม่มีลักษณะต้องห้ามใด ๆ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง จำนวน 3,328 คน (ร้อยละ 64.20)

1.2 คนต่างด้าวนำเข้า MOU ได้แก่ คนต่างด้าวสัญชาติ เมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานตามความตกลงระหว่างรัฐบาลไทยและรัฐบาลของประเทศต้นทาง โดยตั้งแต่สถานการณ์โควิด-19 ไม่มีการนำเข้าแรงงานต่างด้าว

2. คนต่างด้าวมาตรา 62 ประเภทส่งเสริมการลงทุน (BOI) ได้แก่ คนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ตามกฎหมายที่ว่าด้วยเรื่องของการส่งเสริมการลงทุนปิโตรเลียม หรือกฎหมายอื่น ๆ จำนวน 135 คน (ร้อยละ 2.60)

3. คนต่างด้าวมาตรา 63/1 ประเภทชนกลุ่มน้อย ได้แก่ คนต่างด้าวที่ไม่ได้รับสัญชาติไทย รอพิสูจน์สถานะยื่นขอใบอนุญาตทำงาน จำนวน 1,721 คน (ร้อยละ 33.20) และคนต่างด้าวตามมติ ครม. 3 สัญชาติ รวมจำนวน 0 คน (ร้อยละ 0.00)

สถานการณ์แรงงานต่างด้าวของจังหวัดปทุมธานี โดยใช้ข้อมูลจากปี พ.ศ.2562 - 2564 พบว่า จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานตาม พระราชกำหนดการบริหารจัดการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ.2560 และฉบับที่ 2 พ.ศ.2561 โดยในปี 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 163,774 คน ในปี 2563 จำนวนทั้งสิ้น 133,344 คน ตั้งแต่ต้นปี 2564 จำนวนทั้งสิ้น 5,184 คน จากจำนวนแรงงานทั้งหมด 157,880 คน (สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี, 2564) จากข้อมูลพบว่าตั้งแต่ไตรมาส 1 ปี 2564 อัตราการจ้างแรงงานต่างด้าวต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 0.52 หมายถึง ผู้มีงานทำทุก ๆ 100 คน จะมีการจ้างแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมา ลาว กัมพูชา) ประมาณ 1 คน เมื่อเปรียบเทียบกับแต่ละไตรมาส ในปี พ.ศ.2563 พบว่า มีอัตราการจ้างแรงงานต่างด้าวลดลง และไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด

จากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ในปี พ.ศ.2564 มีอัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวลดน้อยลงกว่าปีที่ผ่านมา ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนกำลังแรงงานต่างด้าวตามมา อีกทั้งผู้ประกอบการมีภาระค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มสูงมากกว่าปกติ เช่น ค่าตรวจโรค ค่าใช้จ่ายในการกักตัว เป็นต้น อย่างไรก็ตามภาครัฐได้มีมาตรการผ่อนผันและช่วยเหลือผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่สอดคล้องไปตามสถานการณ์โรคโควิด-19 และสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการปรับตัววางแผนรับมือกับสถานการณ์เช่นนี้ เพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นและให้ยังคงดำเนินกิจการให้อยู่รอดต่อไปได้

2.4.5 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อผู้ประกอบการ

แม้ว่าแรงงานต่างด้าวนั้นจะมีข้อดีหลายประการสำหรับผู้ประกอบการ อย่างเช่น แรงงานต่างด้าวเป็นหน่วยสำคัญในการขับเคลื่อนโครงสร้างในระบบเศรษฐกิจที่สร้างความเติบโตให้กับประเทศ ช่วยเพิ่มอุปทานในการจ้างงานเมื่อเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน มีต้นทุนการจ้างงานที่

ถูกกว่าเมื่อเทียบกับแรงงานไทย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต แต่อย่างไรก็ตามได้ส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อผู้ประกอบการในประเทศไทยเช่นกัน ดังนี้

1. ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ

จะเห็นได้ว่าประเทศไทยเป็นแหล่งเป้าหมายการจ้างงานของแรงงานในประเทศเพื่อนบ้าน (เมียนมา ลาว และกัมพูชา) เนื่องจากมีค่าแรงที่สูงกว่า จึงจูงใจให้แรงงานต่างด้าวทักษะต่ำ หลั่งไหลเข้ามาหางานทำเป็นจำนวนมาก ประกอบกับความต้องการของผู้ประกอบการในประเทศที่มีความต้องการแรงงานที่มีค่าจ้างราคาถูกและอยู่ในสภาพการขาดแคลนแรงงาน จึงเลือกที่จะจ้างงานแรงงานต่างด้าว ส่งผลให้แรงงานไทยในทักษะต่ำขาดโอกาสและแหล่งสร้างรายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแหล่งที่มีแรงงานต่างด้าวอยู่อย่างหนาแน่น นอกจากนี้การที่ผู้ประกอบการมุ่งเน้นจ้างงานแรงงานต่างด้าวก็เพื่อประหยัดต้นทุนการจ้างงานแรงงาน จึงเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาประสิทธิภาพของกิจการให้สอดคล้องภายใต้ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ทำให้เสียเปรียบต่อการพัฒนาระยะยาวในระดับกว้าง

2. ผลกระทบด้านสังคม

แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ที่เข้ามาทำงานในประเทศมักลักลอบเข้ามาแบบผิดกฎหมาย และไม่ได้ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว จึงไม่มีการทำประวัติเก็บเป็นข้อมูล ซึ่งแรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามานี้ก็เป็นกลุ่มแรงงานทักษะต่ำ มีความลำบาก ต้องการเข้ามาหาชีวิตที่ดีกว่าเดิมด้วยการเข้ามาเป็นลูกจ้างในกิจการต่าง ๆ สิ่งที่มาไม่ได้เกิดเฉพาะการมาหางานทำเท่านั้น แรงงานต่างด้าวบางส่วนเข้ามาก่อปัญหาอาชญากรรม เช่น การลักทรัพย์ การทะเลาะวิวาท การค้าขายยาเสพติด และมักอาศัยอยู่ในชุมชนแออัด เป็นแหล่งมั่วสุมอบายมุข ส่งผลให้ภาพลักษณ์ของแรงงานต่างด้าวดูไม่ดีในสายตาคนไทย นอกจากนี้ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาแบบผิดกฎหมาย คือ การเสียสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและรับสวัสดิการขั้นพื้นฐานจากรัฐอย่างทั่วถึง

นับตั้งแต่เกิดวิกฤตต่าง ๆ รวมถึงสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่เป็นตัวเร่งให้ผู้ประกอบการต้องรับกับผลกระทบ ความท้าทายที่ซับซ้อน ซึ่งยังไม่เคยได้เผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ที่รุนแรงและยาวนานเช่นสถานการณ์ในครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ไม่ได้มีการวางแผนหรือการปรับตัวเอาไว้ล่วงหน้า จึงเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบตามมาอีกหลายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยได้ศึกษาถึงผลกระทบจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ และสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการในการจ้างแรงงานต่างด้าวไว้ ดังนี้ (ณภัทร วุฒธะพันธ์, 2564)

1) การขาดแคลนแรงงาน การที่แรงงานต่างด้าวมีทักษะความสามารถในการทำงานลำบาก งานอันตราย และงานที่ต้องใช้ความอดทนสูง ซึ่งเป็นงานที่แรงงานไทยไม่นิยมทำ ทำให้เกิดปัญหาไม่มีแรงงานเข้ามาทดแทนหรือหาคนทำงานแทนได้ยากในลักษณะงานบางประเภท อีกทั้งปัญหาการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวขั้นรุนแรงนั้นทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มค่าจ้างแรงงาน เพิ่ม

สวัสดิการจูงใจ รวมถึงก่อให้เกิดการแย่งชิงแรงงานระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน ทำให้ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการจ้างงานของผู้ประกอบการที่สูงมากขึ้น

2) **ต้นทุนการผลิต** ค่าจ้างแรงงานนั้นมีผลต่อต้นทุน รายจ่าย รายได้ หนี้สิน และมูลค่าความเสียหายของการดำเนินกิจการ ทำให้ผู้ประกอบการหลายแห่งได้รับผลกระทบ มีการพักหรือปิดธุรกิจเป็นจำนวนมาก และผู้ประกอบการมีวิธีการหาทางออกเพื่อให้กิจการอยู่รอด อย่างเช่น เลิกจ้างแรงงาน ลดจำนวนแรงงาน ลดชั่วโมงทำงาน ปรับเปลี่ยนวิธีทำงาน ชะลอการจ้างงานหรือหยุดการจ้างงาน เป็นต้น (ปาริชาติ คุณปลื้ม, 2563)

3) **กฎหมายและนโยบายรัฐ** การนำเข้าแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ มีการดำเนินการหลายขั้นตอนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย อย่างกรณีจากสถานการณ์โรคโควิด-19 มีการเข้ามาทำงานตามที่ได้รับอนุญาตทำงานนั้น แรงงานต่างด้าวต้องดำเนินการตามมาตรการความปลอดภัยทางสาธารณสุขก่อนที่จะออกใบอนุญาตทำงาน ซึ่งนายจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของแรงงานต่างด้าวสร้างภาระค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวที่สูงมากกว่าปกติ

4) **ทักษะฝีมือ** การจ้างงานแรงงานต่างด้าวนั้นมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ อย่างเช่น ทักษะการทำงาน ทักษะภาษา วัฒนธรรม เพศ เป็นต้น ที่เป็นอุปสรรคและทำให้แรงงานมีทางเลือกน้อย ทำให้เกิดการเปรียบเทียบรวมถึงความไม่เท่าเทียมกันระหว่างแรงงานไทยกับแรงงานต่างด้าว จึงมีส่วนทำให้แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่เข้ามาทำงานในประเภทงานที่คนไทยไม่นิยมทำ

5) **การปกครองและจัดการดูแล** การนำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้ผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนการจัดการและแนวทางการทำงาน อีกทั้งแรงงานมีข้อกำหนดให้ทำงานหลายหน้าที่มากขึ้น รวมถึงโอกาสที่แรงงานต่างด้าวจะถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนจากแรงงานด้วยกันหรือจากผู้ประกอบการเองก็อาจเป็นไปได้

6) **ด้านสุขอนามัย** จากการที่แรงงานต่างด้าวที่ลักลอบเข้ามาทำงานส่งผลให้มีการระบาดอย่างรุนแรง ส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายของผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว อีกทั้งแรงงานที่เข้ามาแบบผิดกฎหมายอยู่อาศัยกันอย่างแออัด ขาดสุขอนามัยในชุมชนกลุ่มแรงงานต่างด้าว ทำให้เกิดความกังวลต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ ผู้มาใช้บริการ ลูกค้า เป็นต้น

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า จากวิกฤติการณ์ต่าง ๆ รวมถึงสถานการณ์โรคโควิด-19 สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่มีความแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ รวมไปถึงการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่เป็นกลุ่มแรงงานที่มีต้นทุนการจ้างงานต่ำ จึงต้องมีการวางแผนอย่างมากทั้งต่อผู้ประกอบการและแรงงานต่างด้าวเองด้วย (บุญวรา สุขะโน และคณะ, 2564) ทั้งนี้แนวโน้มที่ใช่แรงงานต่างด้าวน้อยลง สิ่งที่ตามมาอาจจะเป็นตลาดแรงงานที่เปลี่ยนรูปแบบหน้าตาไป ไม่ว่าจะเป็นเมืองไทยหรือในต่างประเทศก็ตาม จากผลกระทบที่เกิดขึ้นนำไปสู่การปรับตัวของผู้ประกอบการ ที่มีรูปแบบการจ้าง

งานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ในบางธุรกิจต้องมีการปรับลดจำนวนแรงงาน ลดชั่วโมงการทำงาน หรือเลิกจ้างแรงงาน ในงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่ายังมีอีกหลายภาคธุรกิจที่ยังประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานต่างด้าว ด้วยความที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เคยเผชิญและขาดองค์ความรู้ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง จึงไม่สามารถปรับตัวเมื่อมีวิกฤตการณ์หรือมีปัจจัยด้านลบเกิดขึ้น ขาดการวางแผนรองรับ และการเตรียมความพร้อม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากมีผู้ประกอบการได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมากจากการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 เพื่อทำความเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้ยังคงดำเนินกิจการได้ต่อไปในระยะยาว

2.4.6 แนวคิดแนวทางการปฏิบัติใหม่ (New Normal) ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19

ในช่วงปลายปี พ.ศ.2562 ที่ผ่านมา ผู้ประกอบการต้องเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจทุกขนาด ทำให้ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้วยการเลือกแนวทางในการรับมือให้เหมาะสมที่สุดในการดำเนินธุรกิจ อย่างเช่น กำหนดมาตรการลดค่าใช้จ่าย ปรับเปลี่ยนแผนการผลิต การบริการ และการค้า รวมไปถึงการปรับต้นทุนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดต่อเนื่อง จากวิกฤตได้เปลี่ยนเป็นโอกาสที่ผู้ประกอบการจะได้นำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ระบบการจ้างงาน มุ่งสู่การพัฒนาและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและลดปัญหาการขาดแคลนแรงงาน เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความมั่นคงและยั่งยืนต่อการดำเนินงาน หากไม่มีการปรับตัวที่สอดคล้องกับความผันผวนที่รวดเร็วของระบบเศรษฐกิจ อาจจะทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ฉะนั้นผู้ประกอบการธุรกิจจึงมีความเป็นที่จะต้องปรับตัวและพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการยังคงดำเนินกิจการได้ต่อไปอย่างเป็นปกติ และได้รับผลกระทบน้อยที่สุด (ประภาพร ตีสุขแสง และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์, 2564)

ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีมาตรการเกี่ยวกับการจ้างงาน การสร้างรายได้ การคุ้มครองหรือเยียวยาแรงงานให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาและเสริมทักษะให้แรงงาน เพื่อความก้าวหน้า และยั่งยืน โดยมีนโยบาย 4 เสาหลัก และ 1 แนวทางคือ “สนับสนุนงานเดิม เพิ่มเติมงานใหม่ คุ้มครองให้ปลอดภัย ร่วมแก้ไขและหารือ มุ่งพัฒนาฝีมือ” โดยภาครัฐมีความจำเป็นในการเข้ามาช่วยเหลือทั้งในส่วนของผู้ประกอบการ และแรงงาน ให้ระบบเศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวโดยเร็วที่สุด ต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นให้มีความชัดเจนและรวดเร็วเกี่ยวกับมาตรการการช่วยเหลือ เช่น การลดหย่อนหรือคืนเงินภาษี เพื่อให้ผู้ประกอบการฟื้นตัวได้รวดเร็วและปรับตัวได้ทันเวลา ให้ความสำคัญปลอดภัยในด้านสาธารณสุข เป็นต้น เพื่อเรียกความมั่นใจให้กับแรงงาน และแบ่งเบาภาระของผู้ประกอบการไม่ให้หนักจนเกินไป จากสถานการณ์นี้ทำให้ผู้ประกอบการได้ใช้โอกาสนี้ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้แรงงานได้เพิ่มทักษะด้านภาษา พัฒนาฝีมือให้ตรงกับความต้องการ

ต้องการของงานมากขึ้น นำไปสู่แนวทางในการปฏิบัติใหม่ (New normal) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยสรุป ดังนี้ (ปาริชาติ คุณปลื้ม, 2563)

1. ด้านสุขอนามัย กล่าวคือ ความปลอดภัยของแรงงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญและจำเป็นอันดับแรก เพื่อให้สอดคล้องต่อสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สามารถดำเนินการได้ดังมีแนวทางต่อไปนี้

1.1 อบรมให้แรงงานเข้าใจถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม และกำหนดมาตรการการใช้พื้นที่ในการทำงาน โดยเพิ่มระยะห่างในการทำงานมากขึ้นเมื่อต้องใช้พื้นที่ในการทำงานร่วมกัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การคัดกรองและกำหนดมาตรการป้องกันต่าง ๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 สำหรับบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อการค้า หรือการรับบริการ

1.3 สนับสนุนให้แรงงานมีอุปกรณ์ป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ และสเปรย์แอลกอฮอล์ เป็นต้น

2. แนวทางและลักษณะการปฏิบัติงาน

2.1 การทำงานที่บ้าน (Work from Home) เพื่อลดการรวมตัวกัน และความเสี่ยงในการแพร่กระจายโรคโควิด-19

2.2 การใช้ระบบควบคุมการระบาดของโรคในสถานประกอบการ หรือเรียกว่า “Bubble and Seal” มาใช้สำหรับธุรกิจบางประเภท โดยควบคุมไม่ให้เกิดการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 โดยเตรียมทั้งอาหารและที่พักให้ แต่ไม่อนุญาตให้แรงงานได้ออกนอกพื้นที่ปะปนกับผู้อื่น

2.3 ลักษณะการทำงาน คือ 1) ปรับจำนวนแรงงานในการทำหน้าที่ให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อลดโอกาสในการกระจายของโรคโควิด-19 อาจจะลดเวลาในการปฏิบัติงานหรือเลื่อนระยะเวลาในการทำงานให้ยาวนานขึ้น เพื่อลดจำนวนแรงงานต่อช่วงเวลาและลดโอกาสในการติดเชื้อ 2) ปรับการจ้างงานจากแบบประจำเป็นแบบระยะสั้น โดยมีการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อความสะดวกในการดำเนินธุรกิจและลดภาระต้นทุนการจ่ายค่าแรงงาน

3. การสื่อสาร กล่าวคือ ในการปฏิบัติเพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีการสื่อสารและแนะนำระเบียบข้อปฏิบัติ ให้ได้รับรู้เท่าเทียมกัน เห็นภาพรวมการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ดูแลอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

4. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม กล่าวคือ การใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่แรงงาน เพิ่มช่องทางการตลาดออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความสะดวกสบาย ช่วยลดต้นทุนและทดแทนด้านแรงงาน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดระยะเวลาในการคืนทุน สร้างความรวดเร็วต่อการจัดส่งสินค้าและเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย มีความปลอดภัย ลดความกังวลในการต้องพบปะผู้คน อีกทั้งสร้างมาตรฐานคุณภาพให้กับสินค้า

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เชื่อมโยงกับอัตราการจ้างงานที่ลดลง สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจเป็นอย่างมาก ซึ่งกำลังแรงงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงตัวของแรงงานต่างด้าวเองก็ต้องมีการปรับตัวไปตามสถานการณ์เช่นกัน โดยแรงงานต้องมีการพัฒนาทักษะ และความสามารถในการรองรับงานที่ต่างไปจากเดิม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ จากการศึกษาแนวทางการปรับตัวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 เพื่อความปลอดภัยของทุกฝ่ายควรมีการปฏิบัติตัวตามแนวทางปฏิบัติใหม่ (New normal) โดยผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานศึกษานี้ต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์โรคโควิด-19 ในรูปแบบที่เหมาะสม เพื่อลดการเกิดผลกระทบต่อผู้ประกอบการ และเพื่อการอยู่รอดในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ลักษณะของธุรกิจบางประเภทไม่เหมาะสมที่จะให้แรงงานต่างด้าวให้ทำงานที่บ้าน เช่น งานด้านการผลิตอุตสาหกรรม งานการให้บริการลูกค้า เป็นต้น แต่ในบางธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับศักยภาพของแรงงานต่างด้าว

แนวโน้มของรูปแบบการจ้างงานในอนาคต

ในอนาคตมีแนวโน้มว่ารูปแบบการทำงานและอาชีพที่เปลี่ยนไป มีผลทำให้แรงงานต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนั้นผู้ประกอบการ แรงงาน รัฐบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาทักษะของแรงงาน โดยแบ่งแนวทางเป็น 4 ประการ ดังนี้

1) การเรียนรู้ทักษะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม (Re-Skill) ให้กับแรงงาน มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ เช่น การเรียนรู้การใช้งานระบบอัตโนมัติ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว สำหรับแรงงานที่พอมีความรู้ด้านเทคโนโลยีหรือใช้ภาษาได้

2) การพัฒนาทักษะที่สูงขึ้น (Up-Skill) ให้กับแรงงานที่มีความสามารถและประกอบอาชีพในระดับกลาง ปรับทักษะให้มีความสัมพันธ์กันเพื่อลดความเหลื่อมล้ำของทักษะที่แรงงานมีกับทักษะที่ผู้ประกอบการต้องการ

3) การมีส่วนร่วมการดูแลสุขภาพ จิตใจ และลดความเครียดในการทำงาน โดยเกิดจากรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การทำงานระยะไกล การทำงานที่บ้าน เป็นต้น

4) รูปแบบการทำงานที่ความยืดหยุ่น (Flexible) มีลักษณะการทำงานที่ความแตกต่างไปจากเดิม เช่น มีการจ้างงานไม่เต็มเวลา (Part-Time) โดยภาครัฐควรสร้างโอกาสให้มีการคิดค่าจ้างเป็นรายชั่วโมง เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป พร้อมทั้งเป็นการสนับสนุนแรงงานเพื่อช่วยลดต้นทุนการจ้างงานให้กับผู้ประกอบการอีกด้วย (ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และสิริวิชญ์ รัตนประทีปทอง, 2563)

การรักษาแรงงานสำหรับผู้ประกอบการ SMEs โดยมีแนวทาง ดังนี้ 1. การให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและมีสวัสดิการที่ดี เช่น การจ่ายจดขาดเชย การมอบรางวัล เป็นต้น 2. การให้แรงงานมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น ซึ่งแรงงานจะสามารถทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์หากมีความเข้าใจ และมีความหวังว่าจะได้รับการตอบแทนจากความสำเร็จนั้น 3. สภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีความปลอดภัยต่อร่างกายและจิตใจ 4. การจูงใจด้วยระบบการทำงานที่เหมาะสม แบ่งความรับผิดชอบการทำงานที่ชัดเจน 5. สร้างความมั่นคงต่อการทำงาน ทำให้แรงงานมั่นใจว่าจะมีงานทำต่อไปและจะยังได้รับการดูแลจากผู้ประกอบการ (สยมรัตน์ มาระเนตร, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการและแรงงานดังกล่าว ถือเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับในช่วงสถานการณ์โควิด-19 หรือเมื่อต้องเผชิญกับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ในอนาคต อีกทั้งยังนำไปเป็นข้อมูลเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5 แนวคิดการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม (Disruptive Technology) ต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม คือ การเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดจากเทคโนโลยีที่ทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจหรือการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ประการสำคัญ คือ ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน

ภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปรับเปลี่ยนไป เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงไปจากสถานะที่เคยเป็นอยู่ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีช่วยสร้างโอกาสและเติมเต็มในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการ เพิ่มทางเลือกในการสร้างประโยชน์ ในขณะที่มีสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่เป็นข้อจำกัดต่อการเดินทาง การสัมผัสใกล้ชิดบุคคล ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้นั้น สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจบางประเภทสามารถนำมาต่อยอดจากเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม แต่ในบางส่วนต้องคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและหาแนวทางการจัดการที่เหมาะสม จากสถานการณ์ในประเทศไทยตอนนี้ ทักษะที่จำเป็นต่อแรงงานและภาคธุรกิจ มีดังนี้ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทั้งเครื่องจักร และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่รองรับด้านการค้าออนไลน์ สนับสนุนการค้าในธุรกิจในโลกที่ไร้พรมแดนโดยอาศัยทักษะด้านการสื่อสาร ภาษา ความรู้ทางด้านสื่อออนไลน์ ทักษะในการคิดวิเคราะห์ เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นสามารถใช้ทักษะในแก้ปัญหาและทำความเข้าใจ เพื่อมาเสริมกับการใช้เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยช่วยสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้า และช่วยให้สามารถแข่งขันได้ทั่วโลก (ศุภณีย์วิจัยกสิกรไทย,

2563) ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รุนแรง ความผันผวนทางเศรษฐกิจ และตัวกระตุ้นที่สำคัญอย่างสถานการณ์โรคโควิด-19 ส่งผลให้ผู้ประกอบการ ต้องเผชิญหน้ากับการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินธุรกิจเป็นแบบดิจิทัล ยิ่งไปกว่านั้นเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจนั้นต้องคิดปรับตัวให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ ไม่สามารถใช้รูปแบบเดิม ๆ ได้เพียงพอ จึงต้องมีการประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีควบคู่ไปด้วย (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2564) ในขณะที่เดียวกันการเปลี่ยนแปลงนี้นำไปสู่การเกิดรูปแบบการทำงาน การดำเนินธุรกิจ รูปแบบการค้าขายใหม่ ๆ ที่เข้ามาช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างน่าสนใจ

อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีเป็นสิ่งท้าทายต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ ยังมีสถานการณ์โรคโควิด-19 เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้ประกอบการในยุคความปกติถัดไป (Next Normal) ที่ต้องค้นหารูปแบบการทำงานที่ปลอดภัยให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ประกอบการต้องดำเนินธุรกิจด้วยความเร็วรวมทั้งวิถีชีวิตยุคใหม่ที่ทำให้สังคม เทคโนโลยี และการใช้ชีวิตมีการเปลี่ยนแปลงไป ในปัจจุบันนี้การเข้ามาของเทคโนโลยี การรับรู้ข่าวสาร หาข้อมูล สามารถทำได้ง่ายมากขึ้น ดังนั้น ในการปรับตัวของผู้ประกอบการด้วยการใช้เทคโนโลยี หากธุรกิจไม่ปรับตัวก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ จึงจำเป็นที่จะต้องปรับโครงสร้างธุรกิจให้ผ่านพ้นไปได้ท่ามกลางวิกฤตการณ์ที่เข้ามากระทบ สิ่งสำคัญที่จะช่วยผู้ประกอบการได้คือการเรียนรู้จากประสบการณ์ของธุรกิจต่าง ๆ แล้วนำมาปรับใช้และพัฒนา เพื่อผลักดันให้ดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การเตรียมตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงย่อมดีกว่าการไม่คิดจะปรับตัวต่อสถานการณ์ใด ๆ จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงการอยู่รอดและการปิดตัวของผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ตามที่กล่าวข้างต้นนั้นมีสิ่งใหม่ ๆ ให้เรียนรู้และเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีจึงเป็นทั้งโอกาส ในขณะเดียวกันก็อาจจะเป็นวิกฤตได้อีกด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปรับตัว เรียนรู้ และหาโอกาสที่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ ซึ่งจะทำให้เกิดความสำเร็จต่อการดำเนินธุรกิจและปรับตัวได้มีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันนี้ผู้ประกอบการในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจในรูปแบบออนไลน์และการลงทุนในด้านเทคโนโลยีมากขึ้น โดยมีเหตุผลคือ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างปลอดภัย อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และช่วยให้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัย ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องของความปลอดภัยและความสะดวกต่อลูกค้ารวมถึงกลุ่มแรงงานในการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังพบว่าผู้ประกอบการ SMEs ร้อยละ 72 มีการนำแอปพลิเคชันมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น การขาย การตลาด และการสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีประโยชน์ โดยการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของการดำเนินธุรกิจ จะถูกกีดกันจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการ SMEs รับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีความรุนแรงและยาวนานได้ คือ

ความรู้ด้านการตลาด ทักษะการแก้ไขปัญหา รวมถึงมีความยืดหยุ่นและพร้อมต่อการปรับตัว การใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความแตกต่างระหว่างธุรกิจ (สยมรัตน์ มาระเนตร, 2561) นอกจากนี้ได้สำรวจปัจจัยส่งเสริมและข้อจำกัดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ พบว่า ผู้ประกอบการมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดต้นทุนและช่วยในเรื่องการตลาด เพื่อให้มีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น การเรียนรู้เทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ การสนับสนุนจากทางหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ความต้องการทักษะแรงงานในแต่ละภาคธุรกิจเปลี่ยนไป อาจประสบปัญหาประสิทธิภาพการผลิตลดลง เพราะแรงงานมีทักษะความรู้ไม่เหมาะสมกับรูปแบบธุรกิจ ซึ่งแนวทางที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ คือ การเร่งพัฒนาทักษะแรงงานเดิมที่มีอยู่ (Upskill) และเพิ่มทักษะความรู้ใหม่ ๆ (Reskill) เพื่อให้สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและดิจิทัล การปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพอาจจะเป็นสิ่งที่สร้างความแตกต่างให้กับการดำเนินธุรกิจในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้ประกอบการ SMEs การที่ก้าวทันเทคโนโลยีจะทำให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์ที่ผันผวนได้มากกว่า

สรุปได้ว่า การปรับตัวของผู้ประกอบการต่อการเปลี่ยนแปลงที่รุนแรงทั้งในด้านเทคโนโลยี รวมถึงสถานการณ์โรคโควิด-19 เพื่อความอยู่รอด การพัฒนาทักษะของธุรกิจและแรงงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในลำดับต้น ๆ ที่ภาคธุรกิจต้องให้ความสำคัญ รวมถึงปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี สร้างกรอบแนวคิดใหม่ (New Mindset) ให้กับผู้ประกอบการเองรวมถึงแรงงานในองค์กร เพื่อให้พร้อมกับการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพต่อธุรกิจ อย่างไรก็ตามการดำเนินการต่าง ๆ ต้องคำนึงถึงบริบทด้านต้นทุนแรงงาน สำหรับผู้ประกอบการ SMEs ที่มีงบประมาณค่อนข้างจำกัด จึงควรวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปรับตัว

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2563) กล่าวว่า การปรับตัวของผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่มีแนวโน้มจะต้องเปลี่ยนแปลงไปหลายด้าน ซึ่งส่งผลในการปรับรูปแบบการทำงานและการจ้างงานที่มี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. แรงงานถูกบังคับให้ปรับตัว (Forced Flexibility) การพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด แรงงานต้องมีการปรับตัว

มากขึ้นเนื่องจากจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่คน ทำให้ต้องปรับลดกำลังแรงงานลง ส่งผลต่อการควบคุมการผลิตได้มากขึ้นในธุรกิจบางประเภท สำหรับในธุรกิจบางด้านก็จำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานอยู่บ้าง แต่อาจจะมีแนวโน้มลดลงเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าอย่างสูงสุดในการดำเนินการ ในอนาคตการจ้างงานแรงงานที่มีทักษะหลายด้านอาจจะเป็นที่ยอมรับ หรือตัวเลือกที่ดีในการเลือกจ้างงานมากขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง (The Great Divide) การผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำที่รุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของผู้ประกอบการธุรกิจและกลุ่มแรงงานเองที่ไม่สามารถปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้เสียโอกาสและการพัฒนาธุรกิจอย่างมาก จึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจและแรงงานต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นให้ทัน

3. การปรับเพิ่มทักษะ (Skills Activism) สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว หากแรงงานที่ไม่สามารถพัฒนาตัวเองได้ดีขึ้นก็จะส่งผลต่อการจ้างงาน จึงทำให้ต้องถูกบังคับในการเพิ่มทักษะหลายด้านมากขึ้น เพื่อรองรับต่อความต้องการของผู้ประกอบการ อีกทั้งสำหรับกลุ่มแรงงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านแล้วไม่พัฒนาทักษะให้เพิ่มขึ้นก็อาจจะถูกปรับการจ้างงานเป็นแบบชั่วคราวเพื่อลดต้นทุนในการจ้างงาน

4. การปรับใช้เทคโนโลยี (Innovation Adaption) การปรับเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามการดำเนินธุรกิจยังคงมุ่งหวังกำลังแรงงานในการขับเคลื่อนการผลิต เพราะลักษณะงานบางประเภทยังมีความจำเป็นต้องอาศัยแรงงานอยู่ แต่การจ้างงานแบบประจำอาจจะเปลี่ยนไป ซึ่งในการจ้างงานที่เกิดขึ้นในรูปแบบใหม่นั้น จะเป็นลักษณะการจ้างงานแบบสัญญาจ้างหรือจ้างเป็นครั้งคราว เพื่อลดค่าใช้จ่ายการจ้างงานประจำ

แนวโน้มการปรับตัวของธุรกิจและการจ้างงานในอนาคต ที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจแทนการจ้างงานแรงงานสูงขึ้น

ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ (2564) ได้ศึกษาถึงแนวทางการปรับตัวต่อสถานการณ์โรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs พบว่า การหารายได้เพิ่มให้ธุรกิจ การลดรายจ่าย การใช้บริการช่องทางออนไลน์ในการดำเนินธุรกิจ และมีการขอพักชำระหนี้ นับว่าเป็นวิธีการที่ผู้ประกอบการ SMEs ใช้ในการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจมากที่สุด ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นในการปรับตัว อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการ SMEs บางส่วนที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ เช่น เริ่มมีการวางแผนทำโมเดลธุรกิจใหม่ และวางแผนในการรับการเปลี่ยนแปลงธุรกิจ เป็นต้น โดยผู้ประกอบการมองว่าเป็นแนวทางที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดต่อไปได้ในระยะยาว

การจ้างงานแรงงานต่างด้าว

สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำ เป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ในประเทศไทย พบว่า ตลาดแรงงานไทยมีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำมีแนวโน้มสูงมากขึ้น ในลักษณะการทำงานในประเภท 3D (difficult, dirty and dangerous) ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยมากยิ่งขึ้น และพบว่าภาคธุรกิจที่มีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวในระดับมากคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่มีการนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นจำนวนมากในแต่ละด้านธุรกิจ ซึ่งอาจจะเป็นการจัดการในการจ้างงานแรงงานที่เข้าถึงง่ายและตอบสนองต่อผู้ประกอบการ แรงงานต่างด้าวจึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการ นอกจากนั้นยังพบว่า จากผู้ประกอบการ SMEs ที่จ้างงานแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำจำนวนกว่า 60,000 ราย ก็ระดับการพึ่งพาแรงงานต่างด้าว มีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวแตกต่างกันตามประเภทธุรกิจ โดยกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้แรงงานต่างด้าวจำนวนมากที่สุดคือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเภทธุรกิจการเกษตรกรรม การป่าไม้ และการประมง รองลงมาคือ วิสาหกิจขนาดกลางในประเภทธุรกิจก่อสร้าง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจการผลิต และธุรกิจด้านการบริการ

อมรรักษ์ สวนชุมผล และคณะ (2560) พบว่า ในการจ้างแรงงานต่างด้าวช่วยลดค่าใช้จ่ายได้มาก เพราะค่าแรงของแรงงานต่างด้าวจะต่ำกว่าคนไทยมากเมื่อเทียบกับลักษณะงานประเภทเดียวกัน มีความเชื่อฟัง มีความอดทนสูง ทำงานหนักได้ ดังนั้น ในการประกอบธุรกิจนั้น แรงงานต่างด้าวจึงเป็นเหตุปัจจัยสำคัญการช่วยลดต้นทุนการผลิต เพิ่มอุปทานด้านแรงงาน รวมถึงเพิ่มศักยภาพในการขับเคลื่อนการผลิตของประเทศ

ผลกระทบการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

ยงยุทธ แฉล้มวงศ์ ได้ศึกษาช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จากตลาดขายอาหารทะเลแห่งหนึ่ง พบว่า มีผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 มาจากกลุ่มแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมาร์ กัมพูชา และลาว) ที่ลักลอบเข้ามาทำงานส่งผลให้มีการระบาดอย่างรุนแรง และยังมีอีกหลายพื้นที่ที่มีการแพร่ระบาดมาจากการหลบหนีเข้ามาแบบผิดกฎหมายเช่นกัน ส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายของผู้ป่วยและโรคโควิด-19 อย่างรวดเร็ว ซึ่งการกระจายตัวของแรงงานมักไปอยู่ในแหล่งจังหวัดเศรษฐกิจที่มีการใช้แรงงานทักษะต่ำจำนวนมาก อีกทั้งแรงงานที่เข้ามาแบบผิดกฎหมายอยู่อาศัยกันอย่างแออัดขาดสุขอนามัยในชุมชนแรงงานต่างด้าว นอกจากนี้ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างรุนแรงส่งผลกระทบต่อธุรกิจปิดตัวจำนวนมาก ทำให้แรงงานต่างด้าวไม่มีงานทำและไม่มีนายจ้าง ในบางกรณีผู้ประกอบการต้องชะลอการจ้างงานหรือหยุดการจ้างงาน ทำให้แรงงานต่างด้าวต้องเปลี่ยนนายจ้างหรือหาอาชีพใหม่

ตรีสุข ไพชยนต์วิจิตร และคณะ (2563) ได้วิเคราะห์ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวร้อยละ 85 มีการจ้างแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก โดยตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวเนื่องจากแรงงานไทยเลือกงาน เงินเดือนสูง และไม่คุ้มค่า อีกทั้งมีลักษณะหลายประการที่ไม่เป็นที่ต้องการของนายจ้าง ในขณะที่แรงงานต่างด้าว มีการทำตามคำสั่งดีกว่า มีความอดทน และสู้งานทุกประเภท ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs มีการปิดตัวลงเป็นจำนวนมาก ไม่มีต้นทุนที่จะแบกรับการจ้างงานแรงงานต่างด้าวได้ในระยะยาว รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจหลาย ๆ แห่ง มีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อยังคงให้ธุรกิจอยู่รอด เช่น เลิกจ้างแรงงาน ลดจำนวนแรงงาน ลดชั่วโมงทำงาน และปรับเปลี่ยนวิธีทำงาน เป็นต้น

กิริยา กุลกลการ และอนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ (2563) พบว่า ผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SMEs ในหลายภาคธุรกิจที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจเครื่องนุ่งห่ม ธุรกิจร้านอาหาร เป็นต้น ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวขั้นรุนแรงกระทั่งต้องมีการเพิ่มค่าจ้าง สวัสดิการจูงใจ เกิดการแย่งชิงแรงงาน ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของผู้ประกอบการที่สูงขึ้น อีกทั้งพบว่า การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจ ส่งผลต่อการว่างงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างตลาดแรงงาน เกิดอาชีพและความต้องการแรงงานใหม่ การเปลี่ยนผ่านไปสู่โลกหลังโควิด-19 จะก่อให้เกิดวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) หลากหลายรูปแบบ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะพฤติกรรมการใช้งานออนไลน์ (Online Platform) ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

ซาฟี ลุย และเรน (2020) ได้ศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่มีต่อองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศบราซิล โดยผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจ SMEs ได้รับผลกระทบที่รุนแรงและต้องเผชิญกับปัญหาหลายด้าน เช่น การเงิน การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน อุปสงค์ที่ลดลง การลดลงของยอดขายและผลกำไร ต้นทุนทรัพยากร เป็นต้น อีกทั้งกว่า 83% ขององค์กรไม่ได้เตรียมการหรือมีแผนที่จะจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าว นอกจากนี้พบว่าผู้ประกอบการไม่สามารถอยู่รอดได้หากการปิดเมืองใช้เวลานานกว่าสองเดือน

แนวทางการปรับตัวจากผลกระทบ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) กล่าวว่า ผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SMEs ทำให้ต้องมีการปรับตัวด้านแรงงาน เช่น ลดจำนวนพนักงาน ปรับลดค่าจ้างพนักงาน ปรับใช้บริการออนไลน์ ให้พนักงานหยุดงานชั่วคราวและงดการจ่ายค่าจ้าง ให้พนักงานรับงานทำที่บ้านและงดจ่ายค่าเดินทาง

เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563) ได้ศึกษาการคำนวณดัชนีด้านความยากง่ายต่อการปรับเปลี่ยนการทำงาน และดัชนีด้านลักษณะงานที่ต้องทำใกล้ชิดกับคนอื่น สรุปผลการวิเคราะห์จากดัชนีให้เหตุผลที่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ระดับความรุนแรงที่แต่ละกลุ่มธุรกิจได้รับ ซึ่งในกลุ่ม

อาชีพที่มีการทำงานร่วมกับบุคคล หรือไม่สามารถเปลี่ยนเป็นการทำงานจากที่บ้านได้ จะได้รับผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์มากกว่ากลุ่มกิจการอื่น เช่น กลุ่มพนักงานบริการ ธุรกิจโรงแรม หรือลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ส่งผลให้มีการลดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ส่วนธุรกิจประเภทเทคโนโลยี การสื่อสาร สามารถปรับสถานที่การทำงานได้ง่ายกว่า โดยแรงงานภาคบริการเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างมากที่สุด จากทั้ง 3 กลุ่ม (ด้านการผลิต ด้านการค้า ด้านการบริการ) โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริการพักรีสอร์ท ร้านอาหาร ขนส่งสาธารณะ ในขณะที่ผู้ประกอบการบางประเภทธุรกิจได้รับผลทางเชิงบวกจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้เกิดการเติบโตเป็นอย่างมาก เช่น ธุรกิจอุปกรณ์การแพทย์ หรือธุรกิจขายของออนไลน์ (E-commerce) ธุรกิจขนส่งสินค้าและอาหาร เป็นต้น ซึ่งสะท้อนไปถึงแนวโน้มอาชีพที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต ที่ต้องการอาชีพที่มีลักษณะงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทักษะอาชีพที่เกี่ยวข้องออนไลน์มากขึ้นในอนาคต แนวโน้มของลักษณะการทำงานและอาชีพในปัจจุบัน จนกระทั่งในอนาคต มีรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปทำงานในระยะไกลมากขึ้น เช่น การทำงานจากที่บ้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเป็นไปได้ของลักษณะงานในแต่ละพื้นที่และอาชีพ อีกทั้งขึ้นอยู่กับทักษะของแรงงานที่สามารถรองรับตามความต้องการของผู้ประกอบการได้ด้วย นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังเปลี่ยนรูปแบบการจ้างงานแบบเต็มเวลา (Full-Time) เป็นการทำงานแบบลูกจ้างชั่วคราว และไม่เต็มเวลา (Part-Time) เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายจากแนวโน้มของรูปแบบการทำงานและอาชีพที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้แรงงานต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้อง เพื่อป้องกันการถูกเลิกจ้างในอนาคต

บุญวรา สุขะโน และคณะ (2564) ได้ศึกษามาตรการเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 พบว่า ผู้ประกอบการภาคการก่อสร้างมีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและมีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวจำนวนมาก จึงต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรค หากไม่มีมาตรการดูแลอาจจะต้องถูกปิดแคมป์ และจะส่งผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจในระยะยาว ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการในการแบกรับภาระและแรงงานต่างด้าวจะต้องถูกยกเลิกจ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอมาตรการระยะสั้น โดยเน้นที่การดูแลและเข้าถึงแรงงานต่างด้าวให้สามารถเข้าสู่ระบบการรักษาและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดให้ได้มากที่สุด ในระยะเวลาที่รวดเร็วที่สุด คือ 1) ปิดพื้นที่ คือ มีอาหาร ที่อยู่อาศัย อากาศ อาชีพให้แรงงานต่างด้าวเพื่อลดการสัมผัสและการแพร่เชื้อโควิด-19 อีกทั้งยังให้ความปลอดภัยกับทุกฝ่าย 2) มีมาตรการติดตามและควบคุมการเดินทาง โดยป้องกันหรือไม่ให้พบปะกับคนในชุมชน ควบคุมพื้นที่แบ่งโซนที่พักให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มที่ปลอดภัย และมีอาหารเพียงพอทั้งที่พักภายในและภายนอกแคมป์แรงงาน 3) ชดเชยรายได้และได้รับการช่วยเหลือตามเงื่อนไขที่รัฐบาลกำหนด แต่ข้อจำกัดคือแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคม 4) ผ่อนผันการจับกุม แรงงานต่างด้าวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด และการเมืองในประเทศต้นทาง ผู้ประกอบการหลายแห่งต้องปิดตัวทำให้แรงงานต้องเปลี่ยน

งานเป็นแรงงานผิดกฎหมาย ทำให้หมดสิทธิประกันสังคม และการขาดโอกาสเรื่องสุขภาพ โดยควรมีมาตรการลดหย่อนผ่อนผันกฎหมายเพื่อลดการลักลอบเข้าเมือง และปัญหาการระบาดของโควิด

5) การสื่อสารอย่างเข้าใจและเป็นมิตร แรงงานต่างด้าวไม่ไว้ใจเจ้าหน้าที่รัฐ เกรงกลัวว่าจะถูกจับกุมจึงต้องหลบซ่อน ทั้งนี้ภาครัฐควรต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีความเห็นอกเห็นใจ และมองว่าแรงงานทุกคนควรได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานรวมถึงค่านึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน

6) วัคซีนสำหรับทุกคน แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นแรงงานที่ใช้แรงและต้องสัมผัสกับผู้คน ทั้งเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ ซึ่งควรได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อให้ได้ภูมิคุ้มกันหมู่ โดยให้วัคซีนตามประเภทงานที่มีความเสี่ยงมากกว่าประเภทอื่น ควรได้รับโอกาสเหมือนคนไทย ทั้งนี้ควรเป็นหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดูแลแรงงานต่างด้าว โดยเป็นการช่วยลดปัญหาการลักลอบและการใช้แรงงานบังคับได้อีกด้วย

ตรีสุข ไพชยนต์วิจิตร และคณะ (2563) ได้ศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวร้อยละ 85 มีการจ้างแรงงานต่างด้าวในจำนวนมาก ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว เนื่องจากแรงงานไทยเลิกงาน เงินเดือนสูง และมีผลผลิตภาพแรงงานต่ำ อีกทั้งมีลักษณะหลายประการที่ไม่เป็นที่ต้องการของนายจ้าง ในขณะที่แรงงานต่างด้าวมีความอดทน และสู้งานทุกประเภท โดยส่วนใหญ่จะจ้างแรงงานต่างด้าวในตำแหน่งแม่บ้าน พนักงานทำความสะอาด และคนสวน จากข้อมูลข้างต้นจึงกล่าวได้ว่าแรงงานต่างด้าวมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนงาน การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งแรงงานต่างด้าวเป็นหลัก ถ้าไม่มีแรงงานต่างด้าวผู้ประกอบการจะได้รับความเดือดร้อนในด้านการบริหารจัดการต้นทุน ให้ชั่วโมงทำงานแก่แรงงานต่างด้าวมากกว่าแรงงานไทย ผู้ประกอบการต้องการให้รัฐช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวที่มีการลงทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากความช่วยเหลือแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 นี้ ตอนนี้อย่างตกละเป็นภาระของผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว และผู้ประกอบการไม่ต้องการจะเลิกจ้างแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ เนื่องจากจำเป็นต้องพึ่งพิงแรงงานกลุ่มนี้เมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ ดังนั้นการช่วยเหลือแรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของผู้ประกอบการโรงแรมและผู้ประกอบการทำธุรกิจท่องเที่ยวได้ทางอ้อม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาถึงผลกระทบของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน เช่น ด้านการขาดแคลนแรงงาน ด้านต้นทุนต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการ และมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่กล่าวถึงแนวทางการปรับตัว และแนวทางปฏิบัติสำหรับแรงงานต่างด้าว จากสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยผลการศึกษาจะแตกต่างกัน

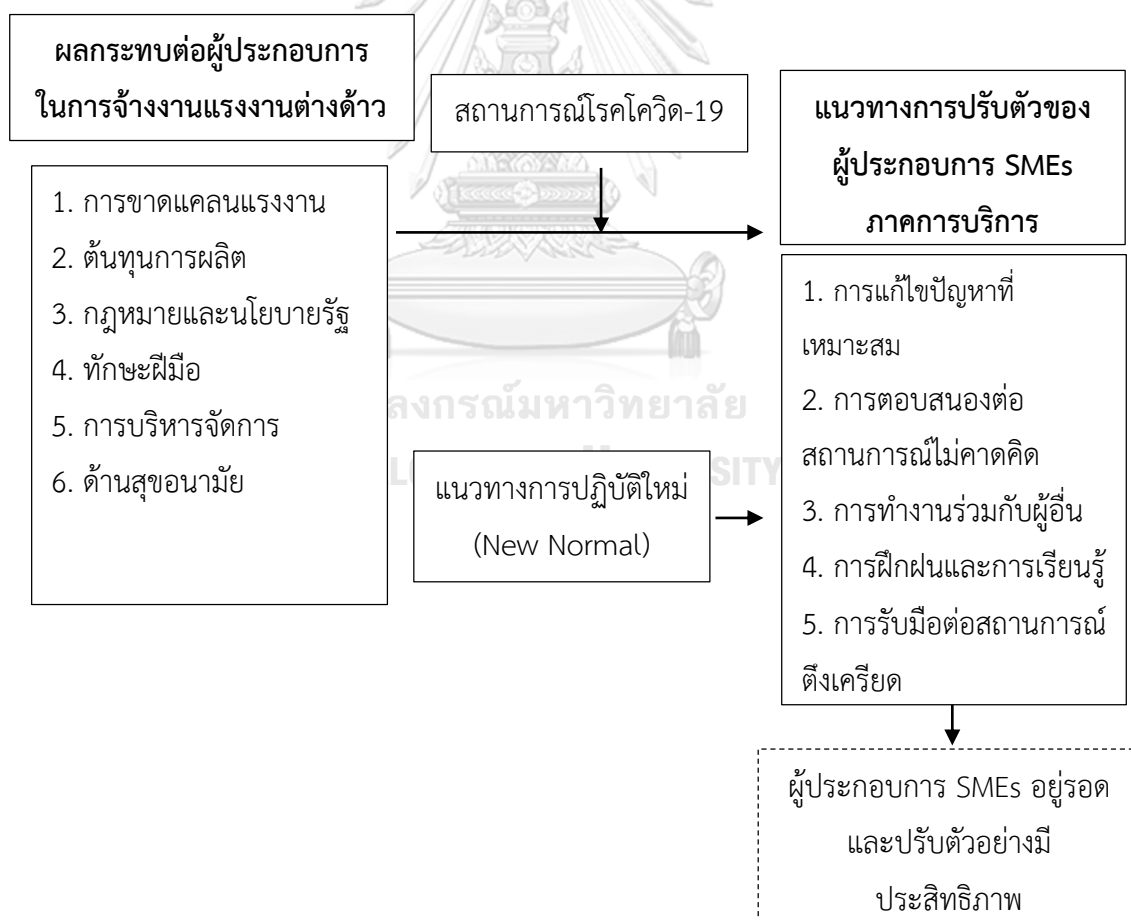
ออกไปตามประเภทธุรกิจ สถานที่ เวลาที่ศึกษาและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการวิจัยนี้ และเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือในแบบสอบถามและแนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางการปรับตัวสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึง “การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19: กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี” โดยศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว รวมถึงแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 2

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19: กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี” เพื่อศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 และแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยผสมวิธี (Mixed Method Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ลักษณะการวิจัยเป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) งานวิจัยนี้เน้นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เป็นต้น เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เจาะลึก โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบข้อมูลและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 ขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

จากข้อมูลสถิติสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2564) ชี้ให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการมีจำนวนมากที่สุด รวมถึงเป็นภาคธุรกิจที่มีการพึ่งพาแรงงานต่างด้าวและได้รับผลกระทบอย่างมากในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ดังนั้น ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ (Population) คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 35,446 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี โดยพิจารณาจากการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ จำนวนตั้งแต่ 1-100 คน และก่อตั้งกิจการเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างถึงใน ชีรุฒิ เอกะกุล, 2543: 21) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 % ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

$$n = \frac{N}{4e^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

σ = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

Z = ค่าความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96 (ผิดพลาด 5%)

สามารถแทนสูตรได้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \approx 384$$

แต่เนื่องจากว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล คือ 1). กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ยาก 2) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และ 3) สถานการณ์โควิด-19 ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเก็บข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดไว้ที่ 50 % ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 192 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีหน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือระดับบุคคล เป็นผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ และเมื่อทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยให้ความร่วมมือและตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อคำถามหรือบางชุดตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงได้ข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 150 ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบเอง จำนวน 140 ชุด และข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยอ่านให้กลุ่มตัวอย่าง อีก 10 ชุด

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key information) คือ ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จำนวน 7 ท่าน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และเป็นการเลือกแบบสโนว์บอลล์ (Snowball sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลักษณะเครือข่าย กลุ่มตัวอย่าง

เสนอบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นการเลือกหน่วยตัวอย่างที่ยินดีให้สัมภาษณ์ มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ จำนวนตั้งแต่ 1-100 คน
2. มีการก่อตั้งกิจการก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 และปัจจุบันยังดำเนินการอยู่
3. สามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมประเด็นและตรงตามวัตถุประสงค์ ซึ่ง

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกมานั้นใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ซึ่งอธิบายปรากฏการณ์ในการวิจัย ได้แก่ 1) ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โรคโควิด-19 2) แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โรคโควิด-19 3) ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเครื่องมือ 2 ประเภท คือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires)

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โรคโควิด-19 จังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี เช่น เพศ อายุ ประเภทธุรกิจ จำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ระยะเวลาการก่อตั้งธุรกิจ เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วงเวลา คือ 1) สภาพการจ้างงานในช่วง 2 ระยะเวลา คือ 1) ช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 และ 2) ช่วงขณะเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 ได้แก่ การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิต กฎหมายและนโยบายรัฐ ทัศนคติ การปกครองและการดูแล สุขอนามัย และเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ส่วนที่ 3 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ของผู้ประกอบการ SME ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม การตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิด การทำงานร่วมกับผู้อื่น การฝึกฝนและการเรียนรู้ การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด

เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

ผลกระทบ/ปรับตัวมากที่สุด	5	คะแนน
ผลกระทบ/ปรับตัวมาก	4	คะแนน
ผลกระทบ/ปรับตัวปานกลาง	3	คะแนน
ผลกระทบ/ปรับตัวน้อย	2	คะแนน
ผลกระทบ/ปรับตัวน้อยที่สุด	1	คะแนน

การศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ที่มีกิจการจ้างงานแรงงานต่างด้าว และแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs การแปลผลคะแนนทั้งรายข้อและโดยรวม จะใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยซึ่งมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 1 สูงสุดเท่ากับ 5 การแปลผลคะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้แบ่งคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \text{ค่าพิสัย/จำนวนช่วงชั้น} \\
 &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนช่วงชั้น} \\
 &= (5-1) / 5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวิเคราะห์ผลการวิจัย ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีผลกระทบ/ปรับตัวด้านนั้น ระดับ มากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีผลกระทบ/ปรับตัวด้านนั้น ระดับ มาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีผลกระทบ/ปรับตัวด้านนั้น ระดับ ปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีผลกระทบ/ปรับตัวด้านนั้น ระดับ น้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีผลกระทบ/ปรับตัวด้านนั้น ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ

2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview)

เพื่อทราบถึงข้อมูลของผลกระทบ แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในเชิงลึก โดยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้และเป็นการศึกษาถึงลักษณะเฉพาะเป็นรายกรณี เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลรายละเอียดและมีความสมบูรณ์ของเนื้อหามากที่สุด โดยผู้วิจัยได้ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งในแบบสัมภาษณ์จะประกอบไปด้วยคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ประเภทธุรกิจ จำนวนแรงงานต่างด้าว ขนาดธุรกิจ อายุของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เช่น การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิต กฎหมายและนโยบายรัฐ และสุขอนามัย เป็นต้น ในช่วงก่อนและขณะเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 เป็นอย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เช่น การแก้ไขปัญหา การตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิด การฝึกฝนและการเรียนรู้ การรับมือต่อภาวะตึงเครียดได้ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอยู่รอดอย่างไร

ส่วนที่ 4 แนวทางการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อการดำเนินกิจการ ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 และในอนาคตจะดำเนินการอย่างไร

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

(1) ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ข้อมูลเชิงวิชาการ งานวิจัยและแบบสอบถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถาม

(2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในข้อ 1 มาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ และแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จำนวน 1 ฉบับ

(3) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา และแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

(4) นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสม แล้วผู้วิจัยนำมาคำความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

3.3 การตรวจสอบข้อมูลและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวมและสร้างแบบสอบถามขึ้นเพื่อจะใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลและทดสอบคุณภาพเครื่องมือวัด (Measurement) ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

1.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุ๋นเรือน เล็กน้อย

ตำแหน่ง อาจารย์สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) ดร. กิ่งกาญจน์ จงสุขไกล

ตำแหน่ง อาจารย์สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) ดร. มณฑาทาน ฉิมมามี

ตำแหน่ง อาจารย์สถาบันวิจัยสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ได้แนะนำและเสนอแนวทางการแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ยิ่งขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence) โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.941

โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ (Rovinelli & Hambleton, 1976)

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

จากนั้นขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อความถามที่ตรงกับวัตถุประสงค์

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้นำมาหาความเชื่อมั่นกับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 โดยผู้วิจัยวิเคราะห์ความเชื่อมั่นจากการการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ด้านผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.918

แบบสอบถามส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.953

ซึ่งผลที่ได้ในแต่ละส่วนของแบบสอบถามได้อยู่ในเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือครอบคลุมตามเนื้อหาสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว จากสถานการณ์โรคโควิด-19 จังหวัดปทุมธานี จะใช้วิธีการและการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ยังไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์ ได้แก่ การเก็บข้อมูลโดยตรงโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) และการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ SMEs ด้านการบริการ จังหวัดปทุมธานี

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย ลักษณะของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีทั้งแบบปลายเปิดและเป็นแบบเลือกตอบ

1) ผู้วิจัยส่งหนังสือถึงผู้บริหารตลาด จังหวัดปทุมธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม โดยนัดวัน เวลา และสถานที่ในการเก็บข้อมูล

3) ผู้วิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยแนะนำตัว ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัยก่อนการเก็บข้อมูล จากนั้นทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง หากมีข้อสงสัยผู้วิจัยได้อธิบายรายละเอียดของข้อความเพิ่มเติม จากนั้นได้ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเองโดยไม่รู้สีกกกดดัน และตอบได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด แล้วจึงรับแบบสอบถามคืนรวมถึงตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มาทำการใส่รหัสหมายเลขประจำเอกสาร และกรอกข้อมูลในโปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science)

1.2 การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) เป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยจะไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยส่งแนวการสัมภาษณ์ (Question Guideline) ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ที่ใช้ในการ

สัมภาษณ์ล่วงหน้าด้วยตนเอง ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถสนทนาได้อย่างเต็มที่ตามประเด็นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ และยืดหยุ่นตามประเด็นคำถามตามสถานการณ์ ในระหว่างการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ส่งหนังสือถึงผู้บริหารตลาดหรือผู้ดูแลสถานที่ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2) ติดต่อประสานงานกับผู้ประกอบการ SMEs ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยขอความอนุเคราะห์ให้สัมภาษณ์ นัดวัน เวลา และสถานที่ในการเก็บข้อมูล

3) ลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามที่ได้นัดหมายไว้ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ ซึ่งก่อนเริ่มสัมภาษณ์ผู้วิจัยขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างในการจดบันทึกข้อมูล (Field note Taking) พร้อมกับบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ของทุกคนอย่างละเอียด เพื่อความครบถ้วนแม่นยำของข้อมูล และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างสะดวก แล้วจึงเริ่มสัมภาษณ์ตามโครงสร้างคำถามที่เตรียมไว้

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย (Documentary Research) ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยศึกษาจากบทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย รายงานการสัมมนา และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสนับสนุนข้อมูลตามวัตถุประสงค์ในเรื่องผลกระทบของผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว แนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว และเสนอแนะแนวทางในการปรับตัวการจ้างงานหลังสถานการณ์โควิด-19

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดได้แล้ว จะได้นำมาลงรหัส บันทึกข้อมูลและนำข้อมูลไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และวิเคราะห์ด้วยวิธีสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์คือ SPSS ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อเสนอผลการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด มารวบรวมประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะของตัวแปรที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์แบบเชิงลึก นำมาประมวลผลและวิเคราะห์เพื่อศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว จากสถานการณ์โรคโควิด-19

ทั้งนี้ ในการนำเสนอข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลัก โดยนำเสนอตามประเด็นที่กำหนดไว้ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก พร้อมกับใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสาร มาเป็นข้อมูลเสริมในการนำเสนอข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Method) โดยเขียนเป็นโครงเรื่อง (Plots) แล้วพรรณนาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

3.6 ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อจำกัดที่สำคัญในการศึกษา ประการแรก คือ เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงที่มีผู้ประกอบการภาคการบริการมากที่สุด ในเขตพื้นที่อำเภอคลองหลวง และอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี เนื่องด้วยสภาพการณ์ของผู้ประกอบการค่อนข้างกว้างและมีกลุ่มตัวอย่างที่จ้างงานแรงงานต่างด้าวที่ให้ความร่วมมือค่อนข้างจำกัด รวมถึงเกรงว่าจะส่งผลกระทบต่อเรื่องของกฎหมายและด้านพาณิชย์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องใช้เวลาพอสมควรในการอธิบายในแต่ละผู้ประกอบการก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม

ข้อจำกัดประการที่สอง คือ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวยังมีน้อย โดยเฉพาะเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 กับการจ้างงานแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะกล่าวถึงการปรับตัวของผู้ประกอบการตามสายวิชาเศรษฐศาสตร์และการบริหารธุรกิจ แต่มีน้อยในการกล่าวถึงตามหลักสังคมศาสตร์ จึงได้พยายามรวบรวมผลกระทบและการปรับตัวต่าง ๆ จากงานวิจัยเรื่องอื่น ๆ ที่ใกล้เคียง มาปรับปรุง เสนอเป็นแนวทางที่น่าจะเกี่ยวข้อง อีกทั้งการเลือกข้อความสำหรับสัมภาษณ์นั้นต้องพยายามเลือกข้อความที่ไม่ยากจนเกินไปเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด อีกทั้งไม่ทำให้รู้สึกถึงความกังวลเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือผลกระทบจากการให้สัมภาษณ์ เช่น การขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว ค่าแรงของแรงงานต่างด้าว เป็นต้น

ข้อจำกัดประการที่สาม คือ การใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณต่อผู้ประกอบการในแต่ละประเภทธุรกิจ ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความกังวลในการให้ข้อมูลส่วนตัว เนื่องจากกลัวจะกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ จึงปฏิเสธการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามไม่ครบ

ข้อจำกัดประการที่สี่ คือ กลุ่มตัวอย่างมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล คือ 1) กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงได้ยาก 2) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และ 3) สถานการณ์โรคโควิด-19 ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเก็บข้อมูล อีกทั้งเมื่อทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยให้ความร่วมมือและตอบแบบสอบถามไม่ครบทุกข้อคำถามหรือบางชุดตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ จึงได้ข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพียง 150 ตัวอย่าง ซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างตอบเอง จำนวน 140 ชุด และข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยอ่านให้กลุ่มตัวอย่าง อีก 10 ชุด

3.7 ขั้นตอนนำเสนอผลงานวิจัย

งานวิจัยนี้ประกอบด้วย 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ที่มาและความสำคัญของปัญหา คำถามวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย นิยามเชิงปฏิบัติการ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว แนวคิดการปรับตัวของผู้ประกอบการ แนวคิดวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แนวคิดการจ้างงานแรงงานต่างด้าว งานวิจัยและเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวกับผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว และผลการวิเคราะห์การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี โดยประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี โดยพิจารณาจากการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ จำนวนตั้งแต่ 1-100 คน และก่อตั้งกิจการเป็นระยะเวลาตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งเก็บแบบสอบถามจากเจ้าของธุรกิจภาคการบริการ โดยเข้าไปสอบถามในแต่ละร้านค้าว่ามีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวหรือไม่ จากนั้นก็เข้าไปแนะนำตัว และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยในเรื่องดังกล่าว ทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ได้ในการศึกษาในครั้งนี้จำนวน 150 ตัวอย่าง

การนำเสนอข้อมูลและผลการศึกษาที่มีการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการรายงานผลการศึกษาออกเป็นสองส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนปริมาณ ได้ใช้วิธีการเขียนวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พร้อมตารางประกอบการบรรยายและการวิเคราะห์ข้อมูล และ 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี

4.2 ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี

4.3 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SME ธุรกิจบริการจากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากกลุ่มตัวอย่าง 150 ราย ที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาเป็นรายกรณีจำนวน 7 ราย โดยนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 150 ราย ปรากฏลักษณะทางประชากร สภาพทางสังคม และเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 150 ราย โดยการนำเสนอข้อมูลด้านสังคมของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
เพศ		
(1) ชาย	58	38.7
(2) หญิง	92	61.3
รวม	150	100
อายุ		
	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) 18-29 ปี	24	16.1
(2) 30-44 ปี	69	46.3
(3) 45-59 ปี	50	33.6
(4) 60 ปี ขึ้นไป	6	4.0
รวม	149	100.0

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มเพศหญิง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3 และเป็นกลุ่มเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 18-60 ปีขึ้นไป โดยแบ่งตามอายุ 30-44 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาอายุ 45-59 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และอายุ 18-29 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง และอยู่ในวัยทำงานที่ช่วงอายุ 30-44 ปี

ตารางที่ 6 ระยะเวลาก่อตั้งกิจการและจำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

ระยะเวลาก่อตั้งกิจการ	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) 2-12 ปี	113	75.3
(2) 13-22 ปี	25	16.7
(3) 23-32 ปี	9	6.0
(4) 33-42 ปี	3	2.0
รวม	150	100.0
จำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) 1-8 คน	132	88.0
(2) 9-16 คน	17	11.3
(3) 25-32 คน	1	0.7
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการก่อตั้งกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ก่อตั้งกิจการเป็นระยะเวลา 2-12 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมา 13-22 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีจำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 1-8 คน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 รองลงมา 9-16 คน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีระยะเวลาการก่อตั้งกิจการ ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ระยะเวลา 2-12 ปี และมีจำนวนการจ้างงานแรงงานต่างด้าว 1-8 คน

ตารางที่ 7 รูปแบบกิจการ ประเภทกิจการ และขนาดของกิจการ

รูปแบบกิจการ	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) กิจการเจ้าของคนเดียว	129	86.6
(2) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน	2	1.3
(3) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	1	0.7
(4) ห้างหุ้นส่วนจำกัด	3	2.0
(5) บริษัทจำกัด	14	9.4
รวม	149	100.0

ประเภทกิจการ	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) การศึกษา	5	3.3
(2) สุขภาพและความงาม	8	5.3
(3) การขนส่ง	1	0.7
(4) การโรงแรมและที่พัก	5	3.3
(5) การขายอาหารและเครื่องดื่ม	79	52.7
(6) ภัตตาคารและร้านอาหาร	32	21.3
(7) การท่องเที่ยว	2	1.3
(8) การซ่อมแซมทุกชนิด	12	8.0
(9) การบริการส่วนบุคคล	6	4.0
รวม	150	100.0
ขนาดของกิจการ	จำนวน (n=150)	ร้อยละ
(1) วิสาหกิจขนาดย่อย	111	74.0
(2) วิสาหกิจขนาดย่อม	35	23.3
(3) วิสาหกิจขนาดกลาง	4	2.7
รวม	150	100.0

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน เมื่อจำแนกตามรูปแบบกิจการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 86.6 รองลงมา บริษัทจำกัด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 โดยส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการการขายอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาภัตตาคารและร้านอาหาร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และขนาดกิจการส่วนมากเป็นวิสาหกิจขนาดย่อย จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการมีรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว ส่วนใหญ่เป็นประเภทกิจการการขายอาหารและเครื่องดื่ม และมีขนาดของกิจการขนาดย่อย

4.2 ผลการศึกษาสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี

การแสดงผลข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสภาพการจ้างงานนั้น จะชี้ให้เห็นถึงผลกระทบในช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ว่าเป็นไปในลักษณะใด ซึ่งจะทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในขณะที่เกิดสถานการณ์โรคโควิด-19

ในช่วงแรกศึกษาสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.25

โดยใช้เกณฑ์วัดความถี่ระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ มากที่สุด

ระดับ 4 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ มาก

ระดับ 3 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ปานกลาง

ระดับ 2 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ น้อย

ระดับ 1 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ น้อยที่สุด

ตารางที่ 8 สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 (N=150)

สภาพการจ้างงานแรงงานต่าง ด้าวก่อนสถานการณ์ โรคโควิด-19	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) กิจการของท่านขาดแคลน แรงงานต่างด้าวทักษะต่ำ	2.55 (น้อย)	1.21	3.3 (5)	22.0 (33)	29.3 (44)	17.3 (26)	28.0 (42)
(2) แรงงานต่างด้าวลาป่วย ลา งาน และลาออกน้อยกว่าแรงงาน ไทย	2.99 (ปานกลาง)	1.42	14.7 (22)	33.3 (50)	10.7 (16)	18.7 (28)	22.7 (34)
(3) แรงงานต่างด้าวที่มีความ อดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลื่องงาน	4.10 (มาก)	0.90	33.3 (50)	52.7 (79)	8.0 (12)	2.7 (4)	3.3 (5)
(4) แรงงานต่างด้าวช่วยทดแทน แรงงานไทย	4.13 (มาก)	0.84	34.7 (52)	50.0 (75)	11.3 (17)	2.0 (3)	2.0 (3)

(5) การจ้างงานแรงงานต่างด้าว ช่วยประหยัดต้นทุนให้กับกิจการ ของท่าน	3.57 (มาก)	1.03	14.7 (22)	46.7 (70)	26.0 (39)	6.0 (9)	6.7 (10)
(6) ท่านให้ค่าจ้างของแรงงานต่าง ด้าวแตกต่างจากแรงงานไทยใน ตำแหน่งเดียวกัน	2.77 (ปานกลาง)	1.18	7.3 (11)	17.3 (26)	41.3 (62)	12.7 (19)	21.3 (32)
(7) ท่านให้สวัสดิการแรงงานต่าง ด้าวแตกต่างจากแรงงานไทย	2.62 (ปานกลาง)	1.17	6.0 (9)	12.7 (19)	44 (66)	12.0 (18)	25.3 (38)
ค่าเฉลี่ยรวม			3.25				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.65				

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 พบว่า แรงงานต่างด้าวช่วยทดแทนแรงงานไทยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) โดยที่แรงงานต่างด้าวที่มีความอดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลือกงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุว่า การจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วยประหยัดต้นทุนให้กับกิจการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) มีแรงงานต่างด้าวลาป่วย ลางาน และลาออกน้อยกว่าแรงงานไทยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) มีการให้ค่าจ้างของแรงงานต่างด้าวแตกต่างจากแรงงานไทยในตำแหน่งเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$) มีการให้สวัสดิการแรงงานต่างด้าวแตกต่างจากแรงงานไทยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) และในช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 กิจการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 จะมีการใช้แรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยทำงานเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุที่แรงงานต่างด้าวมีความอดทน มีความตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลือกงาน ช่วยลดต้นทุนให้กับกิจการได้มาก ส่วนในด้านของแรงงานต่างด้าวลาป่วย ลางาน และลาออกน้อยกว่าแรงงานไทย ค่าจ้างของแรงงานต่างด้าวแตกต่างจากแรงงานไทยในตำแหน่งเดียวกัน และสวัสดิการแรงงานต่างด้าวแตกต่างจากแรงงานไทยอยู่ในระดับปานกลาง และกิจการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำอยู่ในระดับน้อยในช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19

4.3 ผลการศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี

การศึกษาเรื่องผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ โดยแยกเป็นแต่ละด้าน คือ การขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิต กฎหมายและนโยบายรัฐ ทักษะฝีมือ การปกครองและจัดการดูแล สุขอนามัย และเทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยผลการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.06

โดยใช้เกณฑ์วัดความถี่ระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับ 5 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ มากที่สุด

ระดับ 4 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ มาก

ระดับ 3 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ ปานกลาง

ระดับ 2 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ น้อย

ระดับ 1 = มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการ น้อยที่สุด

ตารางที่ 9 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านการขาดแคลนแรงงาน

การขาดแคลนแรงงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการปิดพรมแดน	2.85 (ปานกลาง)	1.28	9.3 (14)	22.7 (34)	35.3 (53)	8.7 (13)	24.0 (36)
2. ปัจจุบันกิจการของท่านมีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการ	2.61 (ปานกลาง)	1.27	8.7 (13)	16.0 (24)	29.3 (44)	20.0 (30)	26.0 (39)
ค่าเฉลี่ยรวม			2.73				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			1.10				

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ในด้านการขาดแคลนแรงงาน พบว่า มีการหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการปิดพรมแดนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$) และมีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$)

ตารางที่ 10 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านต้นทุนการผลิต

ต้นทุนการผลิต	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้างค่าอาหาร ค่าที่พัก	3.01 (ปานกลาง)	1.33	15.3 (23)	23.3 (35)	27.3 (41)	14.7 (22)	19.3 (29)
2. ต้นทุนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานสูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าว	3.07 (ปานกลาง)	1.28	12.0 (18)	31.3 (47)	25.3 (38)	14.0 (21)	17.3 (26)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04						
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม	1.14						

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ในด้านต้นทุนการผลิต พบว่า ต้องมีการแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พักอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และมีต้นทุนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานสูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)

ตารางที่ 11 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ

กฎหมายและนโยบายรัฐ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น	3.19 (ปานกลาง)	1.33	14.7 (22)	37.3 (56)	18.0 (27)	12.7 (19)	17.3 (26)
2. ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว	3.01 (ปานกลาง)	1.27	9.3 (14)	34.7 (52)	20.7 (31)	18.0 (27)	17.3 (26)
3. ท่านได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าวจากหน่วยงานภาครัฐ	2.34 (น้อย)	1.09	5.3	10.0	20.0	42.7	22.0
			(8)	(15)	(30)	(64)	(33)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.85						
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม	0.99						

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ พบว่า มีการดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอน และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัวอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) และได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าวจากหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$)

ตารางที่ 12 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านทักษะฝีมือ

ทักษะฝีมือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิตและการบริการ ทำให้ท่านต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น	2.58 (ปานกลาง)	1.27	7.3 (11)	15.3 (23)	35.3 (53)	12.0 (18)	30.0 (45)
2. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น	2.73 (ปานกลาง)	1.17	8.7 (13)	11.3 (17)	46.0 (69)	12.7 (19)	21.3 (32)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.66						
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม	1.14						

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านทักษะฝีมือ พบว่า การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) ต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$)

ตารางที่ 13 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านการบริหารจัดการแรงงาน

การบริหารจัดการแรงงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แรงงานต่างด้าวต้องทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้น	2.87 (ปานกลาง)	1.19	6.7 (10)	24.0 (36)	40.0 (60)	8.7 (13)	20.7 (31)
2. แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้อง	3.69 (มาก)	1.08	21.3 (32)	44.0 (66)	24.0 (36)	3.3 (5)	7.3 (11)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28						
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม	0.96						

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านการบริหารจัดการแรงงาน พบว่า แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) แรงงานต่างด้าวต้องทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$)

ตารางที่ 14 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในด้านสุขอนามัย

ด้านสุขอนามัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แรงงานต่างด้าวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19	3.67 (มาก)	0.88	14.7 (22)	47.3 (71)	30.7 (46)	4.7 (7)	2.7 (4)
2. แรงงานต่างด้าวเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์	3.79 (มาก)	1.01	22.7 (34)	47.3 (71)	22.0 (33)	2.0 (3)	6.0 (9)
3. แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังหรือการป้องกันตนเอง	3.88 (มาก)	0.86	21.3 (32)	52.7 (79)	21.3 (32)	2.0 (3)	2.7 (4)
ค่าเฉลี่ยรวม			3.78				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.76				

ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 ด้านสุขอนามัย พบว่า แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังหรือการป้องกันตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) แรงงานต่างด้าวเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) แรงงานต่างด้าวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

4.4 ผลการศึกษาการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

แนวทางการปรับตัวประกอบด้วย (1) การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม (2) การตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิด (3) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (4) การฝึกฝนและการเรียนรู้ (5) การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด ผลการปรับตัวโดยรวมอยู่ที่ 3.44

โดยใช้เกณฑ์วัดความถี่ระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

ระดับ 5 = ผู้ประกอบการมีการปรับตัว มากที่สุด

ระดับ 4 = ผู้ประกอบการมีการปรับตัว มาก

ระดับ 3 = ผู้ประกอบการมีการปรับตัว ปานกลาง

ระดับ 2 = ผู้ประกอบการมีการปรับตัว น้อย

ระดับ 1 = ผู้ประกอบการมีการปรับตัว น้อยที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับการปรับตัว				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านได้อบรม หรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน	3.76 (มาก)	0.97	20.0 (30)	48.0 (72)	25.3 (38)	1.3 (2)	5.3 (8)
2. ท่านแจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในที่พื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัด	4.25 (มากที่สุด)	0.80	32.7 (49)	51.3 (77)	10.7 (16)	0.7 (1)	4.7 (7)
3. ท่านจัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ที่เพียงพอ	4.07 (มาก)	0.94	21.3 (32)	52.7 (79)	21.3 (32)	2.0 (3)	2.7 (4)

4. ท่านสนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าอาหาร	3.11 (ปานกลาง)	1.32	11.3 (17)	37.3 (56)	22.7 (34)	8.0 (12)	20.7 (31)
5. ท่านมีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน	3.19 (ปานกลาง)	1.31	14.7 (22)	36.0 (54)	20.7 (31)	11.3 (17)	17.3 (26)
6. ท่านคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย	3.71 (มาก)	1.10	26.0 (36)	49.3 (60)	19.3 (41)	0.7 (1)	8.0 (12)
7. ท่านคัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงาน เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย	3.91 (มาก)	0.95	26.0 (39)	49.3 (74)	19.3 (29)	0.7 (1)	4.7 (7)
8. หากท่านพบแรงงานมีอาการป่วยให้หยุดทำงาน กักตัว หรือไปพบแพทย์ทันที	4.27 (มากที่สุด)	0.80	43.3 (65)	44.7 (67)	10.0 (15)	0 (0)	2.0 (3)
9. ท่านแบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัย	4.07 (มาก)	0.98	36.7 (55)	44.0 (66)	14.0 (21)	0.7 (1)	4.7 (7)
10. ท่านหมั่นทำความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มีแรงงานอยู่ด้วยกัน ด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ	4.08 (มาก)	0.86	34.7 (52)	42.7 (64)	20.7 (31)	0 (0)	2.0 (3)
ค่าเฉลี่ยรวม			3.84				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.69				

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมพบว่า เมื่อผู้ประกอบการพบแรงงานที่มีอาการป่วยให้หยุดทำงาน กักตัว หรือไปพบแพทย์ทันทีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) โดยส่วนมากได้แจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในพื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) หมั่นทำความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มีแรงงานอยู่ด้วยกัน ด้วยฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) แบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) จัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ที่เพียงพออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) คัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงาน เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ผู้ประกอบการได้อบรมหรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) อีกทั้งได้มีการคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) มีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน ($\bar{X} = 3.19$) ผู้ประกอบการได้สนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร ($\bar{X} = 3.11$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว โดยส่วนมากจะมีการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการการป้องกันตนเอง มีการหมั่นทำความสะอาดบริเวณที่ทำงาน เมื่อมีการพบว่าแรงงานต่างด้าวมีอาการป่วยจะให้หยุดพักหรือไปพบแพทย์ อีกทั้งได้สนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันตนเอง เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ที่จะช่วยป้องกันโรคโควิด-19 ช่วยสร้างความปลอดภัยทั้งต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ผ่านการคัดกรองด้วยการตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ รวมถึงยังมีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทาง และมีการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหารอยู่บ้างในบางกิจการ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ ไม่คาดคิด	\bar{X}	S.D.	ระดับการปรับตัว				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านปฏิบัติตามมาตรการของ ภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ลด จำนวนคนมาใช้บริการ ลดการ รวมตัวของแรงงาน	3.81 (มาก)	1.02	25.3 (38)	42.7 (64)	25.3 (38)	0.7 (1)	6.0 (9)
2. ท่านปรับโครงสร้างแรงงาน ต่างด้าวและแรงงานไทยให้ สอดคล้องและเพียงพอต่อการ ดำเนินกิจการที่มีรายได้ลดลง	3.38 (ปานกลาง)	1.22	15.3 (23)	39.3 (59)	28.7 (43)	1.3 (2)	15.3 (23)
3. ท่านปรับลดหรือปลดจำนวน แรงงานต่างด้าวเพื่อควบคุม ต้นทุนกิจการ	2.45 (น้อย)	1.38	7.3 (11)	20.0 (30)	22.7 (34)	10.0 (15)	40.0 (60)
4. ท่านรักษาแรงงานต่างด้าวไว้ ตามเดิม แต่อาจจะปรับลดค่าจ้าง บางส่วน ปรับลดชั่วโมงการ ทำงาน	3.00 (ปานกลาง)	1.37	12.7 (19)	31.3 (47)	23.3 (35)	8.7 (13)	24.0 (36)
5. ท่านเพิ่มชั่วโมงการทำงานและ เพิ่มค่าจ้างให้กับแรงงานต่างด้าว	2.39 (น้อย)	1.32	4.0 (6)	20.7 (31)	26.7 (40)	7.3 (11)	41.3 (62)
6. ท่านจ่ายเงินชดเชยให้กับ แรงงานต่างด้าวที่สมัครใจลาออก	2.21 (น้อย)	1.15	2.0 (3)	11.4 (17)	32.2 (48)	14.1 (21)	40.3 (60)
7. ท่านยินดีและได้ช่วย ดำเนินการด้านเอกสารให้แรงงาน ต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่	2.93 (ปานกลาง)	1.27	5.3 (8)	38.0 (57)	24.7 (37)	8.7 (13)	23.3 (35)
ค่าเฉลี่ยรวม			2.88				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.76				

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด พบว่า ผู้ประกอบการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวของแรงงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) โดยมีการปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทยให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการดำเนินกิจการที่มีรายได้ลดลงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) รักษาแรงงานต่างด้าวไว้ตามเดิม แต่อาจจะปรับลดค่าจ้างบางส่วน ปรับลดชั่วโมงการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) มีความยินดีและได้ช่วยดำเนินการด้านเอกสารให้แรงงานต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) ปรับลดหรือปลดจำนวนแรงงานต่างด้าวเพื่อควบคุมต้นทุนกิจการอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.45$) เพิ่มชั่วโมงการทำงานและเพิ่มค่าจ้างให้กับแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.39$) จ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานต่างด้าวที่สมัครใจลาออกอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.21$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐ หน่วยงานสาธารณสุข เพื่อลดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการลดปริมาณคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวกัน อีกทั้งเพื่อประคับประคองให้การดำเนินกิจการอยู่รอดจึงมีการปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทยให้สอดคล้องต่อกิจการในช่วงที่มีรายได้ลดลง โดยผู้ประกอบการส่วนน้อยที่มีการปรับลดค่าจ้าง ปรับลดชั่วโมง และส่วนใหญ่ยังคงให้ค่าจ้างหรือชั่วโมงการทำงานตามปกติ

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การทำงานร่วมกับผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับการปรับตัว				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วมาสื่อสาร และแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้ทั่วถึง	3.51 (มาก)	0.92	12.7 (19)	38.7 (58)	40.0 (60)	4.7 (7)	4.0 (6)
2. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความแตกต่างของแรงงานต่างด้าว	4.01 (มาก)	0.78	24.0 (36)	57.3 (86)	16.7 (25)	0.0 (0)	2.0 (3)
3. ท่านคิดว่าแรงงานต่างด้าวสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ	3.96 (มาก)	0.72	20.0 (30)	58.7 (88)	20.0 (30)	0 (0)	1.3 (2)
4. ท่านสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร	4.01 (มาก)	0.78	24.7 (37)	56.0 (84)	17.3 (26)	0 (0)	2.0 (3)
5. ท่านต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว	3.41 (มาก)	1.05	12.0 (18)	38.7 (58)	36.0 (54)	4.7 (7)	8.7 (13)
6. ท่านยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน	3.72 (มาก)	0.80	15.4 (23)	46.3 (69)	35.6 (53)	0.7 (1)	2.0 (3)
ค่าเฉลี่ยรวม			3.77				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.59				

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการทำงานร่วมกับผู้อื่นพบว่า ผู้ประกอบการมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความแตกต่างของแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) มีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยแรงงานต่างด้าวสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) ผู้ประกอบการยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) อีกทั้งมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วมาสื่อสาร และแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้ทั่วถึงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ผู้ประกอบการมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 มีการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการที่มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และสื่อสารอย่างเป็นมิตร คอยแนะนำการทำงานรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อีกทั้งด้วยสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้จึงมีความต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับตัวให้เข้าได้กับสถานการณ์

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการฝึกฝนและการเรียนรู้

การฝึกฝนและการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับการปรับตัว				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการของท่าน	3.13 (ปานกลาง)	1.20	6.7 (10)	40.0 (60)	31.3 (47)	3.3 (5)	18.7 (28)
2. ท่านปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การขนส่ง การขายสินค้า การบริการต่าง ๆ	3.19 (ปานกลาง)	1.34	14.7 (22)	35.3 (53)	25.3 (38)	4.0 (6)	20.7 (31)
3. ท่านปรับใช้ระบบดิจิทัลมาทดแทนการใช้แรงงาน เช่น การบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง	2.94 (ปานกลาง)	1.34	11.3 (17)	28.7 (43)	26.7 (40)	9.3 (14)	24.0 (36)
4. ท่านปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะอัตโนมัติมากขึ้น	2.75 (ปานกลาง)	1.29	9.3 (14)	19.3 (29)	34.7 (52)	10.7 (16)	26.0 (39)
ค่าเฉลี่ยรวม			3.00				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			1.07				

ผลการศึกษเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการฝึกฝนและการเรียนรู้พบว่า ผู้ประกอบการมีการปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การขนส่ง การขายสินค้า การบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) มีการแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) มีการปรับใช้ระบบดิจิทัลมาทดแทนการใช้แรงงาน เช่น การบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) และมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะอัตโนมัติมากขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 มีการฝึกฝนเรียนรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ รวมถึงมีการใช้ระบบดิจิทัลในการบริการเพื่อช่วยลดการสัมผัสโดยตรงกับกลุ่มลูกค้า และถ่ายทอดสู่กลุ่มแรงงานในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานพอสมควร

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ตั้งเครียด

การรับมือต่อสถานการณ์ตั้งเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับการปรับตัว				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านหมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด	3.69 (มาก)	1.01	21.3 (32)	38.7 (58)	33.3 (50)	0.7 (1)	6.0 (9)
2. ท่านควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้	3.63 (มาก)	1.07	19.3 (29)	42.7 (64)	28.0 (42)	2.0 (3)	8.0 (12)
3. ท่านคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว	3.87 (มาก)	0.91	23.3 (35)	48.0 (72)	24.7 (37)	0 (0)	4.0 (6)
ค่าเฉลี่ย			3.73				
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม			0.91				
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน			3.44				

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการรับมือต่อสถานการณ์ตั้งเครียด พบว่า ผู้ประกอบการมีการคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) หมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 สามารถปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ตั้งเครียดอยู่ในระดับมาก โดยส่วนมากมีการคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว สร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด และควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากพอสมควร

4.5 ข้อมูลกรณีศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ของจังหวัดปทุมธานี

การศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในจังหวัดปทุมธานี โดยการปรับตัวของผู้ประกอบการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อได้รับทราบถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจนนำไปสู่แนวทางการปรับตัวที่เหมาะสมในแต่ละกิจการ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลได้แสดงทัศนะได้อย่างน่าสนใจ จากการสัมภาษณ์โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) จำนวน 7 กรณีศึกษา ดังนี้

1. ผลกระทบด้านการขาดแคลนแรงงาน
2. ผลกระทบด้านต้นทุนการผลิต
3. ผลกระทบด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ
4. ผลกระทบด้านทักษะฝีมือ
5. ผลกระทบด้านการบริหารจัดการ
6. ผลกระทบด้านสุขอนามัย

1. สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19

ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ส่วนใหญ่ดำเนินกิจการได้อย่างคล่องตัว มีรายได้ค่อนข้างดี ไม่ค่อยประสบปัญหาในการทำงาน โดยในการขับเคลื่อนธุรกิจ ผู้ประกอบการจะเน้นเลือกใช้แรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยทำงาน ด้วยเหตุผลว่านิยมจ้างแรงงานต่างด้าว เพราะมีความอดทน มีความตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลือกงาน สามารถช่วยลดต้นทุนให้กับกิจการได้เป็นอย่างมาก แรงงานต่างด้าวมักมีค่าจ้างต่ำกว่าแรงงานไทย ค่าจ้างและสวัสดิการของแรงงานต่างด้าวในบางกิจการมีความใกล้เคียงกัน

“แรงงานต่างด้าวนะ ความรู้ความสามารถอาจจะไม่เท่าคนไทยหรอก แต่แรงงานต่างด้าวมียอดเยี่ยม คือความขยัน คนไทยจะไม่ค่อยขยัน เข้างานช้า แต่แรงงานต่างด้าวเขาเข้างานเร็ว ความขยันจะทำให้เราไปสู่ความสำเร็จได้อย่างแทนกันได้เลย”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“แรงงานต่างด้าวก่อนข้างมีความพยายามมาก ใช้เวลาฝึกสอนงานไม่นาน แรงงานเขามีความจำดี ตั้งใจที่จะฝึก มีความอดทนมาก เพราะกว่าที่เขาจะได้มาทำงานก็ต้องใช้ความพยายาม แต่ถ้าเป็นคนไทยด้วยกันก็ด้วยความที่เป็นบ้านเกิด ความพยายามอาจจะน้อยลงไปนิดหนึ่ง เพราะว่าแรงงานไทยไม่ขยัน ไม่อดทน ต้องลาป่วย ลากิจต้องไปทำธุระเกี่ยวกับครอบครัวอยู่บ่อยครั้ง ก็เลยทำให้ทำงานไม่เต็มทีเท่ากับแรงงานต่างด้าว”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“อย่างกิจการของพี่ ต้องมีกติกาเลยว่าลูกจ้างทุกคนต้องทำบัตรและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน กิจการของเราก็จะคัดลูกจ้างที่พอเข้าใจกฎหมายที่ประเทศไทยกำหนดด้วย ค่อนข้างชัดเจนในการจ้างงานนะ เพราะว่าจากประสบการณ์ที่เคยมีปัญหามาก่อนมันก็เลยต้องทำให้ครอบคลุมเพราะกิจการที่มีแรงงานต่างด้าวประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์ ถ้าเทียบสวัสดิการแรงงานคนไทยกับต่างด้าวแทบไม่แตกต่างกันเลย พี่ต้องรับผิดชอบค่าที่พัก ค่าอาหาร ดูแลเลี้ยงดูแบบครอบครัว เฉลี่ยแล้วก็พอ ๆ กับการจ้างงานคนไทยเลย บางทีการจ้างงานคนไทยอาจจะถูกกว่า เพราะไม่ต้องรับผิดชอบค่ากิน หรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ แต่ปัญหาคือคนไทยก็จะมีประกัน ไม่ค่อยขยันเท่าแรงงานต่างด้าว”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

CHULALONGKORN UNIVERSITY

2. ผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

2.1 การขาดแคลนแรงงาน

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนแรงงานต่างด้าว โดยมีการวางแผนในการทำงานและกำหนดวันลาให้กับแรงงานต่างด้าว และไม่อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวเดินทางกลับประเทศในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยมีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อดึงดูดไม่ให้แรงงานย้ายถิ่นหรือย้ายงาน อีกทั้งมองว่าแรงงานต่างด้าวที่มีอยู่สามารถทดแทนแรงงานคนไทยได้เป็นอย่างดี เพียงแนะนำหรือสอนให้ปฏิบัติตาม แรงงานต่างด้าวมองว่าการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ข้อดีที่สำคัญคือ แรงงานต่างด้าวมีความอดทน จึงเป็นคุณสมบัติให้เรียนรู้

งานได้เร็ว แล้วยิ่งช่วงสถานการณ์โควิด-19 จึงต้องดูแลแรงงานที่มีอยู่ ไม่อนุญาตให้เดินทางออกนอกสถานที่ ดังนั้น จึงกำหนดวันลาให้น้อยที่สุด

“ในช่วงแรก ๆ แรงงานต่างด้าวเขาก็มีความรู้สึกกลัวโรคโควิด-19 เพราะว่าทางรัฐแจ้งข้อมูลไม่ค่อยชัดเจน คือ เด็กก็กลับบ้านและส่วนที่ไม่ได้ลากลับพี่ก็แจ้งว่าไม่ต้องกังวลใจ เพราะเรามีประกันสังคม ถึงแม้จะเป็นต่างด้าวก็ทำประกันสังคมให้เหมือนคนไทยเลย และเราก็ให้ความเมตตาเขานะ แต่ก็มีคนงานที่กลับไปแล้วก็ไม่ได้กลับมาอีก”

(สัมภาษณ์ คุณนก นามสมมติ, ผู้ประกอบการอุสาหกรรมยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“กำลังแรงงานถูกกระทบน้อยก็อาจจะมีแค่ลดการทำงาน แต่ถ้าไม่มีหรือไม่พอก็ยังไม่เป็นนะ พี่ให้ทำงานทดแทนกันได้ เรามีคนเท่านี้ เราจะต้องจัดให้ได้ว่าเราควรที่จะให้ทำงานตรงไหนที่ไม่ให้มันมีผลกระทบมาก”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“คนงานต่างด้าวหรือพนักงานของพี่ไม่ขาดแคลน ไม่ได้ลดพนักงานเลยด้วยมีแต่ช่วยเหลือด้วยซ้ำไปเพราะว่าเศรษฐกิจแย่ ของทุกอย่างแพง พนักงานมีรายได้น้อยกว่า ให้ไปปรับลดจำนวนพนักงานทำไม่ได้ ทักษะความรู้ พัฒนาความสามารถมาทดแทนตำแหน่งคนไทยได้”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

2.2 ด้านต้นทุนการผลิต

ผู้ประกอบการต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก ค่าประกันสุขภาพ ค่าตรวจ ATK ค่าใช้จ่ายระหว่างการกักตัว โดยแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะพักอาศัยอยู่ในบริเวณเดียวกับที่ทำงานหรือที่อยู่จัดทำให้ ผู้ประกอบการจึงต้องมีการควบคุม ระวังระวังความปลอดภัยทางสาธารณสุข จำเป็นต้องมีความเข้มงวด ด้วยลักษณะงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งกับผู้ประกอบการแรงงาน รวมถึงลูกค้าด้วย ในบางผู้ประกอบการได้วางแผนทำประกันสุขภาพไว้ก่อนล่วงหน้าที่มีการแพร่ระบาดอย่างหนักและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้กับแรงงานต่างด้าว เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับกิจการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องรับภาระค่าใช้จ่ายเพื่อประคับประคองกิจการและรักษาแรงงานไว้

“พี่ก็เป็นคนที่วางแผนตั้งแต่มิมีโควิด เริ่มมีการระบาดที่เงินก็ซื้อประกันให้ลูกน้องหมดเลย จ่ายให้หมดลูกน้องคนไหนติดจะได้เงินชดเชย”

(สัมภาษณ์ คุณนก นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ที่ร้านพี่ก็จะมีค่าแรง ค่าอาหารให้ พักอยู่ฟรีกับเรา ส่วนค่ารักษาพยาบาลพนักงานของเรา เข้าประกันสังคม ค่ารักษาพยาบาลก็เลยจะไปอยู่ที่ประกันสังคม”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ช่วยรับผิดชอบในส่วนของค่าใช้จ่ายในเรื่องของการดูแล ค่าที่พักอาศัย สวัสดิการหรือว่าการ กักตัวดูแล ยอมขาดทุน ต้องดูแลเขาด้วย ในมุมมองของผู้ประกอบการก็รู้สึกไม่โอเคในการเปลี่ยนพนักงาน บ่อย ๆ หลายรอบ ไม่ว่าจะเปลี่ยนพนักงานคนไทยหรือพนักงานต่างด้าว ซึ่งเราไม่รู้เลยว่าเขาจะรับเข้ามา จากที่ไหนบ้าง ถ้ายิ่งเปลี่ยนหลาย ๆ ชุด ก็ยิ่งมีความเสี่ยงมากขึ้น”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“ช่วงนี้ก็ให้ลูกจ้างต่างด้าวตรวจ ATK มากขึ้น ชื่อหน้ากาگونามยให้ใส่ ที่ต้องรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มขึ้นนะ”

(สัมภาษณ์ คุณบอย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

ผู้ประกอบการมีการวางแผนที่จะนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงาน แต่ด้วยต้นทุนการผลิตที่สูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าว ซึ่งในอนาคตได้เห็นความสำคัญและความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีมาใช้ดำเนินธุรกิจจึงมีการวางแผนและหาช่องทางในการนำมาใช้เพื่อลดต้นทุนให้ได้มากที่สุด

“ค่าเช่าหรือการซื้อหุ่นยนต์ส่งอาหาร หรือเทคโนโลยี ราคาที่ค่อนข้างสูงมากยังไม่เหมาะกับธุรกิจแบบเรา แต่อย่างคุณนวัตกรรมตัวไหนที่จะมาช่วยธุรกิจเราได้ อย่าง Robot ส่งอาหารก็น่าสนใจแต่ต้นทุนค่อนข้างสูงมากกว่าค่าจ้างเด็ก”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“ให้ใช้เครื่องจักรหรือใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยแทนแรงงาน ราคาสูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าวนะ ราคาสินค้าถูกไม่สามารถจะแพงไปมากกว่านี้ คำนวณดูแล้วไม่คุ้มกับรายได้”

(สัมภาษณ์ คุณบอย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

2.3 ด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ

ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวจากสถานการณ์โควิด-19 โดยไม่ได้รับการช่วยเหลือเยียวยาผู้ประกอบการกันตนที่เป็นแรงงานต่างด้าว ตามมาตรา 33 ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว และได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าวจากหน่วยงานภาครัฐน้อย อย่างไรก็ตามมีนโยบายรัฐที่เป็นโครงการสนับสนุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ อย่างเช่น โครงการคนละครึ่ง ที่ช่วยทำให้กิจการยังพอมีการเคลื่อนไหวมากขึ้น ช่วยประคองให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

“ที่ขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวทุกคน และรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทก็ไม่ได้รับเงินเยียวยาเลยไม่แน่ใจว่าของเราทำไมถึงไม่เข้าช่วยเหลืออะไรสักอย่าง แต่ว่ายังมีโครงการคนละครึ่ง ค่อนข้างที่จะดี คนออกมาใช้จ่ายได้เยอะก็จะเห็นเลยอะค่ะ เห็นชัด ๆ เลยว่าช่วงที่มีคนละครึ่งยอดก็จะเพิ่มขึ้นแต่พอไม่มียอดก็จะลดลง”

(สัมภาษณ์ คุณปู , ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ช่วงแรกได้รับเงินเยียวยาจากผู้ประกันตนอยู่นะ แต่ก็ไม่ใช่เพียงพอต่อการสูญเสียที่มันเยอะมาก แทบจะเทียบกันไม่ได้ ได้รับกับไม่ได้รับก็เหมือนกัน ก็ดีที่มีโครงการคนละครึ่ง ก็ได้ช่วยเยียวยาประมาณหนึ่ง 30-40 เปอร์เซ็นต์”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

2.4 ทักษะฝีมือ

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต้องพิจารณาที่ต้นทุนและรายได้ที่เกิดขึ้นกับกิจการ หากนำมาใช้แล้วมีผลต่อราคาสินค้าหรือการบริการ ยังคงเลือกใช้ในแนวทางที่ช่วยประหยัดต้นทุนก่อน อย่างไรก็ตามการใช้กำลังแรงงานสามารถทำอะไรได้หลายอย่างมากว่าเทคโนโลยี ซึ่งหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาฝึกใช้กับแรงงานต่างด้าวอาจจะสามารถทำได้ และด้วยคุณสมบัติที่ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกแรงงานต่างด้าว เพราะมีความขยัน อดทน รักที่จะเรียนรู้งาน และผู้ประกอบการในบางธุรกิจต้องการแรงงานที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษและค่าจ้างไม่สูงมากเมื่อเทียบกับแรงงานคนไทย โดยทักษะในบางด้านอาจจะต้องใช้เวลาเรียนรู้มากกว่าแรงงานคนไทย ทั้งด้านภาษา ประสบการณ์ ซึ่งผู้ประกอบการมีความเข้าใจและให้เริ่มฝึกหัดตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปถึงระดับที่ต้องใช้ฝีมือในขั้นสูง ซึ่งในการสื่อสารนั้นผู้ประกอบการเน้นใช้ภาษาที่แรงงานต่างด้าวเข้าใจง่าย ให้จดบันทึกเป็นภาษาของตนเอง จากนั้นจึงค่อยต่อยอดหรือเพิ่มหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถของแรงงานต่างด้าว

“จะมีช่างเทคนิคจากบริษัท เอาเข้ามาช่วยในการเทรนก่อนให้เขาเข้าใจในงานของเราแล้วก็น้ำที่เริ่มต้นก็คือฝึกฝนตั้งแต่อนุบาลก่อน”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ความสามารถในทักษะอาจจะน้อยค่ะ เวลาที่พี่คัดเลือกก็จะพยายามเลือกคนที่พูดภาษาอังกฤษได้บ้าง เราก็จะเอามาฝึกได้บ้าง จริงแล้วแรงงานต่างด้าวเขาจะค่อนข้างมีความตั้งใจมาก จะฝึกไม่นานค่ะ พี่ก็บอกให้เขาจดเป็นภาษาของเขาเองเลยเขาจะได้อ่าน ได้เข้าใจ แล้วพี่ก็บอกสูตรให้เป็นภาษาไทยแล้วเขาก็จดเป็นภาษาของเขา”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

2.5 การบริหารจัดการ

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นว่า แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม มีการเพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้อง แรงงานต่างด้าวทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้นบ้างในบางกรณี ในช่วงที่แรงงานคนไทยป่วยด้วยโรคโควิด-19 จึงทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทดแทนตำแหน่งงานของแรงงานที่สูญเสียไป อีกทั้งภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ประกาศแจ้งลดจำนวนลูกค้าเข้ามารับประทานอาหารในร้าน ทำให้ร้านค้าไม่สามารถเปิดขายได้เหมือนปกติ จึงจำเป็นต้องเลือกช่วงเวลาให้บริการส่งผลให้แรงงานต่างด้าวลดช่วงเวลาการทำงานมากขึ้น

“เราก็จะสลับกันหยุด เขาก็รู้อยู่แล้วว่าช่วงนี้เป็นยังไง อย่างช่วงเข้าต้องการพนักงานเยอะเพราะว่าลูกค้าแน่นมาทานตอนเช้า ช่วงสายคนจะเริ่มเงียบ”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“พนักงานต่างด้าวก่อนข้างจะกลัวมาก ไม่กล้าออกไปไหนเลย พี่ก็จะสอนเขาใช้แอปสั่งอาหารให้มาส่งที่ร้านแทน อย่างช่วงโควิดจ่ายค่าจ้างให้ 30 เปอร์เซ็นต์ แต่ก็จะต้องดูทุกอย่างเหมือนเดิม ซึ่งก็เป็นข้อตกลงที่พี่แจ้งกับพนักงานนะ พนักงานก็ค่อนข้างเข้าใจและคุยรู้เรื่อง ในช่วงที่ธุรกิจขายดีก็อาจจะให้เขาเพิ่ม มีการประเมินสถานการณ์ในแต่ละช่วงไป ก็ไม่มีการคัดออก พี่ก็เอาผลกำไรที่เคยได้มาดูแลในช่วงที่ทุกข์ยาก ยอมให้อยู่กับเราแต่ไม่ยอมให้เดินทางกลับประเทศของเขาเลย”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

2.6 ด้านสุขอนามัย

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นว่า แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังไม่แตกต่างจากแรงงานคนไทย ให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเอง โดยส่วนใหญ่ได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ก่อนที่จะเริ่มทำงานหรือหยิบจับอาหาร มีการทำความสะอาด ล้างมืออยู่เป็นประจำ มีอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ การตรวจ ATK มีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19

“พนักงานติดโควิด ทำให้คนมีน้อย ผลิตงานไม่ทันแน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา จึงให้ทำโอทีสลับกัน คนนี้เหนื่อยก็พัก มีเวลาก็มาทำ ให้ค่าอาหารอีก จริง ๆ ทำโอทีสำหรับพี่ก็ไม่คุ้มนะคะ เพราะค่าไฟสูง ทุกอย่างสูงหมด แต่เราไม่ต้องการให้ลูกค้ารอคิวนาน”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“พนักงานที่ร้านจะมีการรับวัคซีนกันครบทุกคน ที่ร้านยังไม่มีพนักงานหรือใครติดโควิดเลย ค่อนข้างที่จะดูแลเป็นอย่างดี มีแอลกอฮอล์มาให้เยอะมาก ให้ฉีดพ่นตลอดหลังลูกค้าลุกออกจากโต๊ะ ฉีดมือ ล้างมือตลอด ชื้อหน้ากากให้เปลี่ยนทุกวัน มีถุงมือ ดูแลและป้องกันอย่างดี แอลกอฮอล์ก็จะซื้อมาให้ ใช้แอลกอฮอล์ไม่จำกัด ก่อนรับหรือทอนตังค์ก็ฉีดแอลกอฮอล์ทุกครั้ง พนักงานที่นี้ค่อนข้างจะกลัวมาก”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“ลูกจ้างเราอยู่กับเรา เห็นพฤติกรรมเขา ควบคุมได้ ก่อนเข้างานทุกครั้งก็จะให้ล้างมือ ป้องกันตัวเองนะ พวกแรงงานต่างด้าวเขาค่อนข้างกลัวโควิดนะ ระมัดระวังดี”

(สัมภาษณ์ คุณอาร์ม นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

3. การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

3.1 การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมว่า ได้มีการแนะนำ สื่อสาร และให้ความรู้ในการป้องกันตนเอง เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน เมื่อพบแรงงานต่างด้าวที่มีอาการป่วยจะให้หยุดทำงาน กักตัวแล้วส่งกวดอาการ หรือไปพบแพทย์ หมั่นกำชับให้แรงงานใส่หน้ากากในที่ทำงาน จัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ให้เพียงพอ หมั่นทำความสะอาด ฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อบริเวณที่ทำงานหรือเมื่อสัมผัสกับลูกค้า ตรวจคัดกรอง

แรงงานในการเข้ามาทำงานหรือเมื่อลาออกไปทำธุระที่อื่น ๆ เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ อีกทั้งได้มีการป้องกันลูกค้าหรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น เว้นระยะห่างที่นั่ง ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ มีการควบคุมการเดินทาง จำกัดพื้นที่ โดยจะหาวิธีการในการลดการเดินทางออกจากบริเวณที่ทำงานให้ได้มากที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการรับเชื้อโรค และได้สนับสนุนสวัสดิการ ลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่า น้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร โดยต้องมีความเอาใจใส่อย่างจริงจัง ดูแลแรงงานต่างด้าวเหมือนบุคคลในครอบครัว

“พอเริ่มมีกระแสโรคโควิด-19 มาก พี่ก็เริ่มป้องกันค่ะ ประชุมพนักงานให้ระมัดระวัง รักษาสิ่งแวดล้อมแล้วก็สุขภาพนะคะ แล้วก็ให้ดูแลตัวเองค่ะ แบ่งเขตการทำงานไม่ให้นักภายนอกเข้าพื้นที่ทำงานด้านใน จะให้พบปะแค่ด้านนอก มีการพ่นฆ่าเชื้อรถทุกคนเข้าออก บริษัทนาร่องในการป้องกันมีการฉีดยาพ่นน้ำยาในที่ทำงาน ในสองปีแรกเรารอดหมดไม่มีการติดเชื้อเลย”

(สัมภาษณ์ คุณนก นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ตอนแรกก็ไม่ได้จัดร้านอย่างนี้ เราก็จะจัดแบบว่าโต๊ะหนึ่งนั่งหลายคนหรือว่าเป็นกลุ่ม ๆ แต่พอตอนช่วงที่มีโควิดระบาดมาก รัฐก็ประกาศว่าถ้าเปิดได้ก็ต้องนั่งแยกหรือว่านั่งเดี่ยว เราก็ต้องจัดใหม่ให้กระจายออกไป กลายเป็นว่าลูกค้าเข้ามาแล้วรู้สึกสบายใจ โปร่ง ไม่ต้องติดแอร์”

“สถานการณ์ช่วงที่ระบาดมาก ๆ จะคอยอัปเดตตลอด แล้วจะสื่อสารพนักงาน แล้วจะปิดป้ายที่ร้านว่าห้ามนั่ง มีมาตรการทางสาธารณสุข มีจุดล้างมือ มีแอลกอฮอล์ ตรวจวัดอุณหภูมิ”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“พนักงานที่อยู่ในครอบครัวมาก ทำอาหารกันทานข้างใน อย่างพนักงานที่ร้านจะมีการรับวัคซีนกันครบทุกคน ที่ร้านยังไม่มีพนักงานหรือใครติดโควิดเลย ค่อนข้างที่จะดูแลเป็นอย่างดี มีถุงมือ ดูแลและป้องกันอย่างดี แอลกอฮอล์ก็จะซื้อมาให้”

“จะติดประกาศแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับมาตรการดูแลทางสาธารณสุข เวลานั่งทานอาหารจะให้เว้นระยะห่างโต๊ะเว้นโต๊ะ หลังลูกค้าลุกออกจากโต๊ะให้ฉีดพ่นยาตลอด ใช้แอลกอฮอล์ก่อนรับหรือทอนตังค์ก็ฉีดแอลกอฮอล์ทุกครั้ง มีวางไว้ให้หน้าร้าน ที่จุดจ่ายตังค์”

“เราอยู่ที่ร้านก็จะรู้สึกเป็นห่วงเขาเหมือนเป็นครอบครัวอยู่กันมานาน เราจะต้องป้องกันให้ได้ผล 100 เปอร์เซ็นต์ ต้องค่อนข้างใส่ใจมาก ๆ อีกอย่างพนักงานต่างด้าวก่อนข้างจะกลัวมาก”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

3.2 การตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิด

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดว่า ผู้ประกอบการควรปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวของแรงงาน รวมถึงควรมีการปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทยให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจที่มีรายได้ลดลง ซึ่งช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ช่วงเวลาการทำงานไม่เป็นไปตามปกติ โดยอาจจะรักษาแรงงานต่างด้าวไว้ตามเดิม แต่มีการปรับลดค่าจ้างลง ยอมสละค่าใช้จ่ายบางส่วนเพื่อแลกกับการหาแรงงานใหม่ เพื่อป้องกันในการรับความเสี่ยงต่อการรับเชื้อโรค อีกทั้งมีการปรับลดชั่วโมงการทำงาน สลับวันหยุดในช่วงเวลาที่มีลูกค้าไม่มาก ซึ่งในบางกรณีมีการปรับเพิ่มชั่วโมงการทำงานและเพิ่มค่าจ้างให้กับแรงงานต่างด้าว ทั้งนี้ต้องมีการสื่อสารกับลูกจ้างให้เข้าใจถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการจำกัดการรวมตัวของคน และไม่ได้มีสภาพการทำงานเหมือนปกติ เพื่อช่วยกันประประคองให้การดำเนินกิจการอยู่รอด

“ไม่ได้ลดพนักงานเลยมีแต่ช่วยเหลือด้วยซ้ำไปค่ะ เพราะว่าเศรษฐกิจย่ำแย่ ของทุกอย่างก็แพง เขารายได้น้อยกว่าเราให้เราไปปรับลดเขา เขาคงไม่มาอยู่กับเราหรอก”

“ปรับโครงสร้างตัวเองอยู่ตลอด เจ้าของก็ต้องกระตือรือร้นด้วย ไม่ใช่รอสถานการณ์เกิดแล้วมาป้องกันไม่ทัน”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“เมื่อก่อนทำงานกันอาทิตย์หนึ่งจะหยุดกันคนละวัน แต่ตอนนี้ให้สลับกันหยุดอยู่นะ พนักงานเขาก็รู้อยู่แล้วว่าช่วงนี้เป็นยังไง เข้าช่วยในการลดชั่วโมงแต่ไม่ได้ลดค่าจ้างในวันทำงาน อย่างเช่นรู้ว่าช่วงบ่ายงานจะไม่เยอะแล้วก็ต้องไปลดช่วงนั้น แต่ช่วงเช้าซึ่งเป็นช่วงที่เราต้องการแรงงานเยอะ”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“มีปรับลดค่าจ้าง แต่สวัสดิการทุกอย่างเหมือนเดิม อย่างลูกจ้างเขาก็ยังอยู่กับป่าต่อนะ เขารู้ว่าสถานการณ์มันเสี่ยงไม่มีงานก็อยู่ด้วยกันไป”

(สัมภาษณ์ คุณกาน นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

3.3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่นว่า ผู้ประกอบการควรมีความเห็นอกเห็นใจและเข้าใจแรงงานต่างด้าว มีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร โดยแรงงานต่างด้าวสามารถเรียนรู้ได้ เมื่อได้รับคำแนะนำ อีกทั้งเมื่อมีการ

สื่อสารสนเทศ การแนะนำการทำงาน การดูแลตนเอง รวมถึงให้ความรู้ต่าง ๆ กับแรงงานต่างด้าวทำให้มีการปรับตัวได้อย่างทั่วถึง และผู้ประกอบการมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว

“พี่ทำประกันสังคมให้กับพนักงาน รับผิดชอบจ่ายให้ทั้งหมด มีกองทุนคอยช่วยเหลือ เป็นแบบกองทุนหมุนเวียน แล้วก็คอยให้กำลังใจไม่ให้กังวล เราก็จะประชุมกันบ่อยให้กำลังใจกัน คอยแนะนำให้คนงานรักษาตัวยังไง ระวังตัวแบบไหน ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“กิจการของพี่เนี่ยต้องมีกติกาเลยว่าลูกจ้างทุกคนต้องทำบัตรและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน แล้วอีกอย่างกิจการของเราก็จะคัดลูกจ้างที่พอเข้าใจกฎหมายที่ประเทศไทยกำหนดด้วย”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“เวลาลูกค้ามาเขาก็ขายของแทนได้ เข้าใจนะ ค่อยกับเขาเหมือนครอบครัวมากกว่า ไม่ดุนะ บอกเขาเลยว่าเอาอะไร ชัดเจน บางทีเขาเสนออะไรเรา เออ ถ้ามีประโยชน์ผมก็ปรับนะ ไม่ได้มองว่าความคิดเราดี เราเป็นเจ้าของก็จริงแต่ลูกน้องเราพูดอะไรก็ฟังเขาเพราะมันเป็นมุมมองของเขา”

(สัมภาษณ์ คุณอาร์ม นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

3.4 การฝึกฝนและการเรียนรู้

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในด้านการฝึกฝนและการเรียนรู้ว่าผู้ประกอบการควรมีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และเพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ ในการขนส่ง การขายสินค้า การให้บริการต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน อย่างเช่น เพชบุ๊ก ไลน์ ซุปเปอร์ รวมถึงการบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง และมีการแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการ

ผู้ประกอบการเสนอว่าสื่อออนไลน์หรือแพลตฟอร์มออนไลน์มีความสำคัญมาก เนื่องจากหากมีลูกค้าเข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อสินค้าหรือการบริการ จะบ่งบอกถึงคุณภาพได้เป็นอย่างดี การทำธุรกิจด้านการบริการสิ่งสำคัญ คือ ความพึงพอใจ ต้องมีความซื่อสัตย์ ใส่ใจกับสินค้าและบริการ เมื่อลูกค้าได้เลือกมาใช้บริการชี้ให้เห็นว่าลูกค้ามีความไว้วางใจและเชื่อมั่น ยิ่งในสถานการณ์โรคโควิด-19 ยิ่งต้องมีความระมัดระวัง ความปลอดภัย รักษาความสะอาด และคำนึงถึงสุขภาพของพนักงานและลูกค้า

“ในโลกของสังคมออนไลน์ช่วยที่ทำธุรกิจได้มากที่สุด เรามีการโฆษณา ทำเพจด้วยตัวเอง ถ่ายรูปด้วยตัวเอง เราถือว่าประทับใจมากเลยเพราะว่ามันเป็นอะไรที่ไม่ต้องเสียตังค์ เราทำเองทุกอย่าง ลูกค้าที่มาจากที่เขาส่ง ๆ กันทางเฟซบุ๊กเยอะเลยนะ”

“มีสแกนบาร์โค้ด มีเฟซบุ๊กอัปเดตงานให้ลูกค้าในกลุ่มไลน์ เมื่อก่อนเวลาโทรศัพท์ก็ไม่เห็นภาพว่ารถตัวเองทำถึงขั้นตอนไหน เดียวนี้มีการส่งอัปเดตงานในไลน์ แล้วลูกค้าก็ไปรีวิวกิน Google บ้าง ในเพจเฟซบุ๊กบ้าง เนื้อหาการรีวิวก็น่าสนใจเหมือนกัน เพราะว่าบางทีลูกค้าประทับใจแล้วไปรีวิวก็น่าจะเป็นธรรมชาติมาก ซึ่งตอนนี้บริษัทกำลังจะหาคนมารับผิดชอบการตลาดแล้ว การสื่อสารให้ชัดเจนกว่านี้แล้วก็เป็นสิ่งสำคัญที่สุด”

“การทำธุรกิจทางสื่อออนไลน์คือการเรียนรู้สายงานของตนเองให้ดี ดูว่าศูนย์ไหน อยู่นั้น ห้างไหนเขามีวิธีการอย่างไร แล้วก็เอามาปรับตัวตลอดเวลา”

(สัมภาษณ์ คุณนก นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“จะมีการพัฒนาการทำงานอยู่ตลอด ช่วงนี้ก็มีบริการอย่างเดลิเวอรี่ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์แมน เฟซบุ๊ก พนักงานต่างตัวก็รับออเดอร์ทางออนไลน์ได้”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ช่วงระบาดใหม่ ๆ และระบาดมาก ๆ ที่ก็ปรับตัวในเรื่องของเดลิเวอรี่เป็นส่วนใหญ่ เพราะว่าลูกค้าต้องสั่งอาหารผ่านทางพวกเดลิเวอรี่ เขาหลีกเลี่ยงการสัมผัส กลัวการติดต่อของโรคโควิด ทำให้ยอดขายดีขึ้น ดีพอ ๆ กับช่วงก่อนโควิดนะ”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“กิจการก็เปลี่ยนไปในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น มีใช้บริการพวกเดลิเวอรี่เยอะในช่วงโควิด แต่ก่อนไม่มีหรอก มันต้องปรับตัว ถ้าไม่ทำเราก็ไม่รอด แล้วก็มีส่วนแรงแบบไรเดอร์”

(สัมภาษณ์ คุณอาร์ม นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

3.5 การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด

ผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในด้านการรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียดว่า ผู้ประกอบการควรให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว เพราะแรงงานต่างด้าวค่อนข้างแตกต่างจากคนไทยในเรื่องของภาษา อีกทั้งการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว ควรหมั่นสื่อสารและคอยแจ้งสถานการณ์อยู่เป็นประจำ แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวในช่วงที่ต้องระมัดระวังสูง และแรงงานต่างด้าวเขาก็มีความรู้สึกต้องปฏิบัติให้เหมือนกับคนไทยด้วยกัน การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ยิ่งในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน การดำรงชีวิต นอกจากนี้ ผู้ประกอบการควรหมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด ควบคุมอารมณ์ หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากแรงงานต่างด้าวจะสัมผัสได้ถึงความมั่นคง ความปลอดภัย แล้วเลือกที่จะทำงานอยู่กับผู้ประกอบการต่อไปได้ ทำให้เห็นว่าสามารถที่จะนำพาให้กิจการอยู่รอดต่อไป นั่นหมายถึงแรงงานต่างด้าวจะไม่ถูกเลิกจ้างไปด้วย

“พี่มีกองทุนช่วยเหลือ กองทุนหมุนเวียน ช่วงโควิดพวกเขาที่มีอยู่แล้วที่กังวลพี่ก็คอยให้กำลังใจไม่ให้กังวล เราก็จะประชุมกันบ่อยให้กำลังใจกัน ให้ข้อคิด คอยแนะนำให้เขารักษาตัวยังงั ระวังตัวแบบไหน ให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ แล้วก็ให้ความเมตตาและให้ความช่วยเหลือ เราต้องดูแลเขา ด้วยใจ ดูแลเขาให้อยู่ได้ ไม่ใช่เรารวยเขาจน มันต้องแบ่งให้เขาอยู่ได้ด้วย สุขภาพจิตเขาก็ต้องดี และ คนจะทำธุรกิจยุคนี้จะต้องใส่ใจลูกค้ามากและความจริงใจความซื่อสัตย์ เราขายงานบริการ งาน คุณภาพ”

(สัมภาษณ์ คุณนก นามสมมติ, ผู้ประกอบการอุ้มหมอนยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“พี่ไม่เครียดนะ ถ้าเราสามารถปรับตัวได้เนี่ยมันก็ไม่กระทบหรอก ในช่วงที่ลำบาก มาก ๆ เนี่ยแหละ แต่เราก็ต้องพยายามรักษารักษาพนักงานเอาไว้คือทำให้มันอยู่รอดได้”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“เราไม่ได้กลัว เราไม่เป็นไร เรากังวลเรื่องชีวิตเขามากกว่า รู้สึกเป็นห่วงเขาเหมือน เป็นครอบครัว เพราะเราอยู่ด้วยกันมานาน”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“พอโควิดมาไม่ค่อยรู้สึกกระทบอะไร ไม่คิดไม่กังวลอะไร ค่อนข้างจะทำใจไปแล้วก็ เลยไม่รู้สึกว่าต้องเป็นอะไร เพราะอยู่กับปัจจุบันมากกว่า หน้าที่การงานเรานั้นก็คลุกคลีกับพวก กลุ่มแรงงาน แล้วอย่างเราก็อยู่ในพื้นที่เขตสีแดงมาตลอด เราก็มีสิทธิ์ประกันลูกจ้าง เราก็เลยไม่ได้รู้สึก กังวลอะไร”

(สัมภาษณ์ คุณชัย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“มีเครียดบ้างในช่วงแรก ๆ พอหลัง ๆ เราเริ่มปรับตัวได้ก็ไม่ค่อยเครียด ได้ปรับปรุง ร้าน หาช่องทางขายมากขึ้น คือ เรามีเวลาคิดงานให้เป็นระบบมากขึ้น ก็ถือว่าได้ปรับให้ร้านเราดีขึ้น ไปด้วย ลูกน้องก็โอเคยังไม่ได้ถึงกับว่ากินไม่ได้นอนไม่หลับ แค่เราปฏิบัติตามเรื่องป้องกันตัวเอง ก็ไม่

กังวลอะไร ส่วนยอดธุรกิจเราก็ต้องเข้าใจสภาพโดยรวม แถวนี่เขาก็เจอวิกฤตกันหมด ยิงดีที่ธุรกิจเราไปต่อได้ ไม่ต้องปิดตัว บางที่เขาหนักจริง หนักมากกว่าเรา เรายังขายได้ ยอดขายตกไปบ้างแต่เรามีลูกค้าประจำ เอาเรื่องความซื่อสัตย์ จริงใจ ไม่ได้มีหมกเม็ดให้เขา อันนี้ที่ผมว่าทำให้ธุรกิจผมไปต่อได้ นะ”

(สัมภาษณ์ คุณอาร์ม นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

“ป่าปรับแนวทางการขายสินค้ามากขึ้น ตามนโยบายของภาครัฐ ลดการรวมตัวเน้นให้ลูกค้าซื้ออาหารกลับ อย่างที่ร้านจะติดป้ายช่วงนี้งดการนั่งในร้าน ช่วงใหม่ ๆ ค่อนข้างเครียดอยู่นะ แต่ว่าตอนนี้ก็ต้องปรับตัวคิดว่าให้มันอยู่ไปได้เป็นวัน ๆ”

(สัมภาษณ์ คุณกาน นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

4. เสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ ต่างให้ความคิดเห็นถึงแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในด้านเศรษฐกิจ โดยสรุปได้ ดังนี้

1) ความต้องการให้ภาครัฐช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจผันผวนทำให้วัตถุดิบมีราคาสูงขึ้น ส่งผลต่อต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่ต้องปรับเปลี่ยนตาม

“พอช่วงหลัง ๆ ร้านก็เริ่มจะดีขึ้น แต่ว่าด้วยสถานการณ์ที่เพิ่มเข้ามาคือภาวะที่ของแพงเลยทำให้แทนที่จะดีขึ้นแต่ก็กลับเป็นว่ายังไม่ได้ดีเท่าเดิม ตอนนี้สินค้าทุกอย่างขึ้นราคา ลูกค้าก็เลยรู้สึกว่าจะเวลาจะใช้จ่ายอะไรต้องระวังมาก อยากให้ภาครัฐช่วยจัดกิจกรรมกระตุ้นเศรษฐกิจหลังจากสถานการณ์โควิดเริ่มดีขึ้น”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

2) ความต้องการการสนับสนุนในเรื่องเงินทุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อต่อยอดการดำเนินงานธุรกิจ

“อยากให้ภาครัฐช่วยสนับสนุนตัวเงินทุน ในการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปรับเปลี่ยนพวกผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้น”

(สัมภาษณ์ คุณชัย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

3) ต้องการองค์ความรู้ ที่เอื้ออำนวยให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ รวมถึงการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายกับส่วนราชการอื่น ๆ ในพื้นที่ ในการจัดทำช่องทางการตลาด ประสานงานกับหน่วยงานที่สนับสนุนทางการค้า การบริการ โดยผลักดันให้สินค้าและบริการได้มาตรฐาน

“เพิ่มช่องทางการตลาด เร่งการทำงานให้ไวขึ้นเพราะไม่อยากให้ลูกค้าต้องนั่งแท็กซี่ เพราะว่าจะมีผลกระทบกับลูกค้าในเรื่องสุขภาพ ปัจจุบันนี้กำลังทำในเรื่องของเทคโนโลยีเข้ามาใช้บ้าง ก็อาศัยทำเอง เรียนรู้เอง ก็อยากให้หน่วยงานมาแนะนำเพื่อจะได้เรียนรู้การทำธุรกิจทางสื่อออนไลน์มากขึ้น”

(สัมภาษณ์ คุณนง นามสมมติ, ผู้ประกอบการอู่ซ่อมรถยนต์, 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

4) ต้องการผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี การใช้ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยและเพิ่มความสะดวกต่อการค้าและบริการ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว สะดวกมากขึ้น

“ต้องมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลาอยู่เนือง ๆ ธุรกิจก็ไปต่อยาก เดียวนี้พวกเทคโนโลยีมีมาก ต้องหาข้อมูลแล้วปรับมาให้เข้ากับธุรกิจของเรา อยากให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผลิตนวัตกรรมตัวไหนที่จะมาช่วยธุรกิจเราได้ อย่าง Robot ส่งอาหารก็น่าสนใจแต่ต้นทุนค่อนข้างสูงมากกว่าจ้าง”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย CHULALONGKORN UNIVERSITY

แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในด้านสังคม โดยสรุปได้ ดังนี้

1) ควรเลือกการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อการคุ้มครองสิทธิของแรงงานที่เหมาะสม

“อย่างกิจการของเราต้องมิกติกาเลยว่าลูกจ้างทุกคนต้องทำบัตรและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในบางส่วน กิจการของเราก็จะคัดลูกจ้างที่พอเข้าใจกฎหมายที่ประเทศไทยกำหนดด้วย”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

“จะพยายามคัดแรงงานต่างด้าวตามลักษณะงาน แล้วเราจะขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวทุกคน และดูแลเขาให้ได้รับสิทธิเหมือนคนไทย แรงงานพวกนี้เขามีความพยายามเรียนรู้ ชัยัน เราก็อยากดูแลสิทธิที่เขาควรจะได้”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

2) ควรให้ความรู้ แนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องในด้านสุขอนามัย หมั่นรักษาความปลอดภัย ความสะอาดของแรงงานและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงให้ความสำคัญในเรื่องของการป้องกัน ควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่ทำงานและที่พักอาศัย

“มีการประเมินสถานการณ์ในแต่ละช่วงไป จะให้แรงงานอยู่ในกรอบเพื่อป้องกันโรคติดต่อ ส่วนการบริหารในร้านเนื่องจากร้านเป็นห้องแอร์ เราจะประกาศแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับมาตรการแนวทางสาธารณสุข ส่วนมากควบคุมการเดินทางได้ดี จำกัดพื้นที่ แล้วก็แรงงานต่างด้าวก่อนข้างมีความตระหนักในเรื่องนี้มาก”

(สัมภาษณ์ คุณก้อย นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565)

3) ควรสื่อสารกับแรงงานและคอยแจ้งข้อมูลสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

“คอยติดตามสถานการณ์ตลอดทุกช่องทางมาก ๆ ร้านจะมีการประชุมทุกเดือนหรือว่าอะไรก็สามารถที่จะบอกกันได้ เรียนรู้ไปตามสถานการณ์ไม่กังวล สื่อสารให้แรงงานรู้ว่าสถานการณ์เป็นแบบไหน แล้วจะมีการพัฒนาการทำงานอยู่ตลอด ต้องศึกษาจากประสบการณ์ที่ผ่านมานี้แหละ เราผ่านมาได้อย่างไร ต้องคอยติดตามสถานการณ์ตลอดทุกช่องทางมาก ๆ จะคอยอัปเดตข่าวสารตลอด แล้วจะสื่อสารแรงงานได้รู้”

(สัมภาษณ์ คุณปู นามสมมติ, ผู้ประกอบการร้านอาหารและเครื่องดื่ม, 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

ตารางที่ 20 สรุปข้อมูลประเด็นต่าง ๆ และข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
ผู้ประกอบการ คนที่ 1	1. เพศหญิง 2. อายุ 54 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้งธุรกิจ คือ 30 ปี 4. รูปแบบการก่อตั้ง คือ บริษัทจำกัด 5. รูปแบบธุรกิจ คือ อยู่omorยนต์ 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดกลาง 7. จำนวนแรงงานต่างต่าง คือ 10 คน	1. ผู้ประกอบการแบบรับภาระต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ต้นทุนวัตถุดิบที่สูงขึ้น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับป้องกันตนเองของแรงงานต่างต่าง 2. ปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และไม่สามารคาดการณ์ถึงสถานการณ์ความรุนแรงของโรคโควิด-19 ได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้าต่อการผลิตสินค้า และการบริการ 3. หน่วยงานภาครัฐแจ้งมาตรการป้องกันทางสาธารณสุขคลุมเครือ และไม่ทั่วถึง	1. ผู้ประกอบการให้ความรู้ ข้อเสนอแนะมาถึงแนวทางการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข และแรงจูงใจให้รักษาสีงแวดล้อม 2. การดูแล รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างต่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น อุปกรณ์ป้องกันตนเอง การตรวจ ATK เป็นต้น 3. การปรับโครงสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และมีการประชุมสม่ำเสมอ 4. การทำประกันสังคม กองทุนช่วยเหลือ-กองทุนหมุนเวียนให้กับแรงงาน 5. การใช้สื่อออนไลน์ในการโฆษณาธุรกิจ โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อ และสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น 6. การเพิ่มสวัสดิการครอบคลุมในด้านที่พัก อาหาร อุปกรณ์ป้องกันตนเอง การประกันสุขภาพ และค่าตอบแทนให้แก่แรงงาน 7. ความเห็นอกเห็นใจแรงงานต่างต่าง และยอมรับฟังเสียงความคิดเห็นของแรงงาน	1. ปรับแนวทางการดำเนินธุรกิจ โดยใช้สื่อออนไลน์เพิ่มมากขึ้น 2. หมั่นย้ำเตือนให้แรงงานระมัดระวัง รักษาความปลอดภัย รักษาความสะอาด ในการให้บริการกับลูกค้า 3. ต้องการองค์ความรู้ที่เอื้ออำนวยในการจัดหาช่องทาง การตลาด การบริการ เพื่อพัฒนาให้ได้มาตรฐาน

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบกร คนที่ 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศหญิง 2. อายุ 52 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้งธุรกิจ คือ 12 ปี 4. รูปแบบก่อตั้งธุรกิจ คือ บริษัทจำกัด 5. รูปแบบธุรกิจ คือ ร้านอาหารและการเครื่องดื่ม 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดย่อม 7. จำนวนแรงงานต่างดาว คือ 6 คน 	<p>1. ผู้ประกอบการแบกรับภาระต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ต้นทุนวัตถุดิบสูงขึ้น มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น-รายได้ลดลง</p> <p>2. ปริมาณผู้มาใช้บริการลดลง เนื่องจากรู้สึกไม่เชื่อมั่น และกลัวการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19</p> <p>3. แรงงานต่างดาวไม่ได้รับการเยียวยาตามสิทธิผู้ประกันตน ตามมาตรา 33</p>	<p>1. ผู้ประกอบการยังคงรักษาแรงงานไว้ตามเดิม อาจจะมีการสลับวันหยุดในช่วงเวลาที่ปริมาณลูกค้าน้อย และมีการปรับลดชั่วโมงการทำงาน</p> <p>2. การปรับโครงสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น</p> <p>3. การติดตามสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอในทุกช่องทาง และหมั่นประชุม สื่อสารกับแรงงาน</p> <p>4. การเพิ่มช่องทางการบริการ ผ่านทางแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์แมน เพซบุ๊ก เป็นต้น</p> <p>5. การให้ความรู้ ค่าแนะนำถึงแนวทางการปฏิบัติตัว ตามมาตรการสาธารณสุข</p> <p>6. จัดหาสวัสดิการที่ครอบคลุม อย่งในด้านที่พัก ด้านอาหาร อุปกรณ์ป้องกันสุขภาพ การประกันสุขภาพ และค่าตอบแทน</p> <p>7. มีความเข้าใจ และดูแลแรงงานเหมือนเป็นบุคคลในครอบครัว</p> <p>8. การประกาศแจ้งผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับมาตรการดูแล</p>	<p>1. ควรหมั่นสื่อสารกับแรงงาน และคอยแจ้งข้อมูลสถานการณ์อยู่เป็นประจำ และแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวในช่วงที่ต้องระมัดระวังสูง</p> <p>2. ควรมีการปฏิบัติต่อแรงงานต่างดาวให้เหมือนกับแรงงานไทยด้วยกัน</p> <p>3. ต้องการให้ภาครัฐช่วยส่งเสริม สนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจ</p> <p>4. ควรเลิกการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างดาวให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้ได้รับการคุ้มครองสิทธิที่</p>	

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบการ คนที่ 3</p>	<p>1. เพศหญิง 2. อายุ 39 ปี 3. ระยะเวลา ก่อตั้งธุรกิจ คือ 81 ปี 4. รูปแบบก่อตั้ง ธุรกิจ คือ บริษัท จำกัด 5. รูปแบบธุรกิจ คือ ภัตตาคาร และร้านอาหาร 6. ขนาดธุรกิจ คือธุรกิจขนาด ย่อม 7. จำนวน แรงงานต่างด้าว คือ 10 คน</p>	<p>1. ผู้ประกอบการ แบกรับภาระต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ต้นทุนวัตถุดิบ สูงขึ้น มีค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้น-รายได้ ลดลง 2. ปริมาณผู้มาใช้ บริการลดลง เนื่องจากรู้สึกไม่ เชื่อมั่น และกลัว การแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด-19 จึงหลีกเลี่ยงการ มาใช้บริการที่ ร้าน</p>	<p>1. ผู้ประกอบการยังคงรักษาแรงงานไว้ตามเดิม แต่ มีการปรับลดค่าตอบแทน และไม่อนุญาตให้ แรงงานเดินทางกลับประเทศต้นทาง 2. การสื่อสารให้แรงงานทราบสถานการณ์ และ ความจำเป็นของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทาง ธุรกิจ 3. การทำบัตรประกันสังคม โดยให้ความช่วยเหลือ เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และเพิ่มการ คัดเลือกแรงงานต่างด้าวที่พอเข้าใจกฎหมายของ ประเทศไทย 4. การนำระบบการบริการขนส่งมาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยผ่านทางแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์แมน แกร็บ เป็นต้น 5. การควบคุมการเดินทาง รวมถึงจำกัดพื้นที่การ ทำงาน ที่พักอาศัย เพื่อป้องกันการสัมผัสเชื้อโรค 6. มีสวัสดิการเพิ่มขึ้น แต่ให้ค่าตอบแทนเพียง 30 เปอร์เซ็นต์จากรายได้เดิม</p>	<p>1. การบริการขนส่ง สามารถช่วย ส่งเสริมยอดขายได้เพิ่มมากขึ้น ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 2. ควรมีการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากสถานการณ์ของโลกมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 3. ควรให้ความรู้ แนะนำแนวทาง การปฏิบัติตัวที่ถูกต้องในด้าน สุขอนามัย และให้ความสำคัญใน เรื่องของการป้องกัน ควบคุมการ เข้า-ออกพื้นที่ทำงานและที่พัก อาศัย 4. ต้องการผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ ด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่ม ความสะดวก และลดขั้นตอนการทำงาน</p>

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบการ คนที่ 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศชาย 2. อายุ 39 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้งธุรกิจ คือ 20 ปีขึ้นไป 4. รูปแบบก่อตั้งธุรกิจ คือ เจ้าของคนเดียว 5. รูปแบบธุรกิจ คือ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดย่อม 7. จำนวนแรงงานต่างดาว คือ 3 คน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการแบกรับภาระต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างดาวเพิ่มมากขึ้น เช่น อุปกรณ์ป้องกันตนเอง การตรวจ ATK 2. หน่วยงานภาครัฐเข้มงวดการป้องกันทางสาธารณสุขไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการมีการปรับแนวทางการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น เพิ่มรอบการบริการ ขยายสาขาธุรกิจ เป็นต้น และขยายโครงสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ 2. การควบคุมการเดินทางของแรงงานโดยไม่อนุญาตให้เดินทางกลับประเทศ 3. การแนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเอง และเน้นย้ำเรื่องสุขอนามัย เช่น ใส่หน้ากาก ล้างมือบ่อย ๆ เว้นระยะห่าง 4. การเพิ่มสวัสดิการ ได้แก่ ที่พักอาศัย อาหาร 3 มื้อ ดูแลค่าใช้จ่ายในช่วงกักตัว อุปกรณ์ป้องกันสุขภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การทำธุรกิจขายอาหารต้องมีการสัมพันธ์กับสินค้า อาหารโดยตรง จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวก และความปลอดภัยมากขึ้น โดยไม่พลอยภัยมากขึ้น โดยไม่ละเลยเรื่องการป้องกัน 2. หมั่นย้ำเตือนและควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่ทำงาน และที่พักอาศัย 	

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบกรคนที่ 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศชาย 2. อายุ 39 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้งธุรกิจ คือ 20 ปีขึ้นไป 4. รูปแบบก่อตั้งธุรกิจ คือ บริษัทจำกัด 5. รูปแบบธุรกิจ คือ การบริการส่วนบุคคล 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดย่อย 7. จำนวนแรงงานต่างด้าว คือ 3 คน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบกรต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นได้แก่ ค่าต่อเอกสารใบอนุญาต ค่าตรวจโรค ค่าใช้จ่ายระหว่างการกักตัวค่าที่พัก 2. ในช่วงสถานการณ์เริ่มระบาดใหม่ ๆ มีปริมาณลูกค้าลดลงทำให้ธุรกิจขาดทุน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบกรมีสวัสดิการครอบคลุม ในด้านที่พัก อาหาร อุปกรณ์ป้องกันสุขภาพ การประกันสุขภาพ และค่าตอบแทน 2. การปรับแนวทางการค้าเงินธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยปรับใช้ระบบการบริการขนส่งเพื่อให้ตอบรับกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น 3. การปรับลดค่าตอบแทน ลดจำนวนแรงงานลดชั่วโมงการทำงานเนื่องจากมีรายได้ลดลงในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัญหาที่สำคัญมากที่สุด คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ เนื่องจากต้นทุนวัตถุดิบสูงขึ้น 2. ควรเลิกการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อได้สิทธิคุ้มครองแรงงาน 3. อยากรให้ภาครัฐช่วยสนับสนุนเงินทุน ในการให้บริการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เป็นที่ต้องการของตลาดมากขึ้น 	

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบการ คนที่ 6</p>	<p>1. เพศชาย 2. อายุ 31 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้ง ธุรกิจ คือ 10 ปี 4. รูปแบบก่อตั้ง ธุรกิจ คือ เจ้าของคนเดียว 5. รูปแบบธุรกิจ คือ อาหารและเครื่องดื่ม 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดย่อม 7. จำนวนแรงงาน ต่างตัว คือ 6 คน</p>	<p>1. ผู้ประกอบการจำหน่าย สินค้าได้น้อยลง อีกทั้งต้อง แบกรับภาระมากขึ้นในด้าน ต้นทุนวัตถุดิบ และค่าอุปกรณ์ ป้องกันในช่วงสถานการณ์โรค โควิด-19 เช่น แอลกอฮอล์ กระจก มือ ชุดตรวจ ATK รวมถึง ค่าอาหารให้กับแรงงานต่าง ตัว เป็นต้น 2. ขาดแคลนแรงงานต่างตัว เนื่องจากแรงงานชอลางาน กลับประเทศต้นทาง แต่ไม่ สามารถเดินทางกลับมาอย่าง ไทยได้อีก เนื่องจากมาตรการ ปิดพรมแดน 3. ไม่ได้รับเงินเยียวยาตาม ประกันสังคมให้กับลูกจ้างทั้ง ที่เป็นแรงงานที่ถูกต้องตาม กฎหมาย</p>	<p>1. ผู้ประกอบการยังคงรักษาแรงงานไว้ ตามเดิม ยังให้ทำงานตามปกติ 2. การขยายพื้นที่ทำงานให้อากาศถ่ายเท มากขึ้น และไม่อนุญาตให้ลูกค้าเข้ามาใช้ บริการในร้าน 3. การสื่อสารกับแรงงานต่างตัวบ่อยมาก ขึ้น โดยอธิบายให้เข้าใจเกี่ยวกับ สถานการณ์ปัจจุบัน 4. การปรับเปลี่ยนลักษณะการค้า การ บริการ ในรูปแบบออนไลน์มากขึ้น 5. การอบรม แนะนำให้แรงงานต่างตัว ป้องกันตนเอง โดยให้ใส่หน้ากาก ตลอดเวลา เว้นระยะห่าง สำหรับแรงงาน ที่เดินทางไปข้างนอก จะให้ลาหยุดเพื่อกัก ตัว หรือไม่ให้เข้ามาทำงานร่วมกับบุคคล อื่น 6. มีสวัสดิการ เช่น ที่พักอาศัย อาหาร อุปกรณ์ป้องกันโรคโควิด-19 เป็นต้น</p>	<p>1. การกระตุ้นเศรษฐกิจจะมี ความสำคัญมากใน สถานการณ์โรคโควิด-19 เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่สูงขึ้น และไม่สามารถดำเนินธุรกิจได้ เหมือนเดิม</p>

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ผู้ให้ข้อมูล	ข้อมูลทั่วไป	ผลกระทบ	แนวทางการปรับตัว	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบการคน ที่ 7</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศหญิง 2. อายุ 62 ปี 3. ระยะเวลาก่อตั้งธุรกิจ คือ 15 ปีขึ้นไป 4. รูปแบบก่อตั้งธุรกิจ คือ เจ้าของคนเดียว 5. รูปแบบธุรกิจ คือ ภัตตาคารและร้านอาหาร 6. ขนาดธุรกิจ คือ ธุรกิจขนาดย่อย 7. จำนวนแรงงานต่างต่าง คือ 2 คน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าได้น้อยลง ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระยะแรก อีกทั้งต้องแบกรับภาระมากขึ้นในด้านต้นทุนวัตถุดิบที่สูงขึ้น 2. มีความรู้สึกเครียด กังวลใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน และเกรงว่าธุรกิจจะต้องปิดตัวลง 3. ไม่ได้รับเงินเยียวยาตามประกันสังคมให้กับลูกจ้างทั้งหมด เป็นแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการอธิบายถึงสถานการณ์โรคโควิด-19 ให้กับแรงงานต่างต่าง เพื่อทำความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้แรงงานไม่ต้องการย้ายงานหรือลาออกจากงานในช่วงนี้ อีกทั้งเกรงว่าจะทำให้มีความเสี่ยงในการหางานยาก หรือกลัวไม่มั่นคงในชีวิต 2. การปรับเปลี่ยนแนวทางการบริการมากขึ้น ตามนโยบายของภาครัฐ โดยลดการรวมตัวในร้าน ให้บริการแบบซื้ออาหารกลับบ้าน 3. การอบรม ให้ความรู้กับแรงงานต่างต่าง เพื่อป้องกันตนเอง โดยให้ใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา เว้นระยะห่าง สำหรับแรงงานที่เดินทางไปนอกสถานที่ จะให้ลาหยุดเพื่อกักตัวหรือไม่ให้เข้ามาทำงานร่วมกับบุคคลอื่น 4. การปรับลดค่าจ้าง แต่ยังคงให้สวัสดิการทุกอย่างกับแรงงานเหมือนเดิม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ประกอบการมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการสินค้ามากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ รวมถึงภาวะเศรษฐกิจที่หยุดชะงัก 	

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 ของจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี 2) ศึกษาแนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นกลุ่มวัยทำงานอายุ 30-44 ปี กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งก่อตั้งกิจการเป็นระยะเวลา 2-12 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบกิจการเจ้าของคนเดียว เป็นประเภทกิจการการขายอาหารและเครื่องดื่ม และส่วนมากมีขนาดกิจการเป็นวิสาหกิจขนาดย่อย

5.1.2 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าแรงงานต่างด้าวช่วยทดแทนกำลังแรงงานคนไทยได้มาก แรงงานต่างด้าวมีความอดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลื่องงาน การจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วยประหยัดต้นทุนให้กับกิจการ อีกทั้งแรงงานต่างด้าวมักลาป่วย ลาออกน้อยกว่าแรงงานไทย และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ขาดแคลนแรงงานต่างด้าว

ผลการศึกษาในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ด้านการขาดแคลนแรงงานส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง พบว่า ผู้ประกอบการหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการปิดพรมแดน และมีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินกิจการของผู้ประกอบการในบางกิจการ สำหรับในด้านต้นทุนการผลิตส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง พบว่า ผู้ประกอบการต้องมีการแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น

และผู้ประกอบการบางส่วนเลือกใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานแต่มีต้นทุนที่สูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าว ส่วนในด้านกฎหมายและนโยบายรัฐส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง พบว่าผู้ประกอบการต้องมีการดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอน และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น โดยผู้ประกอบการบางรายต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว สำหรับในด้านทักษะฝีมือส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง พบว่าผู้ประกอบการต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น และต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการบริหารจัดการส่งผลกระทบต่อระดับปานกลาง พบว่า แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และผู้ประกอบการบางรายมีการจัดการให้แรงงานต่างด้าวต้องทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้น และในด้านสุขอนามัยส่งผลกระทบต่อระดับมากในแง่บวก พบว่า แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังหรือการป้องกันตนเอง สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ และแรงงานต่างด้าวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก

5.1.3 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

แนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก พบว่าผู้ประกอบการมีการพบแรงงานที่มีอาการป่วยจะให้หยุดทำงาน กักตัวตามระยะเวลาที่กำหนด หรือไปพบแพทย์ทันที ส่วนมากจะแจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในพื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัด หมั่นทำความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มีแรงงานอยู่ด้วยกัน ด้วยฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้ออยู่บ่อยครั้ง แบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัย แล้วคอยจัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ที่เพียงพอ ซึ่งจะมีการคัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงานและได้มีการคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย อีกทั้งผู้ประกอบการได้อบรม หรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน มีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน และผู้ประกอบการได้สนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิดโดยผู้ประกอบการมีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้ประกอบการส่วนมากมีการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวของแรงงาน มีผู้ประกอบการบางรายได้ปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าว และแรงงานไทยให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการดำเนินกิจการที่มีรายได้ลดลง โดยรักษาแรงงานต่าง

ตัวไว้ตามเดิม แต่อาจจะมีการปรับลดค่าจ้างบางส่วน ปรับลดชั่วโมงการทำงาน และเมื่อต้องมีการปิดกิจการ ยกเลิกจ้างหรือแรงงานต่างด้าวต้องการหานายจ้างใหม่ ผู้ประกอบการมีความยินดีและได้ช่วยดำเนินการด้านเอกสารให้แรงงานต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนน้อยที่มีการปรับลดหรือปลดจำนวนแรงงานต่างด้าวเพื่อควบคุมต้นทุนกิจการ ปรับเพิ่มชั่วโมงการทำงานและเพิ่มค่าจ้างให้กับแรงงานต่างด้าว รวมถึงผู้ประกอบการส่วนน้อยที่จะจ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานต่างด้าวที่สมัครใจลาออก

การทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยผู้ประกอบการมีการปรับตัวอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและเข้าใจความแตกต่างของแรงงานต่างด้าว ทั้งทักษะความสามารถ ภาษา ยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน เลือกแรงงานต่างด้าวที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร เมื่อมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วจะมาสื่อสารและแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้ทั่วถึง และในการพัฒนากิจการผู้ประกอบการล้วนมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว

การฝึกฝนและการเรียนรู้โดยผู้ประกอบการมีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้ประกอบการบางส่วนมีการปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การขนส่ง การขายสินค้า การบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีการแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการ และมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะอัตโนมัติมากขึ้น

การรับมือต่อสถานการณ์ดังเครียดโดยผู้ประกอบการมีการปรับตัวอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ประกอบการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว สามารถปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี โดยส่วนมากมีการคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว สร้างอารมณ์ให้มีความสุขได้ มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด และควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากพอสมควร

5.1.4 เสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี

แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในด้านเศรษฐกิจ โดยสรุปได้ ดังนี้

- 1) ต้องการให้ภาครัฐส่งเสริม สนับสนุนการกระตุ้นเศรษฐกิจ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจฝืดผวนทำให้วัตถุดิบมีราคาสูงขึ้น ส่งผลต่อต้นทุนค่าจ้างแรงงานที่ต้องปรับเปลี่ยนตาม
- 2) ต้องการการสนับสนุนในเรื่องเงินทุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อต่อยอดทางการตลาด

- 3) ต้องการองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ ที่เอื้ออำนวยให้ผู้ประกอบการในพื้นที่
- 4) ต้องการการสนับสนุนจากภาคีเครือข่ายกับส่วนราชการอื่น ๆ ในพื้นที่ ในการจัดหา ช่องทางการตลาด ประสานงานกับหน่วยงานที่สนับสนุนทางการค้า การบริการ โดยผลักดันให้ สินค้าและบริการได้มาตรฐาน
- 5) ต้องการผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี การใช้ช่องทางออนไลน์ รวมถึง แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยและเพิ่มความสะดวกต่อการค้าและบริการ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว สะดวกมากขึ้น

แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์ โควิด-19 ในด้านสังคม โดยสรุปได้ ดังนี้

- 1) ควรเลือกการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อการคุ้มครองสิทธิ ของแรงงานที่เหมาะสม
- 2) ควรให้ความรู้ แนะนำแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องในด้านสุขอนามัย หมั่นรักษาความปลอดภัย ความสะอาดของแรงงานและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงให้ความสำคัญในเรื่องของ การป้องกัน ควบคุมการเข้า-ออกพื้นที่ทำงานและที่พักอาศัย
- 3) ควรสื่อสารกับแรงงานและคอยแจ้งข้อมูลสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการจ้างงาน แรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 ของจังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาถึงผลกระทบและการปรับตัวของ ผู้ประกอบการ SMEs ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ได้รับผลกระทบบ้าง ในบางรายและมีการปรับตัวต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย เพิ่มเติม ดังนี้

5.2.1 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

จากการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์เกี่ยวกับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อ ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการ ขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิต กฎหมายและนโยบายรัฐ ทักษะฝีมือ การบริหารจัดการแรงงาน และด้านสุขอนามัย ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SMEs อยู่ในระดับปานกลาง

ประเทศไทยเป็นแหล่งเป้าหมายการจ้างงานของแรงงานในประเทศเพื่อนบ้าน อย่าง เมียนมา ลาว และกัมพูชา เนื่องจากมีค่าแรงที่สูงกว่า จึงจูงใจให้แรงงานต่างด้าวทักษะต่ำหลังไหลเข้ามาหางานทำเป็นจำนวนมากประกอบกับความต้องการของผู้ประกอบการในประเทศที่มีความต้องการ

แรงงานที่มีค่าจ้างราคาถูกและอยู่ในสภาพการขาดแคลนแรงงาน นอกจากนี้การที่ผู้ประกอบการ มุ่งเน้นจ้างงานแรงงานต่างด้าวก็เพื่อประหยัดต้นทุนการจ้างงานแรงงาน โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในจังหวัดปทุมธานีนั้น โดย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าแรงงานต่างด้าวช่วยทดแทนกำลังแรงงานคนไทยได้ มีความอดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลื่องงาน ช่วยประหยัดต้นทุนให้กับกิจการได้ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของอมรรักษ์ สวนชุมพล และคณะ (2560) ที่พบว่า ในการจ้างแรงงานต่างด้าวช่วยลด ค่าใช้จ่ายได้มาก เพราะค่าแรงของแรงงานต่างด้าวจะต่ำกว่าแรงงานคนไทยมากเมื่อเทียบกับลักษณะ งานประเภทเดียวกัน มีความเชื่อฟัง มีความอดทนสูง ทำงานหนักได้ ดังนั้น แรงงานต่างด้าวจึงเป็น เหตุปัจจัยสำคัญการช่วยลดต้นทุนการผลิต เพิ่มอุปทานด้านแรงงาน และช่วยเพิ่มศักยภาพในการ ขับเคลื่อนการผลิต และการศึกษาของตรีสุข โพชยนต์วิจิตร และคณะ (2563) ที่วิเคราะห์ว่า ผู้ประกอบการภาคการบริการ อย่างธุรกิจท่องเที่ยว มีการจ้างแรงงานต่างด้าวในจำนวนมาก โดย ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว เนื่องจากแรงงานไทยเลื่องงาน เงินเดือนสูง และไม่คุ้มค่า ในขณะที่ แรงงานต่างด้าว มีการทำตามคำสั่งดีกว่า และสู้งานทุกประเภท

ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs ได้รับผลกระทบจำนวนมาก โดยเฉพาะในมิติด้านเศรษฐกิจ เนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น การขาดแคลนแรงงาน ความล่าช้าและ ทรัพยากรในการผลิต เป็นต้น ผู้ประกอบการต้องประสบกับภาวะด้านต้นทุนที่ไม่สามารถจะแบกรับ กับการจ้างงานแรงงานต่างด้าวได้ในระยะยาวในกิจการหลาย ๆ แห่ง จึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อ ยังกังให้กิจการอยู่รอด เช่น เลิกจ้างแรงงาน ลดจำนวนแรงงาน ลดชั่วโมงทำงาน และปรับเปลี่ยน วิธีการทำงาน โดยผลการศึกษา พบว่า ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการ SMEs ขาดแคลนแรงงานอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้หาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการ ปิดพรมแดนและมีจำนวนแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินกิจการอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยผู้ประกอบการที่ตั้งธุรกิจอยู่ในพื้นที่ส่วนตัวในบริเวณอำเภอคลองหลวงและลำลูกกา จะขาดแคลนแรงงานมากกว่าในพื้นที่ของการดำเนินงานภายใต้รูปแบบตลาดหรือบริษัท เช่น พื้นที่ ตลาดไท ตลาดสี่มุมเมือง ตลาดไอยรา ตลาดรังสิต เป็นต้น จากผลกระทบดังกล่าวนี้มีผลทำให้ ผู้ประกอบการบางรายได้ปรับแนวทางในการค้าและการบริการออนไลน์เข้ามาแก้ไขปัญหามาจากการ ขาดแคลนแรงงานรวมถึงสามารถช่วยลดการสัมผัสโดยตรง กล่าวคือ มีการใช้สื่อออนไลน์ในการ โฆษณาธุรกิจ เพิ่มช่องทางการติดต่อ และสร้างแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้น และขยาย โครงสร้างธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ อีกทั้งมีการนำระบบการบริการขนส่งมาใช้เพิ่มมากขึ้น โดยผ่านทางแอปพลิเคชัน เช่น ไลน์แมน แกร็บ เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการได้สะท้อนเพิ่มเติมว่าในช่วง สถานการณ์โรคโควิด-19 เป็นจุดเริ่มต้นในการนำระบบออนไลน์มาใช้มากกว่าช่วงสถานการณ์ปกติ และการศึกษาของอมรรักษ์ สวนชุมพล และคณะ (2560) กล่าวว่า มีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานและ

อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี เป็นจำนวนมากกว่าแสนคน โดยเข้ามาทำงานหรืออาศัยอยู่แบบถาวรและชั่วคราวในชุมชนหรือพื้นที่บริเวณอำเภอคลองหลวงมากที่สุด มีการทำงานประเภทงานรับจ้าง เช่น การแบกหาม การขนย้ายสิ่งของหรือสินค้า อย่างไรก็ตามในการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนแรงงานต่างด้าว เนื่องจากมีการวางแผนในการทำงาน กำหนดวันลาให้กับแรงงานต่างด้าว และไม่อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวเดินทางกลับประเทศต้นทางในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยมีการเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อดึงดูดไม่ให้แรงงานย้ายถิ่นหรือย้ายงาน อีกทั้งมองว่าแรงงานต่างด้าวที่มีอยู่สามารถทดแทนแรงงานคนไทยได้เป็นอย่างดี เพียงแนะนำหรือสอนให้ปฏิบัติตาม

สำหรับในด้านต้นทุนการผลิต พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง โดยต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น ซึ่งค่าจ้างแรงงานนั้นมีผลต่อต้นทุน รายจ่าย รายได้ หนี้สิน และมูลค่าความเสียหายของการดำเนินธุรกิจ ทำให้ผู้ประกอบการหลายแห่งได้รับผลกระทบและมีการพักหรือปิดธุรกิจมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Shafi Liu and Ren (2020) ที่กล่าวว่า ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีต่อองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศปากีสถาน ทำให้ธุรกิจ SMEs ได้รับผลกระทบที่รุนแรงและต้องเผชิญกับปัญหาหลายด้าน เช่น การเงิน การหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปสงค์ อุปทาน การลดลงของยอดขายและผลกำไร ต้นทุนทรัพยากร เป็นต้น โดยกิจการส่วนใหญ่ไม่ได้มีการเตรียมการหรือมีแผนที่จะจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ และไม่สามารถอยู่รอดได้ หากการปิดเมืองใช้เวลานาน ซึ่งในการศึกษาในเชิงคุณภาพ ที่ประเด็นในเรื่องสุขภาพเพิ่มเติม พบว่า ผู้ประกอบการต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการจ้างงานแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าประกันสุขภาพ ค่าตรวจ ATK เป็นต้น เนื่องจากแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะพักอาศัยอยู่ในบริเวณที่เดียวกับที่ทำงาน หรือที่อยู่ซึ่งผู้ประกอบการจัดหาให้ จึงต้องมีการควบคุม มาตรการวังความปลอดภัยทางสาธารณสุข ด้วยลักษณะงานบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้า เพื่อไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งกับผู้ประกอบการ แรงงาน รวมถึงลูกค้า

ส่วนในด้านกฎหมายและนโยบายรัฐ พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการต้องดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น จากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่ได้รับเงินเยียวยาตามประกันสังคม ม.33 และต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว เป็นต้น กลุ่มที่ได้รับผลกระทบรุนแรงมากที่สุดคือ ผู้ประกอบการด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเพิ่งเปิดให้บริการได้ในการผ่อนผันของ สบค. ในระยะที่ 5 ภาครัฐควรลดต้นทุนการกักตัวและเพิ่มจำนวนการรองรับการกักตัวสำหรับแรงงานต่างด้าวที่จะกลับมาทำงานในประเทศ เนื่องจากว่าผู้ประกอบการบางรายได้รับช่องทางหรือข้อมูลการช่วยเหลือจากแต่ละช่องทางที่

แตกต่างกันหรือในบางพื้นที่การดูแลผู้ประกอบการเข้าถึงได้ยาก เนื่องจากลักษณะการบริหารจัดการเป็นระบบโดยมีบริษัทเอกชนให้การควบคุม ดูแล และอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามมีนโยบายรัฐที่เป็นโครงการสนับสนุน ช่วยเหลือผู้ประกอบการ อย่างโครงการคนละครึ่ง ที่ช่วยทำให้กิจการยังพอมีการเคลื่อนไหวมากขึ้น ช่วยประคองให้ดำเนินต่อไปได้ ตามการศึกษาศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (2563) ได้กล่าวถึงแนวทางในการนำเข้าแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ คือ เมียนมา ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานตาม MOU ได้ โดยแรงงานต่างด้าวต้องดำเนินการตามมาตรการความปลอดภัยทางสาธารณสุข ให้ตรวจหาเชื้อโรคโควิด-19 และกักตัว 14 วัน ก่อนออกใบอนุญาตทำงาน ซึ่งนายจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย 13,200-19,300 บาทต่อคน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับข้อกำหนดของ สบค.และกระทรวงแรงงาน ที่สร้างภาระค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวที่เพิ่มสูงมากกว่าปกติจึงอยากให้รัฐช่วยแบ่งเบาภาระ ช่วยลดค่าใช้จ่ายบางส่วนลง เช่น ค่าตรวจโรค ควรเป็นการตรวจโรคเพื่อเฝ้าระวังป้องกันโรคโดยภาครัฐ รวมถึงให้พิจารณามาตรการกักตัวในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย ไม่เพิ่มภาระค่าใช้จ่ายในช่วงที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากวิกฤตสถานการณ์โรคโควิด-19 สอดคล้องกับการศึกษาของณภัทร วุฒธะพันธ์ (2563) ที่เห็นว่าภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายนำเข้าแรงงานต่างด้าวและให้ความสะดวกการกับการดำเนินการแก่ผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ตรีนุช ไพชยนต์วิจิตร และคณะ (2563) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้ประกอบการต้องการให้รัฐช่วยเหลือแรงงานต่างด้าว โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวที่มีการลงทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย เนื่องจากความช่วยเหลือแรงงานต่างด้าวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ยังตกเป็นภาระของผู้ประกอบการแต่เพียงฝ่ายเดียว และผู้ประกอบการไม่ต้องการจะเลิกจ้างแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ เนื่องจากจำเป็นต้องพึ่งพิงแรงงานกลุ่มนี้เมื่อสถานการณ์กลับมาเป็นปกติ

สำหรับด้านทักษะฝีมือ พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง โดยที่ผู้ประกอบการบางรายต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น และต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพพบว่า การใช้เทคโนโลยีต้องพิจารณาที่ต้นทุนและรายได้ที่เกิดขึ้น หากนำมาใช้แล้วมีผลต่อราคาสินค้าหรือการบริการยังคงเลือกใช้แนวทางที่ช่วยประหยัดต้นทุนก่อน ซึ่งผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่ากำลังแรงงานต่างด้าวสามารถทำงานได้หลากหลายมากกว่าการใช้เทคโนโลยี ซึ่งหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาฝึกใช้กับแรงงานต่างด้าวสามารถทำได้ ด้วยคุณสมบัติที่ว่า มีความขยัน อดทน รักที่จะเรียนรู้งาน และมีทักษะด้านภาษาอังกฤษในระดับหนึ่ง แต่อาจจะต้องใช้เวลามากกว่าแรงงานคนไทยในด้านภาษาไทยและประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม ลักษณะของธุรกิจบางประเภทไม่เหมาะสมที่จะให้แรงงานต่างด้าวให้ทำงานที่บ้าน เช่น งานด้านการผลิตอุตสาหกรรม งานการให้บริการลูกค้า เป็นต้น แต่ในบางธุรกิจสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับศักยภาพของแรงงานต่าง

ตัวในแต่ละราย แรงงานต่างตัวกับการทำงานในบางประเภทไม่เหมาะสมที่จะทำงานในระยะไกล หรือทำงานที่บ้าน เนื่องจากผู้ประกอบการไม่สามารถควบคุมคุณภาพของงานหรืองานมีประสิทธิภาพ ตำรวมถึงการจ้างงานแรงงานต่างตัวจะมีข้อจำกัดอยู่หลายด้านที่ไม่เหมาะสมกับทักษะต่ำ เช่น การทำงานระยะไกล การใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี เป็นต้น นอกจากนี้ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564) พบว่า สถานการณ์ในประเทศไทยตอนนี้ ทักษะที่จำเป็นต่อแรงงานและภาคธุรกิจ มีดังนี้ ทักษะด้าน เทคโนโลยี และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่รองรับด้านการค้าออนไลน์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยช่วยสร้างความประทับใจในการบริการลูกค้า

ส่วนในด้านการบริหารจัดการแรงงาน พบว่า ผู้ประกอบการได้รับผลกระทบในระดับปาน กลาง โดยแรงงานต่างตัวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกัน ตนเองและผู้เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมาก และผู้ประกอบการบางรายมีการจัดการให้แรงงานต่างตัวต้อง ทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพ มีประเด็นเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง อย่างเช่น ในช่วงที่แรงงานคนไทยติดโรคโควิด-19 จำนวนมากนั้น แรงงานต่างตัวเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานที่ สูญเสียไป สอดคล้องกับบุญวรา สุมะโน และคณะ (2564) กล่าวว่า ผู้ประกอบการมีการพึ่งพาแรงงาน ต่างตัวจำนวนมาก จึงต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด เพื่อไม่ให้ถูกปิด กิจการและจะส่งผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจในระยะยาว จึงเน้นที่การดูแลและเข้าถึงแรงงานต่างตัวให้ สามารถเข้าสู่ระบบการรักษาและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดให้ได้มากที่สุด

อย่างไรก็ตาม ในด้านสุขอนามัย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบในระดับ มากในแง่บวก เนื่องจากแรงงานต่างตัวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวัง หรือการป้องกันตนเองดี สามารถเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตนเองจากโรคโควิด-19 เช่น หน้ากาก อนามัย เจลแอลกอฮอล์ และแรงงานต่างตัวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากโรคโควิด-19 ไม่น้อยไปกว่าคนไทย สอดคล้องกับการศึกษาของยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2563) ที่กล่าวว่า ในช่วงที่มีการ แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จากตลาดขายอาหารทะเลแห่งหนึ่ง พบว่ามีผู้ติดเชื้อมาจากกลุ่มแรงงาน ต่างตัว 3 สัญชาติ (เมียนมาร์ กัมพูชา และลาว) ที่ลักลอบเข้ามาทำงานส่งผลให้มีการระบาดอย่าง รุนแรง และยังมีอีกหลายพื้นที่ที่การแพร่ระบาดมาจากการเข้ามาแบบผิดกฎหมายเช่นกัน ส่งผลให้ เกิดการแพร่กระจายออกไปอย่างรวดเร็ว การกระจายตัวของแรงงานมักไปอยู่ในแหล่งจังหวัด เศรษฐกิจที่มีการใช้แรงงานทักษะต่ำจำนวนมาก อีกทั้งแรงงานที่เข้ามาแบบผิดกฎหมายเข้ามาอาศัย กันอย่างแออัด ขาดสุขอนามัยในชุมชนต่างตัว แต่แตกต่างกับการศึกษาดังกล่าวที่ว่าแรงงานต่างตัวมี การระมัดระวังไม่แตกต่างจากแรงงานคนไทย ให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเองอย่างมาก

5.2.2 การปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ จากสถานการณ์โควิด-19 ในจังหวัดปทุมธานี

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดต่อไปได้ ซึ่งหากมีความสามารถในการปรับตัวได้ดีก็จะสามารถก้าวข้ามผ่านวิกฤตและมีแนวทางในการพัฒนาต่อไปได้ จากแนวความคิดการปรับตัวของ Roy & Andrew (1999) นำมาปรับใช้เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมการปรับตัวของบุคคล องค์กร เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ และระดับความสามารถในการปรับตัวนั้น สามารถจำแนกได้ 4 ด้าน คือ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านบทบาทหน้าที่ และ 4) ด้านการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งเมื่อนำมาอธิบายเชื่อมโยงกับแนวคิดของ Charbonnier-Voirin & Roussel (2012) แบ่งลักษณะของการปรับตัวในการทำงานต่อสถานการณ์ที่ถูกขับเคลื่อนโดยสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ แบ่งเป็น 5 ลักษณะ 1) การแก้ปัญหาหรือมีแนวทางที่เหมาะสม 2) การตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด 3) การทำงานร่วมกับผู้อื่น 4) การฝึกฝนและเรียนรู้ และ 5) การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด ซึ่งเป็นการอธิบายขั้นตอนของการแก้ไขปัญหาทางกายภาพไปสู่การยกระดับจิตใจ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง

โดยภาพรวมของผู้ประกอบการ SMEs ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวสามารถปรับตัวได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาผลการศึกษากการปรับตัวทั้ง 5 ลักษณะ คือ ในด้านการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมพบว่าผู้ประกอบการมีการอบรม หรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน มีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน ส่วนมากจะแจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในพื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัด หมั่นรักษาความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มีแรงงานอยู่ด้วยกันบ่อยครั้ง อีกทั้งแบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัย แล้วคอยจัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ที่เพียงพอ ซึ่งจะมีการคัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงานและได้มีการคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากากเพื่อความปลอดภัย และผู้ประกอบการได้สนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร หากมีการพบแรงงานที่มีอาการป่วยจะให้หยุดทำงาน กักตัวตามระยะเวลาที่กำหนด หรือไปพบแพทย์ทันที ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้มีการแนะนำ สื่อสาร และให้ความรู้ในการป้องกันตนเอง อย่างจริงจัง โดยจะหาวิธีการในการลดการเดินทางออกจากบริเวณที่ทำงานให้ได้มากที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงในการรับเชื้อโรค สอดคล้องกับการศึกษาของบุญวรา สุขะโน และคณะ (2564) ที่กล่าวว่าแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นแรงงานที่ใช้แรงและต้องสัมผัสกับผู้คน ทั้งเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า แรงงานต่างด้าว ส่วนใหญ่ไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ แรงงานต่างด้าวควรได้รับการป้องกัน และมีการฉีดวัคซีนเพื่อให้ได้ภูมิคุ้มกันหมู่ โดยให้วัคซีนตามประเภทงานที่มีความเสี่ยงมาก่อนประเภทอื่น มี

มาตรการติดตามและควบคุมการเดินทาง โดยป้องกันหรือไม่ให้พบปะกับคนในชุมชน ควบคุมพื้นที่แบ่งโซนที่พกให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มที่ปลอดภัย และมีอาหารเพียงพอทั้งที่พักภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน สอดคล้องกับ ปาริชาติ คุณปลื้ม (2563:105-106) ที่กล่าวว่า ควรมีการอบรมให้แรงงานเข้าใจถึงการเว้นระยะห่างทางสังคม และกำหนดมาตรการการใช้พื้นที่ในการทำงาน เพิ่มระยะห่างในการทำงานมากขึ้นเมื่อต้องใช้พื้นที่ในการทำงานร่วมกัน เพิ่มการคัดกรองและกำหนดมาตรการป้องกันต่าง ๆ สำหรับบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อการค้า หรือการรับบริการ และสนับสนุนให้แรงงานมีอุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย เครื่องตรวจวัดอุณหภูมิ และสเปรย์แอลกอฮอล์ เป็นต้น

แนวทางการปรับตัวรองลงมา คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่นในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน อีกทั้งมีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร เมื่อมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วจะมาสื่อสารและแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้ทั่วถึง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้แรงงานต่างด้าวที่สามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี และมีความต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างมาก สะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีการปรับตัวในการทำงานร่วมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ มีความเข้าใจถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงรวมถึงยอมรับความแตกต่างในการทำงานของแรงงานต่างด้าว และนำมาพัฒนาแนวทางการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เน้นย้ำในเรื่องการสื่อสาร โดยเห็นว่าแรงงานต่างด้าวสามารถเรียนรู้ได้เมื่อได้รับคำแนะนำ สื่อสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงให้ความรู้ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานต่างด้าวปรับตัวได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับการศึกษาของบุญวรา สุมะโน และคณะ (2564) ที่กล่าวว่า ควรมีการสื่อสารอย่างเข้าใจ และเป็นมิตร มีความเห็นอกเห็นใจกับแรงงานต่างด้าว และมองว่าแรงงานทุกคนควรได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานรวมถึงคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ควรได้รับโอกาสเหมือนคนไทย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปาริชาติ คุณปลื้ม (2563:105-106) ที่กล่าวว่า การสื่อสารในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงได้นั้น จำเป็นต้องมีการสื่อสาร แนะนำระเบียบข้อปฏิบัติให้ได้รับรู้เท่าเทียมกัน เห็นภาพรวมการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ดูแลอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด โดยผู้ประกอบการส่วนมากสามารถปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี สนับสนุนช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว สร้างอารมณ์ให้มีความสุขได้ดี ไม่วิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มากพอสมควร ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน การดำรงชีวิต ซึ่งเห็นได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ผู้ประกอบการหมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข ไม่กังวลหรือ

เครียดจนเกินไป เพราะว่าแรงงานต่างด้าวจะสัมผัสได้ถึงความมั่นคง ความปลอดภัย แล้วเลือกที่จะทำงานอยู่กับผู้ประกอบการต่อไปได้ ทำให้เห็นว่าสามารถที่จะนำพาให้กิจการอยู่รอดต่อไป สอดคล้องกับ สยมรัตน์ มาระเนตร (2561: 33) ได้กล่าวว่า แนวทางการรักษาแรงงานสำหรับผู้ประกอบการ SMEs เอาไว้ คือ 1. มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมและมีสวัสดิการที่ดี 2. ให้แรงงานมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นในการบริการและได้รับการตอบแทนจากความสำเร็จนั้น 3. สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน โดยมีความปลอดภัยต่อร่างกายและจิตใจ 4. ระบบการทำงานที่เหมาะสม แบ่งความรับผิดชอบการทำงานที่ชัดเจน 5. สร้างความมั่นคงต่อการทำงาน ทำให้แรงงานมั่นใจว่าจะมีงานทำต่อไปและจะยังได้รับการดูแลจากผู้ประกอบการ

การฝึกฝนและการเรียนรู้ โดยผู้ประกอบการบางส่วนมีการปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ มีการปรับใช้ระบบดิจิทัลมาทดแทนการใช้แรงงาน เช่น การบริการขนส่ง (Delivery) เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้าหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีการแนะนำให้แรงงานต่างด้าวฝึกใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการ และผู้ประกอบการบางรายมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในการศึกษาเชิงคุณภาพ มีประเด็นที่น่าสนใจต่อการปรับตัวในมิติเศรษฐกิจ พบว่า ผู้ประกอบการเสนอว่าในสื่อออนไลน์มีความสำคัญมาก เนื่องจากหากมีลูกค้าเข้ามาแสดงความคิดเห็นสินค้าหรือการบริการ จะบ่งบอกถึงคุณภาพได้เป็นอย่างดี การทำธุรกิจด้านการบริการสิ่งสำคัญ คือ ความพึงพอใจ ต้องมีความซื่อสัตย์และใส่ใจกับสินค้าและบริการ ยิ่งกว่านั้นในสถานการณ์โรคโควิด-19 ต้องมีความระมัดระวัง ความปลอดภัย ความสะอาด และสุขภาพของพนักงาน ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญสอดคล้องกับการศึกษาของปารีชาติ คุณปลื้ม (2563:105-106) ได้กล่าวว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรม ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่แรงงาน เพิ่มช่องทางการตลาดออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวกสบาย สามารถลดต้นทุนและทดแทนด้านแรงงาน เช่น ลดต้นทุนการผลิต ลดระยะเวลาในการคืนทุน สร้างความรวดเร็วต่อการจัดส่งสินค้าและเข้าถึงลูกค้าได้ง่าย ปลอดภัย ลดความกังวลในการต้องพบปะผู้คน อีกทั้งสร้างมาตรฐานคุณภาพให้กับสินค้า นอกจากนี้การศึกษาของยงยุทธ แฉล้มวงษ์ (2563) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้ทักษะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม (Re-Skill) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ เช่น การเรียนรู้การใช้งานระบบอัตโนมัติ การใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นต้น เพื่อความสะดวก รวดเร็ว สำหรับแรงงานที่พอมีความรู้ด้านเทคโนโลยีหรือใช้ภาษาได้ การดำเนินธุรกิจต้องมีการปรับตัวที่แตกต่างกันในการดำเนินธุรกิจ ในการผ่านช่องทางออนไลน์ แพลตฟอร์ม และนวัตกรรมต่าง ๆ หากผู้ประกอบการใดไม่มีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอาจจะส่งผลให้เสียโอกาสหรือมีการชะงักตัวในการดำเนินธุรกิจได้ อีกทั้งศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2564) พบว่า สถานการณ์ในประเทศไทยตอนนี้ ทักษะที่จำเป็นต่อแรงงานและภาคธุรกิจ มีดังนี้ ทักษะด้านเทคโนโลยี ทั้งเครื่องจักร และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่าง

มีประสิทธิภาพ ทักษะที่รองรับด้านการค้าออนไลน์ สนับสนุนการดำเนินธุรกิจในโลกที่ไร้พรมแดนโดยอาศัยทักษะด้านการสื่อสาร ภาษา ความรู้ทางด้านสื่อออนไลน์

การตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด โดยผู้ประกอบการส่วนมากมีการปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวของแรงงาน เป็นต้น มีผู้ประกอบการบางรายได้ปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทยให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการดำเนินกิจการที่มีรายได้ลดลง รักษาแรงงานต่างด้าวไว้ตามเดิม แต่อาจจะมีการปรับลดค่าจ้างบางส่วน ปรับลดชั่วโมงการทำงาน และเมื่อต้องมีการปิดกิจการ ยกเลิกจ้าง หรือแรงงานต่างด้าวต้องการหานายจ้างใหม่ ผู้ประกอบการบางรายมีความยินดีและได้ช่วยดำเนินการด้านเอกสารให้แรงงานต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่ ซึ่งมีผู้ประกอบการที่มีการปรับลดจำนวนแรงงานต่างด้าว ปรับเพิ่มชั่วโมงการทำงาน หรือเพิ่มค่าจ้างให้กับแรงงานต่างด้าว รวมถึงจ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานต่างด้าวที่สมัครใจลาออกเป็นจำนวนน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของเนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ (2563) ที่วิเคราะห์ว่า ในกลุ่มอาชีพที่มีการทำงานร่วมกับบุคคล หรือไม่สามารถเปลี่ยนเป็นการทำงานจากที่บ้านได้ จะได้รับผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์มากกว่ากลุ่มกิจการอื่น เช่น กลุ่มพนักงานบริการ ธุรกิจโรงแรม หรือลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่น ส่งผลให้มีการลดการจ้างงานเพิ่มมากขึ้นไปด้วย โดยแรงงานภาคบริการเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างมากที่สุด จากด้านการผลิตด้านการค้า และด้านการบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยว เช่น บริการพักรม ร้านอาหารขนส่งสาธารณะ เป็นต้น อย่างไรก็ตามแนวโน้มในอนาคตอาจมีการปรับกลยุทธ์และรูปแบบการทำงานที่ลดต้นทุนมากขึ้น มีรูปแบบการจ้างงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น อย่างการจ้างงานแบบประจำมาเป็นรูปแบบการจ้างงานระยะสั้นหรือจ้างงานชั่วคราวในธุรกิจประเภทต่าง ๆ อีกทั้งมีการจ้างงานแบบสัญญาจ้างและการจ้างงานในรูปแบบ Outsourcse จะเป็นที่ยอมรับขึ้น และมีแนวโน้มการนำเทคโนโลยีมาช่วยลดต้นทุนมากขึ้น และรวดเร็วขึ้น

จากการทำแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ทั้งสองรูปแบบนั้นมีความสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณทำให้ผู้วิจัยได้เห็นภาพในลักษณะกว้างที่วัดผลได้ในเชิงตัวเลข ซึ่งข้อมูลที่ได้ก็นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลในเชิงคุณภาพไปในทิศทางเดียวกันและเห็นภาพในเชิงลึกมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ในช่วงก่อนเกิดสถานการณ์โรคโควิด-19 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวได้สะท้อนว่า มีการดำเนินธุรกิจได้อย่างคล่องตัว มีรายได้ค่อนข้างดี ไม่ค่อยประสบปัญหาในการทำงาน สามารถขับเคลื่อนธุรกิจต่อไปได้เนื่องจากมีกำลังสำคัญอย่างแรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยทำงาน อีกทั้งยังช่วยประหยัดต้นทุนให้กับธุรกิจได้เป็นอย่างมาก โดยเหตุผลที่ผู้ประกอบการเลิกจ้างแรงงานต่างด้าวนั้นเนื่องจากมีคุณสมบัติเป็นที่ต้องการ คือ มีความอดทน มี

ความตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลือกงาน ต่อมาเมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 เริ่มระบาดหนัก ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs บางรายหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น ด้วยเหตุปัจจัยหลายด้าน ทั้งผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และด้านสาธารณสุข ทำให้มีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินธุรกิจ แต่มีผู้ประกอบการบางรายเลือกแก้ไขปัญหาโดยการไม่อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวลากลับประเทศต้นทาง จึงต้องยอมแบกรับภาระต้นทุนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการสะท้อนว่า การนำเข้าแรงงานต่างด้าวต้องดำเนินการหลายขั้นตอนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น บางรายต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในการดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าว เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว ค่าประกันสุขภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการไม่ได้รับเงินเยียวยาตามประกันสังคมตามมาตรา 33 และไม่คอยได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าว แต่ผู้ประกอบการบางรายสะท้อนว่าที่ยังสามารถดำเนินกิจการได้อยู่ เพราะมีนโยบายรัฐที่เป็นโครงการสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ประกอบการได้อย่างโครงการคนละครึ่ง ที่สำคัญพอมีกระแสการแพร่ระบาดของโรคเพิ่มมากขึ้นกลับทำให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม ปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังไม่แตกต่างจากแรงงานคนไทย ให้ความสำคัญกับการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้อง อีกทั้งผู้ประกอบการได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต้องพิจารณาที่ต้นทุนและรายได้ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจ หากนำมาใช้แล้วมีผลต่อราคาสินค้าหรือการบริการ ยังคงเลือกใช้ในแนวทางที่ช่วยประหยัดต้นทุนก่อน ทางการใช้กำลังแรงงานสามารถทำอะไรได้หลายอย่างมากกว่าการใช้เทคโนโลยี

5.2.3 แนวทางสำหรับผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดปทุมธานี

เมื่อเกิดผลกระทบขึ้น ผู้ประกอบการ SMEs จึงต้องหาแนวทางปรับตัวที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสุขอนามัย ฯลฯ อย่างแนวทางที่ผู้ประกอบการได้สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้นั้น โดยผู้ประกอบการส่วนมากจะคอยให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว หมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข และควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้มาก นับว่าการปรับตัวทั้งด้านสภาวะทางกายและใจมีแนวโน้มที่ดีขึ้น อีกทั้งการแก้ไขปัญหาในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งต่อผู้ประกอบการ แรงงานต่างด้าวและลูกค้า สามารถปรับตัวได้ดีอีกเช่นกัน ยิ่งกว่านั้นผู้ประกอบการเห็นถึงความสำคัญในการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว จึงต้องคอยแจ้งข้อมูลและแนะนำให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้อย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 เป็นการเปิดโอกาสให้กับผู้ประกอบการหลายธุรกิจในการเรียนรู้ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยการปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการ

บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อการดำเนินธุรกิจทั้งในช่วงขณะเกิดและหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ทำให้ธุรกิจบางประเภทต้องหยุดชะงักตัวประกอบกับภาวะเศรษฐกิจไม่มั่นคง ซึ่งสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดหลังจากสถานการณ์นี้ คือ การสนับสนุนในเรื่องของเงินทุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประคองธุรกิจให้กลับมาฟื้นตัวได้โดยเร็ว รวมถึงเพื่อต่อยอดธุรกิจให้คู่ขนานไปกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี อีกทั้งองค์ความรู้ในการทำธุรกิจที่เอื้ออำนวยให้ผู้ประกอบการในพื้นที่ จัดหาช่องทางการตลาดและการสนับสนุนทางการค้า การบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน และควรผลักดันการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีในการเข้ามาช่วยพัฒนาการดำเนินธุรกิจ เพื่อประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

5.3 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะจะเป็นการเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ แรงงานต่างด้าว หน่วยงานภาครัฐตลอดจนภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องที่มีความสนใจในประเด็นถึงการปรับตัวหลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ในการช่วยเหลือ และสนับสนุนต่อผู้ประกอบการในพื้นที่

5.3.1. ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เสนอแนะว่าภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนขอมาตรฐานสินค้าและบริการ โครงการสนับสนุนงบประมาณด้านการลงทุน องค์ความรู้การต่อยอดธุรกิจ ที่ช่วยผลักดันในการทำธุรกิจของผู้ประกอบการในพื้นที่

2. การส่งเสริมช่องทางการตลาดและช่องทางการสร้างเครือข่ายในพื้นที่ เช่น พาณิชย์จังหวัด สนับสนุนควบคู่กับหน่วยงานที่ดูแลโดยตรงเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยให้ธุรกิจสามารถกลับมาตั้งตัวได้ท่ามกลางผลกระทบในมิติต่าง ๆ อีกทั้งภาครัฐควรสำรวจพื้นที่ที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ทำธุรกิจการขายอาหารและเครื่องดื่มโดยสร้างระบบมาตรฐานและพัฒนาเกี่ยวกับลักษณะงานของผู้ประกอบการ

3. ควรมีระบบการติดตาม ดูแล ตรวจสอบ ประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง จะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์และให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการได้อย่างรวดเร็ว และตรงประเด็นกับผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อประคองธุรกิจและขยายเครือข่ายในพื้นที่ได้อย่างเข้มแข็ง

4. หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องควรประกาศแจ้งเตือนสถานการณ์ล่าสุดให้บ่อยครั้ง และรอบคอบต่อการสื่อสาร เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจในการบริหารจัดการธุรกิจ

5. หน่วยงานสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีการควบคุมราคาหรือหาช่องทางที่ช่วยลดต้นทุนได้มากกว่า ซึ่งผู้ประกอบการต้องรอเวลาและค้นหาช่องทางด้วยตนเอง เช่น การใช้ Robot ส่งอาหาร แต่ปัจจุบันอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยียังมีราคาสูง และในขณะเดียวกันก็ช่วยลดปริมาณการจ้างงานแรงงานได้

6. ผู้ประกอบการในพื้นที่ยังคงจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้ลงทะเบียนนำเข้าแรงงานต่างด้าว ทำให้ไม่สามารถรับการช่วยเหลือ สนับสนุน เยียวยาจากภาครัฐได้ อีกทั้งผู้ประกอบการหลีกเลี่ยงภาระค่าใช้จ่ายในการกักตัว คัดกรองแรงงานต่างด้าว จึงปรับรูปแบบเป็นจ้างงานแรงงานต่างด้าวชั่วคราว หรือแบบรายวัน

7. ควรมีการพัฒนาวิธีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ที่จริงจังในการเผยแพร่ความรู้ ผลกระทบ สิทธิผลประโยชน์ที่เหมาะสม เกี่ยวกับผู้ประกอบการและแรงงานต่างด้าวอย่างทั่วถึง

5.3.2. ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการ

1. การส่งเสริมในเรื่องการใช้สื่อออนไลน์ โดยพัฒนาและสร้างกลุ่มในการให้ผู้ประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่น เพื่อร่วมกันนำเสนอแนวทางต่อหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนทั้งงบประมาณ บุคลากร องค์ความรู้ ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจฟื้นตัวขึ้นมาได้

2. ในช่วงหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 แนวโน้มการใช้สื่อออนไลน์เป็นสิ่งที่น่าสนใจสำหรับการปรับตัว เพื่อจะทำให้ขยายธุรกิจ ขายสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากลูกค้าหรือผู้บริโภคคุ้นเคยกับการใช้บริการแบบเดลิเวอรี่

3. การรักษามาตรฐานของสุขอนามัย แม้ช่วงหลังสถานการณ์โรคโควิด-19 จะสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ใกล้เคียงกับภาวะปกติมากขึ้น สิ่งที่ต้องพิจารณาและให้ความสำคัญคือ คุณภาพของสินค้า อาหารและบริการที่ได้มาตรฐาน เพราะเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและยังคงรักษาสุขภาพมากที่สุด

4. การใช้ช่องทางออนไลน์ให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย พยายามให้ความเข้าใจหากมีการปรับเปลี่ยนก็จะช่วยพัฒนาสินค้า บริการ หรือขยายฐานลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องของการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 และการถูกเลิกจ้างในกรณีผู้ประกอบการปิดกิจการ ทำให้แรงงานต่างด้าวบางรายกลายเป็นแรงงานที่ผิดกฎหมาย

2. การเลือกข้อความสำหรับสัมภาษณ์นั้นต้องพยายามเลือกข้อความที่ไม่ยากจนเกินไป เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด อีกทั้งไม่ทำให้รู้สึกถึงความกังวลเกี่ยวกับข้อกฎหมายหรือผลกระทบจากการให้สัมภาษณ์

3. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพจะเหมาะสมและได้ข้อมูลเชิงลึกได้ดีกว่าในเชิงปริมาณ อีกทั้งควรเลือกขอบเขตพื้นที่ที่เจาะจงมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Allen, N. J. M., J.P., (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization. *The Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Bernard, H. W. (1961). *Mental Health for Classroom*. McGraw-Hill Book Company.
- Cochran, W. G. (1977). *Wiley: Sampling Techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Coleman Jame C. and Hammen. (1981). *Abnormal Psychology and Modern Life*. Bombay: D.B. Tarapore vala.
- McKee, D. O., Varadarajan, P. R., & Pride, W. M., (1989). Strategic adaptability and firm performance: a market-contingent perspective. *Journal of Marketing*, 53(3), 21-23.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organizations*. J: Prentice-Hall.
- Mohsin Shafi et al. (2020). Impact of COVID-19 pandemic on micro, small, and medium sized Enterprises operating in Pakistan. Retrieved December 2, 2021, from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590051X20300071?via%3DiHub>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. Retrieved 8 August, 2021, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED121845.pdf>.
- Rovinelli, R. J. a. H., R.K., (1976). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association : California*(April 19 –23, 1976). Retrieved December 4, 2021, from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED121845.pdf>
- Roy, & Andrews. (1991). *The Roy Adaption Model*. California: Appleton & Lange.
- เนื้อแพรว เล็กเฟื่องฟู และคณะ. (2563). เมื่อโควิด-19 ปิดเมือง: ผลกระทบต่อแรงงานไทยในมิติ supply-side. Retrieved 3 กันยายน 2564, from <https://www.pier.or.th/abridged/2020/08/>

- กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2562). สถานการณ์แรงงานต่างด้าว. Retrieved 7 สิงหาคม 2564, from https://www.m-society.go.th/ewtadmin/ewt/mso_web/article_attach/27304/22315.pdf
- กรมการจัดหางาน สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2564). สถิติจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือที่ราชอาณาจักร ประจำเดือนกันยายน 2564. Retrieved 7 สิงหาคม 2564, from https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/08dda0c10c7239773ddd346eccf6b554.pdf
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). สถานการณ์โรคโควิด-19 และมาตรการควบคุมป้องกันในระดับโลกและในประเทศไทย. Retrieved 10 มิถุนายน 2565, from <http://www.thaincd.com/document/file/download/knowledge/COVID19.65.pdf>
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2564). The Disruptor กลยุทธ์รับมือ Digital Disruption ฉบับ SME. วารสารกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 64(1), 8-27.
- กฤตยา อาชวนิจกุล. (2551). การจ้างแรงงานข้ามชาติตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 กับการจัดทำบัญชีรายชื่ออาชีพ สำหรับคนต่างชาติ.
- กิริยา กุลกลการ อนันต์ ภาวสุทธิไพศิฐ และศุภธามา นพวิญญูวงศ์. (2563). ผลกระทบของ COVID-19 ต่อการส่งเสริมการมีงานทำ. ปทุมธานี: สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิตา เกษานนท์. (2562). ปลดล็อก SMEs ไทย ปรับตัวอย่างไรให้เติบโต. Retrieved 1 พฤศจิกายน 2564, from http://www.bot.or.th/Thai/MonetaryEconomicConditions/AAA/SMEs_paper.pdf
- ณภัทร วุฒระพันธ์. (2564). การศึกษาการจ้างงานต่างด้าวชาวเมียนมาของผู้ประกอบการขนาดย่อมและกลางในจังหวัดพิษณุโลก. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, 9(1), 135-137.
- ตรีษฐ โปชนยนต์วิจิตร และคณะ. (2563). การปรับตัวของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในช่วงโควิด-19. Retrieved 10 พฤศจิกายน 2564, from <https://tdri.or.th/2020/05/covid-19>
- ธีรวุฒิ เอกกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี.
- บุญวรา สุขะโน และคณะ. (2564). มาตรการเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติช่วงโควิด-19. บทความวิจัย สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). Retrieved 11 พฤศจิกายน 2564, from <https://tdri.or.th/2021/07/construction-camps-close-policy/>
- ประภาพร ดีสุขแสง และพนมสิทธิ์ สอนประจักษ์. (2564). การปรับตัวของร้านอาหารริมบาทวิถี (STREET FOOD) ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ตำบลปากน้ำโพ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ปาริชาติ คุณปลื้ม. (2563). การปรับตัวของธุรกิจหลังยุค COVID-19. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย มหาวิทยาลัยบูรพา 12(2), 105-107.

- ฝ่ายวิเคราะห์สถานการณ์และเตือนภัยทางเศรษฐกิจ. (2564). รายงานสถานการณ์ SME รายเดือนตุลาคม 2564. Retrieved 2 กุมภาพันธ์ 2565, from https://www.sme.go.th/upload/mod_download/download-20210922171225.pdf
- ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และสิริวิชญ์ รัตนประทีปทอง. (2563). ผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่อการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย. Retrieved 2 ธันวาคม 2564, from <https://tdri.or.th/2020/08/COVID-19-impact-on-migrant-worker>
- ยุносง ชาง, อภิรตี นันทศุภวัฒน์, & เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล. (2564). สมรรถนะแห่งตนและการปฏิบัติงานด้านการปรับตัวของหัวหน้าพยาบาล ในโรงพยาบาลในเครือของมหาวิทยาลัยมหิดล สาธารณรัฐประชาชนจีน. *พยาบาลสาร*, 48(3), 44.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2563). แรงงานแบบไหนจะเป็นที่ต้องการของตลาดหลังโควิด-19. Retrieved 10 พฤศจิกายน 2564, from https://www.kasikornresearch.com/SiteCollectionDocuments/analysis/k-social-media/sme/Kind%20of%20labor%20after%20Covid19/labour_covid.pdf
- สมพร พรทิพย์เสถียร. (2546). ปัญหาสังคมที่เกิดจากการจ้างงานแรงงานต่างด้าวที่ตลาดสี่มุมเมือง จังหวัดปทุมธานี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- สมุรรัตน์ มาระเนตร. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อก้าวสู่ยุคเอสเอ็มอี 4.0 : ศึกษาเฉพาะภาคธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- सानิตย์ หนูนิล. (2564). ผลกระทบ การปรับตัว และความต้องการการช่วยเหลือขององค์กรภาคอุตสาหกรรม ในช่วงวิกฤต COVID-19. *วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา*, 15, 28-29.
- สำนักงานแรงงานจังหวัดปทุมธานี. (2564). รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดปทุมธานี ไตรมาส 3 ปี 2564. Retrieved 19 พฤศจิกายน 2564, from <https://pathumthani.mol.go.th>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2564). ข้อมูลและสถานการณ์ SMEs. Retrieved 7 สิงหาคม 2564, from <https://www.sme.go.th/th/page.php?modulekey=348>
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2564). สถิติจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนกันยายน 2564. Retrieved 7 สิงหาคม 2564, from https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/08dda0c10c7239773ddd4346eccf6b554.pdf
- อมรรักษ์ สวนชุมผล และคณะ. (2560). การจัดการปัญหาแรงงานต่างด้าวโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน ในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์* 12(2), 151-153.



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง “การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี”

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 7 หน้า 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ SME ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี
- ส่วนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี
- ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในจังหวัดปทุมธานี
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัว หลังจากสถานการณ์โรคโควิด-19 และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ

ทั้งนี้ หากท่านไม่สะดวกใจก็สามารถยกเลิกการตอบแบบสอบถามได้ตามต้องการ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

นางสาวเบญจพร บุญบำรุง

นิสิตสาขาพัฒนามนุษย์และสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ ปี

3. ท่านก่อตั้งกิจการเป็นระยะเวลา ปี

4. ปัจจุบันท่านจ้างงานแรงงานต่างด้าว คน

5. ท่านเป็นเจ้าของกิจการใช่หรือไม่

- 1) ใช่ 2) ไม่ใช่

6. รูปแบบการจัดตั้งกิจการ

- 1) กิจการเจ้าของคนเดียว
 2) ห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือ ห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน
 3) ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
 4) ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 5) บริษัทจำกัด

7. ประเภทกิจการภาคบริการ

- | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) การศึกษา | <input type="checkbox"/> 2) สุขภาพและความงาม |
| <input type="checkbox"/> 3) การขนส่ง | <input type="checkbox"/> 4) การก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์ |
| <input type="checkbox"/> 5) การโรงแรมและที่พัก | <input type="checkbox"/> 6) การขายอาหารและเครื่องดื่ม |
| <input type="checkbox"/> 7) ภัตตาคารและร้านอาหาร | <input type="checkbox"/> 8) การท่องเที่ยว |
| <input type="checkbox"/> 9) การซ่อมแซมทุกชนิด | <input type="checkbox"/> 10) การบริการส่วนบุคคล |
| <input type="checkbox"/> 11) ความบันเทิง | <input type="checkbox"/> 12) อื่นๆ โปรดระบุ..... |

8. ขนาดของกิจการ

- 1) วิสาหกิจขนาดย่อย (มีการจ้างงานไม่เกิน 5 คน และมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.8 ล้านบาท)
 2) วิสาหกิจขนาดย่อม (มีการจ้างงานไม่เกิน 30 คน และมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 50 ล้านบาท)
 3) วิสาหกิจขนาดกลาง (มีการจ้างงานไม่เกิน 50-100 คนและมีรายได้ต่อปีเกิน 50-300 ล้านบาท)
 4) อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มี
การจ้างงานแรงงานต่างด้าว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็น
จริงโดยเลือกคำตอบเดียวซึ่งมีความหมาย ดังนี้

กรณเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. สภาพการจ้างงานแรงงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19					
1. กิจการของท่านขาดแคลนแรงงานต่างด้าวทักษะต่ำ					
2. แรงงานต่างด้าวล่าป่วย ลางาน และลาออกน้อยกว่า แรงงานไทย					
3. แรงงานต่างด้าวที่มีความอดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลื่องงาน					
4. แรงงานต่างด้าวช่วยทดแทนแรงงานไทย					
5. การจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วยประหยัดต้นทุนให้กับ กิจการของท่าน					
6. ท่านให้ค่าจ้างของแรงงานต่างด้าวแตกต่างจาก แรงงานไทยในตำแหน่งเดียวกัน					
7. ท่านให้สวัสดิการแรงงานต่างด้าวแตกต่างจากแรงงาน ไทย					

กรุณาเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว					
การขาดแคลนแรงงาน					
1. ท่านหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการปิดพรมแดน					
2. ปัจจุบันกิจการของท่านมีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการ					
ต้นทุนการผลิต					
3. ท่านต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก					
4. ต้นทุนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานสูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าว					
กฎหมายและนโยบายรัฐ					
5. ท่านดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอนและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น					
6. ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว					
7. ท่านได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าว จากหน่วยงานภาครัฐ					
ทักษะฝีมือ					
8. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิตและการบริการทำให้ท่านต้องการแรงงานที่มีความสามารถในการทำงานกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น					
9. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น					

กรุณาเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดการแรงงาน					
10. แรงงานต่างด้าวต้องทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้น					
11. แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้อง					
ด้านสุขอนามัย					
12. แรงงานต่างด้าวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 น้อยกว่าแรงงานไทย					
13. แรงงานต่างด้าวเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 น้อยกว่าแรงงานไทย เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์					
14. แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังหรือการป้องกันตนเอง					

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ
ในจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง โดยเลือกคำตอบเดียวซึ่งมีความหมาย ดังนี้

กรุณาเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับการปรับตัว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม					
1. ท่านได้อบรม หรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน					
2. ท่านแจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในที่พื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัด					
3. ท่านจัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ที่เพียงพอ					
4. ท่านสนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอาหาร					
5. ท่านมีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน					
6. ท่านคัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย					
7. ท่านคัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงาน เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย					
8. หากท่านพบแรงงานมีอาการป่วยให้หยุดทำงาน กักตัว หรือไปพบแพทย์ทันที					
9. ท่านแบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานให้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัย					

กรุณาเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับการปรับตัว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10. ท่านหมั่นทำความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มี แรงงานอยู่ด้วยกัน ด้วยฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อ					
การตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด					
11. ท่านปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลดความ เสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการรวมตัวของ แรงงาน					
12. ท่านปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและแรงงานไทย ให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการดำเนินกิจการที่มีรายได้ ลดลง					
13. ท่านปรับลดหรือปลดจำนวนแรงงานต่างด้าว เพื่อ ควบคุมต้นทุนกิจการ					
14. ท่านรักษาแรงงานต่างด้าวไว้ตามเดิม แต่อาจจะปรับ ลดค่าจ้างบางส่วน ปรับลดชั่วโมงการทำงาน					
15. ท่านเพิ่มชั่วโมงการทำงานและเพิ่มค่าจ้างให้กับ แรงงานต่างด้าว					
16. ท่านจ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานต่างด้าวที่สมัครใจ ลาออก					
17. ท่านยินดีและได้ช่วยดำเนินการด้านเอกสารให้ แรงงานต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่					
การทำงานร่วมกับผู้อื่น					
18. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วมาสื่อสาร และแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมีการปรับตัวได้ ทั่วถึง					
19. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความแตกต่าง ของแรงงานต่างด้าว					

กรุณาเลือกระดับความเห็นด้วยของท่าน ในแต่ละข้อ	ระดับการปรับตัว				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20. ท่านคิดว่าแรงงานต่างด้าวสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ					
21. ท่านสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร					
22. ท่านต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว					
23. ท่านยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน					
การฝึกฝนและการเรียนรู้					
24. ท่านแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการของท่าน					
25. ท่านปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การขนส่ง การขายสินค้า การบริการต่างๆ					
26. ท่านปรับใช้ระบบดิจิทัลมาทดแทนการใช้แรงงาน เช่น การบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
27. ท่านปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะอัตโนมัติมากขึ้น					
การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด					
28. ท่านหมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด					
29. ท่านควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
30. ท่านคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงานต่างด้าว					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ในการปรับตัวหลังจากสถานการณ์
โรคโควิด-19 และต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ***



แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงาน
แรงงานไทยและต่างด้าวในยุคโควิด-19 : กรณีศึกษาด้านการบริการ จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ชื่อ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษาอาชีพ ประเภทธุรกิจ จำนวนแรงงานต่างด้าว ขนาดธุรกิจ อายุของกิจการ

ส่วนที่ 2 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เช่น การขาดแคลน
แรงงาน ต้นทุนการผลิต กฎหมายและนโยบายรัฐ และสุขอนามัย เป็นต้น ในช่วงก่อนและขณะเกิด
สถานการณ์โรคโควิด-19 เป็นอย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว เช่น การแก้ไข
ปัญหา การตอบสนองต่อสถานการณ์ไม่คาดคิด การฝึกฝนและการเรียนรู้ การรับมือต่อภาวะตึงเครียด
ได้ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินธุรกิจอยู่รอดอย่างไร

ส่วนที่ 4 แนวทางการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จในการจ้างงานแรงงานต่าง
ด้าวต่อการดำเนินกิจการ ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 และในอนาคตจะดำเนินการอย่างไร

2. ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับและข้อมูลจะถูก
นำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... อายุ.....ปี อายุกิจการ.....ปี
จำนวนพนักงานไทย.....คน และจำนวนแรงงานต่างด้าว.....คน
ประเภทของกิจการ.....
รูปแบบการจัดตั้งกิจการ.....
ขนาดของกิจการ

ส่วนที่ 2 ผลกระทบในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

1. ตั้งแต่มีสถานการณ์โรคโควิด-19 กิจการของท่านเป็นอย่างไรบ้าง เมื่อเปรียบเทียบกับช่วง
ก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19

.....
.....
.....

2. ในช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ระบาดระยะแรกๆ ช่วงที่ระบาดหนัก แล้วจนกระทั่งถึงตอนนี้ มีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.1 ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านกำลังแรงงานรวมถึงการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ได้รับผลกระทบมากน้อยอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2.2 การดำเนินชีวิตของท่านได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 อย่างไร แล้วท่านมีวิธีการจัดการกับผลกระทบต่าง ๆ เหล่านี้ได้อย่างไร

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว

1. ท่านขาดแคลนแรงงานต่างด้าวหรือไม่ โดยด้านการขาดแคลนแรงงาน ต้นทุนการผลิต ด้านการจัดการ กฎหมายและนโยบายรัฐ และสุขอนามัย มีการปรับการทำงานในลักษณะใดบ้าง

.....

.....

.....

2. ในด้านสวัสดิการของแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว เช่น ความเป็นอยู่ ค่าเช่าบ้าน ค่าอาหาร ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ท่านช่วยเหลือหรือไม่ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

3. การจัดหาแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงาน ท่านมีวิธีการจัดหาอย่างไร แล้วต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 แนวทางการเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวต่อการดำเนินกิจการ ภายใต้สถานการณ์โรคโควิด-19 และในอนาคตจะดำเนินการอย่างไร

1. เมื่อสถานการณ์ในลักษณะแบบนี้เกิดขึ้นอีก ท่านได้เตรียมตัวรับมืออย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

2. ท่านมีแผนในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในปัจจุบันนี้หรือในอนาคตหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์

ผลของแบบตรวจความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
(Item-Objective Congruence Index: IOC) เรื่อง การปรับตัวของผู้ประกอบการวิสาหกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวในยุคโควิด-19
: กรณีศึกษาภาคการบริการ จังหวัดปทุมธานี

การวัดค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยให้เกณฑ์ในการ
ตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่า IOC

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence :
IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ส่วนที่ 2 ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ ที่มีภาระงานแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $=\frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
1. สภาพการจ้างงานต่างด้าวก่อนสถานการณ์โรคโควิด-19					
1. กิจการของท่านขาดแคลนแรงงานต่างด้าว ทักษะต่ำ	1	1	0	0.67	ใช้ได้
2. แรงงานต่างด้าวลาป่วย ลางาน และลาออกน้อยกว่า แรงงานไทย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
3. แรงงานต่างด้าวที่มีความอดทน ตั้งใจทำงาน ขยัน คล่องแคล่ว ไม่เลือกงาน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
4. แรงงานต่างด้าวช่วยทดแทนแรงงานไทย	1	1	0	0.67	ใช้ได้
5. การจ้างงานแรงงานต่างด้าวช่วยประหยัดต้นทุน ให้กับกิจการของท่าน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
6. ท่านให้ค่าจ้างของแรงงานต่างด้าวแตกต่างจาก แรงงานไทยในตำแหน่งเดียวกัน	1	1	0	0.67	ใช้ได้
7. ท่านให้สวัสดิการแรงงานต่างด้าวแตกต่างจาก แรงงานไทย	1	1	0	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $=\frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
2. ผลกระทบจากสถานการณ์โรคโควิด-19 ต่อผู้ประกอบการในการจ้างงานแรงงานต่างด้าว					
ด้านการขาดแคลนแรงงาน					
1. ท่านหาแรงงานต่างด้าวได้ยากขึ้น เนื่องจากมาตรการปิดพรมแดน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ปัจจุบันกิจการของท่านมีแรงงานต่างด้าวไม่เพียงพอต่อความต้องการ	1	1	1	1	ใช้ได้
ต้นทุนการผลิต					
3. ท่านต้องแบกรับต้นทุนค่าใช้จ่ายเรื่องค่าจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าจ้าง ค่าอาหาร ค่าที่พัก	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ต้นทุนการใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนกำลังแรงงานสูงกว่าต้นทุนค่าจ้างแรงงานต่างด้าว	1	1	1	1	ใช้ได้
กฎหมายและนโยบายรัฐ					
5. ท่านดำเนินการนำเข้าแรงงานต่างด้าวหลายขั้นตอน และสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ท่านต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น เช่น ค่าตรวจโรค ค่ากักตัว	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ท่านได้รับการสนับสนุนสิ่งของบรรเทาทุกข์ ในการคัดกรองและกักตัวของแรงงานต่างด้าว จากหน่วยงานภาครัฐ	1	0	1	0.67	ใช้ได้
ทักษะฝีมือ					
9. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ทำให้ผู้ประกอบการต้องเพิ่มต้นทุนในการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $\frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
ด้านการจัดการแรงงาน					
10. แรงงานต่างด้าวต้องทำงานในหลายหน้าที่เพิ่มขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
11. แรงงานต่างด้าวต้องปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตที่แตกต่างไปจากเดิม เช่น เพิ่มมาตรการป้องกันตนเองและผู้เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
ด้านสุขอนามัย					
12. แรงงานต่างด้าวมีความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 น้อยกว่าแรงงานไทย	1	1	1	1	ใช้ได้
13. แรงงานต่างด้าวเข้าถึงอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากโรคโควิด-19 น้อยกว่าแรงงานไทย เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์	1	1	1	1	ใช้ได้
14. แรงงานต่างด้าวมีการปฏิบัติตัวตามมาตรการสาธารณสุข มีการระมัดระวังหรือการป้องกันตนเอง	1	1	1	1	ใช้ได้

ส่วนที่ 3 แนวทางการปรับตัวในการจ้างงานแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ SMEs ภาคการบริการ
ในจังหวัดปทุมธานี

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $\frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
การแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม					
1. ท่านได้อบรม หรือให้ความรู้กับแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจเกี่ยวกับมาตรการป้องกัน เช่น เว้นระยะห่าง กำหนดพื้นที่ทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
2. ท่านได้แจ้งให้แรงงานใส่หน้ากากในที่พื้นที่ร้านหรือโรงงานอย่างเคร่งครัด	1	1	1	1	ใช้ได้
3. ท่านได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันให้กับแรงงาน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ที่เพียงพอ	1	1	1	1	ใช้ได้
4. ท่านสนับสนุนการลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตของแรงงานต่างด้าว เช่น ที่พัก ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า อาหาร	1	1	1	1	ใช้ได้
5. ท่านได้มีการควบคุมการเคลื่อนย้ายหรือการเดินทางของแรงงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
6. ท่านได้คัดกรองบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ เช่น ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้
7. ท่านได้คัดกรองแรงงานในการเข้ามาทำงาน เช่น ตรวจหาเชื้อ ATK ตรวจวัดอุณหภูมิ ฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ ใส่หน้ากาก เพื่อความปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้
8. หากท่านพบแรงงานมีอาการป่วยให้หยุดทำงานกักตัว หรือไปพบแพทย์ทันที	1	1	1	1	ใช้ได้
9. ท่านได้แบ่งบริเวณที่พักหรือที่ทำงานของแรงงานได้ชัดเจนระหว่างกลุ่มเสี่ยงกับกลุ่มปลอดภัย	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $\frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
10. หมั่นทำความสะอาดที่ทำงานหรือบริเวณที่มี แรงงานอยู่ด้วยกัน ด้วยฉีดย่น้ำยาฆ่าเชื้อ	1	1	1	1	ใช้ได้
การตอบสนองต่อเหตุการณ์ไม่คาดคิด					
11. ท่านได้ปฏิบัติตามมาตรการของภาครัฐเพื่อลด ความเสี่ยง เช่น ลดจำนวนคนมาใช้บริการ ลดการ รวมตัวของแรงงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
12. ท่านปรับโครงสร้างแรงงานต่างด้าวและ แรงงานไทยให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการ ดำเนินกิจการที่มีรายได้ลดลง	1	1	1	1	ใช้ได้
13. ท่านได้ปรับลดหรือปลดจำนวนแรงงานต่าง ด้าว เพื่อควบคุมต้นทุนกิจการ	1	1	1	1	ใช้ได้
14. ท่านรักษาแรงงานต่างด้าวไว้ตามเดิม แต่ อาจจะปรับลดค่าจ้างบางส่วน ปรับลดชั่วโมงการ ทำงาน	1	0	1	0.67	ใช้ได้
15. ท่านเพิ่มชั่วโมงการทำงานและเพิ่มค่าจ้าง ให้กับแรงงานต่างด้าว	1	1	1	1	ใช้ได้
16. ท่านได้จ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานต่างด้าวที่ สมัครใจลาออก	1	1	1	1	ใช้ได้
17. ท่านยินดีและได้ช่วยดำเนินการด้านเอกสารให้ แรงงานต่างด้าวในการหานายจ้างใหม่	1	1	1	1	ใช้ได้
18. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร นโยบายรัฐ แล้วมา สื่อสาร และแนะนำการทำงานให้แรงงานต่างด้าวมี การปรับตัวได้ทั่วถึง	1	1	1	1	ใช้ได้
การทำงานร่วมกับผู้อื่น					
19. ท่านมีความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจความ แตกต่างของแรงงานต่างด้าว	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
20. ท่านคิดว่าแรงงานต่างด้าวสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ	1	1	1	1	ใช้ได้
21. ท่านสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างเข้าใจและเป็นมิตร	1	1	1	1	ใช้ได้
22. ท่านต้องการผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการมาให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยี และข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว	1	1	1	1	ใช้ได้
23. ท่านยอมรับความคิดเห็นของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน	1	1	1	1	ใช้ได้
การฝึกฝนและการเรียนรู้					
24. ท่านแนะนำให้แรงงานต่างด้าวสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ตามความต้องการของท่าน	1	1	1	1	ใช้ได้
25. ท่านปรับใช้เทคโนโลยี เพิ่มช่องทางการบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น การขนส่ง การขายสินค้า การบริการต่างๆ	1	1	1	1	ใช้ได้
26. ท่านปรับใช้ระบบดิจิทัลมาทดแทนการใช้แรงงาน เช่น การบริการแบบเดลิเวอรี่ เพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง	1	1	1	1	ใช้ได้
27. ท่านปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้มีลักษณะอัตโนมัติมากขึ้น	1	1	1	1	ใช้ได้
การรับมือต่อสถานการณ์ตึงเครียด					
28. ท่านหมั่นสร้างอารมณ์ให้มีความสุข มีสติรับมือต่อภาวะความเครียด	1	1	1	1	ใช้ได้
29. ท่านควบคุมอารมณ์หรือความวิตกกังวลกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้	1	1	1	1	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ ประเมิน
30. ท่านคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกับแรงงาน ต่างด้าว	1	1	1	1	ใช้ได้





จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เบญจพร บุญบำรุง
วัน เดือน ปี เกิด	3 สิงหาคม 2532
สถานที่เกิด	พระนครศรีอยุธยา
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาศาสตร์ สาขาเคมีอุตสาหกรรมและสิ่งแวดล้อม
ที่อยู่ปัจจุบัน	82/261 ซิเมนต์ไทย 8 ถนนประชาชื่น แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY