

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพ
ผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
ทางสังคม

โดย

นายปรเมศวร์ นิสากรเสน
ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ – Distribution and Retail Business
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565 – 2566

หนังสือรับรอง

วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ ได้อนุมัติให้เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ของ นายปรเมศวร์ นิสากรเสน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 65 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2565-2566

พลโท

(ชาติชาย ชัยเกษม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ

บทคัดย่อ

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่าง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้วิจัย นายปรเมศวร์ นิสากรเสน **หลักสูตร** วปอ. **รุ่นที่** 65

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยและปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย และเพื่อเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดย ทำการศึกษาวิเคราะห์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จนสามารถสรุปออกมาเป็นแนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ได้ดังนี้

1. ทำความเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องการให้มีการแก้ไขและความต้องการที่อยากได้รับการตอบสนองของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน
2. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์ม และนำเสนอคุณค่าที่ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน
3. พัฒนาศักยภาพของช่างพื้นฐานภายในบ้านให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถทำงานบนแพลตฟอร์มได้ โดยช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ทั้งในด้านเทคโนโลยี งานช่าง งานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ช่างมีฝีมือ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการร่วมงานกับแพลตฟอร์ม นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 1.1 เสนอให้ภาครัฐสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์ม เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ให้ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง เข้าถึงระดับท้องถิ่น โดยอาจทำได้ 2 แนวทางคือ รัฐบาลเป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม หรือรัฐบาลสนับสนุนให้ธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) เป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม 1.2 เสนอให้ภาครัฐสนับสนุนให้เกิดระบบนิเวศน์ (Ecosystem) ที่เหมาะสมสำหรับแพลตฟอร์ม ตัวอย่างเช่น รัฐบาลอาจช่วยเหลือโดยการสนับสนุนวงเงินหมุนเวียน ซึ่งอาจทำเองโดยอาศัยธนาคารของรัฐเป็นตัวกลาง หรือ สนับสนุนให้เกิดธุรกิจด้าน financial technology ขึ้นบนแพลตฟอร์ม 1.3 เสนอให้ภาครัฐให้การสนับสนุนพัฒนาศักยภาพแรงงานผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง 1.4 เมื่อได้ผลดี เสนอให้ภาครัฐพิจารณาขยายผลโดยนำแพลตฟอร์มไปใช้เพิ่มโอกาสสร้างงาน สร้างรายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ 2.1 เสนอให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในแต่ละท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุนให้ช่างเข้าร่วมงานบนแพลตฟอร์ม รวมถึงช่วยประชาสัมพันธ์ให้แพลตฟอร์มเป็นที่รู้จักแก่เจ้าของบ้านในชุมชนอย่างทั่วถึง 2.2 เสนอให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องร่วมมือกับภาคเอกชน เช่น เข้ามาเป็นพาร์ทเนอร์ในการช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะในด้านที่จำเป็นต่าง ๆ ให้แก่แรงงานที่อยู่บนแพลตฟอร์ม

Abstract

Title Using digital technology to increase opportunities and quality of mechanic professionals to reduce social inequality.

Field Science and Technology

Name Paramate Nisagornsen

Course NDC Class 65

The purpose of this research is to study and analyze factors affecting home service technician occupation, which are categorized into structural factor such as inequality in the society and occupational factor related to home service technician occupation. This research aims to study how can digital technology boost income and improve quality of life for Thai people and to propose solutions for home service technician to capitalize on this technology to increase job opportunities, improve quality of works, and thus quality of life. If succeed, social inequality would subsequently be reduced. The research is briefly summarized as follows: 1. Identify the problems to be solved and needs from both home service technician and homeowner, 2. leverage digital technology to build a platform offering values that satisfy the needs of both sides, 3 To ensure home service technicians are familiar with digital technology and be able to work proficiently on the platform. This can be done by teaching technological knowledge and developing technical skills, ensuring technicians gain trust from homeowners who are platform customers.

Moreover, this research proposes strategies that could create impact to the society by reducing inequality gap. The strategies are structured into 1. policy and 2. operational level. Policy level consists of 1.1 The government should bring in digital platform to create more job opportunities for home service technicians country-wide, which can be done in two ways: the government itself owns the platform or the government encourages social enterprise to owns the platform, 1.2 The government should not only bring in standalone platform, but also create ecosystem for the platform. 1.3 The government should put an effort to consistently develop home service technicians to reach their potential. 1.4 If home service platform succeeds, platform for other occupations, which face similar problems, should be studied and explored as well. Operational level consists of 2.1 Local government agency should promote and encourage home service technicians to join the platform and also help advertise it to homeowners locally, 2.2 Related government agency should collaborate

with private sectors and ask them to take platform partner's role such as establishing technicians training program or ask them to use home services on the platform.

คำนำ

ประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศหนึ่งที่มีความเหลื่อมล้ำสูง และจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการระบาดของไวรัส COVID-19 ยิ่งส่งเสริมให้เกิดความเหลื่อมล้ำสูงยิ่งขึ้น โดยผลการวิจัยบ่งชี้ว่า กลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย ความเหลื่อมล้ำทางรายได้นี้มีผลต่อปัญหาทางสังคม และถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ตัวอย่าง เช่น การที่ประชาชนมีรายได้น้อยไม่เพียงพอ ทำให้หลายครอบครัวต้องพึ่งพาเงินจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะจากการกู้ยืม ทำให้เป็นหนี้สิน และเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีก ปัญหาความเหลื่อมล้ำสูงเกิดจากหลายปัจจัย ได้แก่ 1. โอกาสทางการศึกษา 2. ปัจจัยในระดับนโยบายและโครงสร้าง 3. โอกาสในการเข้าถึงงาน จากกลุ่มแรงงานทั้งหมด กลุ่มเป้าหมายที่ถูกเลือกในการวิจัยได้แก่ กลุ่มช่างพื้นฐานภายในบ้าน เนื่องจากในปัจจุบัน แนวโน้มความต้องการบริการต่าง ๆ ภายในบ้านเพิ่มมากขึ้น ทั้งการซ่อม ปรับปรุง ต่อเติม และงานบริการอื่น ๆ แต่เจ้าของบ้านไม่สามารถหาช่างที่ตรงตามความต้องการได้ อาจเป็นเพราะไม่มีช่องทางในการเสาะหา ไม่แน่ใจในคุณภาพงาน หรือเพราะความกังวลในด้านความปลอดภัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็มีผลกระทบต่อช่างด้วยเหมือนกัน ทำให้ช่างไม่สามารถหางานได้อย่างต่อเนื่อง และรายได้ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยทางการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตที่ดี และมีอัตราผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร

จากปัญหาทั้งเรื่องความเหลื่อมล้ำในด้านรายได้ ปัจจัยด้านอุปสงค์อุปทานที่ไม่สมดุล รวมถึงโอกาสที่ดีของประเทศไทยในเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทางผู้วิจัยจึงจะทำการเสนอแนะแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพช่าง เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งต่อภาครัฐและภาคธุรกิจ ซึ่งเมื่อปฏิบัติตามแนวทางและข้อเสนอแนะที่นำเสนอแล้ว จะช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำของผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านได้ รวมถึงสามารถนำแนวทางไปขยายผลกับผู้ประกอบอาชีพอื่นได้ด้วยเช่นกัน

(นายปรเมศวร์ นิสากรเสน)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 65

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีดำเนินการวิจัย	3
ข้อจำกัดของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
คำจำกัดความ	4
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ข้อมูลด้านความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย	8
นโยบายของรัฐบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ (รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2560 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี)	10
ข้อมูลเกี่ยวกับช่าง ประเภทงาน วิธีการทำงาน คุณภาพของช่าง และรายได้	15
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล	17
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจและผลที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ	18
ตัวอย่างธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่าง ช่างและเจ้าของบ้าน	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวคิดของการวิจัย	26
สรุป	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
สถานภาพและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของช่างพื้นฐานภายในบ้าน	28
การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการช่างพื้นฐานภายในบ้าน	28
สถานภาพของช่าง	30
คุณภาพชีวิตและรายได้	31
กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ	31
ปัญหา อุปสรรค	32
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของช่างพื้นฐานภายในบ้าน	36
สรุป	37
บทที่ 4	
การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนางาน คุณภาพชีวิตและรายได้ของผู้ประกอบการช่างพื้นฐานภายในบ้าน	39
เทคโนโลยีแพลตฟอร์มเอ (Platform A)	39
การใช้แพลตฟอร์มเอ (Platform A) เพื่อพัฒนาทักษะพนักงาน	44
ผลทดสอบทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้จริงหรือไม่ โดยผ่านตัวอย่างของแพลตฟอร์มเอ (Platform A)	44
สรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน และคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ปัญหาและตอบความต้องการ	46
การสัมภาษณ์และการวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาช่วยผู้ประกอบการช่างพื้นฐานภายในบ้านในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทักษะของงาน ด้านคุณภาพชีวิตและรายได้ และด้านสังคม	51
แนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม	54
ข้อพิจารณาอื่น ๆ	55
สรุป	56
บทที่ 5	
สรุปและข้อเสนอแนะ	58
สรุป	58
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก	67
ผนวก ก แบบคำถามการวิจัยประกอบ	
การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)	68
ผนวก ข รายละเอียดผลทดสอบทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่า	
สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริม	
รายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้จริงหรือไม่ โดยผ่าน	
ตัวอย่างของแพลตฟอร์มเอ (Platform A)	70
ประวัติย่อผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2 - 1 แสดงอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงานของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง	17
3 - 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์	29
3 - 2 แนวคำถามของการสัมภาษณ์	29
3 - 3 ความแตกต่างของช่างทั่วไปและช่างบริษัท	30
4 - 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่เก็บตัวอย่าง	45
4 - 2 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านและคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว	47
4 - 3 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว	49
4 - 4 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของเจ้าของบ้านและคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว	50

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2 - 1 แสดงยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม	14
2 - 2 โลโก้แบรนด์ของตัวอย่างธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้าน	22
3 - 1 กราฟแสดงปัญหาที่ช่างพบในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน	33
3 - 2 กราฟแสดงความต้องการของช่างในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน	34
3 - 3 กราฟแสดงปัญหาที่เจ้าของบ้านพบในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน	35
3 - 4 กราฟแสดงความต้องการที่เจ้าของบ้านอยากได้ในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน	36
4 - 1 แผนภาพแสดงรูปแบบธุรกิจของแพลตฟอร์มเอ	40
4 - 2 แผนภาพแสดงตัวอย่างบริการของแพลตฟอร์มเอ	41
4 - 3 แผนภาพแสดงขั้นตอนการจองบริการของลูกค้าบนแพลตฟอร์มเอ	42
4 - 4 แผนภาพแสดงขั้นตอนการรับและส่งงานของช่างบนแอปพลิเคชันสำหรับช่างของแพลตฟอร์มเอ	43

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำสูง หากพิจารณาจากการกระจายความมั่งคั่ง (Wealth Distribution) โดยอ้างอิงข้อมูลจาก World Inequality Database ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลและสำรวจความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง (Wealth Inequality) จากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก พบว่า ในปี 2564 ประเทศไทยมีสัดส่วนความมั่งคั่งที่ประชากร 10% บนครอบครองถึง 74% ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศต่าง ๆ เช่น อังกฤษ ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย และเวียดนาม ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ 57%, 57%, 61% และ 60% ตามลำดับ และจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการระบาดของไวรัส COVID-19 ยิ่งส่งเสริมให้เกิดความเหลื่อมล้ำสูงยิ่งขึ้น โดยผลการวิจัยบ่งชี้ว่ากลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย ความเหลื่อมล้ำทางรายได้นี้มีผลต่อปัญหาทางสังคม และถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การใช้สิทธิของกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยในการใช้ทรัพยากรของประเทศตามความต้องการของตนเองและพวกพ้อง ทำให้ทรัพยากรของประเทศถูกใช้อย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่คำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวม อีกตัวอย่างหนึ่งคือ การที่ประชาชนมีรายได้น้อยไม่เพียงพอ ทำให้หลายครอบครัวต้องพึ่งพาเงินจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะจากการกู้ยืม ทำให้เป็นหนี้สิน และเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีก

ปัญหาความเหลื่อมล้ำสูงเกิดจากหลายปัจจัย ประการแรกคือปัจจัยเรื่องโอกาสทางการศึกษา กล่าวคือ คุณภาพในแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกัน และเยาวชนหลาย ๆ คนไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาในขั้นที่สูงกว่าการศึกษาภาคบังคับ และประการต่อมาคือปัจจัยในระดับนโยบายและโครงสร้าง ยกตัวอย่างเช่น นโยบายการเก็บภาษี ซึ่งประเทศไทยไม่ได้มีการเก็บภาษีในอัตราที่สูงเทียบเท่าประเทศที่มีนโยบายเป็นรัฐสวัสดิการ (Welfare State) ดังเช่นหลาย ๆ ประเทศในทวีปยุโรป ซึ่งแนวทางที่ประเทศไทยเลือกใช้อาจจะเกิดข้อดีในด้านอื่น ๆ แต่ก็ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเช่นกัน ประการสุดท้ายคือผู้มีรายได้น้อยยังขาดโอกาสในการเข้าถึงงานที่จะช่วยสร้างรายได้ จากปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมา ปัญหาที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าพอจะเสนอแนวทางในการแก้ไขได้คือ ปัญหาในเรื่องของโอกาสในการเข้าถึงงาน

จากกลุ่มแรงงานทั้งหมด กลุ่มเป้าหมายที่ถูกเลือกในการวิจัยได้แก่ กลุ่มช่างพื้นฐานภายในบ้าน เนื่องจากในปัจจุบัน แนวโน้มความต้องการบริการต่าง ๆ ภายในบ้านเพิ่มมากขึ้น ทั้งการซ่อม ปรับปรุง ต่อเติม และงานบริการอื่น ๆ แต่เจ้าของบ้านไม่สามารถหาช่างที่ตรงตามความต้องการได้ อาจเป็นเพราะไม่มีช่องทางในการเสาะหา ไม่แน่ใจในคุณภาพงาน หรือเพราะความกังวลในด้านความปลอดภัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็มีผลกระทบกับช่างด้วยเหมือนกัน ทำให้ช่างไม่สามารถหางานได้

อย่างต่อเนื่อง และรายได้ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น นอกจากปัจจัยทางด้านโอกาสในการรับงานของช่างแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่น่าจะมีผลกับรายได้ของกลุ่มช่างงานบริการ โดยตัวอย่างของปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1. คุณภาพงานที่ส่งมอบ โดยถ้าเทียบลักษณะงานประเภทเดียวกัน ความยากง่ายในการทำใกล้เคียงกัน ช่างที่ทำงานได้ดี มีคุณภาพ ก็จะได้รับค่าตอบแทนจากลูกค้ามากกว่าช่างที่ส่งมอบงานที่คุณภาพไม่ดี ซึ่งคุณภาพของงานที่ส่งมอบไม่ได้มีผลเฉพาะกับการทำงานครั้งนั้น ๆ แต่จะมีผลระยะยาวเนื่องจากลูกค้ามีการบอกกันปากต่อปาก หรือใช้เครื่องมือทางโซเชียลในการรีวิวผลงาน ซึ่งผู้คนจะเห็นได้ในวงกว้าง 2. ระดับความยากง่ายของงาน สำหรับงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ทักษะขั้นสูงในการทำงาน จะให้ผลตอบแทนต่อช่างที่ดีกว่างานทั่ว ๆ ไป เนื่องจากจำนวนช่างที่มีทักษะขั้นสูงนั้นเป็นที่ต้องการของตลาด และมีจำนวนน้อยกว่าช่างทั่วไป 3. ความสามารถในการรับงานที่หลากหลาย (multi-skills) ด้วยลักษณะกลุ่มงานบริการหลาย ๆ กลุ่มเป็นงานที่มีปริมาณงานไม่สม่ำเสมอตลอดปี ตัวอย่างเช่น งานบริการล้างเครื่องปรับอากาศที่จะมีปริมาณงานมากในช่วงฤดูร้อนและปริมาณงานจะลดลงในช่วงฤดูฝนถึงฤดูหนาว หรืองานติดตั้งกันสาดที่มีปริมาณงานจะมีมากในช่วงฤดูฝน ด้วยปัจจัยด้านลักษณะงานเหล่านี้ทำให้กลุ่มช่างที่มีทักษะในการรับงานที่หลากหลาย มีโอกาสจะได้อะไรมากกว่า และมีรายได้สม่ำเสมอกว่าช่างที่รับงานได้เพียงประเภทเดียว

หากพิจารณาถึงปัจจัยทางการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตที่ดี และมีอัตราผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร จากข้อมูลในปี 2564-2565 จะเห็นได้ว่าอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนไทยสูงถึง 75.5% ซึ่งไม่ได้ห่างจากกลุ่มประเทศในทวีปยุโรปที่ 89.5% และทวีปอเมริกาที่ 83.2% มากนัก และมากกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia and Pacific) ที่ 64.3% อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่าย บรอดแบนด์ (Broadband Speed) ที่มีระดับความเร็วเฉลี่ย 225 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps) ซึ่งสูงเป็นอันดับ 7 ของโลก

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งเรื่องความเหลื่อมล้ำในด้านรายได้ ปัจจัยด้านอุปสงค์อุปทานที่ไม่สมดุล รวมถึงโอกาสที่ดีของประเทศไทยในเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทางผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า จะทำการเสนอแนะแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ
2. เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย
3. เพื่อเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.1 การวิจัยนี้จะทำการศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นช่างพื้นฐานภายในบ้านเท่านั้น
- 1.2 เทคโนโลยีดิจิทัลตัวอย่างที่อยู่ในขอบข่ายการวิจัยนี้คือแพลตฟอร์มเอ (Platform A)*

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านที่ประกอบอาชีพและอาศัยในประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยได้รวบรวมข้อมูลและศึกษาข้อมูลดังนี้

- 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยทำการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลโดยตรงจากช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย
- 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการโดยค้นคว้าจากบทความ งานวิจัย หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากบทความ งานวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนเพิ่มเติมด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Analysis) เพื่อตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอผลการวิจัยแบบรายงานเชิงพรรณนาในแง่มุมต่าง ๆ จากแพลตฟอร์มตัวอย่างที่ทำการศึกษาและเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม โดยผลการวิจัยอาจจะสามารถขยายผลไปประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ หรือผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ได้

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การนำเสนอแนวทางการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมนั้น ผู้วิจัยเลือกทำการทดลองบนแพลตฟอร์มเอ ซึ่งโดยทั่วไป แต่ละแพลตฟอร์มจะมีคุณลักษณะ (Feature) ให้ผู้ใช้ไม่เหมือนกัน และอาจจะให้ผลลัพธ์ไม่เหมือนกันหากทำการทดลองบนแพลตฟอร์มอื่น นอกจากนี้ ถึงแม้ว่าแพลตฟอร์มเอ จะเป็น

* เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (sensitive) ทางธุรกิจ ในการศึกษาครั้งนี้จึงขอใช้ชื่อแพลตฟอร์มเอแทนชื่อแพลตฟอร์มจริง

แพลตฟอร์มที่มีช่างในเครือข่ายทั้ง 77 จังหวัด ซึ่งครอบคลุมทั้งประเทศ แต่จำนวนช่างจะกระจุกตัวอยู่ในจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น เช่น กรุงเทพมหานคร มากกว่าจังหวัดอื่น

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนประมาณหนึ่งและอาจไม่ครอบคลุมครบทั้ง 77 จังหวัด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบกับการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ

2. ทำให้ทราบถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย

3. ทำให้ได้แนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

คำจำกัดความ

Wealth Inequality	หมายถึง	ความไม่เท่าเทียมด้านความมั่งคั่ง ซึ่งเกิดจากการพัฒนาที่มีลักษณะไม่สมดุลหรือกระจุกตัวในบางพื้นที่หรือบางสาขาการผลิต ส่งผลให้ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนากระจายไปไม่ถึงทั่วถึงทั้งในเชิงพื้นที่และกลุ่มบุคคล
รัฐสวัสดิการ (Welfare State)	หมายถึง	การที่รัฐพยายามจัดหาสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยเงินที่ใช้เพื่อจัดหาสวัสดิการจะมาจากภาษี ซึ่งโดยปกติประเทศที่มีการใช้รัฐสวัสดิการ จะมีการเรียกเก็บภาษีในอัตราที่สูง
งานช่างพื้นฐาน	หมายถึง	งานช่างเบื้องต้นที่ทุกคนสามารถทำได้ด้วยตนเอง ที่ส่วนใหญ่เป็นงานเกี่ยวกับงานซ่อมแซม แก้ไขสิ่งของเครื่องใช้ในบ้านที่ชำรุดเสียหายเล็กน้อยหรือสร้างสิ่งของเครื่องใช้ง่าย ๆ ไม่ยุ่งยาก เช่น การเดินสายไฟฟ้า การเปลี่ยนก๊อกน้ำ การต่อท่อประปา การซ่อมแซมโต๊ะ เก้าอี้ รั้ว กันสาด ผนัง และถนนหรือทางเดินเท้าภายในบ้าน เป็นต้น ซึ่งประเภทงานจะครอบคลุมหลากหลาย เช่น งานช่างไฟฟ้า งานช่างประปา งานช่างไม้ งานช่างปูนและสุขภัณฑ์ งานช่างทาสี งานช่างตกแต่ง งานช่างโลหะ เป็นต้น

Matching Platform	หมายถึง	การนำผู้ให้บริการ (Service Provider) มาเชื่อมต่อกับผู้ใช้งาน (User) ได้โดยตรง ผ่านทางแพลตฟอร์ม ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ทั้งสองฝ่าย โดยผู้พัฒนาและให้บริการแพลตฟอร์ม อาจเรียกเก็บค่าบริการในการใช้งานจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย ในปัจจุบันมีหลายธุรกิจที่ใช้แพลตฟอร์ม ในการดำเนินงาน ตัวอย่างเช่น Uber เป็นการเชื่อมต่อระหว่างผู้ให้บริการรถรับจ้างกับผู้โดยสาร หรือ Lazada เป็นการเชื่อมต่อระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อสินค้า
Platform Feature	หมายถึง	คุณลักษณะของแพลตฟอร์มที่ ผู้ใช้ (End-user) สามารถใช้งานได้ และสามารถสร้างความแตกต่างให้กับแพลตฟอร์มของผู้สร้างเมื่อเปรียบเทียบกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ในตลาด
Network effects	หมายถึง	การทำให้สมาชิกที่อยู่บนแพลตฟอร์มมีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะที่หลากหลาย เช่น one-to-one (หนึ่งต่อหนึ่ง), one-to-many (หนึ่งต่อหลากหลาย), many-to-many (หลากหลายต่อหลากหลาย) เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เกิดธุรกรรมที่หลากหลายและช่วยเพิ่มสมาชิกใหม่ ๆ เข้ามาบนแพลตฟอร์ม ดังนั้นจึงเป็นการทำให้แพลตฟอร์มเติบโตได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
เศรษฐกิจชุมชน	หมายถึง	กิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การบริโภค การจำหน่ายจ่ายแจก ที่คนในท้องถิ่น ชุมชนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมทำร่วมรับประโยชน์ของประชาชน และร่วมกันเป็นเจ้าของ เศรษฐกิจชุมชนมีรากฐานมาจากศักยภาพของชุมชน ภูมิปัญญาของชุมชน หรือทุนในชุมชน อาทิ วัฒนธรรม ประเพณี สภาพภูมิประเทศ ความหลากหลายทางทรัพยากรที่มีอยู่
CSR	หมายถึง	Corporate Social Responsibility หรือ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยหลักของ CSR คือ การส่งเสริมให้แต่ละองค์กร ดำเนินกิจการอย่างมีจริยธรรมและทำงานเพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ไปพร้อม ๆ กับการเติบโตขององค์กรด้วย

COD	หมายถึง	บริการเก็บเงินปลายทาง หรือ Cash on Delivery คือตัวเลือกการชำระเงินรูปแบบหนึ่ง ที่ลูกค้าจะชำระเงินก็ต่อเมื่อพัสดุที่ส่งไปจัดส่งถึงมือลูกค้าแล้วเท่านั้น และพ่อค้าแม่ค้าออนไลน์ก็จะได้รับเงินค่าสินค้า หลังจากลูกค้าชำระเงินกับบริษัทขนส่งเรียบร้อยแล้ว ซึ่งบริษัทขนส่งแต่ละเจ้าจะคิดค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการเพิ่มเติมสำหรับการเก็บเงินปลายทางแยกจากค่าจัดส่งในเรทราคาที่แตกต่างกันออกไป
End-to-end service	หมายถึง	การบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ
เครดิต	หมายถึง	หรือ สินเชื่อ ซึ่งคือข้อตกลงในการออกเงินซื้อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ก่อนบนพื้นฐานของความไว้วางใจว่าผู้ได้เครดิตจะจ่ายเงินในภายหลังตามที่กำหนด
Review Rating	หมายถึง	รีวิวกจากลูกค้า โดยการรีวิวนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการเปรียบเทียบสินค้าหรือบริการเพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น การรีวิวแบบให้ดาว เป็นต้น
Social Enterprise	หมายถึง	กิจการเพื่อสังคม คือ กิจการที่มีจุดมุ่งหมายหลักในการแก้ไขปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยใช้กลไกการบริหารจัดการที่ดีของภาคธุรกิจมาบวกกับความรู้และนวัตกรรมสังคม มีความยั่งยืนทางการเงินจากรายได้หลักที่มาจากสินค้าหรือบริการโดยไม่ต้องพึ่งพาเงินบริจาค และมีการนำผลกำไรที่เกิดขึ้นไปลงทุนซ้ำเพื่อขยายผลกระทบทางสังคมที่เกิดขึ้น
Business Ecosystem	หมายถึง	เป็นการรวมกลุ่มของธุรกิจ หน่วยงาน องค์กร บุคคล และสถาบันต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มารวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรม การพึ่งพาอาศัยกันในกลุ่มธุรกิจเดียวกันอยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน มีการเชื่อมโยงกันของห่วงโซ่อุปทานของแต่ละกลุ่มธุรกิจ (Supply Chain) เพื่อร่วมมือ ช่วยเหลือ เกื้อหนุน การเสนอและออกกฎเกณฑ์ ส่งเสริม สนับสนุน ซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันมากขึ้น การสร้างเครือข่ายของ ผู้ซื้อ ผู้จัดส่ง วัตถุดิบ และผู้ผลิตและผู้ให้บริการต่าง ๆ การสร้างสิ่งแวดล้อมเชิงสังคมเศรษฐกิจ รวมทั้งกรอบการทำงานในด้านสถาบัน องค์กรและกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกื้อหนุนและสอดคล้องกับบริบทในการดำเนินธุรกิจ

Platform partner	หมายถึง	พันธมิตรทางธุรกิจบนแพลตฟอร์ม ที่สามารถช่วยให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ เช่น การเติบโตทั้งด้านความรู้ และประสบการณ์ เกิดการงอกเงยของรายได้ ทั้งสองทาง อาศัยทรัพยากรของอีกฝั่งได้ เป็นต้น
Financial Technology	หมายถึง	เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) มักถูกนำมาใช้ในการเรียกบริษัท กลุ่มธุรกิจ หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการด้านการเงินและการลงทุนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเกี่ยวกับ ความรู้ แนวคิด และทฤษฎี โดยการค้นคว้าจากเอกสารวิชาการต่าง ๆ รวมทั้งนโยบายและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ประกอบการศึกษาในครั้งนี้นี้

1. ข้อมูลด้านความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย
2. นโยบายของรัฐบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ (รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2560 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับช่าง ประเภทงาน วิธีการทำงาน คุณภาพของช่าง และรายได้
4. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
5. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจและผลที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ
6. ตัวอย่างธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้าน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดของการวิจัย
9. สรุป

ข้อมูลด้านความเหลื่อมล้ำในประเทศไทย

1. แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทยกับสถานการณ์ความเหลื่อมล้ำ

ภุริวัจน์ ปุณยวุฒิปริดา (2561 : 36) กล่าวว่า ปัญหาความเหลื่อมล้ำที่ประเทศไทยกำลังเผชิญทวีความรุนแรงมากขึ้นในทุก ๆ ทาง โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ มหาเศรษฐีระดับพันล้านในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงระยะเวลาอันสั้น โดยเพิ่มจาก 5 คนในปี พ.ศ. 2551 เป็น 28 คนในปี พ.ศ. 2558 ในขณะที่คนไทยกว่า 7 ล้านคนหรือประมาณ 10 เปอร์เซ็นต์ของประเทศไทยยังมีชีวิตอยู่ใต้เส้นความยากจน ดังนั้นประเด็นในเรื่องของความเหลื่อมล้ำจึงเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญและนำมาศึกษา

โดยในบทความนี้ได้มีการกล่าวถึงการแบ่งประเภทของความเหลื่อมล้ำใน 7 มิติ ดังต่อไปนี้ (สมชัย จิตสุชนม,2560 อ้างอิงใน ภุริวัจน์ ปุณยวุฒิปริดา, 2561 : 38-39)

1. ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ เป็นความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนในประเทศไทย โดยเป็นความเหลื่อมล้ำที่ดูได้จากการถือครองความมั่งคั่งหรือทรัพย์สินรวมของคน 1 เปอร์เซ็นต์ของประเทศไทย เทียบกับกลุ่มคนที่เหลือภายในประเทศ ดังตัวอย่างจากปี พ.ศ.2561 ตามรายงานของ The Credit Suisse Global Wealth Report ที่แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนที่ร่ำรวยที่สุด

ในประเทศไทยร้อยละ 1 ครอบครองความมั่งคั่งได้เกือบร้อยละ 67 เปอร์เซนต์ของทรัพย์สินรวมทั้งประเทศ

2. ความเหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นความแตกต่างทางด้านสถานภาพทางสังคม ยกตัวอย่าง เช่น วรรณะในสังคมอินเดีย ชนชั้น และอายุ ซึ่งความแตกต่างนี้เองทำให้ได้รับการปฏิบัติ และคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน ทั้งในด้านการบริการด้านสุขภาพ ระดับการศึกษา การได้รับความยุติธรรม และความแตกต่างทางบทบาท หน้าที่ สิทธิ รวมไปถึงโอกาสในการใช้ชีวิต

3. ความเหลื่อมล้ำด้านวัฒนธรรม มีปัจจัยสนับสนุนมาจากรากฐานทางวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ โดยความเหลื่อมล้ำด้านวัฒนธรรมเกิดจากความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์ ศาสนา และเพศ ตัวอย่างเช่น การที่คนชนบทโดนดูถูกหรือถูกมองว่ามีฐานะยากจน

4. ความเหลื่อมล้ำด้านการเมือง คือ โอกาสที่ไม่เท่าเทียมกันทางการเมือง เช่น การถกเถียงแลกเปลี่ยนทางการเมืองที่ความเห็นของคนบางกลุ่มมีน้ำหนักมากกว่าของคนบางกลุ่ม ซึ่งความเหลื่อมล้ำทางการเมืองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ เพราะยิ่งความเหลื่อมล้ำทางด้านเศรษฐกิจมาก หรือความมั่งคั่งอยู่ที่กลุ่มคนจำนวนน้อย คนกลุ่มนี้ก็ยังมีอำนาจในการต่อรองและได้รับอำนาจทางการเมืองมาก ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำด้านการเมือง

5. ความเหลื่อมล้ำทางสิ่งแวดล้อม หมายถึง ศักยภาพที่แตกต่างกันในด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ศักยภาพในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลก หรือศักยภาพในการแสดงความเห็นในประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังหมายถึงความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากร ธรรมชาติและการได้รับผลประโยชน์อันเกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น

6. ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ ความแตกต่างระหว่างพื้นที่ เช่น ศูนย์กลางกับชายขอบ ตัวเมืองกับพื้นที่ชนบท และระหว่างภูมิภาคที่มีความอุดมสมบูรณ์กับภูมิภาคที่ขาดแคลนทรัพยากร โดยพื้นที่ที่แตกต่างกันส่งผลโดยตรงต่อรายได้ ความรู้ และทรัพยากรที่คนในพื้นที่นั้น ๆ ได้รับแตกต่างกัน

7. ความเหลื่อมล้ำทางความรู้ คือความสามารถในการเข้าถึงแหล่งความรู้ที่แตกต่างกัน โดยความเหลื่อมล้ำทางความรู้อาจเป็นผลมาจากความเหลื่อมล้ำด้านอื่น ๆ เช่น อาจเป็นการยากกว่าสำหรับคนชายขอบในการเข้าถึงแหล่งความรู้

สุพิชชา โชติกำจร (2565 : 210) ศึกษาด้านความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ในประเทศไทยโดยในช่วงปี พ.ศ. 2541-2562 นั้นมีแนวโน้มลดลง ซึ่งถือเป็นสัญญาณที่ดี แต่ปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำยังเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข เพราะประเทศไทยยังคงมีช่องว่างของรายได้ระหว่างคนรวยกับคนจนเกิดขึ้นอยู่มาก และนอกจากนี้ได้มีการศึกษาพบว่าหากรายได้เฉลี่ยต่อหัวประชากรเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้มากขึ้น เพราะรายได้ที่เพิ่มขึ้นนั้นไม่ได้ถูกจัดสรรให้แก่ประชากรทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ทั้งนี้วิธีที่จะช่วยทำให้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ลดลง คือการเพิ่มขึ้นของรายจ่ายของรัฐบาล

2. แนวคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำ

พิรญาณ์ รัตนภาพ เสนอวิธีแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืน โดยสามารถสรุปประเด็นได้เป็น 3 แนวทางดังต่อไปนี้ (พิรญาณ์ รัตนภาพ, ออนไลน์, 2564)

1. การพัฒนาความแข็งแกร่งในด้านความรู้พื้นฐานให้ครัวเรือน ซึ่งสามารถทำได้จาก 1.1 Access to Information & Knowledge คือการเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งความรู้ให้กับประชาชน โดยไม่มีความเหลื่อมล้ำในเชิงพื้นที่ กล่าวคือเขตเมืองและเขตชนบทควรได้รับการเข้าถึงความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เท่าเทียมกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตยังไม่ถึงประชาชนในหลายพื้นที่ในประเทศไทย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) ทั้งนี้หากสามารถเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งความรู้ จะสามารถลดความเหลื่อมล้ำด้านโอกาสในการศึกษาและการหารายได้ 1.2 Quality of Education หรือการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อลดการเกิดความเหลื่อมล้ำควรดำเนินการพัฒนาในทุกพื้นที่ ตัวอย่างการพัฒนา เช่น การลงทุนใน digital infrastructure และการสนับสนุนอุปกรณ์ hardware ให้แก่กลุ่มนักเรียนที่มีรายได้น้อย ซึ่งการสนับสนุนอาจใช้ดุลพินิจจากครูหรือผู้บริหารในพื้นที่

2. การเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ โดยการที่จะเพิ่มรายได้มีวิธีการดังต่อไปนี้ 2.1 Job Opportunities คือการเพิ่มโอกาสในการหางานทำ เช่น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพื่อใช้สร้างแพลตฟอร์ม (Platform) สำหรับหางาน หรือนำมาใช้เพื่อหารายได้เสริมจากการขายสินค้าและบริการผ่านแพลตฟอร์ม กล่าวคือ แพลตฟอร์มจะสามารถช่วยให้ลูกจ้างมีรายได้จากหลายทางและลดความเสี่ยงหากมีเหตุการณ์ที่ทำให้ได้รับผลกระทบกับงานประจำ 2.2 Incentives & Rewards การสร้างแรงจูงใจหรือให้รางวัลแก่ลูกจ้างที่พัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพราะทักษะใหม่ ๆ จะเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งหมายถึงรายได้ที่เพิ่มขึ้นของลูกจ้าง โดยเฉพาะทักษะที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้จริง หรือเป็นทักษะที่ตรงกับความต้องการขององค์กร เช่น เพื่อให้สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติที่เข้ามาถ่ายทอดเทคโนโลยีใหม่ ๆ ลูกจ้างจำเป็นที่จะต้องมีความรู้การใช้ภาษาอังกฤษ

3. การปฏิรูปโครงสร้างการจัดเก็บภาษี (Tax Reform) โดยเริ่มจากการชักนำให้ประชาชนเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพราะภาษีที่มากขึ้นจะทำให้รัฐบาลสามารถไปใช้จ่ายในการลงทุนในด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) โดยการลงทุนในด้านทุนมนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถสร้างรายได้ได้เอง ซึ่งเป็นวิธีที่สอดคล้องกับหลักความยั่งยืน นอกจากนี้ควรมีการเรียกเก็บภาษีที่ดินและมรดกในอัตราที่สูงขึ้น

นโยบายของรัฐบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ

1 แนวทางแก้ไขความเหลื่อมล้ำตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2560

1.1 รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2560

รัฐธรรมนูญเป็นกฎหมายที่เป็นแม่บทที่สำคัญที่สุดและเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศ ดังนั้น กฎหมายอื่นจะมาขัดแย้งรัฐธรรมนูญไม่ได้ โดยในปัจจุบันประเทศไทยได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญมาแล้วทั้งหมด 20 ฉบับ และฉบับปัจจุบันคือรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2560 จัดทำขึ้นโดยคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ ซึ่งได้มีการประกาศใช้เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2560 โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ประกอบไปด้วย 16 หมวด 279 มาตรา ดังต่อไปนี้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

- หมวดที่ 1 บททั่วไป (มาตรา 1-5)
- หมวดที่ 2 พระมหากษัตริย์ (มาตรา 6-24)
- หมวดที่ 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย (มาตรา 25-49)
- หมวดที่ 4 หน้าที่ของชนชาวไทย (มาตรา 50)
- หมวดที่ 5 หน้าที่ของรัฐ (มาตรา 51-63)
- หมวดที่ 6 แนวนโยบายแห่งรัฐ (มาตรา 64-78)
- หมวดที่ 7 รัฐสภา (มาตรา 79-157)
- หมวดที่ 8 คณะรัฐมนตรี (มาตรา 158-183)
- หมวดที่ 9 การขัดกันแห่งผลประโยชน์ (มาตรา 184-187)
- หมวดที่ 10 ศาล (มาตรา 188-199)
- หมวดที่ 11 ศาลรัฐธรรมนูญ (มาตรา 200-214)
- หมวดที่ 12 องค์การอิสระ (มาตรา 215-247)
- หมวดที่ 13 องค์การอัยการ (มาตรา 248)
- หมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 249-254)
- หมวดที่ 15 การแก้ไขเพิ่มเติมรัฐธรรมนูญ (มาตรา 255-256)
- หมวดที่ 16 การปฏิรูปประเทศ (มาตรา 257-261)
- บทเฉพาะกาล (มาตรา 262-279)

1.2 แนวทางแก้ไขความเหลื่อมล้ำ

รัฐธรรมนูญได้มีการกล่าวถึงแนวทางแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำของประเทศ ไทย โดยหากพิจารณาจากรัฐธรรมนูญ ฉบับ พ.ศ.2560 แนวทางแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำ อยู่ใน หมวดที่ 16 มาตรา 258 ซึ่งผู้วิจัยขอยกตัวอย่างแนวทางจากมาตรา 258 ในหัวข้อดังต่อไปนี้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

มาตรา 258

ก. ด้านการเมือง ตัวอย่างแนวทางที่จะสามารถช่วยแก้ไขความเหลื่อมล้ำ เช่น การมีกลไกสำหรับตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง โดยผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างชอบธรรมและเท่าเทียม และในส่วนของ การเลือกตั้ง ประชาชนสามารถใช้สิทธิเลือกตั้งและออกเสียงประชามติได้โดยอิสระ

ง. ด้านกระบวนการยุติธรรม ตัวอย่างแนวทางที่จะสามารถช่วยแก้ไขความเหลื่อมล้ำ เช่น การมีกลไกช่วยเหลือประชาชนในกลุ่มผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ให้สามารถเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมได้ และการสร้างกลไกเพื่อให้มีการบังคับการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด เพื่อลดความเหลื่อมล้ำและความไม่เป็นธรรมในสังคม

จ. ด้านการศึกษา ตัวอย่างแนวทางที่จะสามารถช่วยแก้ไขความเหลื่อมล้ำ เช่น มีการปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในทุกกระดับ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความถนัด และมีการปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยให้สอดคล้องกันทั้งในระดับชาติและระดับพื้นที่

ฉ. ด้านเศรษฐกิจ ตัวอย่างแนวทางที่จะสามารถช่วยแก้ไขความเหลื่อมล้ำ เช่น การปรับปรุงระบบภาษีอากรให้มีความเป็นธรรม ลดความเหลื่อมล้ำ การสร้างกลไกเพื่อส่งเสริมสหกรณ์และผู้ประกอบการแต่ละขนาดให้มีความสามารถในการแข่งขันอย่างเหมาะสม และประการสุดท้ายคือการสร้างกลไกเพื่อเพิ่มโอกาสในการทำงานและการประกอบอาชีพของประชาชน

ช. ด้านอื่น ๆ ตัวอย่างแนวทางที่จะสามารถช่วยแก้ไขความเหลื่อมล้ำ เช่น ในด้านการถือครองที่ดิน โดยการจัดให้มีการกระจายการถือครองที่ดินอย่างเป็นธรรม รวมทั้งการตรวจสอบกรรมสิทธิ์และการถือครองที่ดินทั่วประเทศเพื่อแก้ไขปัญหากรรมสิทธิ์และสิทธิครอบครองที่ดินอย่างเป็นระบบ ในด้านสิทธิและประโยชน์ของประชาชน โดยปรับระบบหลักประกันสุขภาพให้ประชาชนได้รับสิทธิและประโยชน์จากการบริหารจัดการและการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพและสะดวกทัดเทียมกัน

2. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนมีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผ่านแนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยประเทศไทยได้มีการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติครั้งแรกในสมัยรัฐบาลจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ และได้มีการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับแรกขึ้นในปี พ.ศ. 2504 แต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 1 มีระยะเวลาของแผน 6 ปี ซึ่งแตกต่างจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่อ ๆ มาที่กำหนดระยะเวลาของแผนไว้ที่ 5 ปี โดยปัจจุบันประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)

ซึ่งในบทความนี้เพื่อแสดงให้เห็นตัวอย่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำอย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างจากยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ในส่วนที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ซึ่งมีจุดมุ่งหมายช่วยลดปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านรายได้ของกลุ่มคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจสังคมที่แตกต่างกัน โดยมีแนวทางการพัฒนา 3 ประเด็นหลัก (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560)

แนวทางแรก คือ เพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มเป้าหมาย ในที่นี้คือ ประชากรร้อยละ 40 ที่มีรายได้ต่ำสุด ให้สามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพของรัฐและมีอาชีพ ซึ่งสามารถแบ่งย่อยแนวทางการพัฒนาได้ ดังนี้ การขยายโอกาสแก่เด็กและเยาวชนที่ด้อยโอกาสทางการศึกษาให้สามารถเข้ารับการศึกษามีคุณภาพได้ การจัดบริการด้านสุขภาพให้กับประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล การยกระดับรายได้ผ่านการมีที่ดินทำกินเป็นของตนเอง การนำนโยบายการคลังมาใช้เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมและเอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย และการเพิ่มสวัสดิการสังคมให้แก่กับกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางที่สอง คือ การให้บริการของภาครัฐ ทั้งด้านการศึกษา สาธารณสุข และสวัสดิการที่มีคุณภาพ ถูกกระจายให้ครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งสามารถแบ่งย่อยแนวทางการพัฒนาได้ ดังนี้ ส่งเสริมให้การบริการด้านการศึกษาที่มีคุณภาพในทุกพื้นที่ที่มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น บริหารจัดการการให้บริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ประชาสัมพันธ์ เชิญชวนให้ความรู้ แรงงานนอกระบบให้ตระหนักถึงประโยชน์ของการสร้างหลักประกันในวัยเกษียณและประโยชน์จากระบบประกันสังคม จัดทำโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประชากรกลุ่มต่าง ๆ เข้าถึงบริการของรัฐและโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมรวมถึงพัฒนาทักษะที่เหมาะสมให้สามารถประกอบอาชีพและมีรายได้ตามความสามารถของแต่ละคน และปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมทางธุรกิจ รวมทั้งกฎหมาย ภาวะเปียบให้เกิดการแข่งขันอย่างเท่าเทียม เช่น การแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวกับการผูกขาดทางการค้า ผลักดันการบังคับใช้และปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคให้ทันต่อรูปแบบสินค้าและบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

แนวทางที่สาม คือ เน้นการพัฒนาชุมชน โดยการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และการสร้างความเข้มแข็งการเงินฐานรากให้สอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสามารถแบ่งย่อยแนวทางการพัฒนาได้ ดังนี้ สร้างและส่งเสริมให้มีผู้นำในชุมชนสามารถนำชุมชนไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างการจัดการความรู้ในชุมชน พัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เช่น การสนับสนุนศูนย์ฝึกอาชีพชุมชน สนับสนุนการให้ความรู้ในการบริหารจัดการทางการเงิน และผลักดันชุมชนให้มีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการและการใช้ประโยชน์จากที่ดินและทรัพยากรในพื้นที่ร่วมกัน

3. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เป็นแนวทางที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน โดยยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของภาครัฐทุกภาคส่วนต้องทำตาม ซึ่งการพัฒนาจะเป็นไปตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้ (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, 2561)

1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง
2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน
3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์
4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม
5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

ปัญหาความเหลื่อมล้ำเป็นความท้าทายหนึ่งในการพัฒนาประเทศให้มีความเติบโตอย่างยั่งยืนและบรรลุเป้าหมายของการเป็นประเทศที่ประชากรมีรายได้สูงภายใน 20 ปีข้างหน้า ดังนั้น ยุทธศาสตร์ชาติ หัวข้อที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม จึงมีการกำหนดเป้าหมายดังนี้ 1. สร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในทุกมิติ 2. กระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคม เพิ่มโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นกำลังของการพัฒนาประเทศในทุกระดับ 3. เพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเอง

เพื่อสร้างสังคมคุณภาพ รวมถึงมีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมุ่งหวังความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมท้องถิ่นในการขับเคลื่อน ซึ่งสามารถสรุปได้ 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

แผนภาพที่ 2-1 แสดงยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม



ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

1. การลดความเหลื่อมล้ำสร้างความเป็นธรรมในทุกมิติ โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ 1.1 ปรับโครงสร้างเศรษฐกิจฐานราก 1.2 ปฏิรูปภาษีและการคุ้มครองผู้บริโภค 1.3 กระจายการถือครองที่ดินและการเข้าถึงทรัพยากร 1.4 เพิ่มผลิตภาพและคุ้มครองแรงงานไทยให้เป็นแรงงานฝีมือที่มีคุณภาพและความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความปลอดภัยในการทำงาน 1.5 สร้างหลักประกันทางสังคมที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับคนทุกช่วงวัย ทุกเพศภาวะและทุกกลุ่ม 1.6 ลงทุนทางสังคมแบบมุ่งเป้าเพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนยากจนและกลุ่มผู้ด้อยโอกาสโดยตรง 1.7 สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขและการศึกษา โดยเฉพาะสำหรับผู้มีรายได้น้อยและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส 1.8 สร้างความเป็นธรรมในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมอย่างทั่วถึง

2. การกระจายศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ 2.1 พัฒนาศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีในภูมิภาค 2.2 กำหนดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของแต่ละกลุ่มจังหวัดในมิติต่าง ๆ 2.3 จัดระบบเมืองที่เอื้อต่อการสร้างชีวิตและสังคมที่มีคุณภาพและปลอดภัย ให้สามารถตอบสนองต่อสังคมสูงวัยและแนวโน้มของการขยายตัวของเมืองในอนาคต 2.4 ปรับโครงสร้างและแก้ไขกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเพื่อวางระบบและกลไกการบริหารงานในระดับภาค กลุ่มจังหวัด 2.5 สนับสนุนการพัฒนาพื้นที่บนฐานข้อมูลความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรม 2.6 การพัฒนากำลังแรงงานในพื้นที่

3. การเสริมสร้างพลังทางสังคม โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ 3.1 สร้างสังคมเข้มแข็งที่แบ่งปันไม่ทอดทิ้งกัน และมีคุณธรรม โดยสนับสนุนการรวมตัวและดึงพลังของภาคส่วนต่าง ๆ 3.2 การรองรับสังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ 3.3 สนับสนุนความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน 3.4 ส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศและบทบาทของสตรีในการสร้างสรรค์สังคม 3.5 สนับสนุนการพัฒนาบนฐานทุนทางสังคมและวัฒนธรรม 3.6 สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสร้างสรรค์ เพื่อรองรับสังคมยุคดิจิทัล

4. การเพิ่มขีดความสามารถของชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนา การพึ่งตนเองและการจัดการตนเอง โดยมีประเด็นย่อยดังนี้ 4.1 ส่งเสริมการปรับพฤติกรรมในระดับครัวเรือนให้มีขีดความสามารถในการจัดการวางแผนชีวิต สุขภาพ ครอบครัว การเงินและอาชีพ 4.2 เสริมสร้างศักยภาพของชุมชนในการพึ่งตนเองและการพึ่งพากันเอง 4.3 สร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างประชาธิปไตยชุมชน 4.4 สร้างภูมิคุ้มกันทางปัญญาให้กับชุมชน

ข้อมูลเกี่ยวกับช่าง งานช่าง ประเภทงาน วิธีการทำงานและความเป็นอยู่ของช่าง

ช่าง หมายถึง ผู้ที่มีความรู้และชำนาญในงานหรือในศิลปะอย่างใดอย่างหนึ่ง ช่างมักมีคำต่อท้ายเพื่อให้เข้าใจถึงประเภทหรือสาขาของงานที่ทำ เช่น ช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างโลหะ ช่างยนต์ ช่างประปา เป็นต้น (Hardwarehouse, online, 2562)

งานช่าง หมายถึง การนำความรู้ทักษะทางด้านต่าง ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ รวมถึงการเลือกใช้กระบวนการเทคโนโลยี พลังงาน ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมมาใช้ในการรักษา ซ่อมแซม ติดตั้ง ผลิตชิ้นงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ โดยมีการวิเคราะห์ ออกแบบ วางแผนและลงมือปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และยังมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีนำไปใช้งานได้ (สันทัด สุทธิพงษ์ และ มงคล นันยา, 2560)

งานช่างสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1. งานบำรุงรักษา คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการทำงาน การดูแลรักษาและข้อควรระวังในการใช้เครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในบ้าน เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า สุขภัณฑ์ เฟอร์นิเจอร์ ให้ใช้งานได้อย่างเหมาะสมปลอดภัย ใช้งานได้ยาวนาน งานล้างแอร์จึงเป็นตัวอย่างหนึ่งของงานบำรุงรักษา 2. งานซ่อมแซม คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับหลักการทำงานของเครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เมื่อพบการชำรุดหรือเสียหาย สามารถทำการซ่อมแซม หรือเปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ที่ซ่อมแซมไม่ได้ เพื่อให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย 3. งานติดตั้ง คือ งานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับหลักการทำงานของเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถติดตั้ง เครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในบ้านได้อย่างเหมาะสม ปลอดภัยต่อการใช้งาน 4. งานผลิต คือ งานที่ต้องใช้ ความรู้ ความสามารถ ทักษะในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ โดยมีการวิเคราะห์ วางแผนการทำงาน เพื่อให้สามารถผลิตชิ้นงานได้ตามต้องการ ซึ่งในการดำเนินการต้องมีการประเมินและปรับปรุงการทำงานด้วย

การทำงานของช่างทุกประเภทมีแนวทางดังนี้ 1. ศึกษา ทำความเข้าใจ คู่มือการทำงาน ของเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในบ้าน หลักความปลอดภัยในการทำงาน วิธีการบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ภายในบ้าน 2. วางแผนการดำเนินงาน ในการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ติดตั้ง ผลิต โดยใช้เทคโนโลยี พลังงาน ทรัพยากร รวมถึงวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมืออย่างเหมาะสม 3. ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางแผนไว้ รวมถึงทำการตรวจสอบ แก้ไขระหว่างการทำงาน จัดเก็บและบำรุงรักษาเครื่องมือ และนำผลการทำงานมา

พัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น 4. ตรวจสอบและประเมินการทำงานในทุก ๆ ขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมการระหว่างดำเนินการ และหลังดำเนินการหรือประเมินความสำเร็จของงาน

ช่างที่มีคุณภาพสามารถสังเกตได้จากลักษณะต่าง ๆ 5 ประการดังนี้ 1. เป็นช่างที่มีความรู้ความชำนาญในงานหรือบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง เจ้าของบ้านควรตรวจสอบผลงานที่ผ่านมา และเลือกให้เหมาะสมกับงานที่ตนต้องการ เช่น หากต้องการเดินสายไฟภายในบ้านใหม่ ก็ต้องหาช่างที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการเดินสายไฟ ไม่ใช่เอาช่างทั่วไปที่ทำได้หลาย ๆ อย่างมาทำ อาจพิจารณาจากการที่ช่างสามารถตอบข้อซักถาม อธิบายรายละเอียดในเนื้องานได้อย่างชัดเจน 2. เป็นช่างที่มีทักษะในด้านงานช่างหรือมีทีมงานที่มีความชำนาญในด้านนั้นจริง ๆ เพราะถึงแม้เจ้าของบ้านจะหาช่างที่มีคุณสมบัติตามข้อ 1 ได้ แต่ไม่มีทีมงานผู้ลงมือทำ ที่จะสามารถทำงานตามองค์ความรู้นั้นได้ งานก็จะออกมาไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้รับเหมาอาจมีช่างหลายชุดตั้งนั้นเมื่อเจ้าของบ้านชอบงานตัวอย่างงานไหนแล้ว ต้องสอบถามด้วยว่าจะได้ทีมช่างที่ทำงานตัวอย่างที่ชอบหรือไม่ 3. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องมือที่ครบถ้วนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเครื่องมือช่างที่ดีสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้และยังแสดงถึงความเป็นมืออาชีพและความพร้อมในการรับงานด้วย 4. มีประวัติการทำงานที่ดี เป็นการสอบถามติดตามการทำงานที่ผ่านมาว่าเป็นอย่างไร ทำงานดีแค่ไหน มีปัญหาอะไรหรือไม่ เพื่อสร้างความมั่นใจการจ้างงานจะราบรื่นไม่เกิดปัญหาตามมา 5. มีเงินทุนเพียงพอ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะหมายถึงความมั่นคงในการทำงานของช่างด้วย หากช่างมีเงินทุนไม่เพียงพอก็มีความเสี่ยงเรื่องการทำงานไม่เสร็จหรือทิ้งงาน หากช่างที่เลือกมามีคุณสมบัติ 5 ประการนี้ ก็เชื่อมั่นได้ว่าช่างที่เลือกมา มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ (E-Fix ช่างด่วน, online, 2560)

ในเรื่องรายได้นั้น ขอศึกษาผ่านอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงานของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง ดังตารางต่อไปนี้ (ประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่องอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ ฉบับที่ 12, 2566)

ตารางที่ 2-1 แสดงอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงานของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้าง

สาขาอาชีพช่างก่อสร้าง	ค่าจ้างรายวัน (บาท) ระดับ 1	ค่าจ้างรายวัน (บาท) ระดับ 2	ค่าจ้างรายวัน (บาท) ระดับ 3	ประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่อง อัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ
ช่างไม้ก่อสร้าง	425	545	670	ฉบับที่ 9 มีผลใช้บังคับ วันที่ 1 พ.ค. 2563
ช่างก่ออิฐ	380	515	645	
ช่างฉาบปูน	425	545	670	
ช่างอลูมิเนียมก่อสร้าง	405	525	645	
ช่างหินขัด	440	-	-	
ช่างฉาบยิปซัม	440	-	-	
ช่างมุงหลังคากระเบื้องคอนกรีต	440	565	685	
ช่างติดตั้งยิปซัม	450	595	-	ฉบับที่ 11 มีผลใช้บังคับ วันที่ 7 ก.ย. 2565
ช่างเขียนแบบก่อสร้างด้วยคอมพิวเตอร์	645	-	-	
ช่างปุกระเบื้องผนังและพื้น	450	550	650	
ช่างสีอาคาร	465	600	-	
ช่างก่อและติดตั้งคอนกรีตมวลเบา	475	575	-	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่ารายได้เฉลี่ยของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้างจะอยู่ในช่วง 380 – 685 บาทต่อวัน ทั้งนี้ข้อมูลจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) พบว่าในปี 2565 คนไทยมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 248,468 บาทต่อคนต่อปี หรือประมาณ 680 บาทต่อคนต่อวัน (ฐานเศรษฐกิจ,ออนไลน์, 2565) เมื่อพิจารณาร่วมกันแล้วรายได้เฉลี่ยต่อวันของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้างส่วนใหญ่ยังต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อวันของคนไทย

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ดร.มนู อรดีตลเชษฐ์ อดีตที่ปรึกษาปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้มุมมองไว้ว่าความเข้าใจเกี่ยวกับดิจิทัลอาจมีความแตกต่างกัน คนส่วนหนึ่งเข้าใจว่าดิจิทัลเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น อินเทอร์เน็ตไร้สายความเร็วสูง เป็นต้น คนอีกจำนวนหนึ่งเข้าใจว่าดิจิทัลคือการสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้าผ่านกลุ่มสื่อสังคมที่นิยมใช้กันอยู่ทั่วไป เพื่อให้มีส่วนร่วมกับลูกค้าให้มากขึ้น และมีคนจำนวนไม่น้อยที่คิดว่าดิจิทัลช่วยให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงตลาดใหม่ ๆ ที่ยังเข้าไม่ถึงได้ (ดิจิทัลหมายถึงอะไรกันแน่, ออนไลน์, 2558)

เพื่อสร้างความเข้าใจในความหมายของดิจิทัลให้ตรงกันมากขึ้น ดร.มนู อรดีตลเชษฐ์ เสนอให้มองว่าดิจิทัลคือเทคโนโลยีที่สำคัญในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืนและยังสร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการดำรงชีวิตรวมถึงแนวคิดในการทำธุรกิจ ได้แก่

1. แนวคิดใหม่ ๆ ในการทำธุรกิจทั้งรูปแบบธุรกิจและกระบวนการทำธุรกิจ

ธุรกิจสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า จะเห็นได้ว่าในยุคดิจิทัลธุรกิจปรับไปทำธุรกรรมค้าขายผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

ทำให้เข้าถึงลูกค้าได้มากขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องสถานที่ เวลา การพึ่งพาบุคคล เหมือนการค้าขายผ่านระบบออนไลน์ ธุรกิจที่ทำกันในโลกดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นการบริการ เปิดโอกาสให้ธุรกิจสร้างนวัตกรรมที่ไม่เหมือนเดิมโดยอาจเป็นการพัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ทั้งหมด หรือต่อยอดจากของเดิมก็ได้

2. แนวคิดในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น ธุรกิจต้องเข้าใจว่าจริง ๆ แล้วลูกค้าต้องการอะไร ใช้สินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวลูกค้าเองอย่างไร เพื่อที่ธุรกิจจะได้นำเสนอสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการนั้น เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต้องใช้ความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น data analytics ที่นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อทำให้ธุรกิจเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น สามารถตัดสินใจยื่นข้อเสนอต่าง ๆ เช่น ส่วนลดพิเศษให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น เป็นต้น

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในธุรกิจและผลที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ

ดร.กฤษฎา เสกตระกูล รองผู้จัดการ หัวหน้าสายงานพัฒนาความยั่งยืนตลาดทุนตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ให้ข้อสังเกตไว้ว่าธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น ลูกค้า คู่ธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยที่สินค้าและบริการที่อยู่บนแพลตฟอร์มจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ (การทำธุรกิจยุคแพลตฟอร์ม ตอนที่ 1, ออนไลน์, 2564)

แพลตฟอร์มเป็น Business model ไม่ใช่ชิ้นส่วนของเทคโนโลยี คือ ไม่ใช่เว็บไซต์หรือ Mobile App (แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ) แต่คือ รูปแบบของการทำธุรกิจที่อาศัยเทคโนโลยีมาช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มจากการเชื่อมโยงให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค (การทำธุรกิจยุคแพลตฟอร์ม ตอนที่ 2, ออนไลน์, 2564)

ปัจจุบันดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นแพลตฟอร์มในการทำธุรกิจที่สำคัญ มีองค์ประกอบหลัก 2 อย่าง คือ

1. Technical functionality ฟังก์ชันหลักที่ดึงดูดให้ผู้ใช้งานแพลตฟอร์มเข้ามาใช้งาน โดยที่จะต้องมีการทดสอบยืนยันจากผู้ใช้งานก่อนที่จะมีการนำไปขยายผลในการทำธุรกิจ

2. Network effects การทำให้สมาชิกที่อยู่บนแพลตฟอร์มมีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะที่หลากหลาย เช่น one-to-one (หนึ่งต่อหนึ่ง), one-to-many (หนึ่งต่อหลากหลาย), many-to-many (หลากหลายต่อหลากหลาย) เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการช่วยให้เกิดธุรกรรมที่หลากหลายและช่วยเพิ่มสมาชิกใหม่ ๆ เข้ามาบนแพลตฟอร์ม ดังนั้นจึงเป็นการทำให้แพลตฟอร์มเติบโตได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีหลายประเภท ได้แก่

1. Transaction platforms หรือเรียกว่า Two-sided markets หรือ Multi-sided markets ซึ่งก็คือแพลตฟอร์มที่ให้ความสะดวกในการซื้อขายแบบออนไลน์

2. Innovation platforms สมาชิกสามารถนำเทคโนโลยีพื้นฐานที่อยู่บนแพลตฟอร์มไปสร้างนวัตกรรม สินค้า และบริการต่อไป ตัวอย่างเช่น Microsoft เป็นต้น

3. Integrated platforms เป็นแพลตฟอร์มที่รวมทั้ง Transaction platforms และ Innovation platforms ไว้ด้วยกัน ซึ่งจะทำให้สามารถบริการลูกค้าได้หลากหลายและเพิ่มมูลค่าธุรกิจให้มากยิ่งขึ้น เช่น Apple, Google เป็นต้น

4. Investment platforms เป็นแพลตฟอร์มที่ทำหน้าที่เป็นช่องทาง (holding vehicles) ให้กับแพลตฟอร์มอื่น ไม่ได้เป็นผู้บริหารโดยตรงของแพลตฟอร์มหลัก เช่น PLAT ซึ่งเป็นช่องทางการลงทุนใน ETFs (exchange traded funds) ของสถาบันการเงินต่าง ๆ เป็นต้น

ตัวอย่างธุรกิจที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

1. Airbnb

Levendis and Dicle (2016 : 2-3,9-10,16) ศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน Airbnb ที่มีผลต่อเศรษฐกิจ โดย Airbnb (เดิมคือ AirBedandBreakfast.com) เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการออนไลน์ และช่วยจับคู่เจ้าของที่พักที่มีพื้นที่สำหรับปล่อยเช่ากับผู้เดินทางที่กำลังมองหาที่พัก เจ้าของที่พัก Airbnb สามารถปล่อยเช่าได้ทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น ห้องเดี่ยว หรือบ้านทั้งหลังก็ได้ ซึ่งการใช้แอปพลิเคชัน Airbnb ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของนิวยอร์กในปี 2558 โดยส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้ง 3 ด้าน แบ่งได้ดังนี้ 1. ผลกระทบทางตรง (direct effect) มีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยว เช่น ค่าเช่า ค่าอาหาร ค่าเครื่องดื่ม และค่าขนส่ง 2. ผลกระทบทางอ้อม (indirect effect) ในฝั่งผู้ให้บริการ จะมีการใช้จ่ายเงินเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้าพัก และ 3. ผลกระทบจากการชักนำให้เกิดขึ้น (induced effect) เป็นผลมาจากแต่ละภาคส่วนที่มีการจ่ายค่าแรงงาน เช่น เมื่อนักท่องเที่ยวใช้จ่ายในร้านอาหาร ร้านอาหารก็ต้องจ่ายค่าแรงงานให้กับพนักงาน และพนักงานเหล่านั้นอาจนำรายได้ที่ได้ไปใช้กับค่าอาหาร ค่าความบันเทิง และค่าใช้จ่ายในครอบครัว ซึ่งการใช้จ่ายของพนักงานเหล่านี้ถูกสะท้อนมาจากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง การใช้จ่ายของพนักงานนั้น “ถูกชักนำ” จึงเรียกการใช้จ่ายนี้ว่า induced effect

โดยสามารถประเมินผลกระทบของ Airbnb ต่อเศรษฐกิจนิวยอร์กในเชิงปริมาณได้ดังต่อไปนี้ 1. มูลค่าเพิ่มรวม (Total Value Added) ที่เพิ่มให้กับเศรษฐกิจนิวยอร์กผ่าน Airbnb คือ 185 ล้านดอลลาร์ 2. รายได้ที่เพิ่มขึ้นในนิวยอร์ก 134 ล้านดอลลาร์ 3. มีผู้เข้าพักในนิวยอร์กประมาณ 286,619 คนที่มาจากการใช้งาน Airbnb โดยเข้าพักเฉลี่ย 3.3 คืน 4. ผู้เข้าพักใช้จ่ายเฉลี่ย 778 ดอลลาร์ต่อครั้ง

2. Airtasker

Shaohua Yang (2018 : 35, 43-44) ศึกษาการทำงานผ่าน Airtasker โดย Airtasker เป็นหนึ่งในแอปพลิเคชันยอดนิยมในออสเตรเลีย หน้าที่หลักของ Airtasker คือช่วยเพิ่มโอกาสในการหางานของฝั่งลูกจ้างและในขณะเดียวกันก็ช่วยเพิ่มโอกาสในการหาลูกจ้างให้กับนายจ้าง ซึ่งลูกจ้างส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มคนที่ทำงานฟรีแลนซ์ โดยสามารถช่วยหางานได้โดยใช้เวลาภายในไม่กี่นาที และ Airtasker ยังใช้งานง่ายและมีแดชบอร์ดที่ไม่ซับซ้อน ช่วยให้สามารถโพสต์หางานหรือค้นหางานได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้ด้วยตัวเลือกการจ้างงานที่หลากหลาย ทำให้ผู้จ้างสามารถเลือกหาลูกจ้างที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการ ในอัตราค่าจ้างที่สมเหตุสมผล

จากผลการศึกษาี้ระบุว่า Airtasker เป็นตัวเลือกที่ดีกว่างานประจำประเภทเต็มเวลาที่มีการกำหนดเวลาในการทำงานและจำนวนชั่วโมง เพราะถึงแม้ว่างานประจำประเภทเต็มเวลา

จะมั่นคง แต่การจ้างงานประจำประเภทเต็มเวลาจำกัดจำนวนวันหยุดและยังเป็นการยากที่จะหาเวลาในการทำงานอดิเรก ซึ่งแตกต่างจากการรับจ้างทำงานอิสระผ่านการใช้ออปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือที่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ลูกจ้างสามารถเลือกเวลาและจำนวนชั่วโมงในการทำงานของตนเองได้ รวมถึงเลือกเวลาที่จะไปพักผ่อนและท่องเที่ยวเองได้ อย่างไรก็ตามข้อเสียของการรับจ้างแบบอิสระผ่านแอปพลิเคชัน คือการที่มีรายได้ไม่คงที่

3. Grab

เริ่มต้นจากความต้องการแก้ปัญหาในการเรียกรถแท็กซี่ยาก ผู้ก่อตั้งจึงคิดหาวิธีนำเทคโนโลยีมาแก้ปัญหาดังกล่าว Grab อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลมาเชื่อมต่อให้ผู้ที่ต้องการใช้รถและผู้ให้บริการรถมาเจอกันบนแพลตฟอร์ม โดยที่ Grab ไม่ต้องมีรถยนต์ของตนเองในการให้บริการ

ปัจจุบัน Grab มีบริการที่หลากหลาย ได้แก่ เรียกรถ ส่งอาหาร บริการซื้อของตามสั่ง ขนส่งพัสดุ ระบบชำระเงินและสินเชื่อ จองโรงแรม เป็นต้น โดยมีการให้บริการในหลายประเทศในพื้นที่เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศเวียดนาม ประเทศเมียนมา ประเทศกัมพูชา และประเทศไทย (ลงทุนแมน, online, 2564)

ทั้งนี้รายงานผลลัพธ์ทางสังคมระหว่างปี 2018 – 2019 ภายใต้โปรแกรมเพื่อสังคม ‘Grab เพื่อชีวิตที่ดีกว่า’ ระบุว่า Grab ได้ช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ไปประมาณ 1.7 แสนล้านบาทในระยะเวลา 12 เดือน นับถึงเดือนมีนาคม 2019 โดยผลการคำนวณในรายงานดังกล่าว ได้รับการรับรองจากบริษัทตรวจสอบบัญชีเคพีเอ็มจี (KPMG) ซึ่ง Grab ได้ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการขนาดย่อมกว่า 9 ล้านราย หรือราว 1 ใน 70 คนของประชากรในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นผ่านการเป็นพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ พาร์ทเนอร์ผู้ส่งของ ร้านค้า และพาร์ทเนอร์ตัวแทนบนแพลตฟอร์ม Grab ทั้งนี้ 21 เปอร์เซ็นต์ของพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ Grab ไม่เคยทำงานมาก่อน นอกจากนี้ยังมีแผนที่จะพัฒนาการมีส่วนร่วมและทักษะความเข้าใจ รวมถึงการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับประชาชนทั่วเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จำนวน 3 ล้านคน ภายในปี 2025 อีกด้วย โดยเป็นการร่วมมือกับรัฐบาล บริษัทเอกชนและองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในแต่ละประเทศอีกด้วย (Techsauce team, ออนไลน์, 2562)

การขับแกร็บคาร์ (Grab car) รายได้โดยเฉลี่ยจะอยู่ที่ 180 บาทต่อรอบ ดังนั้นเมื่อพาร์ทเนอร์ส่วนใหญ่สามารถรับงานได้ 10 – 12 งานต่อวัน ก็จะมีรายได้อยู่ในช่วง 1,800 – 2,160 บาทต่อวัน ส่วนการขับแกร็บไบค์ (Grab bike) หนึ่งรอบได้ค่าโดยสารเฉลี่ยอยู่ที่ 50 บาท ดังนั้นเมื่อพาร์ทเนอร์ส่วนใหญ่สามารถรับงานได้ 30 – 40 งานต่อวัน ก็จะมีรายได้อยู่ในช่วง 1,500 – 2,000 บาทต่อวัน นอกจากนี้ยังมีอินเซนทิฟ หรือโบนัสต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย ทั้งนี้พาร์ทเนอร์สามารถเลือกได้ว่าจะทำงานแบบฟูลไทม์หรือพาร์ทไทม์ก็ได้ โดยขอยกตัวอย่างบทสัมภาษณ์ของพาร์ทเนอร์ Grab ดังนี้ คุณพงษ์ กล่าวว่าหลังจากที่ธุรกิจส่วนตัวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิดได้หันมาขับแกร็บคาร์ ทำให้สามารถสร้างรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายได้ถึง 2,000 – 3,000 บาทต่อวัน และคุณไธทกล่าวว่าต้องการหารายได้เสริมขณะเรียนไปด้วย จึงตัดสินใจลองมาขับแกร็บไบค์ดู ปรากฏว่าได้รายได้ดีพอสมควร เลยขับมาตลอด (Grab, online, 2565)

4. Robinhood

แพลตฟอร์มฟู้ด เดลิเวอรี (Food Delivery) สัญชาติไทย เป็นหนึ่งในโครงการ CSR ของกลุ่ม SCB ที่มุ่งหวังในการช่วยเหลือสังคม ให้คนไทยมีค่าครองชีพถูกลงโดยเฉพาะในเรื่องการส่งอาหารมารับประทานที่บ้านซึ่งมีความนิยมมากขึ้นสืบเนื่องจากสถานการณ์โควิด 19 ทั้งนี้แพลตฟอร์มนี้จะไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่มีค่าสมัคร ไม่มีค่า GP (Gross Profit) ทำให้ร้านอาหารได้เงินเต็มเม็ดเต็มหน่วยและสามารถขายอาหารที่มีคุณภาพดี ปริมาณเหมาะสม รวมถึงเข้าถึงสินค้าของธนาคารได้สะดวก รวดเร็ว ลูกค้าเองก็จ่ายค่าอาหารและค่าขนส่งตามจริงไม่มีบวกเพิ่ม ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ทั้งคนซื้อ คนขายและคนส่งสินค้า ทั้งนี้ร้านค้าและคนส่งสินค้าจะได้รับเงินรวดเร็วผ่านระบบดิจิทัล (SCB, online, 2566)







ข้อมูลสถิติของแพลตฟอร์มปี 2565 ระบุว่ามียูสเซอร์แอคทีฟและลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันกว่า 3 ล้านราย ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ใช้งานเป็นประจำ (active user) กว่า 1 ล้านราย และตั้งเป้าภายในสิ้นปี 2566 จะมีลูกค้าดาวน์โหลดและลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันถึง 5 ล้านราย โดยคาดหวังเป็นผู้ที่ใช้งานเป็นประจำ (active user) ประมาณ 80% ของผู้ใช้งาน เนื่องจากจะมีบริการที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น เช่น Robinhood Travel (บริการด้านการท่องเที่ยว โรงแรม), Robinhood Mart (บริการสั่งซื้อสินค้า ของสด ของใช้จากร้านค้าต่าง ๆ), Robinhood Ride (บริการเรียกรถ), Robinhood Express (บริการรับ-ส่งของ) เป็นต้น ทั้งนี้จำนวนร้านค้าบนแพลตฟอร์มมีมากกว่า 225,000 ร้าน มียอดสั่งอาหารต่อวันอยู่ที่ 180,000 ออเดอร์ โดยเฉลี่ยออเดอร์ละ 200 บาท มีไรเดอร์ให้บริการส่งอาหารกว่า 30,000 คน (Marketing Opps, online, 2565)

แพลตฟอร์มมีส่วนช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ ดูแลคุณภาพชีวิตให้แก่ไรเดอร์ที่ร่วมงานกับแพลตฟอร์ม ไรเดอร์มีรายได้ประมาณ 25,000 – 35,000 บาทต่อเดือน โดยตัดรอบทุก 6 โมงเย็น รับเงินภายใน 4 ชม.ของทุกวัน นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนอื่น ๆ เช่น การที่ไม่ต้องจ่ายค่าอาหารก่อน ไม่ต้องเติมเครดิตรับงาน คนที่ไม่มีรถสามารถเช่ารถ EV ขับได้เพียงวันละ 120 บาท โดยสามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่ได้ไม่จำกัด ไม่มีการหัก % รายได้ ไรเดอร์ได้รับเงินเต็มจำนวน มีประกันชีวิตและประกันอุบัติเหตุให้ มีอบรมฟรีให้ก่อนเริ่มงาน เป็นต้น (Robinhood, online, 2566)

ตัวอย่างธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้าน

ในการทำงานระหว่างช่างและเจ้าของบ้านมักจะพบเจอปัญหาที่หลากหลาย ปัญหาที่ช่างได้รับจากเจ้าของบ้าน เช่น การสื่อสารกับลูกค้าที่อาจเข้าใจไม่ตรงกันทำให้งานมีปัญหา การที่ลูกค้ายกเลิกงาน การที่ต้องออกค่าวัสดุไปก่อนแล้วไม่สามารถหมุนเวียนเงินได้ทัน เป็นต้น ส่วนปัญหาที่เจ้าของบ้านได้รับจากช่างก็มีไม่น้อย เช่น ราคาแพง งานไม่ได้มาตรฐาน งานไม่ได้คุณภาพ วัสดุที่ใช้ไม่ได้คุณภาพไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้ ช่างทิ้งงาน เป็นต้น ทำให้ปัจจุบันมีธุรกิจมากมายที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้านเพื่อพยายามแก้ไขปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น เช่น (ผู้จัดการออนไลน์, ออนไลน์, 2563)

แผนภาพที่ 2-2 โลโก้แบรนด์ของตัวอย่างธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้าน

<p>1. 24 FIX</p> 	<p>2. FIXZY</p> 	<p>3. Seekster</p> 
<p>4. Servishero</p> 	<p>5. NocNoc</p> 	<p>6. Home Service by HomePro</p> 

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

1. 24FIX

แพลตฟอร์มออนไลน์ด้านงานซ่อมแซมโดยช่างมืออาชีพ ลูกค้าสามารถใช้บริการจัดหาและนัดหมายช่างเข้าดูแลบ้านผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ซึ่งมีขั้นตอนไม่ยุ่งยากเพียงแค เลือกรับบริการที่ต้องการ เลือกวันเวลานัดหมายที่สะดวก ชำระค่าบริการ รับบริการงานซ่อมตามที่นัดหมาย (24FIX, ออนไลน์, 2566)

บริการของ 24FIX มีหลากหลาย เช่น ล้างแอร์ งานแอร์ ล้างเครื่องซักผ้า งานไฟฟ้า งานประปาและห้องน้ำ งานกระเบื้อง ซ่อมยาแนว งานพื้น งานผนัง งานทาสี งานประตูหน้าต่าง งานฝ้าและเพดาน งานหลังคาและดาดฟ้า เป็นต้น

สิ่งที่ 24FIX นำเสนอแก่ลูกค้า คือ การให้บริการที่มีคุณภาพครบตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงานรวมถึงบริการหลังงานขาย (End-to-End Service) ราคางานซ่อมได้มาตรฐานคุ้มค่ากับคุณภาพบริการ เชื่อมถือได้เนื่องจากลูกค้าจะชำระเงินผ่าน 24FIX ซึ่งเป็นตัวกลาง ไม่ต้องชำระเงินให้กับช่างโดยตรงเพื่อเป็นการควบคุมราคาให้เป็นมาตรฐาน ช่างมืออาชีพผ่านมาตรฐานการคัดกรอง มีการอบรมการบริการและการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมก่อนรับเข้าระบบ วัสดุที่ใช้มีคุณภาพ ราคาได้มาตรฐาน เป็นต้น

ประโยชน์ที่ 24FIX นำเสนอให้แก่ช่างหรือผู้ให้บริการที่เข้าร่วมในแพลตฟอร์มมีหลายอย่าง เช่น การรับรองว่าได้เงินแน่นอน สามารถเลือกรับงานได้ตามความสะดวก ไม่ต้องสำรองจ่ายค่าวัสดุ และมีการกำหนดรายได้ขั้นต่ำโดยเป็นไปตามเงื่อนไข เป็นต้น

ช่างดาว ศรีสุวรรณ สุขเสาะแสง วัย 28 ปี FIXER Senior ให้สัมภาษณ์แก่กรุงเทพธุรกิจ วันที่ 28 ก.พ. 2563 ภายใต้อาชีพ “24FIX ยกระดับมาตรฐานงานช่าง จบทุกงาน ตั้งแต่หลักร้อย-หลักล้าน” ไว้ว่า หลังจากเข้ามาอยู่ในระบบ 24FIX ได้ ประมาณ 4-5 เดือน ตนและครอบครัวมี

รายได้ดีขึ้น จากเดิมมีรายได้ราว 19,000 บาทต่อเดือน หลังจากเข้าระบบ 24FIX ได้รับงานต่อเนื่อง ทำให้มีรายได้เดือนละไม่ต่ำกว่า 35,000 บาทต่อเดือน (ศรีสุวรรณ สุขเสาะแสง, 2563)

2. FIXZY

แพลตฟอร์มที่ให้บริการจัดหาและนัดหมายช่างและแม่บ้าน โดยลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันเพียงแค่ระบุที่อยู่ เลือกงานบริการที่ต้องการ จากนั้น FIXZY จะส่งช่างและแม่บ้านไปดำเนินการตามเวลาที่นัดหมายไว้ (5 เว็บและแอปเรียกช่างถึงบ้าน เลือกราคาเองได้,ออนไลน์, 2563)

บริการของ FIXZY ได้แก่ ล้างแอร์ ทำความสะอาด ล้างเครื่องซักผ้า ซ่อมเครื่องซักผ้า งานซ่อมต่าง ๆ เช่น ระบบน้ำ ระบบไฟ เครื่องใช้ไฟฟ้า งานโครงสร้างอย่างเช่น พื้น หลังคา ดาดฟ้า เป็นต้น (FIXZY, ออนไลน์, 2566)

สิ่งที่ FIXZY นำเสนอแก่ลูกค้า คือ คุณภาพของบริการ มีบริการหลากหลายให้เลือกดูแลตั้งแต่ขั้นต้นจนจบงานจนลูกค้าสามารถเลือกเองได้ทั้งบริการ ระยะเวลา รวมถึงช่าง โดยเลือกได้ผ่านทุกอุปกรณ์ ผู้ให้บริการมีอาชีพผ่านการอบรมมาตรฐานบริการ ปลอดภัยเนื่องจากมีมาตรการคัดกรองผู้ให้บริการได้แก่ การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม การเก็บเอกสารยืนยันตัวตน ลูกค้าสามารถตรวจสอบตัวตนของผู้ให้บริการได้โดยการตรวจใบงานก่อนเข้ารับบริการและดูโปรไฟล์ของผู้ให้บริการได้ และลูกค้าสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินตามความสะดวกได้ ทั้งการจ่ายผ่าน FIXZY และการจ่ายผ่านช่างโดยตรงที่หน้างาน (COD)

ประโยชน์ที่ FIXZY นำเสนอให้แก่ช่างหรือผู้ให้บริการที่เข้าร่วมในแพลตฟอร์มมีหลากหลาย เช่น การมีงานเพิ่มขึ้นรายรับมากขึ้น สามารถเลือกทำเป็นงานเสริมหรืองานหลักก็ได้ ช่วยลดต้นทุนในการทำงานเนื่องจากสามารถซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในราคาพิเศษจากร้านค้าพาร์ทเนอร์ ได้รับการอบรมพัฒนาฝีมือโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และยังมี FIXZYMAN แอปพลิเคชันสำหรับช่วยในการจัดตารางเวลา อัปเดตสถานะงานและบันทึกรายได้อัตโนมัติอีกด้วย

3. Seekster

แพลตฟอร์มให้บริการจัดหาผู้ให้บริการดูแลสังหาริมทรัพย์ต่าง ๆ เช่น บ้านหรือคอนโด เป็นต้น ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน โดยเลือกสถานที่บริการที่ต้องการ นัดวันเวลาแล้วชำระเงิน จากนั้น Seekster ก็จะจัดหาผู้ให้บริการมาให้ (5 เว็บและแอปเรียกช่างถึงบ้าน เลือกราคาเองได้, ออนไลน์, 2563)

บริการของ Seekster ได้แก่ ทำความสะอาดบ้าน ทำความสะอาดคอนโด ล้างเครื่องปรับอากาศ ซ่อมเครื่องซักผ้า ล้างและซ่อมแอร์ กำจัดไรฝุ่น ซักอบรีด เป็นต้น (Seekster, ออนไลน์, 2566)

Seekster สร้างความมั่นใจให้ลูกค้าโดยการรับประกันความเสียหายตามจริงในวงเงินสูงสุด 20,000 บาท รวมถึงมีการคัดกรอง อบรม และตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของผู้ให้บริการด้วย

ประโยชน์ที่ช่างหรือผู้ให้บริการได้รับจากการเข้าร่วมในระบบของ Seekster เช่น การมีรายได้แน่นอน มั่นคง สามารถทำเป็นงานประจำได้ ได้รับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ เลือกชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่สะดวกได้ เป็นต้น

4. ServisHero

แพลตฟอร์มค้นหา ช่างช่างและแม่บ้านมืออาชีพจากประเทศมาเลเซีย ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือได้ง่าย สะดวก โดยเลือกบริการที่ต้องการ ระบุขนาดพื้นที่การให้บริการเพื่อประเมินราคา นัดหมายวันเวลาในการใช้บริการ แล้วชำระเงิน จากนั้นระบบของ ServisHero ก็จะจัดหาช่างและแม่บ้าน หรือที่เรียกว่า "ฮีโร่" เข้าไปให้บริการตามนัดหมาย (ผู้จัดการออนไลน์, ออนไลน์, 2563)

บริการของ ServisHero ได้แก่ งานทำความสะอาดทั่วไป งานแอร์ งานไฟฟ้า งานประปา งานซ่อมทั่วไป งานทำความสะอาดใหญ่ งานฆ่าเชื้อโรคและโควิด เป็นต้น (ServisHero, ออนไลน์, 2566)

ServisHero เน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยและคุณภาพ โดยมีการคัดกรองผู้ให้บริการก่อนรับเข้าระบบ ทุกคนเป็นคนไทย ผ่านการตรวจประวัติอาชญากรรม และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 2 ปี

ประโยชน์ที่ช่างหรือผู้ให้บริการได้รับจากการเข้าร่วมในระบบของ ServisHero เช่น การเพิ่มโอกาสในการทำงาน สามารถเลือกรับงานในวันเวลาที่ต้องการได้ ได้รับการฝึกทักษะเพื่อให้มีมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม และมี ServisHero Pro แอปพลิเคชันสำหรับใช้ในการรับงาน เสนอราคา เก็บประวัติการทำงาน (ฮันติกา, ออนไลน์, 2560)

มติชน “เส้นทางเศรษฐกิจออนไลน์” วันที่ 31 ม.ค. 2560 รายงานไว้ว่า ServisHero ในประเทศไทยสร้างงานไม่น้อยกว่า 30,000 งานให้กับผู้ให้บริการรายย่อย คิดเป็นรายได้ไม่น้อยกว่า 20 ล้านบาท และมีผู้ให้บริการที่ลงทะเบียนกับแพลตฟอร์ม (ฮีโร่) มากกว่า 1,000 คน โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่เดือนหลังจากเปิดให้บริการในเดือนมีนาคม 2559

5. NocNoc

NocNoc แตกต่างจากธุรกิจที่กล่าวมาข้างต้น เนื่องจากไม่ได้เป็นบริการซ่อมหรือดูแลบ้านโดยตรง แต่เป็นศูนย์กลางสำหรับจำหน่ายวัสดุก่อสร้างและเฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ลูกค้าสามารถหาบริการช่างที่ต้องการผ่านทางเว็บไซต์ได้ เป็นการเชื่อมต่อผู้ผลิต ร้านค้า ผู้ให้บริการ และเจ้าของบ้านเข้าด้วยกัน (5 เว็บและแอปเรียกช่างถึงบ้าน เลือกราคาเองได้, ออนไลน์, 2563)

บริการที่สามารถค้นหาช่างผ่าน NocNoc ได้แก่ งานพื้น งานผนัง งานประตูหน้าต่าง งานฝ้าเพดาน งานหลังคาและดาดฟ้า งานระบบไฟฟ้าและแอร์ งานระบบประปาและสุขภัณฑ์ งานทำความสะอาดและบำรุงรักษา งานรีโนเวทและต่อเติมห้อง งานออกแบบวางแผนและควบคุมงาน งานตรวจรับบ้านและคอนโด เป็นต้น (NocNoc, ออนไลน์, 2566)

6. Home Service by HomePro

คือ ช่างประจำบ้านจากโฮมโปร ให้บริการเรื่องบ้านแบบครบวงจรโดยทีมช่างโฮมโปร มากกว่า 1,500 ทีม ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (HomePro, ออนไลน์, 2566)

บริการของ Home Service by HomePro มีมากกว่า 100 การบริการ เช่น กลุ่มบริการล้างทำความสะอาด ได้แก่ บริการล้างเครื่องซักผ้า บริการล้างแอร์ บริการดูดไรฝุ่น บริการแม่บ้าน เป็นต้น กลุ่มบริการงานติดตั้ง ได้แก่ บริการติดตั้งแอร์ บริการติดตั้งสุขภัณฑ์ บริการติดตั้ง

ประตูหน้าต่าง บริการติดตั้งเครื่องใช้ในครัว เป็นต้น กลุ่มบริการช่างฉุกลง 24 ชม. 4 บริการ ได้แก่ ไฟดับ ไฟช็อต ท่อน้ำแตก ปัดน้ำไม่ทำงาน แอร์ไม่เย็น แอร์น้ำหยด กลุ่มบริการสำรวจพื้นที่ ได้แก่ ฉากกั้นอาบน้ำสั่งตัด MOYA ไม้พื้น INOVAR ไม้พื้น HOFFEN เป็นต้น กลุ่มบริการปรับปรุงบ้านตามพื้นที่ ได้แก่ ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนอนและห้องนั่งเล่น พื้นที่ใช้สอยนอกบ้าน เป็นต้น

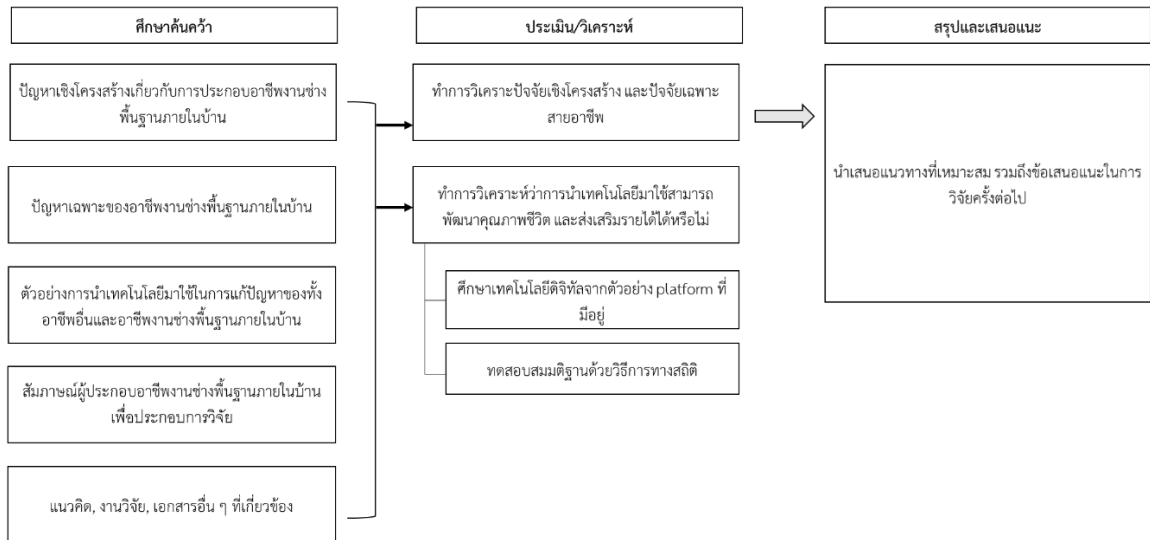
สิ่งที่ Home Service by HomePro นำเสนอแก่ลูกค้า คือ คุณภาพของทีมช่าง โสมโพร ซึ่งช่างมีหนังสือรับรองความรู้เฉพาะทาง ตลอดจนผ่านการตรวจประวัติอาชญากรรม สามารถติดต่อกับทีมช่างได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง สร้างความมั่นใจ เรื่องช่างไม่ทิ้งงาน การออกแบบ 3D-design เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นภาพเสมือนจริงก่อนลงมือทำ สามารถควบคุมงบประมาณไม่ให้ออกไปเลย มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพงานและรับประกันคุณภาพงาน บริการปลอดภัย โดยช่างทำ ATK test 100% ทุกสัปดาห์ เป็นต้น

ประโยชน์ที่ช่างหรือผู้ให้บริการได้รับจากการเข้าร่วมในระบบ Home Service by HomePro เช่น ได้รับการอบรมพัฒนาศักยภาพ ชูชยุนิฟอร์ม ประกันอุบัติเหตุ และสามารถซื้อเครื่องมือและวัสดุได้ในราคาพิเศษ เป็นต้น (เป็นช่างโสมโพรได้อะไรมากกว่าที่คิด, ออนไลน์, 2559)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณวิภากร มานะโชติพงษ์ และคณะ (2562:1-2) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม: นัยของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกับความเหลื่อมล้ำ – บทเรียนจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม” ผลการวิจัยพบว่า เศรษฐกิจแพลตฟอร์มก่อให้เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ก่อประโยชน์หลายอย่าง เช่น ประสิทธิภาพการผลิตและให้บริการที่ดีขึ้น การเพิ่มการแข่งขันระหว่างหน่วยธุรกิจและแรงงาน การขยายตลาดและการเปิดตลาดสินค้าและบริการใหม่ ๆ อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจแพลตฟอร์มก็มีผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ด้วย โดยอาจมีผู้ประกอบการรายเดิมถูกแทนที่หรือถูกแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดโดยธุรกิจแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ธุรกิจแพลตฟอร์มได้รับผลจากพลังเครือข่าย (Network Effect) จึงยิ่งทำให้การแผ่ขยายของธุรกิจของแพลตฟอร์มรายใหญ่ ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นอาจทำให้เกิด ความเหลื่อมล้ำระหว่างหน่วยธุรกิจในอุตสาหกรรมที่แพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาท และการมีอำนาจเหนือแรงงานที่เข้ามาทำงานในระบบ นอกจากนี้การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนทำให้เกิดการขยายตัวของแรงงานที่ต้องการทำงานบนแพลตฟอร์มแต่การจ้างงานแบบใหม่นี้ อาจเข้าไม่ถึงแรงงานบางส่วนที่ไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการทำงานบนแพลตฟอร์ม เช่น แรงงานสูงอายุและแรงงานที่ไม่เคยผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาก่อน รวมถึงเศรษฐกิจแพลตฟอร์มได้ปรับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่าง นายจ้าง ลูกจ้าง ที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด มีความมั่นคง และถูกกำกับด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จากภาครัฐไปสู่ความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งความสัมพันธ์มีความไม่แน่นอนและปราศจากกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



สรุป

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาความเหลื่อมล้ำมีหลายมิติ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำด้านเศรษฐกิจ ความเหลื่อมล้ำทางสังคม ความเหลื่อมล้ำด้านวัฒนธรรม ความเหลื่อมล้ำด้านการเมือง ความเหลื่อมล้ำทางสิ่งแวดล้อม ความเหลื่อมล้ำเชิงพื้นที่ ความเหลื่อมล้ำทางความรู้

ปัญหาความเหลื่อมล้ำในประเทศไทยเป็นปัญหาสำคัญ มีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจ ซึ่งคนไทยส่วนใหญ่ยังมีชีวิตอยู่ได้เส้นความยากจน ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายควรร่วมมือกันในการหาทางจัดการแก้ไข ซึ่งจากที่ศึกษาก็มีการเสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาด้านความเหลื่อมล้ำที่น่าสนใจ ได้แก่ 1. การพัฒนาความแข็งแกร่งในด้านความรู้พื้นฐานให้ครัวเรือน 2. การเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้ 3. การปฏิรูปโครงสร้างการจัดเก็บภาษี

นอกจากนี้ยังพบว่าประเทศไทยมีความพยายามแก้ไขปัญหาความเหลื่อมล้ำอย่างจริงจัง โดยจะเห็นได้จากการกำหนดแนวทางแก้ไขความเหลื่อมล้ำด้านต่าง ๆ ไว้ทั้งในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2560 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งหลาย ๆ เรื่องก็เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น การเพิ่มโอกาสทางการศึกษา การพัฒนาฝีมือความรู้ทักษะให้แก่แรงงาน การเพิ่มโอกาสในการทำงานและการประกอบอาชีพ การมีกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจชุมชน การเข้าถึงบริการของรัฐ การปรับปรุงระบบภาษี เป็นต้น

ช่าง หมายถึง ผู้ที่มีความรู้และชำนาญในงานหรือในศิลปะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ช่างไม้ ช่างไฟฟ้า ช่างโลหะ ช่างยนต์ ช่างประปา โดยงานช่างสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1. งานบำรุงรักษา 2. งานซ่อมแซม 3. งานติดตั้ง 4. งานผลิต

ทั้งนี้ช่างที่มีคุณภาพสามารถสังเกตได้จากลักษณะต่าง ๆ 5 ประการดังนี้ 1. เป็นช่างที่มีความรู้ความชำนาญในงานหรือบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง 2. เป็นช่างที่มีทักษะในด้านงานช่างหรือมีทีมงานที่มีความชำนาญในด้านนั้นจริง ๆ 3. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ครบถ้วนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีประวัติการทำงานที่ดี 5. มีเงินทุนเพียงพอ หากช่างที่เลือกมามีคุณสมบัติ

5 ประการนี้ ก็เชื่อมั่นได้ว่าช่างที่เลือกมา มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม ในส่วนของรายได้พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อวันของกลุ่มสาขาอาชีพช่างก่อสร้างส่วนใหญ่ยังต่ำกว่ารายได้เฉลี่ยต่อวันของคนไทย

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมให้สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน และยังสร้างการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านการดำรงชีวิตรวมถึงแนวคิดในการทำธุรกิจทั้งในเรื่องรูปแบบธุรกิจ กระบวนการทำธุรกิจและการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า

รูปแบบธุรกิจในยุคปัจจุบันเป็นธุรกิจแพลตฟอร์ม ซึ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งลูกค้า คู่ธุรกิจ รวมถึงผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ธุรกิจต้องนำเสนอคุณค่าที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้แพลตฟอร์ม รวมถึงทำให้สมาชิกที่อยู่บนแพลตฟอร์มมีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะที่หลากหลาย ทำให้สามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ เพิ่มธุรกรรม เพื่อช่วยให้แพลตฟอร์มเติบโตได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวอย่างแพลตฟอร์มที่เติบโต และส่งผลต่อเศรษฐกิจ และเพิ่มโอกาสในการทำงาน สร้างรายได้ เช่น Airbnb, Airtasker, Grab และ Robinhood เป็นต้น

ในแง่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างช่างและเจ้าของบ้านก็สามารถเห็นได้ในหลายธุรกิจ เช่น 24FIX, FIXZY, Seekster, ServisHero, NocNoc, Home Service by HomePro เป็นต้น เนื่องจากธุรกิจเห็นโอกาสที่จะแก้ปัญหาที่ทั้งช่างและเจ้าของบ้านเจออยู่ โดยสังเกตได้ว่าคุณค่าที่แต่ละธุรกิจนำเสนอคล้าย ๆ กันมีหลายเรื่อง เช่น ความง่ายในการเข้าถึงทั้งช่างและเจ้าของบ้าน บริการที่หลากหลาย การสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าจะได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐาน ราคาเหมาะสม ช่างที่เชื่อถือได้ปลอดภัย การสร้างความมั่นใจให้ช่างโดยการช่วยให้มีงานต่อเนื่อง เลือกรับงานได้ตามความสะดวก พัฒนาความรู้ทักษะที่จำเป็น มีแอปพลิเคชันมาช่วยในการทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ผลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าแพลตฟอร์มก่อให้เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ สร้างประโยชน์หลายอย่าง เช่น ประสิทธิภาพการผลิตและให้บริการที่ดีขึ้น การเพิ่มการแข่งขันระหว่างหน่วยธุรกิจและแรงงาน การขยายตลาดและการเปิดตลาดสินค้าและบริการใหม่ ๆ แต่ก็มีผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ด้วยเช่นกัน

บทที่ 3

สถานภาพและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของอาชีพงานช่าง พื้นฐานภายในบ้าน

การศึกษาในบทนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามเพิ่มเติมเพื่อเก็บข้อมูลโดยตรงจากช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากบทความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยมีความมุ่งหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทยและปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ ทั้งนี้แต่ละประเด็นที่ทำการวิเคราะห์และศึกษาจะนำเสนอ ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน
2. สถานภาพของช่าง
2. คุณภาพชีวิตและรายได้
3. กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
4. ปัญหา อุปสรรค
5. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน
6. สรุป

การสัมภาษณ์ช่างผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน

งานวิจัยนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านทั้งหมด 6 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานช่างทั้งด้วยการรับงานเองและการทำงานบนแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อนำเสนอข้อมูลปฐมภูมิจากประสบการณ์และความคิดเห็นของช่างประกอบการวิเคราะห์ทั้งในบทนี้และบทถัดไป (บทที่ 4)

ตารางที่ 3-1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	สถานภาพช่าง	ประเภทงาน	พื้นที่รับงาน
1.	ช่างทั่วไป	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2.	ช่างทั่วไป	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	ชลบุรี
3.	ช่างทั่วไป	ช่างซ่อมหลังคา	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
4.	ช่างทั่วไป	ช่างซ่อมหลังคา	สงขลา
5.	ช่างบริษัท	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
6.	ช่างบริษัท	ช่างซ่อมหลังคา	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

ตารางที่ 3-2 แนวคำถามของการสัมภาษณ์

แนวคำถาม	หมายเหตุ
<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลพื้นฐาน ประสบการณ์การทำงานในอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คุณภาพชีวิต รายได้ สถานภาพของช่าง ความแตกต่างระหว่างการเป็นช่างทั่วไปและการเป็นช่างบริษัท กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และมุมมองที่มีต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เหล่านั้น ปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน 	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ในประเด็นเหล่านี้จะถูกนำเสนอในบทที่ 3 นี้ (เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 1)
<ol style="list-style-type: none"> การทำงานร่วมกับแพลตฟอร์ม เช่น เหตุผลในการเข้าร่วมงาน ความรู้สึก ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับแพลตฟอร์ม การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง การทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มช่วยแก้ปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพได้หรือไม่อย่างไร ความแตกต่างระหว่างการรับงานเองและการทำงานบนแพลตฟอร์มในด้านต่างๆ เช่น ด้านความรู้ ทักษะในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนารายได้ และด้านสังคม เป็นต้น ข้อเสนอแนะสำหรับแพลตฟอร์มและการสนับสนุนที่ต้องการ ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐและการสนับสนุนที่ต้องการ 	สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ในประเด็นเหล่านี้จะถูกนำเสนอในบทที่ 4 (เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อที่ 2 และ 3)

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

สถานภาพของช่าง

จากการสัมภาษณ์สามารถสรุปความแตกต่างของช่างทั่วไปและช่างบริษัทได้ดังนี้
ช่างทั่วไป ส่วนใหญ่ที่ทีมงานจะมีจำนวนไม่มากและเป็นคนในครอบครัว เครือญาติ หรือเพื่อนที่รู้จักกัน มีขั้นตอนในการทำงานไม่มาก ไม่ยุ่งยาก การทำงานอาจไม่ค่อยเป็นระบบมากนัก ราคาไม่สูงเนื่องจากทีมงานน้อยและความเชี่ยวชาญที่อาจไม่เท่ากันในแต่ละคน การรับงานอาจไม่สามารถรับงานขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูงหรืองานราชการได้ เนื่องด้วยข้อจำกัดเรื่องเงินทุนและความน่าเชื่อถือ ค่าแรงของช่างทั่วไปไม่สูงมาก รายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนงานและความต่อเนื่องของงาน

ช่างบริษัท ทีมงานมักจะมีจำนวนมากกว่าช่างทั่วไป ช่างมีความสามารถเฉพาะทาง การทำงานมีมาตรฐานที่ชัดเจน ทำงานเป็นระบบ เนื่องจากพนักงานมีความเป็นมืออาชีพ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้เรียกราคาได้สูงกว่าช่างทั่วไป ช่างบริษัทมีความน่าเชื่อถือ มีที่อยู่บริษัทเป็นหลักแหล่ง มีเงินทุน สามารถรับงานที่มีมูลค่าสูงหรืองานจากราชการได้ ค่าแรงของช่างบริษัทก็จะสูงกว่าช่างทั่วไปสอดคล้องกับความสามารถและความชำนาญในงาน

ตารางที่ 3-3 ความแตกต่างของช่างทั่วไปและช่างบริษัท

หัวข้อ	ช่างทั่วไป	ช่างบริษัท
ทีมงาน	ทีมงานของช่างทั่วไปจะมีจำนวนไม่มาก ส่วนใหญ่จะเป็นคนในครอบครัว เครือญาติ หรือเพื่อนที่รู้จักกัน	ทีมงานของช่างบริษัท มักจะมีจำนวนมากกว่าช่างทั่วไป ช่างมีความสามารถเฉพาะทาง
รูปแบบการทำงาน	ขั้นตอนในการทำงานน้อย ไม่ยุ่งยาก การทำงานอาจไม่ค่อยเป็นระบบ	มีมาตรฐานขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ทำงานเป็นระบบ
ราคา	ราคาไม่สูงมาก เนื่องจากทีมงานน้อย ซึ่งอาจมีความเชี่ยวชาญไม่เท่ากันหรือไม่ครบทุกด้าน	ราคาสูง เนื่องจากพนักงานทุกคนมีความเป็นมืออาชีพ และมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
การรับงาน	ค่อนข้างมีอิสระในการเลือกรับงาน แต่ด้วยข้อจำกัดเรื่องเงินทุนและความน่าเชื่อถือ อาจทำให้ไม่สามารถรับงานที่มีมูลค่าสูง หรืองานจากราชการได้	มีความน่าเชื่อถือ มีที่อยู่บริษัทเป็นหลักแหล่งสามารถรับงานขนาดใหญ่ หรืองานจากราชการได้
ค่าแรง	ค่าแรงไม่สูงมาก และรายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนงาน และความต่อเนื่องของงาน	ช่างบริษัทได้ค่าแรงมากกว่าช่างทั่วไปสอดคล้องกับความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงาน

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

ทั้งนี้จากมุมมองของช่างการจะเลือกเป็นช่างประเภทใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความชอบของแต่ละบุคคล คนที่เลือกเป็นช่างทั่วไปให้เหตุผลดังนี้ เช่น ชอบความเป็นอิสระ สามารถเลือกวันในการทำงานเองได้ ไม่ต้องอยู่ในกรอบหรือขั้นตอนการทำงานที่บริษัทกำหนด หากตั้งใจทำได้ดีก็มีโอกาสที่จะได้เงินมากกว่าช่างบริษัท เป็นต้น ส่วนคนที่เลือกเป็นช่างบริษัท หรือ ตั้งบริษัทของตนเองให้เหตุผลดังนี้ เช่น การได้ค่าแรงที่สูงขึ้น การที่สามารถรับงานที่มีมูลค่าสูงขึ้นได้ เป็นการสร้างความเติบโตทางอาชีพได้ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตและรายได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ให้ความหมายของ “คุณภาพชีวิต” เมื่อ พ.ศ.2540 ว่า “คุณภาพชีวิต คือ การดำรงชีวิตของมนุษย์ในระดับที่เหมาะสมตามความจำเป็นพื้นฐานในสังคมหนึ่ง ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ องค์ประกอบของความเป็นพื้นฐานที่เหมาะสม อย่างน้อยก็น่าจะมีอาหารที่เพียงพอ มีเครื่องนุ่งห่ม มีที่อยู่อาศัยที่เหมาะสม มีสุขภาพกายและจิตใจดี ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งได้รับการบริการพื้นฐานที่จำเป็น ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประกอบองค์ประกอบดำรงชีพอย่างยุติธรรม” (มติชนออนไลน์, ออนไลน์, 2564)

จากการสัมภาษณ์ถึงประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตในบริบทของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านในความหมายที่กล่าวข้างต้นจะพอสรุปได้ว่ารายได้มีผลต่อคุณภาพชีวิตของช่างเป็นอย่างมาก

ช่างที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับครอบครัวประกอบด้วยสามี ภรรยา และบุตรในที่พักอาศัยของตนเองหรือบ้านเช่า บางส่วนภรรยาและบุตรมาช่วยทำงาน บางส่วนมีญาติและเพื่อนมาร่วมเป็นทีมงานและอาศัยอยู่ด้วย นั้นหมายความว่ารายได้ที่ได้จากการประกอบอาชีพช่างนั้นจะส่งผลถึงคุณภาพชีวิตทั้งของตัวเองช่างเอง ครอบครัวรวมถึงทีมงานด้วย ซึ่งหมายถึง การดูแลเรื่องอาหารการกิน ที่พักอาศัย การศึกษาของบุตร รวมถึงค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น ดังนั้นการมีงาน มีรายได้ต่อเนื่องจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก การหางานส่วนใหญ่เป็นแบบปากต่อปาก ลูกค้าใช้ดีแล้วมีการบอกต่อและใช้ซ้ำ ซึ่งส่วนใหญ่ช่างผู้ให้สัมภาษณ์มองว่ารายได้ที่ได้รับเพียงพอที่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ดี บางส่วนได้รับผลกระทบค่อนข้างมากในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด 19) ที่ส่งผลให้งานน้อยลง รายได้เริ่มไม่เพียงพอ ช่างบางส่วนจึงมีการมองหาโอกาสที่จะเข้าถึงลูกค้าและงานที่มากขึ้นโดยเลือกที่จะเข้าร่วมงานกับแพลตฟอร์มที่ช่วยเชื่อมโยงช่างและเจ้าของบ้านเข้าหากัน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอยกเรื่องคุณภาพชีวิตและรายได้หลังจากที่ช่างร่วมงานกับแพลตฟอร์มเอไปนำเสนอในบทถัดไป

กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ

จากการศึกษาพบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใกล้เคียง เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในการออกเอกสารรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพ หรือลักษณะงานที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสาธารณสุข 3 สาขา ได้แก่ 1. สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร (หมายถึง ช่างซึ่งประกอบอาชีพในงานติดตั้งระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในอาคาร) 2. ช่างเชื่อม (ช่างเชื่อมอาร์กโลหะด้วยมือ,ช่างเชื่อมแม่เหล็ก,ช่างเชื่อมทิก) 3. ช่างเครื่องปรับอากาศภายในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก ทั้งนี้ช่างทั้ง 3 สาขา จะต้องผ่านการประเมินและได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เหมือนกับใบขับขี่รถยนต์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนายจ้าง และผู้ใช้บริการ (Mavell Air Conditioner, ออนไลน์, 2566)

จากการสัมภาษณ์มุมมองของช่างที่มีต่อภาวะเปียบ ข้อบังคับต่าง ๆ โดยเฉพาะช่างล่าง และติดตั้งแอร์ที่มีผลโดยตรงนั้น สามารถสรุปได้ว่าส่วนใหญ่สนับสนุน เนื่องจากมองว่าเป็นการยกระดับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของช่างแอร์ทั้งหมด ซึ่งน่าจะเป็นการส่งเสริมให้สาขาอาชีพนี้ได้รับค่าแรงที่สูงขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม ก็อยากให้ภาครัฐมีการสนับสนุนเรื่องการให้ความรู้ พัฒนาฝีมือ รวมถึงเรื่องค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขอหนังสือรับรองความรู้ความสามารถดังกล่าวด้วย

ปัญหา อุปสรรค

จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถสรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้คือ 1. ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานกับลูกค้า ซึ่งในที่นี้จะหมายความรวมถึง การสื่อสารกับลูกค้า ความเข้าใจในเรื่องขอบเขตงานที่ไม่ตรงกัน เช่น ช่างเข้าหน้างานเพื่อไปสำรวจการซ่อมหลังคา แต่เจ้าของบ้านต้องการให้สำรวจในส่วนอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในขอบเขตงานที่ตกลงกันเพิ่มเติมด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องการนัดหมายเวลาเพื่อเข้าหน้างานที่ไม่ตรงกัน เช่น เมื่อถึงเวลาช่างไม่สามารถติดต่อเจ้าของบ้านได้ หรือ ช่างมาไม่ทันตามเวลาที่นัดหมายไว้เพราะงานก่อนหน้าเสร็จช้ากว่ากำหนด ทำให้เจ้าของบ้านไม่พอใจ เป็นต้น รวมถึงเรื่องความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อช่างและการที่ลูกค้ามักขอให้มีการทำงานอื่น ๆ เพิ่มเติมโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอีกด้วย 2. ปัญหาเรื่องฝีมือของทีมงานและคุณภาพงานยังไม่ได้มาตรฐาน ในที่นี้จะหมายความรวมถึงเรื่องมารยาทในการทำงาน การสื่อสารกับลูกค้า ทักษะความชำนาญของทีมงานบางส่วนที่อาจยังไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพงาน ทำให้ต้องมีการดูแลใกล้ชิดหรือต้องมีการแก้งาน ซึ่งจะกระทบต่อต้นทุนในการทำงาน 3. ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเงินทุน การเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับช่างบางส่วนทำได้ไม่ง่าย จึงไม่สามารถรับงานขนาดใหญ่หรือมีมูลค่าสูงได้มากนัก ส่วนใหญ่จะพยายามกันเงินที่ได้รับไว้บางส่วนมาเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการทำงาน เลือกรับงานหรือซื้อของจากร้านค้าที่รู้จักและพอให้เครดิตได้ หรือรับงานเฉพาะค่าแรงไม่รวมของเท่านั้น เพราะมีความเสี่ยงที่ราคาของขึ้นสูงกว่าตอนที่ตกลงราคากับเจ้าของบ้านไว้ เป็นต้น

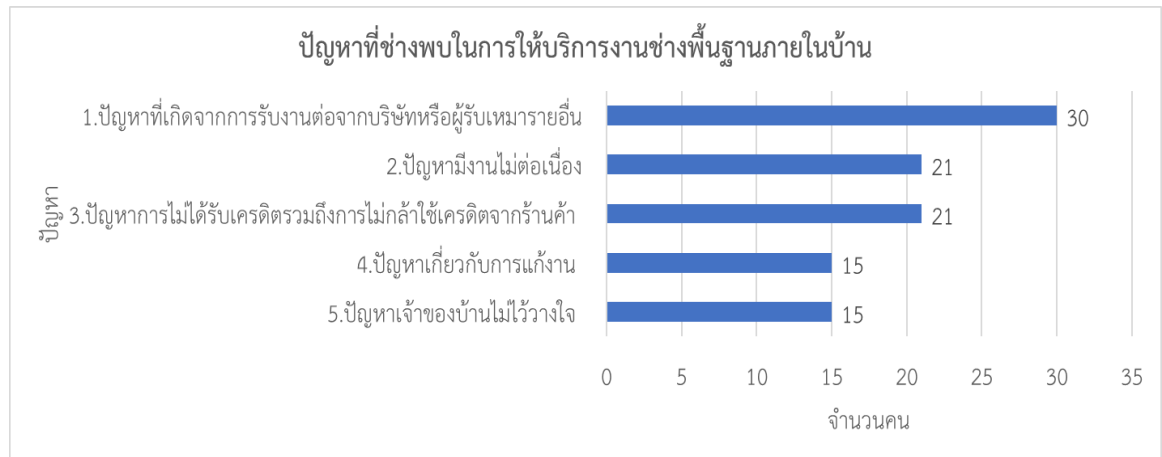
นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจปัญหาและความต้องการของช่างและเจ้าของบ้านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญในการประกอบอาชีพของช่าง เพื่อนำผลมาสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติม ดังนี้

1. การสำรวจปัญหาและความต้องการของช่าง

จากการสำรวจช่างที่ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านจำนวน 40 คน พบว่าปัญหาหลัก ๆ ที่ช่างพบในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คือ 1. ปัญหาที่เกิดจากการรับงานต่อจากบริษัทหรือผู้รับเหมารายอื่น ทั้งในเรื่องการโดนเอาเปรียบ บริษัทหรือผู้รับเหมาจ่ายเงินจากเจ้าของบ้านแล้วแต่ไม่จ่ายเงินให้ช่าง ไม่จ่ายเงินตามกำหนด ทั้งงาน ทั้งช่างซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีสัญญาเป็นต้น 2. ปัญหาทีมงานไม่ต่อเนื่อง คือ มีงานเป็นช่วง ๆ ไม่ต่อเนื่อง ไม่เพียงพอ ทำให้ได้รับผลกระทบเพราะต้องดูแลครอบครัวและลูกน้อง 3. ปัญหาการไม่ได้รับเครดิตรวมถึงการไม่กล้าใช้เครดิตจากร้านค้า ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการรับงาน ทำให้ไม่สามารถรับงานแบบของบวกแรงได้ซึ่งจะทำให้ได้เงินมากกว่าได้ 4. ปัญหาเกี่ยวกับการแก้งาน โดยเป็นการแก้งานทั้งจากการที่เจ้าของบ้านต้องการเปลี่ยนแปลง การแก้งานแทนช่างในทีม ทั้งนี้การแก้งานบางครั้งก็เป็นการแก้งานฟรี ไม่ได้เงินและใช้

เวลา 5. ปัญหาเจ้าของบ้านไม่ไว้วางใจ เช่น กลัวว่าช่างจะโกงราคา กลัวว่าช่างจะเลือกของไม่มีคุณภาพ เจ้าของบ้านมีการขอเช็คโปรไฟล์ เครดิต หรือขอเช็คกับคนที่ช่างเคยทำงานด้วยก่อนตัดสินใจจ้างงาน

แผนภาพที่ 3-1 กราฟแสดงปัญหาที่ช่างพบในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน

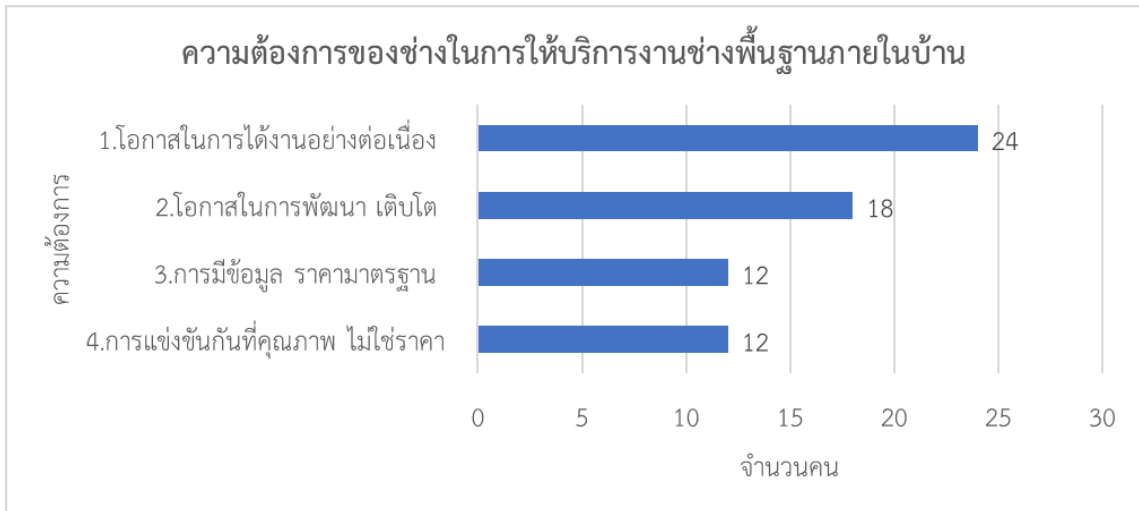


ที่มา: ผู้วิจัย, 2566

ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่ช่างพบ ได้แก่ การบริหารความแตกต่างและคุณภาพของทีมช่าง ราคาสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งกระทบต่อกำไร การถูกเจ้าของบ้านต่อราคา การรับงานมากเกินไป ซึ่งอาจกระทบกำหนดการส่งมอบงาน การไม่มีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอ เสนองานแล้วแต่ไม่ไ้จ้างงาน เวลาของช่างไม่ตรงกับที่เจ้าของบ้านต้องการ เป็นต้น

จากการสอบถามในส่วนของคุณคิดเห็น ความต้องการของช่างในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน พบว่าสิ่งที่ช่างต้องการหลัก ๆ คือ 1. โอกาสในการได้งานอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงฐานลูกค้าที่มากพอจะได้มีเงินในการดูแลครอบครัวและลูกน้อง 2. โอกาสในการพัฒนาเติบโต เช่น มีเงินเพียงพอที่จะสามารถเปิดบริษัทของตัวเองได้ 3. การมีข้อมูล ราคามาตรฐาน เพื่อให้เจ้าของบ้านตัดสินใจได้ง่ายขึ้น 4. การแข่งขันกันที่คุณภาพ ไม่ใช่ราคา ไม่ตัดราคากันเองระหว่างช่าง

แผนภาพที่ 3-2 กราฟแสดงความต้องการของช่างในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน



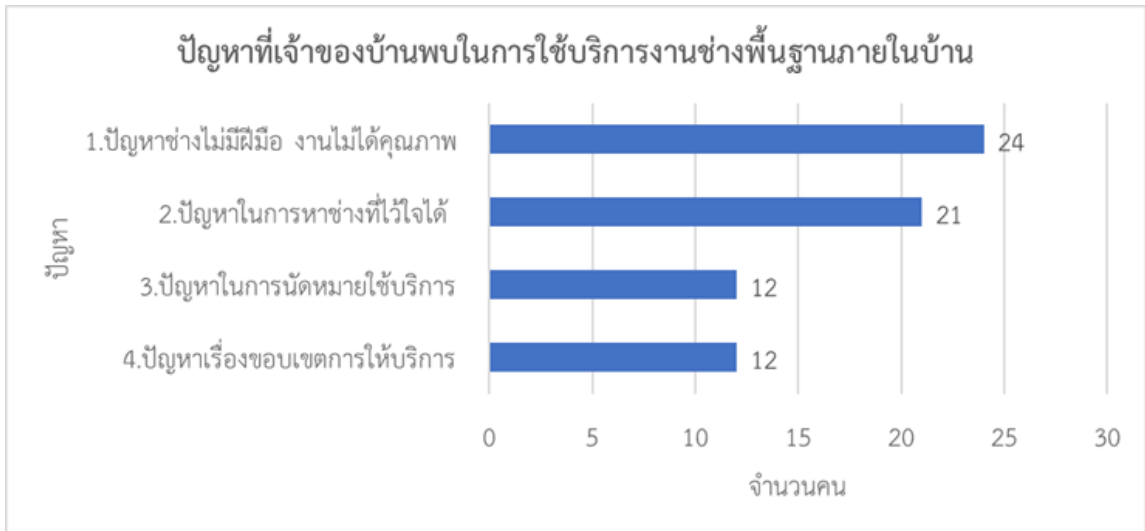
ที่มา: ผู้วิจัย, 2566

ส่วนความคิดเห็น ความต้องการอื่น ๆ ของช่าง มีดังนี้ อยากรับเงินรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน มีเครดิตให้เพื่อให้สามารถรับงานได้เยอะขึ้น มีความคิดเห็นจากเจ้าของบ้าน (feedback) ให้หลังจากทำงานเสร็จเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารวมถึงเป็นข้อมูลอ้างอิงให้ลูกค้ารายอื่น การช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า เป็นต้น

2. การสำรวจปัญหาและความคิดเห็นของเจ้าของบ้าน

จากการสำรวจเจ้าของบ้านจำนวน 30 คน พบว่าปัญหาหลัก ๆ ที่เจ้าของบ้านพบในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คือ 1. ปัญหาช่างไม่มีฝีมือ งานไม่ได้คุณภาพ เช่น ทำไม่เสร็จในครั้งเดียวต้องมาทำหลายครั้ง งานไม่เรียบร้อย ช่างไม่ใส่ใจรายละเอียด เป็นต้น 2. ปัญหาในการหาช่างที่ไว้ใจได้ เจ้าของบ้านกลัวช่างขโมยของ ทำทรัพย์สินเสียหาย รวมถึงกังวลเรื่องความปลอดภัยเมื่อช่างมาทำงานในบ้าน ในห้อง เป็นต้น 3. ปัญหาในการนัดหมายใช้บริการ เช่น นัดช่างยาก มาไม่ตรงตามนัดทำให้เสียเวลา ต้องจองช่างล่วงหน้า ไม่มีช่างที่สามารถมาได้ทันที เป็นต้น 4. ปัญหาเรื่องขอบเขตการให้บริการ ทั้งในเรื่องการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เข้าใจไม่ตรงกัน ไม่ตรงความคาดหวัง เช่น การไม่บอกขอบเขตที่ชัดเจนว่ากี่วันเสร็จ ทำให้ไม่สามารถวางแผนอย่างอื่นได้ มีกรณีที่เจ้าของบ้านจองล้างแอร์ซึ่งระบุปีที่ยู (BTU) ไปแล้ว แต่พอช่างเข้ามากลับบ่นว่าเครื่องใหญ่ใช้เวลานานในการล้างงานเล็กช่างไม่รับทำ เป็นต้น

แผนภาพที่ 3-3 กราฟแสดงปัญหาที่เจ้าของบ้านพบในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน

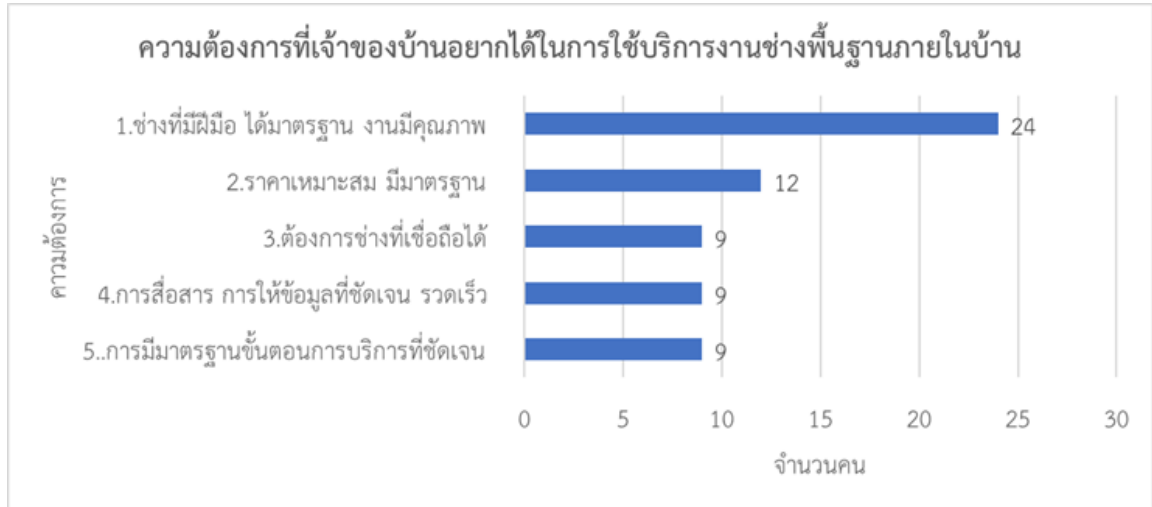


ที่มา: ผู้วิจัย, 2566

ส่วนปัญหาอื่น ๆ ที่เจ้าของบ้านพบ ได้แก่ ช่างใช้ของไม่ตรงสเปคที่ตกลง ไม่สามารถติดต่อช่างคนเดิมที่เคยใช้บริการได้ ช่างที่เข้ามาทำงานทำไม่เสร็จแล้วทิ้งงาน ไม่รู้ราคามาตรฐานกลัวโดนช่างโกง เป็นต้น

จากการสอบถามในส่วนของความคิดเห็น ความต้องการของเจ้าของบ้านในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน พบว่าความต้องการหลัก ๆ คือ 1. ช่างที่มีฝีมือ ได้มาตรฐาน งานมีคุณภาพ เช่น ทำงานได้ตรงตามที่ตกลง ทำงานรอบเดียวจบ ตรงต่อเวลา แต่งกายดี สะอาด เข้ามาในบ้านแล้วไม่ทำบ้านเลอะ มีอุปกรณ์ครบ สื่อสารได้ดีแนะนำได้ เป็นต้น 2. ราคาเหมาะสม มีมาตรฐาน เช่น แสดงราคามาตรฐาน มีการเปรียบเทียบราคา เป็นต้น 3. ต้องการช่างที่เชื่อถือได้ ทั้งในเรื่องคุณภาพงาน ราคา ความปลอดภัย การได้รับบริการจริง เป็นต้น 4. การสื่อสารการให้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว เช่น การได้คุยกับช่างโดยตรง การได้คุยกับคนแทนคุยกับบอท การนำเสนอจุดขายของบริการที่ชัดเจน เป็นต้น 5. การมีมาตรฐานขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เช่น อยากให้ระบุมาตรฐาน และขั้นตอนในการทำงานว่าเป็นอย่างไร เครื่องมืออุปกรณ์มีอะไรบ้าง หรือมีตัวอย่างการทำงานให้ดู เป็นต้น

แผนภาพที่ 3-4 กราฟแสดงความต้องการที่เจ้าของบ้านอยากได้ในการใช้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน



ที่มา: ผู้วิจัย, 2566

ส่วนความคิดเห็น ความต้องการอื่น ๆ ของเจ้าของบ้าน มีดังนี้ มีการเก็บข้อมูลให้ว่า เคยทำอะไรไปบ้าง ทำเมื่อไหร่ เมื่อเกิดปัญหาจะได้มีข้อมูล การเก็บข้อมูลการรับประกันให้ สามารถชำระเงินหน้างานได้ จ่ายด้วยบัตรเครดิตได้ ต้องการเรียกช่างแล้วมาให้บริการได้ทันทีหรือเร็วที่สุดแบบไม่ต้องจองข้ามวัน สามารถเรียกใช้บริการช่างที่เดิมที่เคยใช้ไว้แล้วได้ มีการันตีให้ ระบุงานที่ไม่ทำในแต่ละบริการให้ชัดเจน เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าปัญหา อุปสรรค ที่ได้จากการสัมภาษณ์และการทำแบบสอบถามมีความสอดคล้องกัน นอกจากนี้ข้อมูลปัญหาและความต้องการทั้งของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญในการประกอบอาชีพของช่าง ยังสามารถนำมาวิเคราะห์สนับสนุนถึงปัจจัยที่มีผลกระทบกับการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านได้อีกด้วย

ปัจจัยที่มีผลกระทบกับการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน

จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการทำแบบสอบถามสามารถสรุปปัจจัยหลัก ๆ ที่มีผลกระทบกับการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านได้ ดังนี้ ปัจจัยเชิงโครงสร้าง ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนซึ่งมีผลต่อความสามารถในการรับงาน การเติบโตของช่าง ทั้งนี้ปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ มีดังนี้ 1. ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน 2. ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ให้บริการ 3. เวลาที่ตรงกันของช่างและเจ้าของบ้านในการนัดหมายบริการ 4. ความสามารถในการบริหารเวลาและงานของช่าง 5. ความต่อเนื่องของงานระยะเวลาในการได้รับเงินรวมถึงการได้รับเงินที่แน่นอน 6. การมีมาตรฐานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานราคาที่เหมาะสมและมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

สรุป

จากการสัมภาษณ์พบว่า ช่างทั่วไปและช่างบริษัทมีความแตกต่างกันในเรื่อง จำนวน ทีมงาน รูปแบบการทำงาน ราคา รูปแบบการรับงานและค่าแรง ซึ่งการเลือกจะเป็นช่างแบบไหน ขึ้นอยู่กับความชอบ ความพึงพอใจของช่างแต่ละคน

ประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตและรายได้ จากการสัมภาษณ์พอจะสรุปได้ว่ารายได้มีผลต่อคุณภาพชีวิตของช่างเป็นอย่างมาก ซึ่งส่วนใหญ่ช่างผู้ให้สัมภาษณ์มองว่ารายได้ที่ได้รับเพียงพอที่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม บางส่วนได้รับผลกระทบค่อนข้างมากในช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด 19) ที่ส่งผลให้งานน้อยลง รายได้เริ่มไม่เพียงพอ ช่างบางส่วนจึงมีการมองหาโอกาสที่จะเข้าถึงลูกค้าและงานที่มากขึ้นโดยเลือกที่จะเข้าร่วมงานกับแพลตฟอร์มที่ช่วยเชื่อมโยงช่างและเจ้าของบ้านเข้าหากัน โดยผู้วิจัยขอยกเรื่องคุณภาพชีวิตและรายได้หลังจากที่ช่างร่วมงานกับแพลตฟอร์มเอไปนำเสนอในบทถัดไป

จากการศึกษาพบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใกล้เคียง เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คือ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ฉบับที่ 2 ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 เกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในการออกเอกสารรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพ หรือลักษณะงานที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสาธารณสุข 3 สาขา ได้แก่ 1. สาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคาร 2. ช่างเชื่อม 3. ช่างเครื่องปรับอากาศภายในบ้านและการพาณิชย์ขนาดเล็ก ทั้งนี้ช่างทั้ง 3 สาขา จะต้องผ่านการประเมิน และได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับนายจ้าง และผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ช่างสนับสนุนกฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าว เนื่องจากมองว่าเป็นการยกระดับคุณภาพและความน่าเชื่อถือของช่างแอร์ทั้งหมด ซึ่งน่าจะเป็นการส่งเสริมให้สาขาอาชีพนี้ได้รับค่าแรงที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามให้ภาครัฐมีการสนับสนุนเรื่องการให้ความรู้ พัฒนาฝีมืออบรม รวมถึงเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย

จากการสัมภาษณ์พบว่าปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถสรุปประเด็นหลัก ๆ ได้ดังนี้คือ 1. ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานกับลูกค้า 2. ปัญหาเรื่องฝีมือของทีมงานและคุณภาพงานยังไม่ได้มาตรฐาน 3. ปัญหาเรื่องการเข้าถึงเงินทุน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจปัญหาและความต้องการของช่างและเจ้าของบ้านซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญในการประกอบอาชีพของช่าง เพื่อนำผลมาสนับสนุนการวิเคราะห์เพิ่มเติมได้ผลสอดคล้องกันดังนี้ ในส่วนของช่าง พบว่าปัญหาหลัก ๆ ของช่าง คือ 1. ปัญหาที่เกิดจากการรับงานต่อจากบริษัทหรือผู้รับเหมารายอื่น 2. ปัญหาทีมงานไม่ต่อเนื่อง 3. ปัญหาการไม่ได้รับเครดิตรวมถึงการไม่กล้าใช้เครดิตจากร้านค้า 4. ปัญหาเกี่ยวกับการแก้งาน 5. ปัญหาเจ้าของบ้านไม่ไว้วางใจ ในแง่ของความต้องการหลัก ๆ ของช่างในการให้บริการงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คือ 1. โอกาสในการได้งานอย่างต่อเนื่อง 2. โอกาสในการพัฒนา เติบโต 3. การมีข้อมูล ราคามาตรฐาน 4. การแข่งขันกันที่คุณภาพ ไม่ใช่ราคา

ในส่วนของเจ้าของบ้าน พบว่าปัญหาหลัก ๆ ของเจ้าของบ้าน คือ 1. ปัญหาช่างไม่มีฝีมือ งานไม่ได้คุณภาพ 2. ปัญหาในการหาช่างที่ไว้วางใจได้ 3. ปัญหาในการนัดหมายใช้บริการ 4. ปัญหาเรื่องขอบเขตการให้บริการ ในแง่ของความต้องการหลัก ๆ ของเจ้าของบ้านในการใช้บริการงานช่างพื้นฐาน

ภายในบ้าน คือ 1. ช่างที่มีฝีมือ ได้มาตรฐาน งานมีคุณภาพ 2. ราคาเหมาะสม มีมาตรฐาน 3. ต้องการช่างที่เชื่อถือได้ 4. การสื่อสารการให้ข้อมูลที่ชัดเจน รวดเร็ว 5. การมีมาตรฐานขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน

ปัจจัยหลัก ๆ ที่มีผลกระทบกับการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน สรุปได้ดังนี้ ปัจจัยเชิงโครงสร้าง ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนซึ่งมีผลต่อความสามารถในการรับงาน การเติบโตของช่าง ทั้งนี้ปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ ได้แก่ 1. ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน 2. ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ให้บริการ 3. เวลาที่ตรงกันของช่างและเจ้าของบ้านในการนัดหมายบริการ 4. ความสามารถในการบริหารเวลาและงานของช่าง 5. ความต่อเนื่องของงาน ระยะเวลาในการได้รับเงินรวมถึงการได้รับเงินที่แน่นอน 6. การมีมาตรฐานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานราคาที่เหมาะสมและมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

บทที่ 4

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนางาน คุณภาพชีวิตและ รายได้ของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน

บทนี้จะต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ของงานวิจัยข้อ 2 คือ เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย และข้อที่ 3 คือ เพื่อเสนอ แนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพ งานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยจะพิจารณาร่วมกับข้อมูลซึ่งได้จากการ ทบทวนวรรณกรรม แนวนโยบายของรัฐบาลในเรื่องที่เกี่ยวกับการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำ เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี รวมทั้ง แนวคิด งานวิจัย และตัวอย่างธุรกิจต่าง ๆ ดังนี้

1. เทคโนโลยีแพลตฟอร์มเอ (Platform A)
2. การใช้แพลตฟอร์มเอ (Platform A) เพื่อพัฒนาทักษะพนักงาน
3. ผลทดสอบทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้จริงหรือไม่ โดยผ่านตัวอย่าง ของแพลตฟอร์มเอ (Platform A)
4. สรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านและ คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ
5. การสัมภาษณ์และการวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาช่วยผู้ประกอบอาชีพ งานช่างพื้นฐานภายในบ้านในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทักษะของงาน ด้านคุณภาพชีวิตและรายได้ และ ด้านสังคม
6. แนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของ ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม
7. ข้อพิจารณาอื่น ๆ
8. สรุป

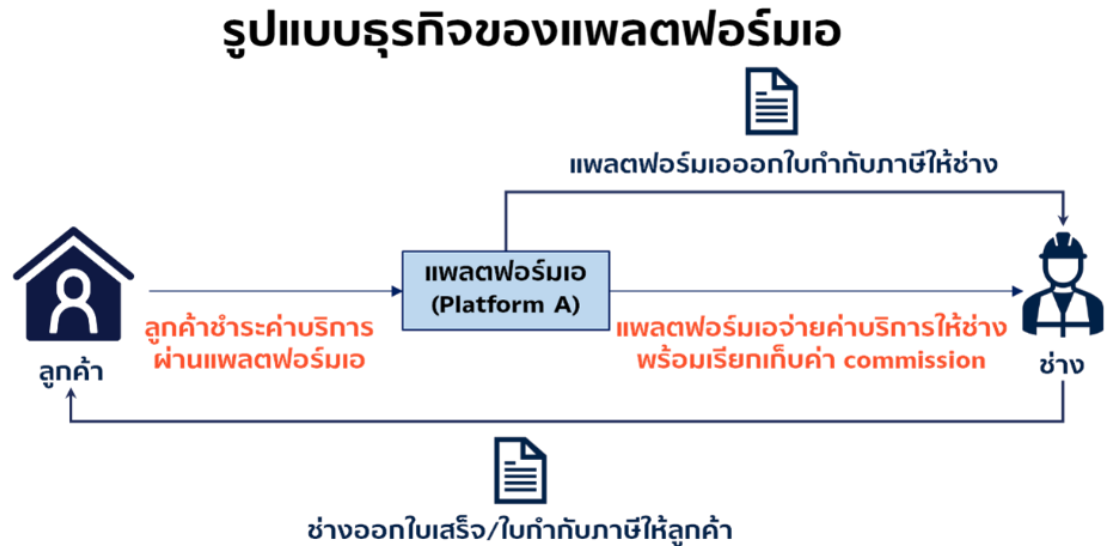
เทคโนโลยีแพลตฟอร์มเอ (Platform A)

แพลตฟอร์มเอ คือ แพลตฟอร์มศูนย์รวมช่างคุณภาพและบริการดูแลบ้านครบวงจร ครอบคลุมทุกบริการเรื่องบ้าน ครบ จบในที่เดียว ทั้งล้าง ซ่อม ติดตั้ง ต่อเติม โดยเป็นธุรกิจสตาร์ทอัพ ที่เปิดให้บริการตั้งแต่ปี 2018 จนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของแพลตฟอร์มเอ คือ

1. กลุ่มลูกค้าช่วงอายุอยู่ที่ 25-40 ปี ซึ่งต้องเริ่มรับผิดชอบที่อยู่อาศัยของตัวเอง มีความคุ้นเคยกับการ ใช้แพลตฟอร์มมาบ้าง
2. กลุ่มช่างหรือผู้ให้บริการ ได้แก่ ช่างนิติบุคคล ช่างบุคคลธรรมดา แม่บ้าน (Platform A Credential, 2565)

รูปแบบธุรกิจของแพลตฟอร์มเอ คือ การที่ลูกค้าชำระค่าบริการผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งเป็นตัวกลาง แล้วแพลตฟอร์มเอจะทำการจ่ายค่าบริการให้ช่างหรือผู้ให้บริการพร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้แพลตฟอร์ม โดยแพลตฟอร์มเอจะเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีให้ช่างหรือผู้ให้บริการ ส่วนช่างหรือผู้ให้บริการจะเป็นผู้ออกใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีให้ลูกค้า

แผนภาพที่ 4-1 แผนภาพแสดงรูปแบบธุรกิจของแพลตฟอร์มเอ



ที่มา: Platform A Credential, 2565

ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการของแพลตฟอร์มเอได้จากหลากหลายช่องทาง ทั้งเว็บไซต์และไลน์ของแพลตฟอร์มเอ รวมถึงช่องทางออนไลน์ในส่วนของพาร์ทเนอร์ เช่น อีคอมเมิร์ซแพลตฟอร์มต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีช่องทางออฟไลน์ในร้านค้าพาร์ทเนอร์ด้านวัสดุก่อสร้างอีกด้วย

จากข้อมูลปี 2565 แพลตฟอร์มเอ มีกลุ่มงานบริการประมาณ 120 กลุ่มงาน มีทีมช่างถึง 1,350 ทีม งานบริการที่เสร็จสิ้นกว่า 100,000 งาน ครอบคลุมทั่วประเทศไทย 77 จังหวัด สร้างรายได้ให้ช่างไปแล้วกว่า 198,000,000 บาท

บริการที่แพลตฟอร์มเอนำเสนอมีหลากหลาย ได้แก่ 1. กลุ่มล้าง เช่น ล้างแอร์ทั้งแบบติดผนัง แขนงและตั้งพื้น ทำความสะอาดทั้งแบบทั่วไป ทำความสะอาดใหญ่ ทำความสะอาดห้องน้ำ ล้างเครื่องซักผ้า และล้างบ่อตกไขมัน เป็นต้น 2. กลุ่มซ่อม เช่น ซ่อมหลังคา ฟันสีหลังคา ทากันซึมตาดฟ้า ซ่อมรางน้ำฝน ตรวจสอบระบบไฟฟ้า ตรวจสอบแอร์ แก้ไขท่อน้ำอุดตัน และปิดโพรงรอบบ้าน เป็นต้น 3. กลุ่มติดตั้ง เช่น ติดตั้งแอร์ทั้งแบบติดผนัง แขนงและตั้งพื้น ติดตั้งเครื่องทำน้ำอุ่น ติดตั้งปั้มน้ำแทงค์น้ำ ติดตั้งสุขภัณฑ์ อ่างล้างหน้า ติดตั้งเครื่องทำน้ำร้อน ติดตั้งรางน้ำฝน ติดตั้งฉนวนกันความร้อน ติดฟิล์มกรองแสง ติดตั้งพื้นไวนิล ผนังกันเสียง ติดตั้งระแนงบังตา ติดตั้งสวิตซ์ไฟฟ้าและอุปกรณ์ เป็นต้น 4. กลุ่มต่อเติม เช่น หลังคาโรงรถและกันสาด ต่อเติมครัว เป็นต้น (Platform A, online, 2566)

แผนภาพที่ 4-2 แผนภาพแสดงตัวอย่างบริการของแพลตฟอร์ม

ล้าง	ซ่อม	ติดตั้ง	ต่อเติม
 	 	 	 
 	 	 	
	 		

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากข้อมูลปี 2565 บริการที่เป็นที่นิยม 5 ลำดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 บริการล้างแอร์ อันดับ 2 บริการซ่อมหลังคารั่ว อันดับ 3 บริการแม่บ้านทำความสะอาด อันดับ 4 บริการล้างเครื่องซักผ้า อันดับ 5 บริการติดตั้งโรงรถและกั้นสาด ทั้งนี้พื้นที่ที่มีการจองใช้บริการสูงสุด คือ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานีและชลบุรี ตามลำดับ มูลค่าการจองบริการสูงสุดต่อลูกค้า 1 คน คือ 610,000 บาทต่อปี และการใช้บริการซ้ำต่อลูกค้า 1 คนมีมากกว่า 50 ออเดอร์ต่อปี (ไทยพับลิก้า, ออนไลน์, 2565)

ในปี 2566 แพลตฟอร์มนี้จะสร้างการเติบโตผ่านกลยุทธ์หลัก 3 เรื่อง ได้แก่ 1. การพัฒนามาตรฐานและคุณภาพทีมช่างและแม่บ้านบนแพลตฟอร์มให้มีความเชี่ยวชาญที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2. ขยายเครือข่ายการให้บริการกับทางพันธมิตรทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3. สร้างแบรนด์ให้แข็งแกร่ง (การเงินการธนาคาร, ออนไลน์, 2565)

คุณลักษณะ (Feature) ของแพลตฟอร์ม

สำหรับลูกค้า

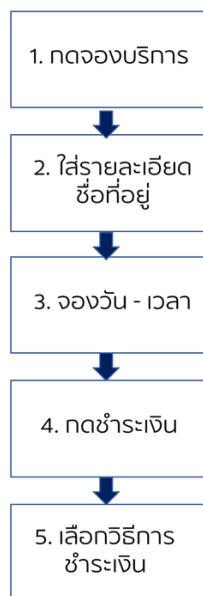
คุณลักษณะ (Feature) สำคัญของแพลตฟอร์มที่น่าเสนอต่อลูกค้า มีดังนี้ 1. จองออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง แพลตฟอร์มนี้จะแสดงปฏิทินสำหรับนัดหมายช่างบนแพลตฟอร์ม ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกวันเวลาที่สะดวกได้เอง 2. ชำระเงินได้หลายช่องทาง ลูกค้าสามารถเลือกชำระผ่านช่องทาง เช่น บัตรเครดิต เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร และแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ เป็นต้น 3. ระบบติดตามสถานะงาน แพลตฟอร์มจะมีการแจ้งเตือนให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลช่าง ใบเสนอราคา ใบเสร็จและอื่น ๆ ผ่านข้อความทางมือถือ (SMS) หรือทาง อีเมล (e-mail) 4. ตรวจสอบงานผ่านระบบกรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในผลงาน สามารถแจ้งให้ช่างเข้าแก้ไขงานจนกว่าจะพึงพอใจได้ 5. การันตี

งานคุณภาพ โดยทีมช่างมืออาชีพที่มีคุณภาพ ไม่ทิ้งงาน และมีการรับประกันหลังการขาย (Platform A Credential, 2565)

ลูกค้าสามารถจองบริการผ่านขั้นตอนง่าย ๆ ได้แก่ 1. กดจองบริการที่ต้องการ 2. ใส่รายละเอียด ชื่อและที่อยู่ 3. จองวันและเวลาที่ต้องการใช้บริการ 4. กดชำระเงิน 5. เลือกวิธีการชำระเงินที่ต้องการ เช่น บัตรเครดิต เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

แผนภาพที่ 4-3 แผนภาพแสดงขั้นตอนการจองบริการของลูกค้าบนแพลตฟอร์มเอ

ขั้นตอนการจองบริการของลูกค้าบนแพลตฟอร์มเอ



ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

สำหรับช่าง

แพลตฟอร์มเอได้พัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้ช่างใช้งานโดยเฉพาะ โดยมีคุณลักษณะ (Feature) ในการช่วยสนับสนุนการทำงานของช่าง ให้สามารถวางแผนการรับงานจากลูกค้าในพื้นที่ตามวันและเวลาที่สะดวกได้ง่ายขึ้น ทำได้ด้วยตนเอง และยังจ่ายเงินให้กับช่างได้รวดเร็วมากขึ้นอีกด้วย (Platform A onboard, 2566)

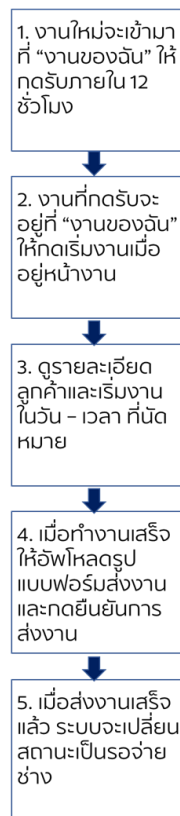
ช่างบนแพลตฟอร์มเอสามารถเลือกประเภทงานและกำหนดได้เองว่าจะรับงานหรือไม่รับงานวันไหนบ้าง รวมถึงเลือกช่วงเวลาที่จะรับงานและสามารถระบุจำนวนงานที่จะรับต่อวันได้ ส่วนในเรื่องการรับงาน เมื่อมีงานเข้ามาใหม่ระบบจะมีการแจ้งเตือนช่าง ช่างสามารถดูรับงานหรือกดยกเลิกงานนั้นก็ได้ ทั้งนี้จะสามารถกดยกเลิกงานได้ตามจำนวนที่กำหนด จะเห็นได้ว่าช่างยังมีอิสระในการเลือกรับงานระดับหนึ่ง

เมื่อรับงานแล้วช่างก็เข้าไปให้บริการแก่ลูกค้าตามวันเวลาที่กำหนด เมื่อเสร็จก็อัปโหลดรูปและแบบฟอร์มการส่งงานเข้าระบบเพื่อยืนยันการส่งงาน เมื่อส่งงานสำเร็จช่างก็รอรับเงินได้ ซึ่ง

แพลตฟอร์มเอจะจ่ายเงินให้ช่างภายในไม่เกิน 3 วันทำการหลังลูกค้าครบงาน ซึ่งช่างสามารถดูรายละเอียดของงานและยอดเงินที่รับในระบบได้

แผนภาพที่ 4-4 แผนภาพแสดงขั้นตอนการรับและส่งงานของช่างบนแอปพลิเคชันสำหรับช่างของแพลตฟอร์มเอ

ขั้นตอนการรับและส่งงานของช่างบนแอปพลิเคชันสำหรับช่างของแพลตฟอร์มเอ



ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

นอกจากนี้แพลตฟอร์มเอยังมีเครดิตให้ช่าง ทำให้มีเงินไปใช้ซื้อวัสดุเพื่อการทำงานก่อนได้ รวมถึงมีกิจกรรม ของรางวัล ส่วนลดในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าพาร์ทเนอร์ด้วย

ในส่วนของ การวัดระดับผลงาน (Grading) ช่างที่อยู่บนแพลตฟอร์มเอจะมีการถูกประเมินเกรด ตั้งแต่เกรดงานเริ่มต้น (Grade New) เกรดการพิจารณาผ่านทดลองงาน (Grade D) เกรดผ่านการพิจารณาผ่านทดลองงาน (Grade C) เกรดกลุ่มช่างที่มีผลงานดี (Grade B) เกรดกลุ่มช่างที่มีผลงานดีเยี่ยม (Grade A) ซึ่งเกรดจะส่งผลถึงโอกาสในการได้รับงานมากขึ้นตามเกรด และสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับจากแพลตฟอร์ม เช่น การเข้าถึงทุนการศึกษาบุตร ประกันอุบัติเหตุหมู่ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้ได้เลื่อนเกรดเร็ว ช่างต้องทำงานให้ได้มาตรฐาน เพื่อที่จะได้รับคะแนนการให้ดาวจากลูกค้า (Review Rating) และติดตามให้ลูกค้ากดรับงานเพื่อแสดงว่าช่างได้ส่งมอบงานเรียบร้อยแล้ว (Platform A onboard, 2566)

การใช้แพลตฟอร์มเอ (Platform A) เพื่อพัฒนาทักษะพนักงาน

แพลตฟอร์มเอเห็นความสำคัญของช่าง จึงมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความมั่นคงในอาชีพให้แก่ช่าง โดยการยกระดับทักษะฝีมือ ปรับภาพลักษณ์ สร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อให้คุณภาพชีวิตของช่างดีและง่ายขึ้นในทุกด้าน (Platform A Installer Sustainable Roadmap, 2566)

จากการสำรวจความต้องการในการพัฒนาจากทีมช่างของแพลตฟอร์มเอสรุปได้ว่า 71% อยากรู้จักทักษะใหม่ ๆ ที่จะช่วยในการตอบสนองความต้องการลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปได้ 14% อยากรู้จักทักษะที่ช่วยให้ชีวิตง่ายขึ้น เช่น การทำบัญชี การพัฒนาลูกทีม เป็นต้น 10% อยากรู้จักทักษะการพัฒนาชีวิต เช่น การบริการเวลา การออมเงิน เป็นต้น และ 5% อยากรู้จักทักษะในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาทีมช่าง จึงนำความต้องการนี้มาใช้เป็นแนวทางในจัดหาและวางแผนพัฒนาทีมช่างอย่างยั่งยืน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ค้นหา (Onboarding) ค้นหาและรับสมัครทีมช่างคุณภาพในแต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ ทั้งรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ โดยเน้นเรื่องการให้ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีใจรักบริการ ไม่มีประวัติก่ออาชญากรรม ดังนั้นจึงมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและใบรับรองการทำงานของแต่ละงานบริการ รวมถึงมีการจัดอบรมทักษะต่าง ๆ ทดลองทำจริง ก่อนอนุมัติร่วมงาน

2. พัฒนา (Development) ส่งเสริมและรักษาคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีทั้งหลักสูตรภายในของแพลตฟอร์มเอเองอย่างต่อเนื่องทั้ง Hard Skill (ทักษะที่ใช้ในการทำงานแต่ละสายอาชีพ) Soft Skill (ทักษะทางสังคมที่ใช้เพื่อปฏิสัมพันธ์ ทำงานร่วมกับผู้คน) และ Reskill (การเปลี่ยนหรือเพิ่มทักษะใหม่) รวมถึงการฝึกอบรมผ่านพันธมิตร เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นต้น เพื่อให้ช่างมีความรู้ทั้งเชิงกว้าง เชิงลึก นอกจากนี้ยังส่งเสริมและรักษาคุณภาพการทำงานให้ช่างมีใบรับรอง (Apply for license) ด้วย

3. ดูแล (Engagement) เน้นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตทุกด้านและสถาบันครอบครัว ด้วยกิจกรรมทางการตลาดและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรทีมช่าง โบนัสและสิ่งจูงใจ (Incentive) และประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

ผลทดสอบทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้จริงหรือไม่ โดยผ่านตัวอย่างของแพลตฟอร์มเอ (Platform A)

เพื่อให้มีข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยทำการทดสอบสมมติฐานกับช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอจำนวน 81 คนเพิ่มเติม โดยมีข้อมูลประชากรตามตารางดังนี้

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่เก็บตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะและประเภทงาน		
1.1 ช่างแอร์	48	59.26
1.2 ช่างหลังคา	19	23.45
1.3 ช่างกลุ่มอื่น ๆ	14	17.28
รวม	81	100

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานสามารถเพิ่มงาน เพิ่มรายได้ ให้ช่างหรือไม่

สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

สมมติฐานที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานช่วยให้ช่างได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลง และได้รับเงินตรงเวลาและเร็วขึ้นหรือไม่ระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 3.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 3.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของช่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานและรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยจะขอนำเสนอรายละเอียดการทดสอบทางสถิติในภาคผนวก โดยผลจากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานสามารถเพิ่มจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนและเพิ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นจริง ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภทหรือในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พบว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ โดยช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอจะมีค่าเฉลี่ยการจัดการบริหารงานในแต่ละเดือนที่ดีกว่า ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุก

ประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ และ ช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นกลุ่มช่างหลังคาที่ส่วนใหญ่เป็นงานประเภทติดตั้งและซ่อมแซมหลังคายังเป็นงานประเภทที่ใช้ระยะเวลาทำแต่ละโครงการนาน รวมถึงมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เช่นภัยธรรมชาติ ทำให้กลุ่มช่างหลังคาไม่สามารถใช้เครื่องมือการบริหารวางแผนและจัดการตารางงานได้มีประสิทธิภาพเท่ากับกลุ่มงานอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 3 พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถช่วยให้ช่างได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลง มากกว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ รวมถึงระยะเวลาในการได้รับเงินของกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ หลังส่งมอบงานมีระยะเวลา น้อยกว่าหรือกล่าวคือได้รับเงินรวดเร็วกว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และ ช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 พบว่าคุณภาพของช่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานและรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจริง โดยช่างที่มีคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) ที่มากกว่าจะได้รับจำนวนงานที่มอบให้จากแพลตฟอร์มเอเป็นจำนวนที่มากกว่า และการที่ช่างได้รับจำนวนงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้เขาได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และ ช่างอื่น ๆ และจากผลการทดสอบข้างต้นยังสรุปได้อีกว่าช่างที่มีคุณภาพดีจะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

สรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน และคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ

จากการศึกษาปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านในบทที่ 3 และตัวอย่างแพลตฟอร์มต่าง ๆ ทั้งในบทที่ 2 และบทนี้ จะเห็นได้ว่าคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอส่วนใหญ่สามารถช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านได้ ซึ่งจะขอสรุปเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1. การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน 2. การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้าน 3. การแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของเจ้าของบ้าน โดยจะนำเสนอในรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนี้

การแก้ปัญหาและตอบความต้องการที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันของช่าง พื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน

ตารางที่ 4-2 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการที่ตรงกันหรือสอดคล้องกันของช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านและคุณค่าแพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว

ประเด็นปัญหา/ ความต้องการ	รายละเอียดปัญหา/ ความต้องการของช่างพื้นฐาน ภายในบ้าน	รายละเอียดปัญหา/ ความต้องการของเจ้าของบ้าน	คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่างๆนำเสนอ
1. ฝีมือของช่าง หรือผู้ให้บริการ และคุณภาพงาน	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ปัญหาในการบริหารความแตกต่างและคุณภาพของทีมช่าง ต้องการให้มีความคิดเห็นจากเจ้าของบ้าน (feedback) ให้หลังจากทำงานเสร็จเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารวมถึงเป็นข้อมูลอ้างอิงให้ลูกค้ารายอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาช่างไม่มีฝีมือ งานไม่ได้คุณภาพ ปัญหาช่างใช้ของไม่ตรงสเปคที่ตกลง ต้องการช่างที่มีฝีมือ ได้มาตรฐาน งานมีคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการอบรมพัฒนาฝีมือ ความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นจากผู้เชี่ยวชาญ การแก้ไขงานจนกว่าจะพึงพอใจ การตรวจสอบและรับประกันคุณภาพงาน วัสดุที่ใช้มีคุณภาพตามที่กำหนด มีระบบการรีวิวให้คะแนนจากลูกค้า
2. ความไว้วางใจ ของเจ้าของบ้านต่อ ช่างหรือผู้ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาเจ้าของบ้านไม่ไว้วางใจ ต้องการการช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจให้ลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาในการหาช่างที่ไว้วางใจได้ ต้องการช่างที่เชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบประวัติอาชญากรรม ลูกค้าสามารถดูโปรไฟล์ของช่างหรือผู้ให้บริการได้
3. การนัดหมายใช้ บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาเวลาของช่างไม่ตรงกับที่เจ้าของบ้านต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาในการนัดหมายใช้บริการ (เช่น นัดยาก มาไม่ตรงนัด) 	<ul style="list-style-type: none"> ช่างหรือผู้ให้บริการและเจ้าของบ้านสามารถเลือกวัน-เวลาที่ตนสะดวกได้เอง แพลตฟอร์มจะจับคู่ความต้องการและจัดสรรช่างหรือผู้ให้บริการเข้าทำงานตามความเหมาะสม
4. ราคามาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาการถูกเจ้าของบ้านต่อราคา ต้องการให้มีข้อมูล ราคามาตรฐาน เพื่อให้เจ้าของบ้านตัดสินใจได้ง่ายขึ้น ต้องการการแข่งขันกันที่คุณภาพ ไม่ใช่ราคา ไม่ตัดราคากันเองระหว่างช่าง 	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาไม่รู้ราคามาตรฐาน กลัวโดนช่างโกง ต้องการราคาเหมาะสม มีมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> ราคาถูกสื่อสรอย่างชัดเจนบนแพลตฟอร์ม การจ่ายเงินผ่านแพลตฟอร์มซึ่งเป็นตัวกลาง

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 1 เรื่อง ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อพัฒนาฝีมือช่างและทำให้เกิดคุณภาพงานที่ดี คือ การอบรมพัฒนา ฝีมือ ความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นจากผู้เชี่ยวชาญ การอบรมมาตรฐานบริการ จัดหาช่างผู้มีประสบการณ์ มีใบรับรองการทำงาน กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในผลงานสามารถแจ้งให้ช่างเข้าแก้ไขงานจนกว่าจะพึงพอใจได้ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพงานและรับประกันคุณภาพงาน การใช้

วัสดุที่มีคุณภาพตามที่กำหนด มีระบบการรีวิวกู้ให้คะแนนจากลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางให้ช่างใช้ในการ พัฒนารวมถึงเป็นข้อมูลอ้างอิงให้ลูกค้ารายอื่น ๆ

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 2 เรื่อง ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ ให้บริการ ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสร้างความไว้วางใจให้เจ้าของบ้าน คือ การมีมาตรการคัดกรองช่างหรือผู้ให้บริการโดยการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมก่อนรับเข้าร่วมงาน ลูกค้าสามารถตรวจสอบตัวตนของช่างหรือผู้ให้บริการได้โดยการตรวจใบงานก่อนเข้าบริการและดู โปรไฟล์ของช่างหรือผู้ให้บริการได้

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 3 เรื่อง การนัดหมายใช้บริการ ในประเด็นนี้คุณค่าที่ แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่ออำนวยความสะดวกให้ช่างหรือผู้ให้บริการและเจ้าของบ้าน คือ การที่ ช่างหรือผู้ให้บริการสามารถเลือกรับงานตามวัน-เวลาที่ตนสะดวกได้ ในขณะที่เดียวกันเจ้าของบ้านก็ สามารถเลือกวัน-เวลาที่ต้องการใช้บริการได้เช่นกัน โดยแพลตฟอร์มจะทำหน้าที่จับคู่ความต้องการ และจัดสรรช่างหรือผู้ให้บริการเข้าทำงานตามความเหมาะสม ตรงความต้องการ

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 4 เรื่อง ราคามาตรฐาน ในประเด็นนี้คุณค่าที่ แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องราคาที่มีมาตรฐานให้แก่เจ้าของบ้านและ หลีกเลี่ยงประเด็นที่ช่างตัดราคากันเอง คือ การที่ราคาถูกสื่อสารอย่างชัดเจนบนช่องทางต่าง ๆ ของ แพลตฟอร์ม เช่น เว็บไซต์ ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น นอกจากนี้ส่วนใหญ่เป็นการชำระเงินผ่าน แพลตฟอร์มซึ่งเป็นตัวกลาง ลูกค้าไม่ต้องชำระเงินให้กับช่างหรือผู้ให้บริการโดยตรงเพื่อเป็นการ ควบคุมราคาให้เป็นมาตรฐาน

การแก้ปัญหาและตอบความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้าน

ตารางที่ 4-3 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้านและคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว

ประเด็นปัญหา/ ความต้องการ	รายละเอียดปัญหา/ ความต้องการของช่างพื้นฐานภายในบ้าน	คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอ
5. การได้รับเงินจากการทำงาน การดูแลที่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาที่เกิดจากการรับงานต่อจากบริษัทหรือผู้รับเหมารายอื่น (เอาเปรียบ ไม่จ่ายเงิน จ่ายไม่ตรงเวลา ทั้งงาน ทั้งช่าง) ต้องการได้รับเงินรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน 	<ul style="list-style-type: none"> การได้รับเงินแน่นอน รวดเร็วในระยะเวลาที่กำหนด หลังจากส่งมอบงานหรือลูกค้าเซ็นรับงานเรียบร้อย
6. การมีงาน มีรายได้ต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาไม่มีงานต่อเนื่อง ปัญหาเสนองานแล้วแต่ไม่ได้งาน ต้องการโอกาสในการได้งานอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงฐานลูกค้าที่มากพอ จะได้มีเงินในการดูแลครอบครัวและลูกน้อง 	<ul style="list-style-type: none"> แพลตฟอร์มทำให้ช่างเข้าถึงฐานลูกค้าที่มากขึ้น มีโอกาสในการทำงาน สร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น การกำหนดรายได้ขั้นต่ำโดยเป็นไปตามเงื่อนไข
7. เครดิต	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาการไม่ได้รับเครดิตรวมถึงการไม่กล้าใช้เครดิตจากร้านค้า เป็นข้อจำกัดในการรับงาน ต้องการการมีเครดิตให้ เพื่อให้สามารถรับงานได้เยอะขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> มีเครดิตให้ช่าง ทำให้มีเงินไปใช้ซื้อวัสดุเพื่อการทำงานก่อนได้ รวมถึงมีส่วนลดในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าพาร์ทเนอร์ การที่ช่างไม่ต้องสำรองจ่ายค่าวัสดุ
8. การบริหารงานและจัดการเวลา	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาการรับงานมากเกินไปซึ่งอาจกระทบกำหนดการส่งมอบงาน 	<ul style="list-style-type: none"> แพลตฟอร์มมีระบบที่ช่วยให้ช่างเห็นตารางงานและปริมาณงานในภาพรวม ทำให้ช่างสามารถบริหารงานและจัดการเวลาได้ดีขึ้น

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 5 เรื่อง การได้รับเงินจากการทำงาน การดูแลที่เหมาะสม ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสร้างความมั่นใจ จูงใจให้ช่างหรือผู้ให้บริการทำงานกับแพลตฟอร์ม คือ การที่แพลตฟอร์มเข้ามาเป็นตัวกลางระหว่างช่างกับเจ้าของบ้าน แทนบริษัทหรือผู้รับเหมาโดยเน้นเรื่องการที่ช่างหรือผู้ให้บริการจะได้รับเงินแน่นอน รวดเร็วในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อส่งมอบงานได้หรือลูกค้าเซ็นรับงานเรียบร้อย นอกจากนี้ยังมีการดูแลอื่น ๆ เช่น แพลตฟอร์มเอมีการมอบทุนการศึกษาให้กับบุตรที่ช่าง โบนัส สิ่งจูงใจ (Incentive) และประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 6 เรื่อง การมีงาน มีรายได้ต่อเนื่อง ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ให้แก่ช่างหรือผู้ให้บริการ คือ การที่แพลตฟอร์มมีบริการที่หลากหลาย นำเสนอคุณค่าที่น่าสนใจ ทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้แพลตฟอร์มเยอะช่างก็จะสามารถเข้าถึงฐานลูกค้าที่มากขึ้น มีโอกาสในการทำงานและสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้บางแพลตฟอร์มมีการกำหนดรายได้ขั้นต่ำโดยเป็นไปตามเงื่อนไขด้วย เช่น 24FIX เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 7 เรื่อง เครดิต ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยให้ช่างมีเครดิตสำหรับการทำงาน คือ การที่แพลตฟอร์มให้เครดิตแก่ช่าง ทำให้มีเงินไปใช้ซื้อวัสดุเพื่อการทำงานก่อนได้ รวมถึงมีส่วนลดในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าพาร์ทเนอร์ด้วย เช่น แพลตฟอร์มเอ เป็นต้น นอกจากนี้บางแพลตฟอร์มมีการช่วยเรื่องวัสดุในการทำงาน โดยส่งซื้อวัสดุไป

ที่ร้านค้าที่ใกล้เคียงพื้นที่หน้างานมากที่สุดและให้ช่างไปปรับวัสดุที่ร้านค้าพาร์ทเนอร์ก่อนไปที่หน้างาน เพื่อทำการซ่อมแซมได้ทันที ดังนั้นช่างไม่ต้องสำรองจ่ายค่าวัสดุเอง เช่น 24FIX เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 8 เรื่อง การบริหารงานและจัดการเวลา ในประเด็นนี้ คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอ คือ การที่แพลตฟอร์มมีระบบที่ช่วยให้ช่างเห็นตารางงานและ ปริมาณงานทั้งหมดในภาพรวม ทำให้ช่างสามารถบริหารงานและจัดการเวลาของตนได้ดีขึ้น เช่น แอปพลิเคชัน FIXZYMAN ของแพลตฟอร์ม FIXZY และแอปพลิเคชันสำหรับช่างของแพลตฟอร์มเอ เป็นต้น

การแก้ปัญหาและตอบความต้องการของเจ้าของบ้าน

ตารางที่ 4-4 ตารางสรุปประเด็นปัญหา ความต้องการของเจ้าของบ้านและคุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อช่วยแก้ประเด็นปัญหาและความต้องการดังกล่าว

ประเด็นปัญหา/ ความต้องการ	รายละเอียดปัญหา/ ความต้องการของเจ้าของบ้าน	คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอ
9. ขอบเขตการให้บริการ มาตรฐาน และขั้นตอนการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาเรื่องขอบเขตการให้บริการ ทั้งในเรื่องการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เข้าใจไม่ตรงกัน ไม่ตรงความคาดหวัง ต้องการให้มีมาตรฐานขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ต้องการให้ระบุงานที่ไม่ทำในแต่ละบริการให้ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> แพลตฟอร์มมีการให้ข้อมูลขอบเขตการให้บริการ มาตรฐานและขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน
10. การสื่อสาร การให้ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> ต้องการการสื่อสาร การให้ข้อมูลที่ชัดเจน รวดเร็ว 	<ul style="list-style-type: none"> มีหลากหลายช่องทางในการสื่อสาร ให้ข้อมูล สามารถติดต่อกับทีมช่างได้สะดวก รวดเร็ว
11. การเก็บประวัติการใช้บริการ รวมถึงสามารถเรียกใช้บริการจากช่างหรือผู้ให้บริการรายเดิม	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาไม่สามารถติดต่อช่างเดิมที่เคยใช้บริการได้ ต้องการเรียกใช้บริการช่างทีมเดิมที่เคยใช้ไว้แล้วได้ ต้องการให้เก็บข้อมูลให้ว่าเคยทำอะไรไปบ้าง ทำเมื่อไหร่ เมื่อเกิดปัญหาจะได้มีข้อมูล มีการเก็บข้อมูลการรับประกันให้ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการเก็บข้อมูลต่างๆรวมถึงประวัติการใช้บริการและช่างหรือผู้ให้บริการในงานนั้นๆ ให้ ในกรณีที่ต้องการใช้บริการจากช่างหรือผู้ให้บริการรายเดิมสามารถระบุได้ หากวันเวลาของเจ้าของบ้านและช่างหรือผู้ให้บริการตรงกัน แพลตฟอร์มก็สามารถจัดให้ได้
12. ช่างทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> ปัญหาช่างที่เข้ามาทำงานไม่เสร็จแล้วทั้งงาน ต้องการให้มีการันตีให้ 	<ul style="list-style-type: none"> มีการการันตีช่างไม่ทิ้งงาน มีการรับประกันให้
13. การชำระเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ต้องการให้สามารถชำระเงินหน้างานได้ จ่ายด้วยบัตรเครดิตได้ 	<ul style="list-style-type: none"> สามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง
14. ความรวดเร็วในการได้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> ต้องการเรียกช่างแล้วมาให้บริการได้ทันทีหรือเร็วที่สุด แบบไม่ต้องจองข้ามวัน 	<ul style="list-style-type: none"> มีการนำเสนอกลุ่มบริการช่างฉุกเฉิน 24 ชม.

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 9 เรื่อง ขอบเขตการให้บริการ มาตรฐานและขั้นตอนการบริการ ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสร้างความเข้าใจและความคาดหวังให้ตรงกัน คือ การที่แพลตฟอร์มมีการให้ข้อมูลขอบเขตการให้บริการ มาตรฐานและขั้นตอนการบริการของงานต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 10 เรื่อง การสื่อสาร การให้ข้อมูล ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสื่อสาร ให้ข้อมูลแก่เจ้าของบ้านอย่างรวดเร็ว ชัดเจน คือ การมีหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น ทำให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลเมื่อต้องการได้

นอกจากนี้บางแพลตฟอร์ม มีช่องทางให้ลูกค้าสามารถติดต่อกับทีมช่างได้ทุกที่ ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง เช่น Home Service by HomePro เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 11 เรื่อง การเก็บประวัติการใช้บริการ รวมถึงสามารถเรียกใช้บริการจากช่างหรือผู้ให้บริการรายเดิม ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอ คือ เมื่อลูกค้าเจ้าของบ้านใช้แพลตฟอร์มโดยการสมัครเป็นสมาชิก แพลตฟอร์มจะมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงประวัติการใช้บริการและช่างหรือผู้ให้บริการในงานนั้น ๆ ให้ ลูกค้าสามารถมาดูย้อนหลังได้ ในกรณีที่ต้องการใช้บริการจากช่างหรือผู้ให้บริการรายเดิมก็สามารถระบุได้ หากวันเวลาของเจ้าของบ้าน และช่างหรือผู้ให้บริการตรงกัน แพลตฟอร์มก็สามารถจัดให้ได้

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 12 เรื่อง ช่างทำงาน ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า คือ มีการกรันตีช่างไม่ทำงาน มีการรับประกันให้

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 13 เรื่อง การชำระเงิน ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอเพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงิน คือ การที่ลูกค้าสามารถชำระเงินได้หลากหลายช่องทาง เช่น บัตรเครดิต เคาน์เตอร์เซอร์วิส ธนาคาร และแอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ รวมถึงบางแพลตฟอร์มให้ลูกค้าเลือกจ่ายผ่านช่างหรือผู้ให้บริการโดยตรงที่หน้างานได้ เช่น FIXZY เป็นต้น

ประเด็นปัญหา ความต้องการที่ 14 เรื่อง ความรวดเร็วในการได้รับบริการ ในประเด็นนี้คุณค่าที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ นำเสนอ คือ มีการนำเสนอกลุ่มบริการช่างฉุกเฉิน 24 ชม. เช่น Home Service by HomePro นำเสนอบริการ ได้แก่ ไฟดับ ไฟช็อต ท่อน้ำแตก ปัดน้ำไม่ทำงาน แอร์ไม่เย็น แอร์น้ำหยด เป็นต้น

อย่างไรก็ดียังมีปัญหา ความต้องการบางส่วนที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ ยังไม่สามารถแก้หรือตอบโจทย์ได้อย่างชัดเจน คือ ปัญหาการไม่มีเงินทุนหมุนเวียนที่เพียงพอ ความต้องการโอกาสในการพัฒนา เติบโตซึ่งในที่นี้คือการมีทุนที่เพียงพอในการเปิดบริษัทเอง และปัญหาราคาสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งกระทบต่อกำไรซึ่งเป็นปัญหาที่อยู่เหนือการควบคุมได้ของแพลตฟอร์ม

การสัมภาษณ์และการวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาช่วยผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านทักษะของงาน ด้านคุณภาพชีวิตและรายได้ และด้านสังคม

ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมดทั้งจากการสัมภาษณ์ช่างที่ร่วมงานกับแพลตฟอร์มเอ การศึกษาในบทนี้และบทก่อนหน้ามาทำการวิเคราะห์ สรุปผลจากการนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาช่วยผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านทักษะของงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนใหญ่การพัฒนาความรู้ทักษะในการทำงานของช่างจะมาจากคำสอน ๑ สะสมความรู้ผ่านประสบการณ์การทำงาน ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น ยูทูป รวมถึงการเข้าร่วมพัฒนาฝีมือแรงงานกับกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามหลังจากที่ช่างเข้าร่วมงานกับแพลตฟอร์มก็จะได้รับประโยชน์ในเรื่องการ

พัฒนาทักษะงานจากแพลตฟอร์มด้วย เนื่องจากแพลตฟอร์มต่าง ๆ มีการจัดอบรมความรู้ทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ช่างของแพลตฟอร์มมีคุณภาพ เป็นการสร้างความมั่นใจ ใจให้ลูกค้ามาใช้บริการบนแพลตฟอร์ม เช่น การอบรมเรื่องมารยาทในการทำงานกับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ออกใหม่ ๆ เทคนิคและข้อควรระวังในการทำงาน การบริหารทีม การจัดการบริหารภาษี เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการใช้แพลตฟอร์ม เช่นการใช้เครื่องมือและแอปพลิเคชันในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการสนับสนุนในด้านนี้จะเห็นได้จากแพลตฟอร์มเอวมถึงแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่ได้ศึกษาในบทที่ 2

จากข้อมูลที่ได้นี้ผู้วิจัยมองว่าการพัฒนาทักษะของช่างเป็นหนึ่งในเรื่องที่สำคัญที่แพลตฟอร์มควรทำหากต้องการให้แพลตฟอร์มประสบความสำเร็จ มีลูกค้ามาใช้งานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้การที่ปัจจุบันธุรกิจแพลตฟอร์มที่จับคู่ความต้องการระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ (Matching Platform) มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการจับคู่ระหว่างผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านกับเจ้าของบ้านหรือคู่อาชีพอื่น ๆ จึงเป็นการดีที่แพลตฟอร์มต่าง ๆ จะเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการช่วยพัฒนาศักยภาพแรงงานในประเทศไทย เพื่อให้เป็นแรงงานที่มีฝีมือ งานมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของลูกค้าจะได้มีงานทำอย่างต่อเนื่องรวมถึงสอดคล้องกับแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่อยากให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในเรื่องการพัฒนาคุณภาพแรงงานด้วย

ด้านคุณภาพชีวิตและรายได้

จากที่นำเสนอไว้ในบทที่ 3 ว่ารายได้มีผลต่อคุณภาพชีวิตของช่างเป็นอย่างมากนั้น ผลการสัมภาษณ์พบว่าการทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มเอมีส่วนช่วยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและรายได้ของช่าง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้เข้าถึงฐานลูกค้ามากขึ้น มีงานต่อเนื่อง รายได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนเข้าร่วมงานกับแพลตฟอร์ม เช่น ช่างแอร์ที่เคยได้งานประมาณ 2 งานต่อวัน เมื่อเข้าร่วมงานกับแพลตฟอร์มเอ มีงานเพิ่มขึ้นเป็น 3 - 4 งานต่อวัน ช่างที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากก่อนรับงานจากแพลตฟอร์ม ซึ่งบางท่านเพิ่มขึ้นถึงประมาณ 2-3 เท่าตัว นอกจากนี้กรณีช่างแอร์รับงานเองจะมีงานเยอะในช่วงหน้าร้อนและลดลงในช่วงหน้าฝน แต่เมื่อมาทำงานกับแพลตฟอร์มเอสามารถมีงาน มีรายได้ต่อเนื่อง ไม่ถูกกระทบด้วยเรื่องของฤดูกาล ทั้งนี้ช่างที่ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ตอบตรงกันว่า งานที่รับผ่านแพลตฟอร์มเอนั้นมีจำนวนเพียงพอ สามารถเป็นแหล่งรับงานหลักได้ ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาไปหางานเอง ส่วนงานอื่น ๆ ที่ยังรับอยู่ส่วนใหญ่คืองานจากลูกค้าประจำที่ใช้กันมานาน

2. ทำให้ได้รับเงินรวดเร็ว ตรงเวลา ไม่ต้องเป็นกังวลว่าจะถูกโกง ได้เงินไม่ครบ หรือได้รับเงินช้า ทำให้นำเงินไปหมุนใช้ในการทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีเงินใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

3. ทำให้ดูแลตนเองและครอบครัวให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถเข้าถึงการศึกษาและการรักษาพยาบาลได้อย่างเหมาะสม เช่น ช่างท่านหนึ่งให้สัมภาษณ์ว่าการทำงานกับแพลตฟอร์มเอ ทำให้มีงานทำอย่างต่อเนื่อง มีรายได้ที่มากพอต่อการใช้ชีวิต ไม่ต้องกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย มีเงินเก็บ สามารถส่งลูกเรียนถึงปริญญาโทได้ เข้าถึงการรักษาพยาบาลที่จำเป็นได้ ทั้งนี้ช่างส่วนใหญ่ตอบว่ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตที่เป็นอยู่ แพลตฟอร์มเอมีส่วนช่วยให้มีคุณภาพชีวิตและรายได้ที่ดีขึ้นได้จริงอยากร่วมงานกับแพลตฟอร์มต่อไป

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยมีมุมมองว่า การที่นำเทคโนโลยีมาสร้างแพลตฟอร์มที่ช่วยเชื่อมโยงช่างเข้าหาเจ้าของบ้านเป็นหนึ่งในวิธีที่ดีในการเพิ่มช่องทางในการหาลูกค้า สร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิธีแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืนที่ได้ศึกษาไว้ในบทที่ 2 ที่กล่าวไว้ว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพื่อใช้สร้างแพลตฟอร์มเป็นหนึ่งในวิธีที่ช่วยเพิ่มโอกาสในการหางาน สร้างรายได้

ด้านสังคม

โดยทั่วไปช่างก็จะพอมือเครือข่ายช่างที่รู้จักไว้คอยช่วยเหลือ ช่วยงาน รับงานต่อกันอยู่แล้ว แต่การที่ช่างเข้าร่วมทำงานบนแพลตฟอร์มทำให้เครือข่ายของช่างกว้างขวางขึ้น เนื่องจากแพลตฟอร์มมีช่างจำนวนมาก หลากหลายสาขา ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ รวมถึงแพลตฟอร์มยังมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้ช่างได้เข้าร่วม ได้พบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงสังคมช่างให้เข้าถึงกันมากยิ่งขึ้น ช่วยสร้างสังคมช่างที่เข้มแข็งและความภูมิใจในอาชีพ ยกตัวอย่างจากการสัมภาษณ์ เช่น ช่างรัฐสีมีความภูมิใจที่สามารถพัฒนาความรู้ ทักษะวิธีการทำงานของตนได้เป็นอย่างดี จนได้รับการชื่นชมยกย่องจากเครือข่ายช่างในจังหวัดเดียวกัน ให้ไปถ่ายทอดความรู้ วิธีการทำงานให้ช่างทีมอื่น ๆ ที่อยู่ในแพลตฟอร์มเดียวกัน นำไปใช้และกำหนดให้เป็นมาตรฐานร่วมกัน ราคามาตรฐานเดียวกันได้

ทั้งนี้ประเด็นเรื่องความเหลื่อมล้ำทางสังคม ซึ่งกล่าวไว้ในบทที่ 2 ว่าเป็นความแตกต่างทางด้านสถานภาพทางสังคม ซึ่งความแตกต่างนี้เองทำให้ได้รับการปฏิบัติและคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน เช่น การบริการด้านสุขภาพ ระดับการศึกษา เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่าจากการที่เทคโนโลยีแพลตฟอร์มสามารถช่วยทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงาน สร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตทั้งของตัวเองและครอบครัวให้สามารถได้รับการศึกษาและการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอเหมาะสม รวมถึงสามารถสร้างเครือข่ายช่างให้เป็นเครือข่ายที่เข้มแข็ง สร้างความภูมิใจในอาชีพได้ ก็น่าจะเพียงพอที่จะสรุปได้ว่าเทคโนโลยีแพลตฟอร์มสามารถมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาทั้งหมด พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์มธุรกิจเป็นหนึ่งในวิธีที่ได้ผลดีในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย ยกตัวอย่างธุรกิจ เช่น 24FIX, FIXZY, Seekster, ServisHero, Home Service by HomePro และแพลตฟอร์มเอ ที่เชื่อมโยงช่างพื้นฐานภายในบ้านเข้าหาลูกค้าเจ้าของบ้านและสามารถช่วยแก้ปัญหา ตอบความต้องการของทั้งช่างและเจ้าของบ้านได้ เช่นเรื่อง การมีงาน มีรายได้ ต่อเนื่อง การได้รับเงินแน่นอน ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ให้บริการ การนัดหมายใช้บริการ ราคามาตรฐาน เป็นต้น ทำให้แพลตฟอร์มต่าง ๆ เหล่านี้สามารถช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทำสอบทางสถิติจากตัวอย่างของช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ เพื่อนำผลมาประกอบการศึกษาเพิ่มเติม สรุปได้ผลที่สอดคล้องกันดังนี้ คือ การทำงานบนแพลตฟอร์มช่วยให้ช่างมีงาน มีรายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีกว่า นอกจากนี้การทำงานบนแพลตฟอร์มยังช่วยให้ช่างได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลงในระยะเวลาที่รวดเร็วเมื่อส่งมอบงานสำเร็จ รวมถึงสรุปได้ว่าช่างที่มีคุณภาพดีจะทำให้ได้งานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ Grab ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยสร้างงาน สร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ พาร์ทเนอร์ผู้ส่งของ ร้านค้า และพาร์ทเนอร์ตัวแทนบนแพลตฟอร์ม รวมถึง Robinhood ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเหลือสังคม ให้คนไทยมีค่าครองชีพถูกลงโดยเฉพาะในเรื่องการสั่งอาหารมารับประทานที่บ้านโดยไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่มีค่าสมัคร ไม่มีค่า GP (Gross Profit) ไม่หักรายได้จากรีเตอร์ ช่วยเพิ่มโอกาสให้ร้านค้า สร้างงาน สร้างรายได้ให้รีเตอร์ เช่นกัน

แนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

เมื่อประมวลผลจากสิ่งที่ได้ศึกษามาก่อนหน้านี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ดังนี้

1. **ทำความเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องการให้มีการแก้ไขและความต้องการที่อยากได้รับการตอบสนอง**ของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ เช่น เจ้าของบ้าน อย่างถ่องแท้ โดยอาจใช้การสัมภาษณ์ ทำแบบสอบถาม สังเกตพฤติกรรม เป็นต้น

2. **นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์ม** เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถเข้าถึงลูกค้าเจ้าของบ้านได้มากขึ้น สะดวกขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสในการหางาน สร้างรายได้ พัฒนาคูณภาพงานและคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิธีแก้ปัญหาค่าความเหลื่อมล้ำอย่างยั่งยืนที่พินิจ ธรณภาพ เสนอไว้ในบทที่ 2 และนำเสนอคุณค่าที่ช่วยแก้ปัญหาและ**ตอบสนองความต้องการของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน** ดังเช่นที่สรุปตามตารางและนำเสนอก่อนหน้านี้ เป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ทั้งสองฝ่ายเพื่อจูงใจให้เข้ามาใช้หรือให้บริการบนแพลตฟอร์ม รวมถึงการใช้ความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น data analytics ที่นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อทำให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น สามารถตัดสินใจยื่นข้อเสนอต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

3. **พัฒนาศักยภาพของช่างพื้นฐานภายในบ้านให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถทำงานบนแพลตฟอร์มได้** ประเด็นนี้จะสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี หัวข้อที่ 4 ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคมที่มุ่งหวังความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม ชุมชนท้องถิ่นในการพัฒนาแรงงานในแต่ละพื้นที่ ขับเคลื่อนให้แรงงานไทยเป็นแรงงานที่มีคุณภาพ มีฝีมือ ทำงานได้อย่างปลอดภัย จะเห็นได้ว่าการที่ธุรกิจแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งเป็นภาคเอกชน ที่ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ ในประเทศไทย เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ทั้งในด้านเทคโนโลยี งานช่าง งานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ช่างมีฝีมือ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการร่วมงานกับแพลตฟอร์ม ก็เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีดังกล่าว

ข้อพิจารณาอื่น ๆ

1. หากพิจารณาจากลักษณะของช่างที่มีคุณภาพ 5 ประการ ตามที่ได้ศึกษาในบทที่ 2 อันได้แก่ 1. เป็นช่างที่มีความรู้ความชำนาญในงานหรือบริการนั้น ๆ อย่างแท้จริง 2. เป็นช่างที่มีทักษะในดำเนินงานช่างหรือมีทีมงานที่มีความชำนาญในด้านนั้นจริง ๆ 3. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องไม้เครื่องมือที่ครบถ้วนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. มีประวัติการทำงานที่ดี 5. มีเงินทุนเพียงพอ จะเห็นได้ว่าธุรกิจแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาสามารถมีส่วนช่วยทำให้เกิดได้ ทั้งนี้ยังมีส่วนที่ไม่สามารถช่วยได้อย่างชัดเจน คือ เรื่องเงินทุน ซึ่งเงินทุนที่เพียงพอจะช่วยให้สามารถสร้างทีมงาน รับงานที่ใหญ่ขึ้น รายได้ดีขึ้นได้ รวมถึงสามารถเพิ่มโอกาสในการเติบโต เปิดบริษัทเป็นของตัวเองได้ ดังนั้นการช่วยเหลือให้ผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ ก็เป็นประเด็นที่น่าสนใจในการหาทางช่วยเหลือ

2. เมื่อพิจารณาร่วมกับงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาในบทที่ 2 เรื่อง การลดความเหลื่อมล้ำ และสร้างความเป็นธรรม: นัยของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกับความเหลื่อมล้ำ สามารถสรุปตรงกันได้ว่า การนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาใช้ ช่วยทำให้เกิดรูปแบบธุรกิจใหม่ ๆ ก่อประโยชน์หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงลูกค้าที่มากขึ้น ขยายตลาดหรือเปิดตลาดใหม่ การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การขายสินค้าและการให้บริการที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตามก็ยังมีผลที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งก็เป็นประเด็นที่น่านำมาวิเคราะห์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

2.1 การแผ่ขยายของแพลตฟอร์มรายใหญ่ทำให้ผู้ประกอบการรายเดิมถูกแทนที่หรือถูกแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดอาจทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำระหว่างหน่วยธุรกิจในอุตสาหกรรมที่แพลตฟอร์มเข้ามามีบทบาท ประเด็นนี้ผู้วิจัยมีมุมมองว่า กรณีที่มีแพลตฟอร์มรายใหญ่รายเดียวในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ก็เป็นเรื่องที่สมควรกังวลว่าจะเกิดความเหลื่อมล้ำดังกล่าวได้ แต่หากมีหลายแพลตฟอร์มธุรกิจเข้ามาแข่งขันกัน มองว่าอาจเป็นเรื่องดีที่จะทำให้เกิดการแข่งขันในการพัฒนาสินค้าและบริการ รวมถึงศักยภาพแรงงานบนแพลตฟอร์มให้ดียิ่งขึ้นเพื่อช่วงชิงลูกค้า รวมถึงผู้ประกอบการรายเดิมก็ต้องพัฒนาตัวเองไม่เช่นนั้นก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ สุดท้ายก็ยิ่งน่าจะส่งผลดีทั้งกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและแรงงานหรือผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้แพลตฟอร์ม

2.2 การจ้างงานแบบใหม่นี้อาจเข้าไม่ถึงแรงงานบางส่วนที่ไม่มีความถนัดด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นสำหรับการทำงานบนแพลตฟอร์ม เช่น แรงงานสูงอายุและแรงงานที่ไม่เคยผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาก่อน ประเด็นนี้ผู้วิจัยมีมุมมองว่า อาจไม่น่ากังวลมากนัก เพราะจากที่ทำการศึกษาแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น 24FIX, FIXZY, Seekster, ServisHero, Home Service by HomePro และแพลตฟอร์มเอ จะมีการพัฒนาอบรมให้แก่แรงงานที่จะเข้าร่วมทำงานกับแพลตฟอร์ม ทั้งในด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือสมาร์ตโฟนรวมถึงแอปพลิเคชันต่าง ๆ และความรู้ ทักษะที่เกี่ยวข้องในการให้บริการอยู่แล้ว เพื่อให้สามารถแข่งขันกับแพลตฟอร์มอื่น ๆ ได้ อย่างไรก็ตามก็ดีการส่งเสริมให้คนไทยมีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างทั่วถึงตั้งแต่เด็กก็น่าจะเป็นการดีในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจและการทำงานในปัจจุบันและอนาคตที่จะมีการพึ่งพาเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

2.3 การที่แพลตฟอร์มมีอำนาจเหนือแรงงานที่เข้ามาทำงานในระบบ รวมถึงแพลตฟอร์มได้ปรับรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง ที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด มีความมั่นคง และถูกกำกับด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ จากภาครัฐไปสู่ความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์มซึ่งความสัมพันธ์มีความไม่แน่นอนและปราศจากกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐ ประเด็นนี้ผู้วิจัยมีมุมมองว่า ในกรณีของผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านอาจไม่แตกต่างกันนัก เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นแรงงานนอกระบบอยู่แล้ว และอีกมุมหนึ่ง การทำงานกับแพลตฟอร์มลูกจ้างอาจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับแพลตฟอร์มมากกว่านายจ้างหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งจากการศึกษาตัวอย่างแพลตฟอร์มต่าง ๆ พบว่า แพลตฟอร์มเองก็ให้ความสำคัญในการนำเสนอคุณค่าที่ตอบโจทย์ฝั่งลูกจ้างหรือแรงงานผู้ให้บริการรวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ ให้สิ่งจูงใจเพื่อให้อยู่กับแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาความรู้ต่าง ๆ การมีแอปพลิเคชันช่วยในการทำงาน รวมถึงมีการดูแลคุณภาพชีวิต ความมั่นคงของช่างและครอบครัว เช่น การมีประกันอุบัติเหตุให้ การมีกิจกรรมสัมพันธ์ การมอบทุนการศึกษาให้บุตร เป็นต้น อย่างไรก็ตามกฎเกณฑ์กำกับจากภาครัฐก็เป็นอีกประเด็นที่น่าสนใจและให้ความสำคัญเพราะรูปแบบการจ้างงานบนแพลตฟอร์มน่าจะมีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามแนวโน้มของรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน

สรุป

แพลตฟอร์มเอ คือ แพลตฟอร์มศูนย์รวมช่างคุณภาพ และบริการดูแลบ้านครบวงจร ครอบคลุมทุกบริการเรื่องบ้าน ครบ จบในที่เดียว ทั้งล้าง ซ่อม ติดตั้ง ต่อเติม โดยมีลูกค้าเป้าหมาย คือ 1. กลุ่มลูกค้า ช่วงอายุอยู่ที่ 25-40 ปี ซึ่งต้องเริ่มรับผิดชอบที่อยู่อาศัยของตัวเอง มีความคุ้นเคยกับการใช้แพลตฟอร์มมาบ้าง 2. กลุ่มช่างหรือผู้ให้บริการ ได้แก่ ช่างนิติบุคคล ช่างบุคคลธรรมดา แม่บ้าน ทั้งนี้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้จากหลากหลายช่องทางทั้งของแพลตฟอร์มเองหรือผ่านช่องทางของพาร์ทเนอร์ไม่ว่าจะเป็นทางออนไลน์หรือออฟไลน์

รูปแบบธุรกิจของแพลตฟอร์มเอ คือ แพลตฟอร์มเอเป็นตัวกลางในการรับเงินจากลูกค้า และจะทำการจ่ายค่าบริการให้ช่างหรือผู้ให้บริการพร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการใช้แพลตฟอร์ม โดยที่ช่างหรือผู้ให้บริการจะเป็นผู้ออกไปเสร็จ/ใบกำกับภาษีให้ลูกค้า เนื่องจากการทำธุรกรรมหรือการซื้อขายยังเป็นระหว่างช่างและลูกค้า ส่วนแพลตฟอร์มเอจะเป็นผู้ออกไปกำกับภาษีให้ช่างหรือผู้ให้บริการ

จากข้อมูลปี 2565 แพลตฟอร์มเอมีกลุ่มงานบริการประมาณ 120 กลุ่มงาน มีทีมช่างถึง 1,350 ทีม งานบริการที่เสร็จสิ้นกว่า 100,000 งาน ครอบคลุมทั่วประเทศไทย 77 จังหวัด สร้างรายได้ให้ช่างไปแล้วกว่า 198,000,000 บาท

บริการที่แพลตฟอร์มเอนำเสนอมีหลากหลาย ได้แก่ กลุ่มล้าง กลุ่มซ่อม กลุ่มติดตั้ง กลุ่มต่อเติม โดยบริการที่เป็นที่นิยม 5 ลำดับแรก ได้แก่ อันดับ 1 บริการล้างแอร์ อันดับ 2 บริการซ่อมหลังคารั่ว อันดับ 3 บริการแม่บ้านทำความสะอาด อันดับ 4 บริการล้างเครื่องซักผ้า อันดับ 5 บริการติดตั้งโรงรถและกันสาด พื้นที่ที่มีการจองใช้บริการสูงสุด คือ กรุงเทพมหานคร รองลงมาคือ นนทบุรี สมุทรปราการ ปทุมธานีและชลบุรี ตามลำดับ มูลค่าการจองบริการสูงสุดต่อลูกค้า 1 คน คือ 610,000 บาทต่อปี และการใช้บริการซ้ำต่อลูกค้า 1 คนมีมากกว่า 50 ออเดอร์ต่อปี

คุณลักษณะ (Feature) สำคัญของแพลตฟอร์มเอนี่นำเสนอต่อลูกค้า ได้แก่ 1. จองออนไลน์ได้ 24 ชั่วโมง 2. ชำระเงินได้หลายช่องทาง 3. ระบบติดตามสถานะงาน 4. ตรวจสอบรับงานผ่านระบบ กรณีที่ลูกค้าไม่พึงพอใจในผลงาน สามารถแจ้งให้ส่งช่างเข้าแก้ไขงานจนกว่าจะพึงพอใจได้ 5. การันตีงานคุณภาพ โดยทีมช่างมืออาชีพที่มีคุณภาพ ไม่ทิ้งงาน และมีการรับประกันหลังการขาย

ลูกค้าสามารถจองบริการด้วยขั้นตอนง่าย ๆ ได้แก่ 1. กดจองบริการที่ต้องการ 2. ใส่รายละเอียดชื่อและที่อยู่ 3. จองวันและเวลาที่ต้องการใช้บริการ 4. กดชำระเงิน 5. เลือกวิธีการชำระเงินที่ต้องการ

แพลตฟอร์มเอนี่ได้พัฒนาระบบในการช่วยสนับสนุนการทำงานของช่างผ่านแอปพลิเคชันสำหรับช่างโดยเฉพาะ ซึ่งมีคุณลักษณะ (Feature) ที่ช่วยให้ช่างสามารถวางแผนการรับงานจากลูกค้าในพื้นที่ตามวันและเวลาที่สะดวกได้ง่ายขึ้น ทำได้ด้วยตนเอง และยังจ่ายเงินให้กับช่างได้รวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีเครดิตให้ช่างทำให้มีเงินไปใช้ซื้อวัสดุเพื่อการทำงานก่อนได้ รวมถึงมีกิจกรรมของรางวัล ส่วนลดในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าพาร์ทเนอร์ด้วย

แพลตฟอร์มเอนี่เห็นความสำคัญของช่าง จึงมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างความมั่นคงในอาชีพให้แก่ช่าง โดยการยกระดับทักษะฝีมือ ปรับภาพลักษณ์ สร้างความน่าเชื่อถือ เพื่อให้คุณภาพชีวิตของช่างดีและง่ายขึ้นในทุกด้าน ดังนั้นจึงนำความต้องการที่สำรวจจากช่างมาใช้เป็นแนวทางในจัดหาและวางแผนพัฒนาทีมช่างอย่างยั่งยืน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่ ค้นหา พัฒนา ดูแล

ผลการทดสอบทางสถิติสรุปได้ว่าการทำงานบนแพลตฟอร์มเอนี่ ช่วยให้ช่างมีงาน มีรายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีกว่า นอกจากนี้การทำงานบนแพลตฟอร์มยังช่วยให้ช่างได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลงในระยะเวลาที่รวดเร็วเมื่อส่งมอบงานสำเร็จ รวมถึงสรุปได้ว่าช่างที่มีคุณภาพดีจะทำให้ได้งานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วย

ผลจากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์การนำเทคโนโลยีแพลตฟอร์มมาช่วยผู้ประกอบการอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน พบว่าแพลตฟอร์มมีส่วนช่วยอย่างมากในด้านการพัฒนาทักษะของงานด้านคุณภาพชีวิตและรายได้ รวมถึงด้านสังคม เช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาทั้งหมด พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์มธุรกิจเป็นหนึ่งในวิธีที่ได้ผลดีในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้

ในบทนี้ผู้วิจัยเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม 3 ประเด็น ดังนี้ 1. ทำความเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องการให้มีการแก้ไขและความต้องการที่อยากได้รับการตอบสนองของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านอย่างถ่องแท้ 2. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์มและนำเสนอคุณค่าที่ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านอย่างเหมาะสม 3. พัฒนาศักยภาพของช่างพื้นฐานภายในบ้านให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถทำงานบนแพลตฟอร์มได้

ในบทถัดไปผู้วิจัยจะขอนำเสนอบทสรุปและข้อเสนอแนะทั้งเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมรวมถึงข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปด้วย

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

สันทัต สุทธิพงษ์ และ มงคล นันยา. หนังสือเรียนงานช่าง ม.1-3. กรุงเทพฯ: Mac Education, 2560.

วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย เอกสารวิจัย

วรรณวิภากรค์ มานะโชติพงษ์ และคณะ. “การลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความเป็นธรรม: นัยของการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีกับความเหลื่อมล้ำ-บทเรียนจากเศรษฐกิจแพลตฟอร์ม”. สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562

สัมภาษณ์

ชฎาพร ศรีเมือง และ พิเชษฐ์ สันติวงศ์เจริญ, ช่างทั่วไป สาขาช่างแอร์. สัมภาษณ์. 14 พฤษภาคม 2566

ชนะ สุวรรณเพ็ง, ช่างทั่วไป สาขาช่างแอร์. สัมภาษณ์. 13 พฤษภาคม 2566

ชวการ มหรรณพ และ จุริรัตน์ มุขสมบัติ, ช่างบริษัท สาขาช่างแอร์ บริษัท ชวการ แอร์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด. สัมภาษณ์. 8 พฤษภาคม 2566

รังสรรค์ พลอยประเสริฐ, ช่างทั่วไป สาขาซ่อมหลังคา. สัมภาษณ์. 7 พฤษภาคม 2566

วีระพงษ์ จันทะเคียน, ช่างทั่วไป สาขาซ่อมหลังคา. สัมภาษณ์. 12 พฤษภาคม 2566

อนุชา จันตะสุข, ช่างบริษัท สาขาซ่อมหลังคา ห้างหุ้นส่วนจำกัด โปรเกรชกลาส. สัมภาษณ์. 15 พฤษภาคม 2566

เอกสารที่ไม่ตีพิมพ์

Platform A. “Platform A Credential”. เอกสารภายใน. 2665.

Platform A. “Platform A Installer Sustainable Roadmap”. เอกสารประกอบการบรรยายให้แก่ช่าง. 2666.

Platform A. “Platform A onboard”. เอกสารประกอบการบรรยายให้แก่ช่าง. 2666.

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงแรงงาน. “ประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่องอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ ฉบับที่ 12”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.mol.go.th/>, 2566

- การเงินการธนาคาร. “คิวง้าง เปิดแผนปี 66 ขยายซื้อปตตะ 100 สาขา สยายปีกอาเซียน ย้าผู้นำแพลตฟอร์มศูนย์รวมช่าง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://moneyandbanking.co.th/2022/11510/>, 2565
- กฤษฎา เสกตระกูล. “การทำธุรกิจยุคแพลตฟอร์ม (ตอนที่ 1)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.live-platforms.com/education/article/7598>, 2564.
- กฤษฎา เสกตระกูล. “การทำธุรกิจยุคแพลตฟอร์ม (ตอนที่ 2)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.live-platforms.com/education/article/7599>, 2564.
- กองนโยบายและแผน. “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://plan.bru.ac.th/ยุทธศาสตร์ชาติ-20-ปี-พ-ศ-2561-2580/>, 2561.
- ฐานเศรษฐกิจ. “รายได้ต่อหัวคนไทย ปี 2565 เพิ่มขึ้นใหม่ หนึ่งคนเฉลี่ยแล้วมีกี่บาท”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.thansettakij.com/economy/525364>, 2565.
- ไทยพับลิก้า. “Q-CHANG ก้าวสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ รวมช่างครบวงจร ครองอันดับ 1”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://thaipublica.org/2022/12/q-chang-18122022/>, 2565
- ผู้จัดการออนไลน์. “ทำความรู้จักเซอร์วิสฮีโร่ (ServisHero) แอปพลิเคชันค้นหาและว่าจ้างช่างและแม่บ้าน ตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์คนเมือง”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mgronline.com/smes/detail/9630000071245>, 2563.
- ผู้จัดการออนไลน์. “24FIX บริการเรียกช่างออนไลน์ สตาร์ทอัปกำลังมาแรง แข่งขันดุเดือด”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mgronline.com/smes/detail/9630000021871>, 2563.
- พิชญาน์ รณภาพ. “ลดความเหลื่อมล้ำ นำไทยสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.pier.or.th/abridged/2021/06/>, 2564.
- ภูริวัจน์ บุญญวุฒิปรีดา. “ความเหลื่อมล้ำ: แนวคิด สถานการณ์ในประเทศไทย และแนวทางแก้ไข”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://so04.tcithaijo.org/index.php/jidir/article/view/255805/173141>, 2561.
- มติชนออนไลน์. “คุณภาพคือความอยู่รอด ตอน คุณภาพชีวิต...อยู่ที่ใคร?”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.matichon.co.th/columnists/news_2530804, 2564.
- มนู อรดี ตลเชษฐ์. “ดิจิทัลหมายถึงอะไรกันแน่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <http://ictandservices.blogspot.com/2015/07/blog-post.html>, 2558.
- ลงทุนแมน. “Grab และ Gojek แพลตฟอร์มเรียกรถ ยักษ์ใหญ่ของอาเซียน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.longtunman.com/28687>, 2564.
- วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. “การศึกษาความเหลื่อมล้ำของการกระจายรายได้ในประเทศไทย”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://so03.tcithaijo.org/index.php/renu/article/download/250887/174971/993788>, 2565.

- ศรีสุวรรณ สุขเสาะแสวง. “24FIX ยกระดับมาตรฐานงานช่าง จบทุกงาน ตั้งแต่หลักร้อย-หลักล้าน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.bangkokbiznews.com/social/868286>, 2563.
- ศิริพร สัจจามันท์. “แนวคิดเศรษฐกิจชุมชน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sec/Alternative/01-01-01.html>, 2566.
- สมาคมการพิมพ์ไทย. “ระบบนิเวศธุรกิจ (Business Ecosystems)”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.thaiprint.org/2018/04/vol115/vol115-industrial01/>, 2561.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.senate.go.th/assets/portals/13/files/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร%20พุทธศักราช%20๒๕๖๐.pdf>, 2560.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.nesdc.go.th/vewt_news.php?nid=6420&filename=develop_issue, 2560.
- อันติกา. “ล้าไปอีก! แอพจัดส่ง แม่บ้าน-ช่าง ที่ไว้ใจได้ ตอบโจทย์คนเมือง ตั้งเป้าสร้างงาน 1 แสนคน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.sentangedtee.com/career-channel/article_22991, 2560.
- องค์ความรู้กฎหมาย. “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560: มาตรา 258”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://wiki.ocsc.go.th/องค์ความรู้กฎหมาย/รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย_พุทธศักราช_2560/มาตรา_258, 2560.
- Atthawut Prathumrat. “5 เว็บและแอปเรียกช่างถึงบ้าน เลือกราคาเองได้” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://techsauce.co/tech-and-biz/5-app-home-care-service>, 2563.
- Creative Talk. “หาพาร์ทเนอร์อย่างไรให้เติบโตยั่งยืน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://creativetalkconference.com/how-to-find-partners-for-sustainable-growth/>, 2566
- Dr. Krok พจนานุกรม. “Credit”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://dict.drkrok.com/credit/>, 2566.
- E-Fix ช่างด่วน. “ถ้าอยากจะทำช่างคุณภาพมาทำงานให้ต้องดูที่ตรงไหน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://houzzmate.com/topic/1116122509504336>, 2560.
- FIXZY. “FIXZY website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.fixzy.net/>, 2566.
- Good Material. “CSR: Corporate Social Responsibility คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมมีประโยชน์ต่อธุรกิจอย่างไร” (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.goodmaterial.co/what-is-csr/>, 2566.
- Grab. “ขับแกร็บรายได้ดีจริงไหม มาหาคำตอบจากรีวิวผู้ขับจริงกัน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.grab.com/th/blog/driver/ขับแกร็บรายได้ดีไหม/>, 2565.

- Hardwarehouse. “เรียนรู้ลักษณะของงานช่างในแบบต่าง ๆ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.hardwarehouse.co.th/blog/blog35/>, 2562.
- HomePro. “HomePro website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.homepro.co.th/homeservice/>, 2566
- HomePro. “เป็นช่างโสมโปรได้อะไรมากกว่าที่คิด”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://m.facebook.com/Homeservicebyhomepro/posts/1069693556400008/?refsrc=deprecated&_rdr, 2559
- Kacha. “มารู้จักงานช่าง รวมสารพัดงานในบ้าน มีอะไรบ้าง?”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.kachathailand.com/articles/>, 2565.
- Marketing Opps. “ตามดูโมเดลหารายได้ “Robinhood” เปิดบริการ “Digital Ads-Ride Hailing-Finance” รุกอาเซียน ยกกระดับสู่ Super App”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.marketingoops.com/news/biz-news/robinhood-super-app-monetization-model/>, 2565.
- Mavell Air Conditioner. “สร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน ผ่านการยื่นขอใบรับรองความรู้ความสามารถของช่างเครื่องปรับอากาศ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://mavellair.com/news-and-event/tips-and-technic/knowledge-certificate>, 2566.
- NocNoc. “ใช้บริการช่างมืออาชีพผ่าน NocNoc ได้ผลงานตรงใจ ไร้ปัญหาการทิ้งงาน”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://nocnoc.com/service-installation/?utm_source=nocnoc&utm_medium=navigationbar&utm_campaign=allservice, 2566.
- Office Mate. “บริการเก็บเงินปลายทาง (COD) ตัวช่วยเพิ่มยอดขาย ร้านค้าออนไลน์ไม่มีไม่ได้แล้ว”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.ofm.co.th/blog/cash-on-delivery/>, 2564.
- Q-chang. “Q-chang website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.q-chang.com/>, 2566.
- Rain Maker. “ให้ 5 ดาว หรือแค่บอกว่าชอบ ระบบการรีวิวแบบไหน ที่ใช้สำหรับคอนเทนต์คุณ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.rainmaker.in.th/content-review/>, 2561.
- Robinhood. “สมัครเป็นไรเดอร์ส่งอาหารกับ Robinhood”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.robinhood.in.th/rider>, 2566.
- SCB. “Robinhood แอปพลิเคชัน Food Delivery จากกลุ่ม SCB ที่ต้องการคืนกำไรให้สังคม”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.scb.co.th/th/personal-banking/stories/business-maker/robinhood.html>, 2566.
- Seekster. “Seekster website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.seekster.co/th>, 2566.
- ServisHero. “ServisHero website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://servishero.com/th/th#howitworks>, 2566.
- Set Thailand. “ธุรกิจเพื่อสังคม (SOCIAL ENTERPRISE: SE) คืออะไร”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://www.sethailand.org/resource/what-is-social-enterprise-se/>, 2562

- Set Thailand. “Fintech...เทคโนโลยีทางการเงินในโลกยุคดิจิทัล และประโยชน์สำหรับนักลงทุนยุคใหม่”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://member.set.or.th/set/education/knowledgedetail.do?contentId=1603&type=article>, 2559.
- Techsauce team. “Grab กระตุ้นเศรษฐกิจ 1.7 แสนล้านบาท เปิดตัว 'Grab For Good' ยกระดับชีวิตและมอบโอกาสให้กับผู้พิการ”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://techsauce.co/news/grab-for-good>, 2562.
- 24FIX. “24FIX website”. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://24fix.co/>, 2566.

ภาษาต่างประเทศ

Electronic Data Base

- Levendis and Dicle. “The Economic Impact of Airbnb on New Orleans”. (Online). Available: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2856770, 2016.
- Shaohua Yang. “Airtasker and the Australian freelance workers: The reflections on the gig economy”. (Online). Available: https://www.researchgate.net/profile/Shao-hua-Yang-5/publication/325380469_Airtasker_and_the_Australian_freelance_workers_The_reflections_on_the_gig_economy/links/5b08e037aca2725783e5f340/Airtasker-and-the-Australian-freelance-workers-The-reflections-on-the-gig-economy.pdf, 2018.
- World Inequality Database. “Top 10% net personal wealth share”. (Online). Available: https://wid.world/world/#shweal_p90p100_z/FR;DE;GB;WO;TH;VN;AU;ID/last/eu/k/p/yearly/s/false/47.0025/125/curve/false/country, 2021.

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบคำถามการวิจัย

ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

งานวิจัยนี้ได้มีการสัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านทั้งหมด 6 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานช่างทั้งด้วยการรับงานเองและการทำงานบนแพลตฟอร์มเพื่อนำเสนอข้อมูลปฐมภูมิจากประสบการณ์และความคิดเห็นของช่าง

ตารางที่ ก -1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	สถานภาพช่าง	ประเภทงาน	พื้นที่รับงาน
1.	ช่างทั่วไป	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
2.	ช่างทั่วไป	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	ชลบุรี
3.	ช่างทั่วไป	ช่างซ่อมหลังคา	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
4.	ช่างทั่วไป	ช่างซ่อมหลังคา	สงขลา
5.	ช่างบริษัท	ช่างล้าง ติดตั้งแอร์	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
6.	ช่างบริษัท	ช่างซ่อมหลังคา	กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

การสัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านทั้งหมด 6 ท่าน มีแนวคำถามดังแสดงไว้ในตารางที่ ก-2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ก-2 แนวคำถามของการสัมภาษณ์

แนวคำถาม	หมายเหตุ
1. ข้อมูลพื้นฐาน ประสบการณ์การทำงานในอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน คุณภาพชีวิต รายได้ 2. สถานภาพของช่าง ความแตกต่างระหว่างการเป็นช่างทั่วไปและการเป็นช่างบริษัท 3. กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และมุมมองที่มีต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เหล่านั้น 4. ปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน 5. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน	สรุปรายชื่อจากการสัมภาษณ์ ในประเด็นเหล่านี้ถูกนำเสนอไว้ในบทที่ 3
6. การทำงานร่วมกับแพลตฟอร์ม เช่น เหตุผลในการเข้าร่วมงาน ความรู้สึก ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับแพลตฟอร์ม การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง 7. การทำงานร่วมกับแพลตฟอร์มช่วยแก้ปัญหา อุปสรรค ที่พบในการประกอบอาชีพได้หรือไม่อย่างไร 8. ความแตกต่างระหว่างการรับงานเองและการทำงานบนแพลตฟอร์มในด้านต่างๆ เช่น ด้านความรู้ ทักษะในการทำงาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนารายได้ และด้านสังคม เป็นต้น 9. ข้อเสนอแนะสำหรับแพลตฟอร์มและการสนับสนุนที่ต้องการ 10. ข้อเสนอแนะสำหรับภาครัฐและการสนับสนุนที่ต้องการ	สรุปรายชื่อจากการสัมภาษณ์ ในประเด็นเหล่านี้ถูกนำเสนอไว้ในบทที่ 4

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

ผนวก ข

ผลทดสอบทางสถิติเพื่อพิสูจน์สมมติฐานว่าสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทยได้จริงหรือไม่ โดยผ่านตัวอย่างของแพลตฟอร์มเอ (Platform A)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – Distribution
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถเพิ่มงาน เพิ่มรายได้ ให้ช่างหรือไม่
สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

สมมติฐานที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถช่วยให้ช่างได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลง และได้รับเงินตรงเวลาและเร็วขึ้นหรือไม่ระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 3.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 3.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของช่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานและรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ จำนวน 81 คน สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ ข-1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากรที่เก็บตัวอย่าง

ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ลักษณะและประเภทงาน		
1.1 ช่างแอร์	48	59.26
1.2 ช่างหลังคา	19	23.45
1.3 ช่างกลุ่มอื่น ๆ	14	17.28
รวม	81	100

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

สมมติฐานที่ 1 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถเพิ่มงาน เพิ่มรายได้ ให้ช่างหรือไม่

สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้

เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

1.1.1 กลุ่มช่างแอร์

H_0 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างแอร์

กลุ่มช่างแอร์	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	28,933	23,010
Variance	5,374	11,826
Observations	48	48
Pearson Correlation	-0.1992744	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	47	
t Stat	2.945	
P(T<=t) one-tail	0.002498	
t Critical one-tail	1.6779	
P(T<=t) two-tail	0.004996	
t Critical two-tail	2.0117	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างแอร์จำนวน 48 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 23,010 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานอยู่ที่ 11,826 บาท และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 28,933 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 5,374 บาท

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า $t\text{-stat}$ (2.945) > $t\text{-critical one tail}$ (1.678) และ $P(T \leq t)$ one-tail มีค่าเท่ากับ 0.00249 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.1.2 กลุ่มช่างหลังคา

H_0 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างหลังคา

กลุ่มช่างหลังคา	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	66,344	24,792
Variance	28,179	8,964
Observations	19	19
Pearson Correlation	0.2556223	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	18	
t Stat	6.6347	
$P(T \leq t)$ one-tail	1.577E-06	
t Critical one-tail	1.734	
$P(T \leq t)$ two-tail	3.155E-06	
t Critical two-tail	2.101	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 24,792 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 8,964 บาท และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 66,344 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 28,179 บาท

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า $t\text{-stat}$ (6.635) > $t\text{-critical one tail}$ (1.734) และ $P(T \leq t)$ one-tail มีค่าเท่ากับ 1.577E-06 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.1.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

H_0 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ – กลุ่มช่างอื่น ๆ

กลุ่มช่างอื่น ๆ	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	32,062	24,064
Variance	12,640	10,584
Observations	14	14
Pearson Correlation	0.0375258	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	13	
t Stat	1.8498363	
P(T<=t) one-tail	0.044	
t Critical one-tail	1.7709334	
P(T<=t) two-tail	0.087	
t Critical two-tail	2.1603687	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 24,064 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 10,584 บาท และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 32,062 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 12,640 บาท

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (1.849) > t-critical one tail (1.771) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.1.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภทงาน

H_0 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ – กลุ่มช่างทุกประเภทงาน

กลุ่มช่างทุกประเภทงาน	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	38,250	23,610
Variance	21,640	8,756
Observations	81	81
Pearson Correlation	0.0790291	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	80	
t Stat	5.62	
P(T<=t) one-tail	1.344E-07	
t Critical one-tail	1.664	
P(T<=t) two-tail	2.688E-07	
t Critical two-tail	1.990	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานจำนวน 81 คน ก่อนใช้งานพบว่ามียาได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 23,610 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 8,756 บาท และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามียาได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 38,250 บาท โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 21,640 บาท

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (5.62) > t-critical one tail (1.664) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 1.344E-07 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

ตารางที่ ข-6 สรุปผลการทดลองรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ลักษณะกลุ่มงานช่าง	Status : แพลตฟอร์ม	n	mean	S.D.	P(T<=t) one-tail	หลังทำงานบนแพลตฟอร์ม ได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าหรือไม่
กลุ่มช่างแอร์	ก่อนใช้งาน	48	23,010	11,826	0.00249*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	48	28,933	5,374		
กลุ่มช่างหลังคา	ก่อนใช้งาน	19	24,792	8,964	1.577E-06*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	19	66,344	28,179		
กลุ่มช่างอื่น ๆ	ก่อนใช้งาน	14	24,064	10,584	0.04359*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	14	32,062	12,640		
รวม	ก่อนใช้งาน	81	23,610	8,756	1.344E-07*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	81	38,250	21,640		

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ ข-6 สรุปผลได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

สมมติฐานที่ 1.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

1.2.1 กลุ่มช่างแอร์

H_0 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างแอร์

กลุ่มช่างแอร์	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	39	17
Variance	6	12
Observations	48	48
Pearson Correlation	-0.13203	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	47	
t Stat	10.69	
P(T<=t) one-tail	1.74E-14	
t Critical one-tail	1.678	
P(T<=t) two-tail	3.48E-14	
t Critical two-tail	2.011	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างแอร์จำนวน 48 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 17 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 12 งาน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่า มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 39 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 6 งาน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (10.69) > t-critical one tail (1.678) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 1.74E-14 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.2.2 กลุ่มช่างหลังคา

H_0 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ – กลุ่มช่างหลังคา

กลุ่มช่างหลังคา	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	20	6
Variance	7	6
Observations	19	19
Pearson Correlation	0.18796	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	18	
t Stat	7.545	
P(T<=t) one-tail	2.79E-07	
t Critical one-tail	1.734	
P(T<=t) two-tail	5.58E-07	
t Critical two-tail	2.101	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 6 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 6 งาน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 7 งาน

อ้างอิงจากการทดสอบพบว่าค่า t-stat (7.545) > t-critical one tail (1.734) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 2.79E-07 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.2.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

H_0 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ – กลุ่มช่างอื่น ๆ

กลุ่มช่างอื่น ๆ	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	35	16
Variance	16	12
Observations	14	14
Pearson Correlation	0.210047	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	13	
t Stat	3.888	
P(T<=t) one-tail	0.000934	
t Critical one-tail	1.771	
P(T<=t) two-tail	0.001868	
t Critical two-tail	2.160	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 16 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 12 งาน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 35 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 16 งาน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (3.88) > t-critical one tail (1.77) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.00093 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

1.2.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภทงาน

H₀: กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H₁: กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ – กลุ่มช่างทุกประเภทงาน

กลุ่มช่างทุกประเภทงาน	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	34	15
Variance	12	10
Observations	81	81
Pearson Correlation	0.287952	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	80	
t Stat	12.526	
P(T<=t) one-tail	7.51E-21	
t Critical one-tail	1.664	
P(T<=t) two-tail	1.5E-20	
t Critical two-tail	1.990	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานจำนวน 81 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 10 งาน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 34 งาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 12 งาน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (12.526) > t-critical one tail (1.66) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 7.51E-21 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

ตารางที่ ข-11 สรุปผลการทดลองจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ลักษณะกลุ่มงานช่าง	Status : แพลตฟอร์ม	n	mean	S.D.	sig	หลังทำงานบนแพลตฟอร์ม ได้รับจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าหรือไม่
กลุ่มช่างแอร์	ก่อนใช้งาน	48	17	12	1.74E-14*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	48	39	6		
กลุ่มช่างหลังคา	ก่อนใช้งาน	19	6	6	2.79E-07*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	19	20	7		
กลุ่มช่างอื่น ๆ	ก่อนใช้งาน	14	16	12	0.00093*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	14	35	16		
รวม	ก่อนใช้งาน	81	15	10	7.5E-21*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	81	34	12		

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ ข-11 สรุปผลได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีโอกาสได้รับจำนวนงานเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่าในกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

2.1 กลุ่มช่างแอร์

H₀: กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี ไม่แตกต่างกับกลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H₁: กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างแอร์

กลุ่มช่างแอร์	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	83%	78%
Variance	3%	1%
Observations	48	48
Pearson Correlation	0.888196	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	47	
t Stat	3.81	
P(T<=t) two-tail	0.000201	
t Critical two-tail	1.677	
P(T<=t) two-tail	0.000402	
t Critical two-tail	2.012	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างแอร์จำนวน 48 คน ก่อนใช้งานพบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 78% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.01 (1%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 83% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.03 (3%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (3.81) > t-critical two tail (2.012) และ P(T<=t) two-tail มีค่าเท่ากับ 0.0004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

2.2 กลุ่มช่างหลังคา

H_0 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี ไม่แตกต่างกับกลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างหลังคา

กลุ่มช่างหลังคา	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	82%	78%
Variance	4%	0.5%
Observations	19	19
Pearson Correlation	0.982529	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	18	
t Stat	1.265	
P(T<=t) two-tail	0.110963	
t Critical two-tail	1.734	
P(T<=t) two-tail	0.221925	
t Critical two-tail	2.101	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 คน ก่อนใช้งานพบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 78% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.005 (0.5%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอพบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 82% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.04 (4%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (1.265) < t-critical two tail (2.101) และ P(T<=t) two-tail มีค่าเท่ากับ 0.2219 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี ไม่แตกต่างกับกลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ซึ่งทางผู้วิจัยคิดว่าสาเหตุหลักเกิดจาก 1. จำนวนชุดข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อย (n < 30) 2. งานประเภทติดตั้งและซ่อมแซมหลังคายังเป็นงานประเภทที่ใช้ระยะเวลาทำแต่ละโครงการนาน รวมถึงมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เช่นภัยธรรมชาติ ทำให้กลุ่มช่างหลังคาไม่สามารถใช้เครื่องมือการบริหารวางแผนและจัดการตารางงานได้มีประสิทธิภาพเท่ากลุ่มงานอื่น ๆ

2.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

H_0 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี ไม่แตกต่างกันกับช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างอื่น ๆ

กลุ่มช่างอื่น ๆ	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	89%	80%
Variance	0.09%	0%
Observations	14	14
Pearson Correlation	-	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	13	
t Stat	10.494	
P(T<=t) two-tail	5.129E-08	
t Critical two-tail	1.771	
P(T<=t) two-tail	1.026E-07	
t Critical two-tail	2.160	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 คน ก่อนใช้งานพบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 80% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.0 (0%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่าการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 89% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.0009 (0.09%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (10.49) > t-critical two tail (2.16) และ P(T<=t) two-tail มีค่าเท่ากับ 1.026E-07 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

2.4. รวมกลุ่มช่างทุกประเภทงาน

H_0 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี ไม่แตกต่างกันกับกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – รวมกลุ่มช่างทุกประเภทงาน

กลุ่มช่างทุกประเภทงาน	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	84%	78%
Variance	3%	1%
Observations	81	81
Pearson Correlation	0.86846	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	80	
t Stat	4.978	
P(T<=t) two-tail	1.81E-06	
t Critical two-tail	1.664	
P(T<=t) two-tail	3.61E-06	
t Critical two-tail	1.990	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานจำนวน 81 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 78% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.01 (1%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ที่ 84% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.03 (3%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (4.98) > t-critical two tail (1.99) และ P(T<=t) two-tail มีค่าเท่ากับ 3.61E-06 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

ตารางที่ ข-16 สรุปผลการทดลองการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ลักษณะกลุ่มงานช่าง	Status :	n	mean	S.D.	sig	หลังทำงานบนแพลตฟอร์ม สามารถบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือน ได้ดีและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมหรือไม่
	แพลตฟอร์ม					
กลุ่มช่างแอร์	ก่อนใช้งาน	48	78%	1%	0.000402*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	48	83%	3%		
กลุ่มช่างหลังคา	ก่อนใช้งาน	19	78%	0.5%	0.221925	<input checked="" type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	19	82%	4%		
กลุ่มช่างอื่น ๆ	ก่อนใช้งาน	14	80%	0%	1.026E-07*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	14	89%	0.1%		
รวม	ก่อนใช้งาน	81	78%	1%	3.61E-06*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	81	84%	3%		

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ ข-16 สรุปผลได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ สามารถบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%) ยกเว้นกลุ่มช่างหลังคาตามเหตุผลที่ได้อธิบายไปข้างต้น

สมมติฐานที่ 3 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถช่วยให้ช่างได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลง และได้รับเงินตรงเวลาและเร็วขึ้นหรือไม่ระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

สมมติฐานที่ 3.1 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

3.1.1 กลุ่มช่างแอร์

H_0 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างแอร์

กลุ่มช่างแอร์	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	98%	48%
Variance	2%	25%
Observations	48	48
Pearson Correlation	-0.152	
Hypothesized Mean Difference	0	
Degree of freedom	47	
t Stat	6.347	
P(T<=t) one-tail	4.01E-08 *	
t Critical one-tail	1.678	
P(T<=t) two-tail	8.01E-08 *	
t Critical two-tail	2.012	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างแอร์จำนวน 48 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 48% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.25 (25%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 98% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.02 (2%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (6.347) > t-critical one tail (1.678) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 4.01E-8 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.1.2 กลุ่มช่างหลังคา

H_0 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างหลังคา

กลุ่มช่างหลังคา	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	100%	26%
Variance	0%	20%
Observations	19	19
Pearson Correlation	0.00	
Hypothesized Mean Difference	0	
Degree of freedom	18	
t Stat	7.099	
P(T<=t) one-tail	6.43E-07 *	
t Critical one-tail	1.731	
P(T<=t) two-tail	1.29E-06 *	
t Critical two-tail	2.101	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 26% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.20 (20%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 100% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.00 (0%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (7.099) > t-critical one tail (1.73) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 6.43E-7 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.1.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

H_0 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-19 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - กลุ่มช่างอื่น ๆ

กลุ่มช่างอื่น ๆ	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	100%	57%
Variance	0%	26%
Observations	14	14
Pearson Correlation	0.00	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	13	
t Stat	3.122	
P(T<=t) one-tail	0.004*	
t Critical one-tail	1.771	
P(T<=t) two-tail	0.008*	
t Critical two-tail	2.160	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 57% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.26 (26%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 100% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.00 (0%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (3.122) > t-critical one tail (1.77) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.1.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

H_0 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงน้อยกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ - รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

กลุ่มช่างทุกประเภทงาน	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	98.77%	44.44%
Variance	1.23%	25.00%
Observations	81	81
Pearson Correlation	-0.125	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	80	
t Stat	9.30	
P(T<=t) one-tail	1.12E-14	
t Critical one-tail	1.664	
P(T<=t) two-tail	2.24E-14	
t Critical two-tail	1.990	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่าในกลุ่มช่างทุกประเภทงานจำนวน 81 คน ก่อนใช้งานพบว่า มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 44.4% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.25 (25%) และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีแนวโน้มการได้รับเงินตามสัญญาที่ตกลงอยู่ที่ 98.77% โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.123 (1.23%)

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (9.30) > t-critical one tail (1.66) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 1.12E-14 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่าในกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

ตารางที่ ข-21 สรุปผลการทดลองการได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ลักษณะกลุ่มงานช่าง	Status :		n	mean	S.D.	sig	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มมีโอกาสได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญา มากกว่าหรือไม่
	แพลตฟอร์ม						
กลุ่มช่างแอร์	ก่อนใช้งาน		48	47.92%	25.49%	4.01E-08*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน		48	97.92%	2.08%		
กลุ่มช่างหลังคา	ก่อนใช้งาน		19	26.32%	20.47%	6.43E-07*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน		19	100.00%	0.00%		
กลุ่มช่างอื่น ๆ	ก่อนใช้งาน		14	57.14%	26.37%	4.04E-03*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน		14	100.00%	0.00%		
รวม	ก่อนใช้งาน		81	44.44%	25.00%	1.12E-14*	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input checked="" type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน		81	98.77%	1.23%		

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ที่มา: ประมวลผลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ ข-21 สรุปผลได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ได้รับเงินครบถ้วนตามสัญญาที่ตกลงมากกว่าในกลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

สมมติฐานที่ 3.2 กลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

3.2.1 กลุ่มช่างแอร์

H_0 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ- กลุ่มช่างแอร์

กลุ่มช่างแอร์	หลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบนแพลตฟอร์มเอ
Mean	3	4
Variance	0.7	13
Observations	48	48
Pearson Correlation	-0.07006	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	47	
t Stat	-0.73	
P(T<=t) one-tail	0.2345	
t Critical one-tail	1.678	
P(T<=t) two-tail	0.4691	
t Critical two-tail	2.011	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างแอร์จำนวน 48 คน ก่อนใช้งานพบว่าจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 4 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 13 วัน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 3 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.7 วัน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (-0.73) < t-critical one tail (1.68) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.2345 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างแอร์ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างแอร์ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.2.2 กลุ่มช่างหลังคา

H_0 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-23 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ- กลุ่มช่างหลังคา

กลุ่มช่างหลังคา	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	3	4
Variance	0.8	14
Observations	19	19
Pearson Correlation	-0.31472	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	18	
t Stat	-1.455	
P(T<=t) one-tail	0.0814	
t Critical one-tail	1.734	
P(T<=t) two-tail	0.1628	
t Critical two-tail	2.101	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 4 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 14 วัน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 3 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.8 วัน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (-1.46) < t-critical one tail (1.73) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.0814 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างหลังคาที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างหลังคาที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.2.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

H_0 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-24 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ- กลุ่มช่างอื่น ๆ

กลุ่มช่างอื่น ๆ	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	3	5
Variance	0.7	22
Observations	14	14
Pearson Correlation	-0.02914	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	13	
t Stat	-0.89	
P(T<=t) one-tail	0.1947	
t Critical one-tail	1.771	
P(T<=t) two-tail	0.3893	
t Critical two-tail	2.160	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 5 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 22 วัน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 3 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.7 วัน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (-0.89) < t-critical one tail (1.77) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.1947 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

3.2.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

H_0 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

H_1 : กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ตารางที่ ข-25 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานกลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานมากกว่ากลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ- รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

กลุ่มช่างทุกประเภทงาน	หลังทำงานบน แพลตฟอร์มเอ	ก่อนทำงานบน แพลตฟอร์มเอ
Mean	3	4
Variance	0.8	14
Observations	81	81
Pearson Correlation	-0.1178	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	80	
t Stat	-1.69	
P(T<=t) one-tail	0.0514	
t Critical one-tail	1.664	
P(T<=t) two-tail	0.0942	
t Critical two-tail	1.990	

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการทดสอบ T-test แบบ Paired-Two Sample for Mean พบว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงาน จำนวน 81 คน ก่อนใช้งานพบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 4 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 14 วัน และหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ พบว่ามีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน อยู่ที่ 3 วัน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.8 วัน

อ้างอิงจากการทดสอบ พบว่าค่า t-stat (-1.69) < t-critical one tail (1.66) และ P(T<=t) one-tail มีค่าเท่ากับ 0.0514 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงาน น้อยกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงาน ที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

ตารางที่ ข-26 สรุปผลการทดลอง จำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานระหว่างก่อนและหลังทำงานบนแพลตฟอร์มเอ

ลักษณะกลุ่มงานช่าง	Status :	n	mean	S.D.	sig	หลังทำงานบนแพลตฟอร์ม เอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่าก่อน ทำงานบนแพลตฟอร์ม หรือไม่
	แพลตฟอร์ม					
กลุ่มช่างแอร์	ก่อนใช้งาน	48	4	13	0.2345	<input checked="" type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	48	3	0.7		
กลุ่มช่างหลังคา	ก่อนใช้งาน	19	4	14	0.0814	<input checked="" type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	19	3	0.8		
กลุ่มช่างอื่น ๆ	ก่อนใช้งาน	14	5	22	0.1947	<input checked="" type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	14	3	0.7		
รวม	ก่อนใช้งาน	81	4	14	0.0514	<input checked="" type="checkbox"/> น้อยกว่า <input type="checkbox"/> ไม่เปลี่ยนแปลง <input type="checkbox"/> มากกว่า
	หลังใช้งาน	81	3	0.8		

* มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากตารางที่ ข-26 สรุปผลได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีจำนวนวันรับเงินหลังส่งมอบงานน้อยกว่ากลุ่มช่างทุกประเภทงานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Confidence Level 95%)

สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของช่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

ทางผู้วิจัยได้นำตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Model) มาใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่าง Y และ X โดยสมมติให้ทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในรูป

$$Y = a + bX + C \dots (1)$$

โดยที่ a และ b เรียกว่า ตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโดยที่ a จะแสดงถึงค่าสัมประสิทธิ์อิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตอบสนอง Y ในรูปแบบค่าคงที่ และ b แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร Y และ X โดยหากตัวแปร X เปลี่ยนแปลงหนึ่งหน่วย จะส่งผลให้ตัวแปร Y เปลี่ยนแปลง b หน่วย

โดยสมการ Regression สามารถวัดความคาดเคลื่อนได้จากการคำนวณ Coefficient of Determination ตามสมการข้างล่าง

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \text{ Coefficient of Determination}$$

ซึ่ง R^2 คือค่าความผันแปรของตัวแปรตอบสนอง (Y) ที่สามารถอธิบายได้มีอยู่ในตัวแบบเชิงเส้น (X) ก็เปอร์เซ็นต์ หรือกล่าวคือ ความผันแปรที่สามารถอธิบายได้จากตัวแปร (X) คิดเป็นเท่าไรจากความผันแปรทั้งหมด โดย R^2 จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 หรือ 0% - 100% ซึ่งหากผลการคำนวณ R^2 ออกมามีค่าเข้าใกล้ 1 หมายความว่าตัวแปร (X) สามารถอธิบายตัวแปรตอบสนอง (Y) ได้ดี

ทางผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ใน 2 เรื่อง ดังนี้

4.1 คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ส่งผลต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเออย่างไร

4.2 จำนวนงานที่ได้รับจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเออย่างไร

โดยนอกเหนือจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 81 ท่านแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่มีอยู่ในแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 มาใช้วิเคราะห์ร่วมด้วย

การทดสอบที่ 4.1 คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

4.1.1 กลุ่มช่างแอร์

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างแอร์จำนวน 47 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 489 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-27 แสดงการทดสอบหาความสัมพันธ์คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ - กลุ่มช่างแอร์

Regression Statistics	
Multiple R	0.899821
R Square	0.809677
Adjusted R Square	0.807628
Standard Error	15.39899
Observations	489

ANOVA					Significance
	df	SS	MS	F	F
Regression	1	492295	492295	2076.064	9.6E-178
Residual	488	115718.9	237.129		
Total	489	608013.9			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
Review Rating	6.925947	0.152005	45.56385	6.3E-178	6.627282	7.224613	6.627282	7.224613

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 6.926X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างแอร์จะได้รับงานเพิ่มขึ้น (Y) 6.926 งาน ต่อคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8096 หมายความว่าจำนวนงานที่กลุ่มช่างแอร์ได้รับจาก

แพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) 80.96% และอีก 19.04% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.1.2 กลุ่มช่างหลังคา

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 154 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-28 แสดงการทดสอบหาความสัมพันธ์คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ที่แตกต่างกันส่งผลกระทบต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างหลังคา

Regression Statistics	
Multiple R	0.897609
R Square	0.805702
Adjusted R Square	0.799166
Standard Error	9.842671
Observations	154

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	61464.3	61464.3	634.45	4.03E-56
Residual	153	14822.3	96.8781		
Total	154	76286.7			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
Review Rating	4.459478	0.17704	25.1882	2.65E-56	4.109708	4.80924	4.10970	4.80924

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 4.459478X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างหลังคาจะได้รับงานเพิ่มขึ้น (Y) 4.4594 งาน ต่อคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8057 หมายความว่าจำนวนงานที่กลุ่มช่างหลังคาได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) 80.57% และอีก 19.43% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.1.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มมาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 123 ชุดข้อมูล ตารางที่ ข-29 แสดงการทดสอบหาความสัมพันธ์คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างอื่น ๆ

Regression Statistics	
Multiple R	0.902181
R Square	0.813931
Adjusted R Square	0.805734
Standard Error	16.86907
Observations	123

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	151864	151864	533.66	3.49E-46
Residual	122	34717	284.56		
Total	123	186581			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
Review Rating	7.782967	0.33690	23.1013	2.25E-46	7.116028	8.449906	7.116028	8.449906

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 7.7829X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ จะได้รับงานเพิ่มขึ้น (Y) 7.7829 งาน ต่อคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8139 หมายความว่าจำนวนงานที่กลุ่มช่างอื่น ๆ ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) 81.39% และอีก 18.61% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.1.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างทุกประเภทงาน จำนวน 81 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 766 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-30 แสดงการทดสอบหาความสัมพันธ์คะแนนการให้บริการเฉลี่ย (คะแนนประเมินจากการส่งมอบงานจากลูกค้า) ที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม – รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

Regression Statistics	
Multiple R	0.888091
R Square	0.788706
Adjusted R Square	0.787399
Standard Error	15.50931
Observations	766

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	686869.5	686869.5	2855.545	2.8E-260
Residual	765	184012.2	240.5389		
Total	766	870881.7			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
Review Rating	6.580784	0.12315	53.4373	1.9E-260	6.339033	6.822535	6.339033	6.822535

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 6.5808X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงาน จะได้รับงานเพิ่มขึ้น (Y) 6.5808 งาน ต่อคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 คะแนน และ R² (Coefficient of Determination) = 0.7887 หมายความว่าจำนวนงานที่กลุ่มช่างทุกประเภทงาน ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) (X) 78.87% และอีก 21.13% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

การทดสอบที่ 4.2 จำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่

4.2.1 กลุ่มช่างแอร์

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างแอร์จำนวน 47 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 489 ชุดข้อมูล ตารางที่ ข-31 แสดงการทดสอบจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างแอร์

Regression Statistics	
Multiple R	0.897187
R Square	0.804945
Adjusted R Square	0.802896
Standard Error	13410.15
Observations	489

ANOVA					Significance	
	df	SS	MS	F	F	
Regression	1	3.62E+11	3.62E+11	2013.856	3.8E-175	
Residual	488	8.78E+10	1.8E+08			
Total	489	4.5E+11				

	Coefficients	Standard		t Stat	P-value	Upper	Lower	Upper
		Error				Lower 95%	95%	95.0%
Intercept	0							
NO. Job per month	771.7754	17.19795	44.876	2.5E-175	737.9842	805.5666	737.9842	805.5666

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 771.775X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างแอร์จะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น (Y) 771.75 บาท ต่อจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 งาน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8049 หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่กลุ่มช่างแอร์ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) 80.49% และอีก 19.51% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.2.2 กลุ่มช่างหลังคา

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างหลังคาจำนวน 19 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 154 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-32 แสดงการทดสอบจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างหลังคา

Regression Statistics	
Multiple R	0.903122
R Square	0.815629
Adjusted R Square	0.809093
Standard Error	34442.03
Observations	154

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	8.03E+11	8.03E+11	676.8472	7.41E-58
Residual	153	1.81E+11	1.19E+09		
Total	154	9.84E+11			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
NO. Job per month	3244.214	124.6994	26.01629	4.76E-58	2997.86	3490.569	2997.86	3490.569

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 3244.214X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างหลังคาจะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น (Y) 3,244.21 บาท ต่อจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์ม เอ (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 งาน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8156 หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่กลุ่มช่างหลังคาได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) 81.56% และอีก 18.44% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.2.3 กลุ่มช่างอื่น ๆ

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างอื่น ๆ จำนวน 14 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 123 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-33 แสดงการทดสอบจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – กลุ่มช่างอื่น ๆ

Regression Statistics	
Multiple R	0.896454
R Square	0.803629
Adjusted R Square	0.795432
Standard Error	15847.69
Observations	123

ANOVA					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	1.25E+11	1.25E+11	499.2731	9.19E-45
Residual	122	3.06E+10	2.51E+08		
Total	123	1.56E+11			

	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%	Lower 95.0%	Upper 95.0%
Intercept	0							
NO. Job per month	819.7875	36.68869	22.34442	6.06E-45	747.1586	892.4164	747.1586	892.4164

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 819.7875X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างอื่น ๆ จะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น (Y) 819.78 บาท ต่อจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 งาน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.8036 หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่กลุ่มช่างอื่น ๆ ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) 80.36% และอีก 19.64% เป็นผลจากตัวแปรอื่น

4.2.4 รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มช่างทุกประเภทจำนวน 81 ท่าน ที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่มีบนแพลตฟอร์มเอตั้งแต่ปี 2019 จนถึง 2023 รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 766 ชุดข้อมูล

ตารางที่ ข-34 แสดงการทดสอบจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจากการทำงานบนแพลตฟอร์มเอหรือไม่ – รวมกลุ่มช่างทุกประเภท

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0.738995
R Square	0.546114
Adjusted R Square	0.544807
Standard Error	30717.78
Observations	766

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	1	8.69E+11	8.69E+11	920.4446	2.7E-133
Residual	765	7.22E+11	9.44E+08		
Total	766	1.59E+12			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95.0%</i>	<i>Upper 95.0%</i>
Intercept	0							
NO. Job per month	998.6402	32.91624	30.33883	2.4E-133	934.0233	1063.257	934.0233	1063.257

ที่มา: ประมวลโดยผู้วิจัย, 2566

จากการวิเคราะห์จะได้สมการการถดถอย

$$\hat{Y} = 0 + 998.64X$$

ซึ่งผลจากสมการสามารถตีความได้ว่า กลุ่มช่างทุกประเภทงานจะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น (Y) 998.64 บาท ต่อจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเอ (X) ที่เพิ่มขึ้น 1 งาน และ R^2 (Coefficient of Determination) = 0.5461 หมายความว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่กลุ่มช่างทุกประเภทงานได้รับจากแพลตฟอร์มเอ สามารถอธิบายได้ด้วยจำนวนงานที่ได้รับจากแพลตฟอร์ม เอ (X) 54.61% และอีก 45.39% เป็นผลจากตัวแปรอื่น โดยสาเหตุที่ R^2 ต่ำในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท เนื่องจากรายได้ของช่างแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์รวมกัน จึงไม่อาจหาสมการที่จะนำมาอธิบายภาพรวมได้อย่างเหมาะสม

สรุปผลการทดลองสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถเพิ่มจำนวนงานที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนและเพิ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นจริง ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภทหรือในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พบว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ มีการบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดี แตกต่างกับกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ โดยช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอจะมีค่าเฉลี่ยการจัดการบริหารงานในแต่ละเดือนที่ดีกว่า ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ และ ช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ ยกเว้นกลุ่มช่างหลังคาที่ส่วนใหญ่เป็นงานประเภทติดตั้งและซ่อมแซมหลังคายังเป็นงานประเภทที่ใช้ระยะเวลาทำแต่

ละโครงการนาน รวมถึงมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้เช่นภัยธรรมชาติ ทำให้กลุ่มช่างหลังคาไม่สามารถใช้เครื่องมือการบริหารวางแผนและจัดการตารางงานได้มีประสิทธิภาพเท่ากลุ่มงานอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 3 พบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สามารถช่วยให้ช่างได้รับความสะดวกในการรับเงินโดยได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลง มากกว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ รวมถึงระยะเวลาในการได้รับเงินของกลุ่มช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ หลังส่งมอบงานมีระยะเวลาน้อยกว่าหรือกล่าวคือได้รับเงินรวดเร็วกว่ากลุ่มช่างที่ไม่ได้ทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และ ช่างอื่น ๆ อย่างมีระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 พบว่าคุณภาพของช่างที่แตกต่างกันส่งผลต่อจำนวนงานและรายได้ที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือนจริง โดยช่างที่มีคะแนนประเมินจากการส่งมอบงานโดยลูกค้า (Review Rating) ที่มากกว่าจะได้รับจำนวนงานที่มอบให้จากแพลตฟอร์มเอเป็นจำนวนที่มากกว่า และการที่ช่างได้รับจำนวนงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้เขาได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน ทั้งในภาพรวมกลุ่มช่างทุกประเภท หรือ ในกลุ่มช่างแอร์ กลุ่มช่างหลังคา และ ช่างอื่น ๆ และจากผลการทดสอบข้างต้นยังสรุปได้อีกว่าช่างที่มีคุณภาพดีจะได้รับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นเช่นเดียวกัน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายปรเมศวร์ นิสากรเสน
วันเดือนปีเกิด 10 พฤษภาคม 2510
การศึกษา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 M.S. Operational Management and Finance, Massachusetts Institute of Technology, USA
 Advanced Management Program, Harvard Business School, USA
 หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงสถาบันวิทยาการตลาดทุน (วตท.) รุ่นที่ 25
 หลักสูตร Director Certification Program (DCP)

ประวัติการทำงานโดยย่อ

2550 - 2554 กรรมการผู้จัดการ บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม (สระบุรี) จำกัด และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม จำกัด
 2554 - 2555 หัวหน้ากลุ่มธุรกิจ Fabricated Products บริษัท เอสซีจี เคมิคอลส์ จำกัด และ กรรมการผู้จัดการ บริษัท นวพลาสติกอุตสาหกรรม จำกัด
 2555 - 2559 Operations Vice President Director, PT. Chandra Asri Petrochemicals Tbk. ประเทศอินโดนีเซีย
 2559 - 2560 กรรมการผู้จัดการ บริษัท กรุงเทพ ซินธิติกส์ จำกัด
 2560 - 2565 Vice President - Regional Business บริษัท เอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง จำกัด
 2565 Vice President - SCG Home Business, SCG Cement - Building Materials

ตำแหน่งปัจจุบัน Vice President – Distribution and Retail Business บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ผู้วิจัย นายปรเมศวร์ นิสากรเสน **หลักสูตร** วปอ. รุ่น 65

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ – Distribution and Retail Business บริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน)

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยถือว่าเป็นประเทศที่มีความเหลื่อมล้ำสูง หากพิจารณาจากการกระจายความมั่งคั่ง (Wealth Distribution) โดยอ้างอิงข้อมูลจาก World Inequality Database ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลและสำรวจความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่ง (Wealth Inequality) จากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก พบว่าในปี 2564 ประเทศไทยมีสัดส่วนความมั่งคั่งที่ประชากร 10% บนครอบครองถึง 74% ซึ่งมากกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศต่าง ๆ เช่น อังกฤษ ออสเตรเลีย อินโดนีเซีย และเวียดนาม ที่มีสัดส่วนอยู่ที่ 57%, 57%, 61% และ 60% ตามลำดับ และจากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการระบาดของไวรัส COVID-19 ยิ่งส่งเสริมให้เกิดความเหลื่อมล้ำสูงยิ่งขึ้น โดยผลการวิจัยบ่งชี้ว่ากลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีรายได้น้อย ความเหลื่อมล้ำทางรายได้นี้มีผลต่อปัญหาทางสังคม และถือเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การใช้สิทธิของกลุ่มคนที่มีรายได้น้อยในการใช้ทรัพยากรของประเทศตามความต้องการของตนเองและพวกพ้อง ทำให้ทรัพยากรของประเทศถูกใช้อย่างไม่มีประสิทธิภาพและไม่คำนึงถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมส่วนรวม อีกตัวอย่างหนึ่งคือ การที่ประชาชนมีรายได้น้อยไม่เพียงพอ ทำให้หลายครอบครัวต้องพึ่งพาเงินจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะจากการกู้ยืม ทำให้เป็นหนี้สิน และเกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีก

ปัญหาความเหลื่อมล้ำสูงเกิดจากหลายปัจจัย ประการแรกคือปัจจัยเรื่องโอกาสทางการศึกษา กล่าวคือ คุณภาพในแต่ละสถานศึกษามีความแตกต่างกัน และเยาวชนหลาย ๆ คนไม่ได้รับโอกาสทางการศึกษาในขั้นที่สูงกว่าการศึกษามัธยมศึกษา และประการต่อมาคือปัจจัยในระดับนโยบายและโครงสร้าง ยกตัวอย่างเช่น นโยบายการเก็บภาษี ซึ่งประเทศไทยไม่ได้มีการเก็บภาษีในอัตราที่สูงเทียบเท่าประเทศที่มีนโยบายเป็นรัฐสวัสดิการ (Welfare State) ดังเช่นหลาย ๆ ประเทศในทวีปยุโรป ซึ่งแนวทางที่ประเทศไทยเลือกใช้อาจจะเกิดข้อดีในด้านอื่น ๆ แต่ก็ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำเช่นกัน ประการสุดท้ายคือผู้มีรายได้น้อยยังขาดโอกาสในการเข้าถึงงานที่จะช่วยสร้างรายได้ จากปัญหาทั้งหมดที่กล่าวมา ปัญหาที่ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าพอจะเสนอแนวทางในการแก้ไขได้คือ ปัญหาในเรื่องของโอกาสในการเข้าถึงงาน

จากกลุ่มแรงงานทั้งหมด กลุ่มเป้าหมายที่ถูกเลือกในการวิจัยได้แก่ กลุ่มช่างพื้นฐานภายในบ้าน เนื่องจากในปัจจุบันแนวโน้มความต้องการบริการต่าง ๆ ภายในบ้านเพิ่มมากขึ้น ทั้งการซ่อม ปรับปรุง ต่อเติม และงานบริการอื่น ๆ แต่เจ้าของบ้านไม่สามารถหาช่างที่ตรงตามความต้องการได้ อาจเป็นเพราะไม่มีช่องทางในการเสาะหา ไม่แน่ใจในคุณภาพงาน หรือเพราะความกังวลในด้านความปลอดภัย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ก็มีผลกระทบกับช่างด้วยเหมือนกัน ทำให้ช่างไม่สามารถหางานได้อย่างต่อเนื่อง และรายได้ไม่มากเท่าที่ควรจะเป็น

นอกจากปัจจัยทางด้านโอกาสในการรับงานของช่างแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นอีกที่น่าจะมีผลกับรายได้ของกลุ่มช่างพื้นฐานภายในบ้าน โดยตัวอย่างของปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ 1. คุณภาพงานที่ส่งมอบ โดยถ้าเทียบลักษณะงานประเภทเดียวกัน ความยากง่ายในการทำใกล้เคียงกัน ช่างที่ทำงานได้ดี มีคุณภาพ ก็จะได้รับค่าตอบแทนจากลูกค้ามากกว่าช่างที่ส่งมอบงานที่คุณภาพไม่ดี ซึ่งคุณภาพของงานที่ส่งมอบไม่ได้มีผลเฉพาะกับการทำงานครั้งนั้น ๆ แต่จะมีผลระยะยาวเนื่องจากลูกค้ามีการบอกกันปากต่อปาก หรือใช้เครื่องมือทางโซเชียลในการรีวิวผลงาน ซึ่งผู้คนจะเห็นได้ในวงกว้าง 2. ระดับความยากง่ายของงาน สำหรับงานที่มีความซับซ้อน ต้องใช้ทักษะขั้นสูงในการทำงาน จะให้ผลตอบแทนต่อช่างที่ดีกว่างานทั่ว ๆ ไป เนื่องจากจำนวนช่างที่มีทักษะขั้นสูงนั้นเป็นที่ต้องการของตลาด และมีจำนวนน้อยกว่าช่างทั่วไป 3. ความสามารถในการรับงานที่หลากหลาย (multi-skills) ด้วยลักษณะกลุ่มงานบริการหลาย ๆ กลุ่มเป็นงานที่มีปริมาณงานไม่สม่ำเสมอตลอดปี ตัวอย่างเช่น งานบริการล้างเครื่องปรับอากาศที่จะมีปริมาณงานมากในช่วงฤดูร้อนและปริมาณงานจะลดลงในช่วงฤดูฝนถึงฤดูหนาว หรืองานติดตั้งกันสาดที่มีปริมาณงานจะมีมากในช่วงฤดูฝน ด้วยปัจจัยด้านลักษณะงานเหล่านี้ทำให้กลุ่มช่างที่มีทักษะในการรับงานที่หลากหลาย มีโอกาสจะได้งานมากกว่า และมีรายได้สม่ำเสมอกว่าช่างที่รับงานได้เพียงประเภทเดียว

หากพิจารณาถึงปัจจัยทางการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยมีโครงสร้างพื้นฐานของอินเทอร์เน็ตที่ดี และมีอัตราผู้เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้มากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากร จากข้อมูลในปี 2564-2565 จะเห็นได้ว่าอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนไทยสูงถึง 75.5% ซึ่งไม่ได้ห่างจากกลุ่มประเทศในทวีปยุโรปที่ 89.5% และทวีปอเมริกาที่ 83.2% มากนัก และมากกว่าค่าเฉลี่ยของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (Asia and Pacific) ที่ 64.3% อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงความเร็วในการเชื่อมต่อเครือข่ายบรอดแบนด์ (Broadband Speed) ที่มีระดับความเร็วเฉลี่ย 225 เมกะบิตต่อวินาที (Mbps) ซึ่งสูงเป็นอันดับ 7 ของโลก

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งเรื่องความเหลื่อมล้ำในด้านรายได้ ปัจจัยด้านอุปสงค์อุปทานที่ไม่สมดุล รวมถึงโอกาสที่ดีของประเทศไทยในเรื่องการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ทางผู้วิจัยพิจารณาแล้วเห็นว่า จะทำการเสนอแนะแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดแนวทางในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบการอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ
2. เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย
3. เพื่อเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1.1 การวิจัยนี้จะทำการศึกษากลุ่มเป้าหมายที่เป็นช่างพื้นฐานภายในบ้านเท่านั้น
- 1.2 เทคโนโลยีดิจิทัลตัวอย่างที่อยู่ในขอบข่ายการวิจัยนี้ คือ แพลตฟอร์มเอ (Platform A)*

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านที่ประกอบอาชีพและอาศัยในประเทศไทย

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม 2565 – พฤษภาคม 2566

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยได้รวบรวมข้อมูลและศึกษาข้อมูลดังนี้

- 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ดำเนินการโดยทำการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลโดยตรงจากช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย
- 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ดำเนินการโดยค้นคว้าจากบทความ งานวิจัย หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

*เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว (sensitive) ทางธุรกิจ ในการศึกษาครั้งนี้จึงขอใช้ชื่อแพลตฟอร์มเอแทนชื่อแพลตฟอร์มจริง

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ และสังเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากบทความ งานวิจัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนเพิ่มเติมด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Analysis) เพื่อตอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. การนำเสนอข้อมูล

นำเสนอผลการวิจัยแบบรายงานเชิงพรรณนาในแง่มุมต่าง ๆ จากแพลตฟอร์มตัวอย่างที่ทำการศึกษาและเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม โดยผลการวิจัยอาจจะสามารถขยายผลไปประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ หรือผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ได้

ผลการวิจัย

จากข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ได้ศึกษามาในบทก่อนหน้านี้ ทำให้สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้าน ทั้งปัจจัยเชิงโครงสร้าง เช่น ความเหลื่อมล้ำในสังคมไทย และปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านมีดังนี้ ปัจจัยเชิงโครงสร้าง ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งเงินทุนหมุนเวียนซึ่งมีผลต่อความสามารถในการรับงาน การเติบโตของช่าง ทั้งนี้ปัจจัยเฉพาะสายอาชีพ มีดังนี้ 1. ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน 2. ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ให้บริการ 3. เวลาที่ตรงกันของช่างและเจ้าของบ้านในการนัดหมายบริการ 4. ความสามารถในการบริหารเวลาและงานของช่าง 5. ความต่อเนื่องของงาน ระยะเวลาในการได้รับเงินรวมถึงการได้รับเงินที่แน่นอน 6. การมีมาตรฐานและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานราคาที่เหมาะสมและมีช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย

จากการศึกษาพบว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์มธุรกิจเป็นหนึ่งในวิธีที่ได้ผลดีในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมรายได้ในการประกอบอาชีพของคนไทย ยกตัวอย่างธุรกิจ เช่น 24FIX, FIXZY, Seekster, ServisHero, Home Service by HomePro และแพลตฟอร์มเอ ที่เชื่อมโยงช่างพื้นฐานภายในบ้านเข้าหาลูกค้าเจ้าของบ้านและสามารถช่วยแก้ปัญหาตอบสนองความต้องการของทั้งช่างและเจ้าของบ้านได้ เช่นเรื่อง การมีงาน มีรายได้ต่อเนื่อง การได้รับเงินแน่นอน ฝีมือของช่างหรือผู้ให้บริการและคุณภาพงาน ความไว้วางใจของเจ้าของบ้านต่อช่างหรือผู้ให้บริการ การนัดหมายใช้บริการ ราคามาตรฐาน เป็นต้น ทำให้แพลตฟอร์มต่าง ๆ เหล่านี้สามารถช่วยสร้างงาน สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ผู้ประกอบการอาชีพช่างพื้นฐานภายในบ้านได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบทางสถิติจากตัวอย่างของช่างที่ทำงานบนแพลตฟอร์ม เพื่อนำผลมาประกอบการศึกษาเพิ่มเติม สรุปได้ผลที่สอดคล้องกันดังนี้ คือ การทำงานบนแพลตฟอร์มเอ ช่วยให้ช่างมีงาน มี

รายได้เพิ่มมากขึ้น สามารถบริหารจัดการตารางงานในแต่ละเดือนได้ดีกว่า นอกจากนี้การทำงานบนแพลตฟอร์มยังช่วยให้ช่างได้รับเงินครบถ้วนตามที่ตกลงในระยะเวลาที่รวดเร็วเมื่อส่งมอบงานสำเร็จ รวมถึงสรุปได้ว่าช่างที่มีคุณภาพดีจะทำให้ได้งานและมีรายได้เพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ Grab ก็เป็นอีกหนึ่งตัวอย่างที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยสร้างงาน สร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิตให้กับพาร์ทเนอร์ผู้ขับขี่ พาร์ทเนอร์ผู้ส่งของ ร้านค้า และพาร์ทเนอร์ตัวแทนบนแพลตฟอร์ม รวมถึง Robinhood ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเหลือสังคม ให้คนไทยมีค่าครองชีพถูกลงโดยเฉพาะในเรื่องการสั่งอาหารมารับประทานที่บ้านโดยไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียมใด ๆ ไม่มีค่าสมัคร ไม่มีค่า GP (Gross Profit) ไม่หักรายได้จากรีโอดอร์ ช่วยเพิ่มโอกาสให้ร้านค้า สร้างงาน สร้างรายได้ให้ไรเดอร์ เช่นกัน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาส พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

จากการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มโอกาสและพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม โดยสรุปเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. **ทำความเข้าใจถึงปัญหาที่ต้องการให้มีการแก้ไขและความต้องการที่อยากได้รับการตอบสนองของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้านอย่างลึกซึ้ง** โดยอาจใช้การสัมภาษณ์ทำแบบสอบถาม สังเกตพฤติกรรม เป็นต้น

2. **นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์ม** เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถเข้าถึงลูกค้าเจ้าของบ้านได้มากขึ้น สะดวกขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสในการหางาน สร้างรายได้ พัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น **และนำเสนอคุณค่าที่ช่วยแก้ปัญหาและตอบความต้องการของทั้งช่างพื้นฐานภายในบ้านและเจ้าของบ้าน** เพื่อเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ทั้งสองฝ่าย จูงใจให้เข้ามาใช้หรือให้บริการบนแพลตฟอร์ม รวมถึงการใช้ data analytics นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น จะได้ยื่นข้อเสนอต่าง ๆ ได้ตรงใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น

3. **พัฒนาศักยภาพของช่างพื้นฐานภายในบ้านให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสามารถทำงานบนแพลตฟอร์มได้** โดยช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ทั้งในด้านเทคโนโลยี งานช่าง งานบริการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ช่างมีฝีมือ มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ มีความพร้อมในการร่วมงานกับแพลตฟอร์ม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสและคุณภาพผู้ประกอบอาชีพงานช่างเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เสนอให้ภาครัฐสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างแพลตฟอร์ม เพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ให้ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านให้เกิดประโยชน์ในวงกว้าง เข้าถึงระดับท้องถิ่น โดยอาจทำได้ 2 แนวทาง

1.1.1 รัฐบาลเป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม ข้อดีคือทุกหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องจะพร้อมปฏิบัติตาม เนื่องจากเป็นแนวนโยบายจากส่วนกลาง

1.1.2 รัฐบาลสนับสนุนให้ธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise) เป็นเจ้าของแพลตฟอร์ม โดยที่รัฐบาลอาจช่วยตั้งต้นโดยการให้ทุนหรือแหล่งเงินกู้ราคาถูก ข้อดีของวิธีการนี้คือการบริหารงานจะเกิดความคล่องตัวรวดเร็วมากขึ้น และจะสามารถดึงดูดผู้ที่มีความสามารถหรือประสบการณ์ได้ดีกว่าแนวทางแรก

โดยทั้ง 2 แนวทางถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า มีประสิทธิภาพ เนื่องจากตัวแพลตฟอร์มที่พัฒนาสามารถนำไปใช้ได้ทั่วประเทศ และเป็นสินทรัพย์ที่ใช้ต่อเนื่องได้ เทียบกับการที่รัฐบาลต้องนำเงินไปดูแล แจกจ่ายแก่ผู้ที่ไม่มีการทำงาน ไม่มีรายได้ ซึ่งเป็นเงินที่ต้องไหลออกทุกเดือน นอกจากนี้ประโยชน์ของแพลตฟอร์มยังช่วยในการสร้างงาน สร้างรายได้ กระจายความเจริญสู่ท้องถิ่น ผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านสามารถเข้าถึงลูกค้าเจ้าของบ้านในพื้นที่ได้มากขึ้นและยังสามารถทำงานในพื้นที่ท้องถิ่นของตน ไม่ต้องย้ายเข้ากรุงเทพมหานครหรือเมืองใหญ่ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ได้อยู่กับครอบครัว

1.2 เสนอให้ภาครัฐสนับสนุนให้เกิดระบบนิเวศน์ (Ecosystem) ที่เหมาะสมสำหรับแพลตฟอร์ม เพื่อให้แพลตฟอร์มสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ตัวอย่างเช่น หน้าที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงในบทก่อน ๆ ว่าการเข้าถึงแหล่งเงินทุนเป็นเรื่องสำคัญสำหรับผู้ประกอบอาชีพช่าง รัฐบาลอาจช่วยเหลือโดยการสนับสนุนวงเงินหมุนเวียน ซึ่งอาจทำเองโดยอาศัยธนาคารของรัฐเป็นตัวกลาง หรือ สนับสนุนให้เกิดธุรกิจด้าน financial technology ขึ้นบนแพลตฟอร์ม

1.3 เสนอให้ภาครัฐให้การสนับสนุนพัฒนาศักยภาพแรงงานผู้ประกอบอาชีพงานช่างพื้นฐานภายในบ้านในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านวิชาชีพงานช่างและเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นในการทำงานบนแพลตฟอร์ม รวมถึงการวางแผนจัดการด้านการเงิน เพื่อให้สามารถทำงานบนแพลตฟอร์มและช่วยสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีได้

1.4 เมื่อได้ผลดี เสนอให้ภาครัฐพิจารณาขยายผลโดยนำแพลตฟอร์มไปใช้เพิ่มโอกาสสร้างงาน สร้างรายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ เพิ่มเติม

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 เสนอให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในแต่ละท้องถิ่น ส่งเสริม สนับสนุนให้ช่างเข้าร่วมงานบนแพลตฟอร์ม รวมถึงช่วยประชาสัมพันธ์ให้แพลตฟอร์มเป็นที่รู้จักแก่เจ้าของบ้านในชุมชนอย่างทั่วถึงเพื่อกระตุ้นให้เข้ามาใช้บริการจากช่างบนแพลตฟอร์ม เช่น การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนของแต่ละพื้นที่ เป็นต้น

2.2 เสนอให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องร่วมมือกับภาคเอกชน ทั้งในด้านการส่งเสริม สนับสนุนให้เอกชนเข้ามาใช้บริการจากช่างบนแพลตฟอร์ม หรือเข้ามาเป็นพาร์ทเนอร์กับ

แพลตฟอร์มเพื่อเสริมให้แพลตฟอร์มมีความเข้มแข็ง น่าสนใจมากยิ่งขึ้น เช่น เข้ามาเป็นพาร์ทเนอร์ในการช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะในด้านที่จำเป็นต่าง ๆ ให้แก่แรงงานที่อยู่บนแพลตฟอร์ม เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) กระทรวงแรงงานมีการจัดทำแอปพลิเคชันรวมช่าง (Fixer Finder) สำหรับใช้ค้นหารายชื่อช่างฝีมือรายย่อยที่ผ่านการฝึกอบรมหรือผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ จนมีความชำนาญการซ่อมแซมหรือบำรุงรักษาอุปกรณ์ โดยให้บริการทั้งหมด 3 สาขา ได้แก่ 1. ช่างไฟฟ้า ให้บริการเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร ติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร ที่พักอาศัยหรือเปลี่ยนหลอดไฟ ปลั๊ก สวิตช์ เบรกเกอร์ 2. ช่างเครื่องปรับอากาศ ให้บริการล้าง ติดตั้ง เติมน้ำยาแอร์และตรวจสอบความผิดปกติเครื่องปรับอากาศ 3. ช่างประปาและสุขภัณฑ์ ให้บริการเปลี่ยนก๊อกน้ำ ชิงค์ ท่อน้ำและติดตั้งสุขภัณฑ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าอาจพิจารณานำแอปพลิเคชันนี้มาต่อยอดกับข้อเสนอที่กล่าวไปข้างต้นได้

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพิ่มจำนวนประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ได้ผลการทดสอบที่ครอบคลุมและแม่นยำมากยิ่งขึ้นรวมถึงพิจารณาสัมภาษณ์และทำแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรอาชีพอื่น ๆ เพิ่มเติม