

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาในโรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 23 มีนาคม พ.ศ.2559



นางสาวศรัญญา วงษ์ประภารัตน์
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรารธนา ปุณณกิติเกษม

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ

Ed.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ปรารธนา ปุณณกิติเกษม ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา และเสนอแนะแนวทางในการทำการวิจัยฉบับนี้ ตลอดจนคณาจารย์ที่วิทยาลัยการจัดการมหิตลทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ให้ด้านต่างๆ จนทำให้ผู้เขียนสามารถนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับมาบูรณาการและทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี รวมถึงคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำและตรวจสอบสารนิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

อีกทั้งผู้เขียนยังขอขอบพระคุณพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาทุกท่านที่สละเวลา ให้ความร่วมมือ และแบ่งปันประสบการณ์ชีวิตในการทำงานด้วยความเต็มใจยิ่งเพื่อเป็นข้อมูลในการเขียนงานวิจัยฉบับนี้ ผู้เขียนต้องขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวมา ณ ที่นี้ด้วยเช่นกัน สุดท้ายขอขอบพระคุณเพื่อนๆทุกคนใน BM รุ่น 17A ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนกันตลอดมาจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาไปด้วยกัน

ศรัณญา วงษ์ประภารัตน์

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ใน โรงงานอุตสาหกรรม
กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

BEHAVIORAL OPERATION OF THAIS, MYANMARS, CAMBODIANS IN INDUSTRIAL
FACTORY: CASE STUDY OF AN ELECTRONIC FACTORY IN PHETCHABURI.

ศรัญญา วงษ์ประภารัตน์ 5750118

กจ.ม

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรารธนา ปุณณกิติเกษม, Ph.D., รองศาสตราจารย์
ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กิ่งตามระ, Ed.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ใน โรงงานอุตสาหกรรม โดยทำการศึกษาแบบการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม
(Focus group) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงานอยู่ในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรีจำนวนทั้งหมด 60 คน มีลงพื้นที่เพื่อสังเกตการณ์
(Direct observation) และตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังกล่าว จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อ
สรุปเป็นแนวคิดที่บ่งบอกถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาว
กัมพูชา ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ในเรื่องของอายุการทำงาน
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในเรื่องของความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ความสำเร็จในงานที่ทำ การมีปฏิสัมพันธ์กับ
เพื่อนร่วมงาน และปัจจัยภายในองค์กรในเรื่องของนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ลักษณะการสั่งงาน
ของผู้บังคับบัญชา เรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา เงินเดือนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในแต่ละชาติ ส่วนปัจจัยประชากรศาสตร์ในเรื่องของเพศ อายุ สถานภาพ
ทางสังคม เชื้อชาติ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ ปัจจัยแรงจูงใจเรื่องการเป็นที่ยอมรับ และความท้าทาย
ของงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแต่ละชาติ ซึ่งมีรายละเอียดในการวิจัยครั้งนี้

คำสำคัญ : พฤติกรรมการทำงาน/ แรงงานต่างด้าว / โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์/ การทำงาน
ในสายการผลิต

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามงานวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย	3
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเพชรบุรี	6
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	8
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	9
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร	12
2.4.1 โมเดลพฤติกรรมองค์กร	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	21
2.6.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และเศรษฐกิจการลงทุน	22
2.6.2 ประเภทและสถานะของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทย	24
2.6.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัย	32
3.1 วิธีการศึกษา	32
3.2 ประชากรที่ศึกษา	32
3.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย	33
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	34
3.6 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล	34
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	36
4.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.2 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	41
4.3 ผลการศึกษาแยกตามปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยภายในองค์กรต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงาน	42
4.3.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (X2)	42
4.3.2 ปัจจัยภายในองค์กร (X3)	55
4.3.3 ผลการวิจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงาน (Y1)	65
4.3.4 ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	74
5.1.1 คำถามงานวิจัยที่ 1	74
5.1.2 คำถามงานวิจัยที่ 2	78
5.1.3 คำถามการวิจัยที่ 3	80
5.2 สรุปผลเพื่อตอบคำถามงานวิจัย	84
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
5.3.1 ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้	85
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก จำนวนและข้อมูลของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	97
ภาคผนวก ค ฝั่งที่นั่งการสนทนากลุ่ม (Focus Group)	102
ภาคผนวก ง เอกสารการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน	103
ประวัติผู้วิจัย	104



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
1.1	แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (CLM) ได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9	2
1.2	จำนวนหัวหน้าและพนักงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มกลุ่ม	4
2.1	สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3.1	จำนวนหัวหน้าและพนักงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มกลุ่ม	33
4.1	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 1	37
4.2	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 2	37
4.3	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 3	37
4.4	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 4	37
4.5	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 5	38
4.6	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 6	38
4.7	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 7	38
4.8	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 8	38
4.9	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 9	39
4.10	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 10	39
4.11	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 11	39
4.12	รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 12	39
4.13	ลักษณะทางประชากรของผู้ทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งหมด	40
5.1	ปัจจัยต้นเหตุด้านประชากรศาสตร์ ด้านแรงจูงใจ และปัจจัยภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	83
5.2	การแจกแจงรายละเอียดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	84

สารบัญญภาพ

ภาพ	หน้า
2.1 ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยอนามัยของการทำงาน	10
2.2 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	12
2.3 โมเดลพฤติกรรมพื้นฐานขององค์กร	14
2.4 กรอบการวิจัยในครั้งนี้	21
2.5 คำนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) ของประเทศไทย	22
2.6 คำนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) ของประเทศกัมพูชา	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการผลิตจำเป็นต้องมีการปรับตัวอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และสินค้าก็มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ผลิตจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงด้านการผลิตสามารถทำได้หลายวิธีไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการการผลิตให้สามารถผลิตสินค้าได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ของเสียจากการผลิตลดลง และใช้เวลาในการผลิตสินค้าน้อยลง หรือการพัฒนาด้านบุคลากรในการดำเนินการผลิตให้มีความรู้ ความสามารถมากขึ้นก็จะทำให้การผลิตเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไปอีก

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญสำหรับองค์กรยุคใหม่ เนื่องจากมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร นอกจากการบริหารงานที่ดีแล้วสิ่งสำคัญคือการรับรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร หากผู้บริหารมีความเข้าใจในลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน และรู้ว่าต้องปฏิบัติอย่างไรกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่คนเหล่านั้นได้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีแก่ผู้ปฏิบัติงานและต่อตัวองค์กรเอง โดยจำเป็นต้องหาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผลการทำงานของพนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด ส่งผลให้เพิ่มผลผลิตให้องค์กร พนักงานมีความสามัคคีในการทำงาน ให้ความร่วมมือต่อองค์กรในงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างเต็มใจตลอดจนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในการอยู่ร่วมกันอันจะทำให้อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรมนุษย์เชื้อชาติใดๆ ก็ตาม โดยจะเห็นได้ว่าในยุคปัจจุบันมีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างอิสระและง่ายกว่าแต่ก่อนมาก ซึ่งจากข้อมูลของสำนักแรงงานบริหารแรงงานต่างด้าว ณ เดือนมกราคม 2559 พบว่ามีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ เมียนมา ลาวและกัมพูชา ได้รับอนุญาตทำงานตาม มาตรา 9 (คนต่างด้าวที่มีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร หรือได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง โดยมีใช้ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในฐานะ

นักท่องเที่ยว หรือผู้เดินทางผ่าน และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กำหนดในกฎกระทรวง) มีจำนวนทั้งสิ้น 1,274,241 คน โดยสรุปรายละเอียดได้ดังตาราง 1.1

ตารางที่ 1.1 แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (CLM) ได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9

ประเภทที่ได้รับอนุญาตทำงาน	จำนวน (คน)
ประเภทพิสูจน์สัญชาติ	991,565
นำเข้าตาม MOU	282,676

สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่สำคัญเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนในองค์กรให้เดินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จนั้น คือ บุคลากรขององค์กรที่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

บุคลากรจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีได้นั้นต้องเกิดจากปัจจัยหลายๆ ประการ มีการนำงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะตระหนักดีว่า องค์กรใดที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ดี พนักงานที่ทำงานอยู่เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรก็就会有การแสดงผลการออกมาในทางบวก จะไม่ลาออกจากองค์กร มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความพยายามและตั้งใจที่จะพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่ ท่วมเททั้งกายและใจเพื่อให้องค์กรที่ทำงานอยู่ผ่านวิกฤตเศรษฐกิจไปได้ แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่พอใจในการทำงานและไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ก็จะทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเท่านั้น โดยไม่มีความตั้งใจหรือไม่ใช้ความพยายามในการทำงาน เพิกเฉยต่องานที่ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบซึ่งทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง

ฉะนั้นการสร้าง ความผูกพันและความพอใจในงานของพนักงานจึงมีความจำเป็น ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการทำงานมากยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มผลผลิตให้ให้องค์กรตลอดจนให้ความร่วมมือในการทำงานกับองค์กรดีขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์กรใดที่พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นข้อได้เปรียบขององค์กรนั้นที่ จะรอดพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจไปได้ ตลอดจนทำให้ผู้บริหารมีเวลากำหนดกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการแข่งขันกับสิ่งแวดล้อมนอกองค์กรไม่ต้องเสียเวลาแก้ไขปัญหาที่เกิดจากทรัพยากรมนุษย์ ทุกคนทำงานด้วยความพึงพอใจจากการจัดการที่ดีขององค์กรและบรรยากาศที่จูงใจให้ทำงานด้วยความสุข ช่วยกันทำงานเพื่อฝ่าฟันวิกฤตเศรษฐกิจร่วมกับฝ่ายบริหาร ทำให้เกิดพลังที่จะขับเคลื่อนไปข้างหน้าอย่างมี

ประสิทธิภาพ โอกาสที่องค์กรจะผ่านวิกฤตเศรษฐกิจไปได้ย่อมมีสูงกว่าองค์กรที่ไม่มีความใส่ใจ ความเป็นอยู่ของพนักงานในองค์กร

1.2 คำถามงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่าและกัมพูชาอย่างไร
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่าและกัมพูชาอย่างไร
3. ปัจจัยภายในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชาอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแต่ละชาติที่เป็นผลมาจากแรงจูงใจที่ผลักดันให้เค้าทำงานให้ได้มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน (Employee's Behavior) ของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

โดยข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยคือพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กล่าวคือเลือกเฉพาะคนที่สามารถฟังและโต้ตอบภาษาไทยได้ดีในระดับหนึ่งมาทำ Focus Group ทั้งหมด กลุ่มๆละ 5 คน ซึ่งสามารถแจกแจงออกเป็น 1. ร้านอาหารที่ดำเนินกิจการอาหารฮาลาลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เป็นการถาม คำถามทั่วไป เช่น ลักษณะธุรกิจ ประเภทสินค้าและบริการเป็น

ต้น การสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นการสอบถาม ความคิดเห็นถึงแนวโน้มความต้องการบริโภคอาหารฮาลาล ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

- กลุ่มที่ 1 คนไทยที่ระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 2 คนไทยที่ระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 3 คนไทยระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 4 คนไทยระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 5 คนพม่าระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 6 คนพม่าระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 7 คนพม่าระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 8 คนพม่าระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 9 คนกัมพูชาระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 10 คนกัมพูชาระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 11 คนกัมพูชาระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 12 คนกัมพูชาระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 1.2 จำนวนหัวหน้าและพนักงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

กลุ่มที่	ชาวไทยที่ทำงานในสายการผลิต		ชาวพม่าที่ทำงานในสายการผลิต		ชาวกัมพูชาที่ทำงานในสายการผลิต		จำนวนผู้เข้าร่วมการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (คน)
	หัวหน้าพนักงาน	พนักงาน	หัวหน้าพนักงาน	พนักงาน	หัวหน้าพนักงาน	พนักงาน	
1	*						5
2	*						5
3		*					5
4		*					5
5			*				5
6			*				5
7				*			5
8				*			5
9					*		5

ตารางที่ 1.2 จำนวนหัวหน้าและพนักงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่มกลุ่ม (ต่อ)

กลุ่มที่	ชาวไทยที่ทำงานใน สายการผลิต		ชาวพม่าที่ทำงานใน สายการผลิต		ชาวกัมพูชาที่ทำงาน ในสายการผลิต		จำนวนผู้เข้าร่วม การสัมภาษณ์ แบบกลุ่ม (คน)
	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	
10					*		5
11						*	5
12						*	5
รวม							60

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรบุคคลแก่ผู้บริหาร โรงงาน หัวหน้างานและฝ่ายทรัพยากรบุคคล ถึงการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงานให้เกิดขึ้นในโรงงานอุตสาหกรรม
2. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานชีวิตและการทำงานให้แก่พนักงานระดับแรงงาน ทั้งชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการยกระดับมาตรฐานชีวิตและการทำงานของพวกเขาในอนาคต
3. ทราบทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับแรงงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมว่าสิ่งใดที่พวกเขา mong เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พวกเขาแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนไปจากปกติ ทั้งในแง่บวกและแง่ลบ เพื่อหัวหน้างานสามารถนำไปใช้ในการสั่งงานและทำงานร่วมกับพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี” ซึ่งผู้วิจัยต้องการจะทราบว่ามี่ปัจจัยใดบ้างที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา โดยเลือกศึกษากับพนักงานที่ทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเพชรบุรี
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.1 กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเพชรบุรี

กรณีที่น่าสนใจคือ บริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่งซึ่งประกอบธุรกิจรับจ้างผลิต (Original Equipment Manufacturing-OEM) ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ให้กับเจ้าของผลิตภัณฑ์ชั้นนำของโลกหลายบริษัท ซึ่งผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัทแห่งนี้ผลิตสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทหลักได้แก่

1. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ เมนบอร์ด External Hard Disk และแผงวงจร PC สำหรับ Hard Disk เป็นต้น
2. อุปกรณ์โทรคมนาคม ได้แก่ รับส่งสัญญาณดาวเทียม เครื่องหูฟัง โทรศัพท์มือถือ ระบบไร้สาย (Bluetooth) เป็นต้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทมีพนักงานทั่วโลกทั้งสิ้น 16,937 คน โดยแบ่งออกเป็นพนักงานในประเทศจีนจำนวน 5,547 คน ในไทยจำนวน 6,994 คน ในไต้หวันจำนวน 1,068 คน ในมาเลเซียจำนวน 678 คน ในบราซิลจำนวน 1,345 คน ในเม็กซิโกจำนวน 890 คน ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 258 คน ในสิงคโปร์จำนวน 61 คนและในฟิลิปปินส์จำนวน 96 คน

บริษัทแห่งนี้ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในกิจการประเภท 5.4 การส่งเสริมการลงทุนในกิจการประเภท 5.5 กิจการผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ 5.6 กิจการผลิตสารหรือแผ่นสำหรับไมโครอิเล็กทรอนิกส์ และ 5.7 กิจการออกแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการลงทุนในประเภทข้างต้นสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ใช้สิทธิประโยชน์การส่งเสริมการลงทุนจากสำนักงานจำนวน 8 โครงการ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงอุตสาหกรรม, 2554) นอกจากนี้ยังมีบริษัทในเครือซึ่งได้รับการส่งเสริมการลงทุนในโครงการสำหรับการผลิตชิ้นส่วนพลาสติกสำหรับสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ อีก 3 โครงการอีกด้วย

ซึ่งบริษัทแห่งนี้ได้กำหนดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) ของตนเอง ในด้าน Cost Leadership โดยมีการดำเนินงานแบบสายพานการผลิต (Assembly Production) และผลิตตามคำสั่ง (Make to Order) เนื่องจากบริษัทได้รับคำสั่งในการผลิตเป็นจำนวนมากและต่อเนื่อง ทำให้ทางบริษัทที่มีฐานการผลิตในประเทศไทย (ในจังหวัดเพชรบุรี) และจ้างแรงงานเป็นคนไทยแล้ว ยังได้จ้างแรงงานชาวต่างชาติ อันได้แก่ ชาวพม่าและกัมพูชา เข้ามาเป็นแรงงานในการผลิตอีกด้วย ซึ่งจะจ้างผ่านนายหน้าแรงงาน (Sub Contract) ให้เป็นผู้จัดการรายงาน โดยโรงงานแห่งนี้มีนายหน้าแรงงานทั้งหมด 4 เจ้า ให้ช่วยจัดการเรื่องเอกสารแรงงานต่างด้าวและแจกจ่ายเงินได้ของพนักงานชาวต่างชาติกลุ่มนี้ โดยทางนายหน้าจะส่งมอบคนงานให้กับโรงงานแล้วโรงงานจะแจกจ่ายงานให้กับพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ในหน้าที่ต่างๆ ของสายการผลิต

ในระดับพนักงานที่ทำงานสายการผลิตซึ่งประกอบด้วย

1. พนักงานที่ทำงานในสายการผลิต (Operator) หมายถึง พนักงานที่ประกอบชิ้นส่วนต่างๆ หรือ ทำหน้าที่ทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการประกอบเสร็จแล้ว
2. หัวหน้าพนักงานที่ทำงานในสายการผลิต (Leader) หมายถึง พนักงานที่เป็นหัวหน้าดูแลการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายการผลิต รวมถึงการสอนงานแบบหน้างาน (On Job Training) ให้แก่พนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงานในสายการผลิต

หัวหน้าและพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตมีระยะเวลาการทำงานเริ่มตั้งแต่ 8.00 น. – 16.40 น. โดยส่วนมากพนักงานจะต้องมาถึงบริษัทไม่เกินเวลา 7.45 น. เพื่อออกกำลังกายตอนเช้า และฟังประกาศการชี้แจงข้อมูลในภาษาต่างๆ ร่วมกัน พนักงานจะได้รับการพักการทำงานเป็นเวลา 10 นาที คือช่วงเวลาระหว่าง 10.00 น. – 10.10 น. และ 14.30 น. – 14.40 น. และช่วงเวลาพักกินข้าว

กลางวันเป็นเวลา 50 นาที แบ่งเป็น 4 กะ คือ 10.10 น. - 11.00 น., 11.00 น. – 11.50 น., 11.50 น. – 12.40 น., 12.40 น. – 13.30 น. ซึ่งพนักงานจะถูกกำหนดช่วงเวลาพักกินข้าวตามประเภทของสายการผลิตที่ทำงานอยู่ การทำงานเพิ่มนอกเวลางานปกติ (Over Time) เริ่มทำงานต่อจากเวลาเลิกงานปกติ 16.40 น. เป็นต้นไป เวลามากที่สุดที่เคยมีการทำงานนอกเวลางานปกติคือ 24.00 น. โดยมีเวลาพักกินข้าวเย็นคือ ช่วงเวลา 18.00 – 18.50 น. พนักงานจะต้องเช็คชื่อสแกนลายนิ้วมือ ทุกครั้งที่เข้า-ออกงาน

พนักงานในสายการผลิตทั้งชาวไทย พม่า และกัมพูชาจะได้รับเงินเดือนเป็นรายวัน คือ วันละ 300 บาทต่อวัน หัวหน้าพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตจะได้รับเงินเพิ่มเติมอีก 200 - 300 บาทต่อเดือน และเงินตอบแทนในกรณีที่ทำงานนอกเวลาการทำงานปกติจะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงิน 100 - 200 บาทของเงินเดือนต่อวัน

สวัสดิการที่หัวหน้าและพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตได้รับจากบริษัท ได้แก่

1. รถรับส่ง (ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะเป็นคนไทย)
2. เงินสนับสนุนค่าอาหารกลางวันจำนวน 11 บาท (จากราคาเต็ม 20 บาท ดังนั้นพนักงานสามารถจ่ายเงินเพียง 9 บาท ในการซื้ออาหารกลางวันรับประทาน)
3. ยูนิฟอร์ม รวมถึงอุปกรณ์ป้องกันอันตราย อาทิเช่น ชุดกันกระแสไฟฟ้าสถิต (ESD Smock, Sniper and Gloves) เป็นต้น

เนื่องจากบริษัทรับจ้างผลิตผลิตภัณฑ์ที่เป็นชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตต้องมีการควบคุม ได้แก่ อุณหภูมิ, ความชื้น และฝุ่น เป็นต้น สถานที่ประกอบการผลิตจึงติดตั้งเครื่องปรับอากาศอยู่ตลอดเวลา

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

แนวคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์นั้นมีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal Background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical Characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ สมรส รายได้ และ ความมีอาวุโสในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล (Griffeth, R.W., Hom, P.W., and Gaertner, S.2000: 478-486)

คนเรามีแนวโน้มที่จะดูแลฟังการสื่อสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงทางความคิดของเรา ซึ่งกรอบอ้างอิงความคิดนี้ หมายถึง บทบาททางเพศ การศึกษา ความสนใจและความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคมและอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยความคิดเหล่านั้น

ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้ ความคิด ความเชื่อทัศนคติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การสื่อสารของ (Berelson & Steiner. 2011: 1345-1350)

ผลกระทบของความหลากหลายของเชื้อชาติและวัฒนธรรมในที่ทำงานได้มีการศึกษา และพบว่าความหลากหลายของเชื้อชาติและวัฒนธรรมในที่ทำงานมีทั้งผลทั้งแง่ดีและแง่ลบ กล่าวคือ ความหลากหลายของเชื้อชาติและวัฒนธรรมอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งด้านความเข้าใจในเนื้องาน ที่ต่างกันและการสร้างความสมัคสมานสามัคคีในองค์กรที่อาจทำได้ยาก ในส่วนของแง่ดีนั้น ความหลากหลายทางเชื้อชาติและวัฒนธรรมในที่ทำงานก็ช่วยส่งผลให้เกิดความหลากหลายของลักษณะ ทรัพยากรบุคคลในการแจกจ่ายงานต่างๆ เนื่องจากจุดประสงค์ในการทำงานของแต่ละบุคคลแต่ละ ชาตินั้นแตกต่างกัน รวมถึงการขยายกิจการขององค์กรไปยังประเทศของพนักงานชาตินั้นๆ อาจทำ ได้ง่ายมากขึ้นซึ่งเนื่องมาจากทราบข้อมูลและมีความคุ้นเคยกับการทำงานของคนเชื้อชาตินั้นๆ อยู่ แล้ว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหารขององค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มเชื้อชาติต่างๆ ให้ทำงานร่วมกันตามนโยบายขององค์กรได้มีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไร (Gillian Martin. 2014: 89-91)

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นความพอใจ
2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นความไม่พอใจ

ทั้งสองปัจจัยนี้มีผลกระทบต่อการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือปัจจัยอนามัยซึ่งเกี่ยวกับ สິงแวดล้อมของงานจะมีผลต่อการดำรงรักษาไว้ซึ่งองค์กรเท่านั้น ส่วนปัจจัยแรงจูงใจซึ่งเกี่ยวกับ เนื้อหาของงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากทำงานดังแสดงในภาพที่ 2.1

Hygiene and Motivating Factors of Dual Factor Theory

Hygiene Factor	Motivating Factor
1) Company's Policies and Administration	1) Achievement
2) Supervisor	2) Recognition for Accomplishment
3) Working Conditions	3) Increased Responsibility
4) Interpersonal Relations	4) Opportunity for Growth and Development
5) Salary	5) Creative and Challenging Work
6) Job Security	
7) Status	
8) Personal Life	
9) Employee Benefits	

ภาพที่ 2.1 ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยอนามัยของการทำงาน

ที่มา: Akrani, G. (2010)

ปัจจัยแรงจูงใจซึ่งมีผลทำให้เกิดความพอใจประกอบด้วยความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่องเกี่ยวกับงาน ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า โดยที่ความสำเร็จของงาน การยอมรับ และลักษณะของงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติที่ดีต่องาน แต่มีผลต่อความพอใจในงานเพียงชั่วเวลาสั้นๆ ส่วนความรับผิดชอบและความก้าวหน้าทำให้เกิดความพอใจในงานได้เป็นระยะเวลายาวนานกว่าปัจจัยอื่น

ปัจจัยอนามัยซึ่งมีผลทำให้เกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ผู้บังคับบัญชาและเทคนิค เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเงื่อนไขในการทำงาน โดยที่ปัจจัยทั้ง 5 เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ในส่วนของการทำให้ไม่มีความพอใจ (Dissatisfaction) และเกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง ในส่วนของการทำให้ไม่มีความไม่พอใจในงาน (No Dissatisfaction) สำหรับนโยบาย ผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้ไม่มีความไม่พอใจในงานได้เป็นเวลานานกว่าการทำให้มีความไม่พอใจในงาน ส่วนปัจจัยเงื่อนไขการทำงานนั้นทำให้ไม่มีความไม่พอใจในงานได้เป็นเวลานานพอๆ กันกับการทำให้มีความไม่พอใจในงาน

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factor) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบการยกย่อง ชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

องค์ประกอบบำรุง (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปของตัวเงินรวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความหน้าที่ในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

4. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานองค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

5. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

6. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลกับครอบครัว

7. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

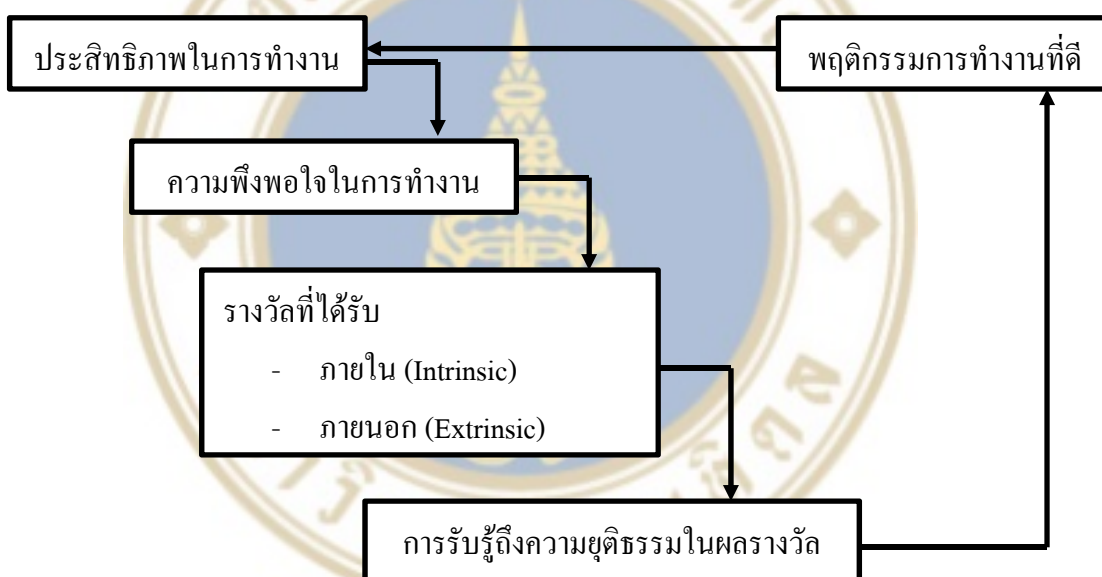
8. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1967: 61-74)

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Need) พลังกดดัน (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้ง

ภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ เอง อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความ ต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรมแรงจูงใจในการ เรียนรู้แบ่งออกเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายนอก ตามความเชื่อของ Pedagogy (ศาสตร์และศิลปะ ในการสอนเด็ก) และแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายในตามความเชื่อของ Andragogy (ศาสตร์และศิลปะ ในการสอนผู้ใหญ่)

แรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น คะแนน เกรด เกียรติบัตร คำชื่นชมของผู้บังคับบัญชา

แรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยภายใน (Intrinsic Motivation) เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) ความสำเร็จ ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น หรือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (ประกายพฤกษ์ สายสังข์, 2553) ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
ที่มา: ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่. (2554)

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร หรือการทำงานของคน ในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพ

ของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงาน ในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานล่าช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น (Barush, 1968: 159)

คุณลักษณะสำคัญ 3 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้
ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รับรางวัลเป็นทางการจากองค์การ (Baron, 1991: 1-8)

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถูกแจกแจงออกเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สลับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื้อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม กับวิถีชีวิตขององค์การ เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะทิ้งไปในเรื่องที่แจ้งให้ทราบโดยทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ๆ
4. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งทีผิดพลาดขององค์การ”
5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น (Organ, 1990: 43-72)

2.4.1 โมเดลพฤติกรรมองค์กร

โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior Model) เป็นส่วนของความจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร โดยเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์กร (Organization System Level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กรดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โมเดลพฤติกรรมพื้นฐานขององค์กร

ที่มา: Robbins (1996)

พฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุดตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตาม เป้าหมาย (Achievement of Goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและ มีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม เพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในแต่ละด้านอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีการศึกษาวิจัยอีกมากที่พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น

จากผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานมีอยู่หลายประเภท ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปและคัดเลือกประเภทของพฤติกรรมการทำงานที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรที่ผู้วิจัยศึกษาโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน

1. ด้านการเพิ่มผลผลิต
2. ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน
3. ด้านความร่วมมือต่อองค์กร
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรุทธ อิสลาม (2557, น.79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของแรงงานเด็กสัญชาติพม่า (อายุระหว่าง 15-18 ปี) เพศชายและหญิงจำนวน 80 คน ในจังหวัดสมุทรสาคร ต่อชีวิตการทำงาน ในประเทศไทยและอนาคต พบว่า ทักษะด้านชีวิตการทำงานในประเทศไทยในแรงงานที่ทำ แรงงานเด็ก ร้อยละ 56.3 มองว่างานที่ทำมีความมั่นคง ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.7 ไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงานและ แรงงานเด็กร้อยละ 98.7 มองว่าการได้รับการขึ้นทะเบียนแรงงาน หรือมีใบอนุญาตทำงานการขึ้น ทะเบียนแรงงาน หรือมีหนังสือเดินทาง หรือมีใบอนุญาตทำงาน จะทำให้สภาพการทำงานดีขึ้น ใน ทักษะด้านชีวิตการทำงานในประเทศไทยในแง่เงินออมและหนี้สิน แรงงานเด็กร้อยละ 78.7 ไม่มีเงิน ออม และร้อยละ 68.7 ใช้การส่งเงินไปให้ที่บ้านเก็บให้ทักษะด้านชีวิตการทำงานในประเทศไทยในแง่ความพึงพอใจต่อการทำงานในประเทศไทย แรงงานเด็กร้อยละ 91.3 ชอบอาศัยและทำงานชั่วคราว ในประเทศไทย แรงงานเด็กร้อยละ 42.5 มีความตั้งใจจะอยู่อาศัยและทำงานในประเทศไทย 2-3 ปี และร้อยละ 46.3 พึงพอใจที่จะทำงานเป็นลูกจ้างต่อไป ในด้านของข้อเสนอแนะที่ในการศึกษานี้พบ ก็คือ แรงงานเด็กร้อยละ 71.3 อยากมีงานทำที่ได้รับค่าตอบแทนสูงๆ แรงงานเด็กชาวพม่า ร้อยละ 62.5 ไม่ทราบว่าทักษะคติของเพื่อนแรงงานชาติอื่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยคิดอย่างไร และ ร้อยละ 78.7 มองว่าคนไทยดูถูก แบ่งแยก และแบ่งชนชั้นระหว่างคนไทยกับแรงงานพม่า

เปวิกา ชุบรจง และวราดา แดงสอน (2554: 78) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของ แรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้กล่าวถึงแรงงานต่างชาติที่ทำงานในกลุ่ม อาชีพอุตสาหกรรมว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสภาพการทำงาน และลักษณะงานในอาชีพนี้ไม่มีความเสี่ยงต่ออันตราย เนื่องจากทางโรงงานได้มีมาตรการรักษา ความปลอดภัยเป็นอย่างดี แต่อาจจะมีกรถูกกดดันจากนายจ้าง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ค่าตอบแทนและสวัสดิการจะได้อาจทำกับแรงงานชาวไทย ส่วนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน จะเป็นเรื่องของการสื่อสารกันไม่ค่อยเข้าใจกันในระยะแรกๆ ของการเข้ามาใหม่ ส่วนในด้านของ สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะหมดไปกับการทำงาน แต่หากมองในภาพรวม แล้ว จะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากก่อนเข้ามาเป็นแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยได้มีการดำเนินชีวิต ที่ยากลำบาก ไม่มีไฟฟ้า หรือน้ำกินน้ำใช้ แต่เมื่อมาเป็นแรงงานต่างด้าวเขตอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร แล้วกลับมีการดำเนินชีวิตที่ดีกว่า มีที่พักอาศัยที่ได้รับความเอื้อเฟื้อจากนายจ้าง มีไฟฟ้า มีน้ำกินน้ำใช้ มีเวลาในการอยู่ร่วมกับครอบครัวหลังจากเลิกงานหรือหยุดงานปัญหาและอุปสรรคในการดำเนิน ชีวิตของแรงงานต่างด้าว คือ การถูกกักกวนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นการกักกวน ในรูปแบบของ การจับ และตรวจค้นบัตรแรงงานต่างด้าว หรือพาสปอร์ต ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของแรงงาน

ต่างด้าวในปัจจุบันมาก ปัญหาการถูกคุกคามในทางสังคมของกลุ่มแรงงานต่างด้าว และปัญหาความแออัดของที่พักอาศัย ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวทั้งสิ้น

ขวัญชัย เอี่ยมลออ (2550, น. 112) ศึกษาเรื่องสภาพชีวิตแรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นการวิจัยสำรวจ โดยแยกกระจายสัมภาษณ์ตามอาชีพของแรงงานต่างด้าวจำนวน 419 คน โดยมีแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากกรอบความคิด ผลจากการศึกษาพบว่า สภาพชีวิตแรงงานต่างด้าวทั้ง 3 ด้าน คือด้านการทำงาน ด้านสังคม และด้านครอบครัว อยู่ในระดับพอใจทั้ง 3 ด้าน โดยพบว่าแรงงานต่างด้าว ปัจจัยในการอพยพเข้ามาในการทำงานในประเทศไทยเนื่องจากเห็นว่าเพื่อนที่เข้ามาทำงานก่อนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงได้ชักชวนกันเข้ามาทำงาน นอกจากนี้ยังมีรายได้ดีกว่าเดิม และแรงงานต่างด้าวบางส่วนยังต้องการเปลี่ยนสัญชาติเป็นคนไทย เพราะเศรษฐกิจที่ประเทศไทยดีกว่า ในการทำงานส่วนใหญ่จะพักอาศัยที่นายจ้างจัดไว้ให้ ยามเจ็บป่วย บ่อยครั้งก็จะไปซื้อยากินเอง ไปรักษาตามคลินิกหรือโรงพยาบาลบ้าง ส่วนในการติดต่อราชการเห็นว่ามีความยุติธรรมดีและเห็นว่าคนไทยมีนิสัยง่าย แค่ว่าให้ถูกใจ ไม่ต้องถูกต้อง ก็สามารถอยู่ได้ไม่มีปัญหา

เฉลิมศักดิ์ เหมงงาม (2535: 92) ได้ศึกษาวิจัย “ปัญหาแรงงานต่างชาติ” พบว่ากลุ่มธุรกิจและประชาชนในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก เลือกลงใช้แรงงานกระเหรี่ยงชนกลุ่มน้อยสัญชาติพม่ามากกว่าแรงงานไทย เพราะแรงงานกระเหรี่ยงมีค่าแรงต่ำและไม่ผูกพันทางกฎหมายแรงงาน นอกจากนี้แรงงานกระเหรี่ยงยังทำงานความอดทน มีระเบียบวินัย และซื่อสัตย์มากกว่าแรงงานไทย โดยสาเหตุที่ต้องใช้แรงงานกระเหรี่ยงเนื่องจากขาดแคลนแรงงานในประเทศ ซึ่งมีผลให้เงินตราของไทยไหลออกนอกประเทศและแรงงานบางส่วนให้บริการทางเพศทำให้ประเทศไทยเสียภาพลักษณ์

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 68) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่าปัจจัยทางชีวสังคมกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุงาน และรายได้ มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงาน กล่าวคือ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีผลการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า ในด้านสถานภาพสมรสพบว่าผู้ที่สมรสแล้วมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่ยังไม่ได้สมรส อาจเนื่องจากมีกำลังใจในการทำงานที่ดีกว่าประกอบกับต้องมีความรับผิดชอบ ต่อครอบครัวจึงทำให้มีผลการทำงานที่ดีกว่านั่นเอง ส่วน ในด้านของอายุการทำงานจากการวิจัยนี้พบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอายุงานที่มากกว่าเป็นผลให้เกิดการฝึกฝนและชำนาญงานมากกว่า ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานและเพื่อนร่วมงานได้มากขึ้น จึงอาจเป็นผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า และในด้านของรายได้ จากการวิจัยนี้พบว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามีพฤติกรรม การทำงานที่ดีกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้ที่มากขึ้นเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

ความแตกต่างด้านรายได้ ของพนักงานทำให้เกิดการเปรียบเทียบและแข่งขันกันในการทำงานซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ได้ออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น

ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554, น.121) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่า ในด้านปัจจัยทางประชากรศาสตร์ กล่าวคือ รายได้ของพนักงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานที่ดี และอายุการทำงานที่มากกว่าจะแสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีกว่า อันเนื่องมาจากอายุการทำงานส่งผลต่อความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานและการได้รับความยอมรับนับถือในความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้ ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ความสำเร็จในงานที่ทำและความท้าทายของงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในปัจจัยภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ เพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน แต่ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ลักษณะการตั้งงานของผู้บังคับบัญชา เรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน

โถมศรี กาญจนภาศ วรเทพ ว่องชนกการ และ วิชา ประทีปนำชัย (2545: 66) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เเคลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยจำแนกความพึงพอใจไว้ 5 ด้าน คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ หน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร และความสำเร็จและการได้รับความยอมรับ ซึ่งพบว่า ในด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลใดๆกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 5 ด้านนี้ ในด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบเท่านั้น ในด้านของสถานภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเพียงด้านของความสำเร็จและได้รับการยอมรับเท่านั้น ในด้านตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านของหน้าที่ความรับผิดชอบเท่านั้น ส่วนในด้านระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในทั้ง 5 ประการ

จันจิรา โส๊ะประจัน (2553, น.87-94) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัทยานภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) โดยการวิจัยได้จำแนกพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการเพิ่มผลผลิต
2. ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน
3. ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร
4. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

ซึ่งจากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานทั้ง 4 ด้าน ของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของ บริษัทยานยนต์ภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านที่พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเรียงลำดับจาก น้อยไปมากดังนี้ ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน รองลงมาเป็นด้านความร่วมมือต่อองค์กร และ ด้านการเพิ่มผลผลิต ตามลำดับ

ในการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัจจัยด้านเพศ พบว่าพนักงานที่เพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการสม่ำเสมอ ในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความสม่ำเสมอในการทำงานมากกว่าเพศชาย ส่วน พฤติกรรมเพิ่มผลผลิต ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กรพบว่าเพศที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กรที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

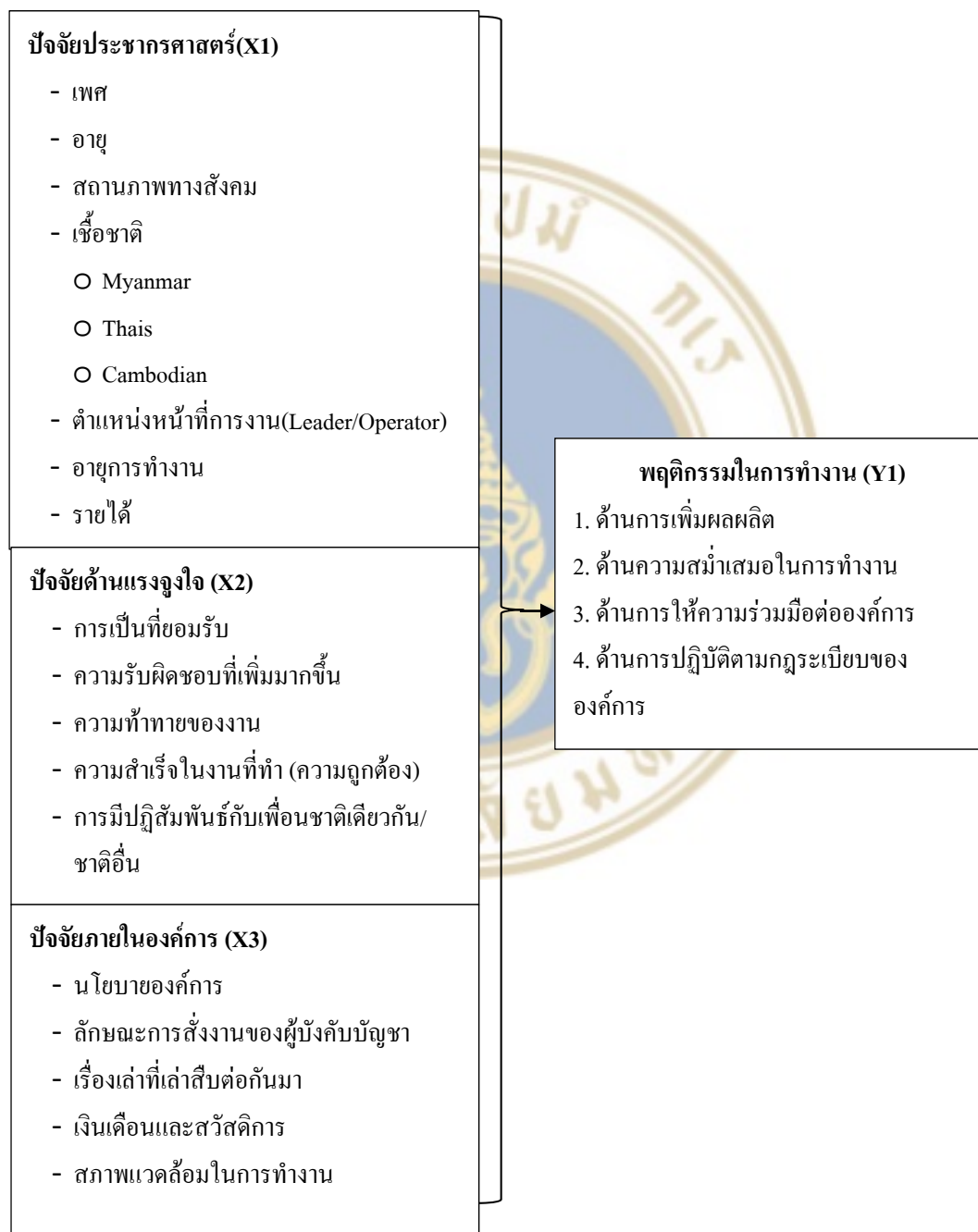
ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรไม่ต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรม การทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานที่ มากกว่า จะมีพฤติกรรมการทำงานในการทำงานโดยรวมดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

ในด้านปัจจัยของแรงจูงใจ ในการวิจัยครั้งนี้ได้จำแนกปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การอยู่รอด การมีสัมพันธภาพ และการเจริญก้าวหน้า ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทั้ง 3 นี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการอยู่รอด ด้านการมีสัมพันธภาพ และ ด้านการเจริญก้าวหน้ามากก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นเช่นกัน

2.6 กรอบแนวคิดในงานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรีซึ่งมีปัจจัยที่เป็นแนวทางในการวิจัยดังภาพ 2.9



ภาพที่ 2.4 กรอบการวิจัยในครั้งนี้

2.6.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และเศรษฐกิจการลงทุน

ข้อมูลประเทศไทย

1. จำนวนประชากร : 67.22 ล้านคน (World Bank, 2014)
2. เชื้อชาติ : ไทย ไทยเชื้อสายลาว มอญ เขมร จีน มลายู ชาว
3. ภาษาทางการ : ภาษาไทย
4. อัตราการเพิ่มของประชากร : 0.52%
5. อัตราการเกิด : 12.66 คนต่อประชากรพันคน
6. อัตราการตาย : 7.47 คนต่อประชากรพันคน
7. รายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปี : 12,275 ดอลลาร์สหรัฐต่อคนต่อปี จัดอยู่ในประเทศที่ประชากรมีรายได้ ปานกลาง – สูง (World Bank, 2011.)
8. ดัชนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) : 373.8 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (World Bank, 2014)



ภาพที่ 2.5 ดัชนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) ของประเทศไทย

ที่มา: <http://www.tradingeconomics.com/thailand/gdp>

9. จำนวนประชากรแรงงาน : 39.41 ล้านคน (CIA Fact Book, 2012)

9.1 อัตราการว่างงาน 0.7 %

9.2 ค่าแรงขั้นต่ำต่อวัน: ประมาณ 9.8 ดอลลาร์สหรัฐต่อวัน (International

Labor Organization, 2012)

10. มูลค่าการค้าระหว่างประเทศ

10.1 ส่งออก: 226,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

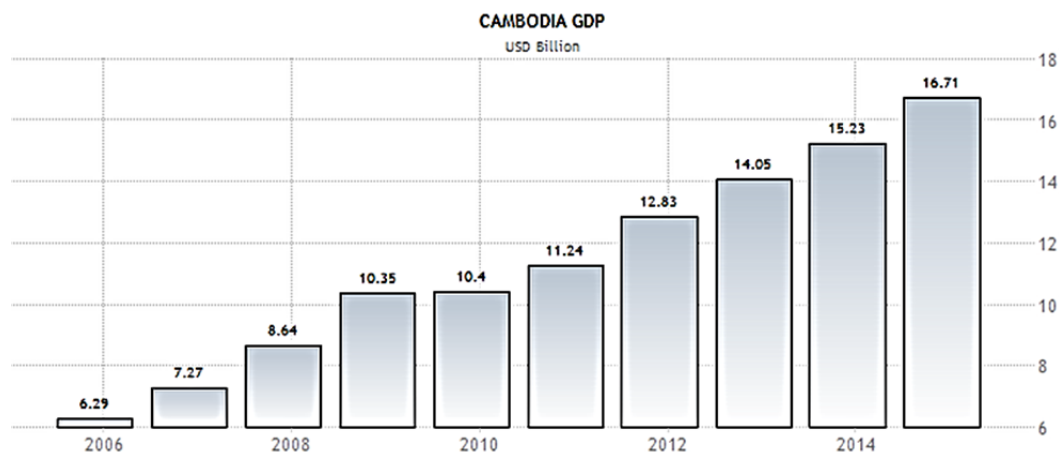
10.2 นำเข้า: 217,800 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

11. สินค้าส่งออกหลัก: ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์, คอมพิวเตอร์, รถยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์, เครื่องใช้ไฟฟ้า, สิ่งทอ, รองเท้า, สินค้าประมง, ข้าวและยางพารา

12. อัตราแลกเปลี่ยน(ต่อ USD): 39.56 บาท (ณ วันที่ 14 กันยายน 2558, ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ข้อมูลประเทศพม่า

1. จำนวนประชากร : 53.72 ล้านคน (World Bank, 2015)
2. เชื้อชาติ : เมียนมาร์ ฉาน กระเหรี่ยง ยะไข่ จีน อินเดีย
3. ภาษาทางการ : เมียนมาร์
4. อัตราการเพิ่มของประชากร: 1.05 (CIA Fact Book,2013)
5. อัตราการเกิด: 18.89 คนต่อประชากรพันคน
6. อัตราการตาย: 8.05 คนต่อประชากรพันคน
7. รายได้ประชากรเฉลี่ยต่อคนต่อปี:1,400 ดอลลาร์สหรัฐต่อคนต่อปี จัดอยู่ในประเทศที่ประชากรมีรายได้ ปานกลาง – ต่ำ (World Bank, 2012)
8. ดัชนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) : 64.33 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ (World Bank, 2015)



ภาพที่ 2.6 ดัชนีมวลรวมประชาชาติ (GDP) ของประเทศกัมพูชา

ที่มา: <http://www.tradingeconomics.com/myanmar/gdp>

2.6.2 ประเภทและสถานะของแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทย

แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศไทย ปัจจุบันมี 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ที่หลบหนีเข้าเมืองและได้รับการผ่อนผันให้อยู่อาศัยและทำงานในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวตามมติคณะรัฐมนตรี แรงงานต่างด้าวกลุ่มนี้จะมีสถานะเป็นผู้หลบหนีเข้าเมืองที่อยู่ระหว่างรอการส่งกลับ โดยแรงงานต่างด้าวต้องดำเนินการรายงานตัวจดทะเบียนประวัติกับกรมการปกครอง เพื่อขอรับเอกสารรับรองรายการทะเบียนประวัติ (ท.ร.38/1) แล้วต้องไปตรวจสุขภาพและประกันสุขภาพกับกระทรวงสาธารณสุข และมาขออนุญาตทำงานกับกรมการจัดหางานเมื่อดำเนินการครบตามขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นตอนแล้ว แรงงานต่างด้าวจะได้รับการผ่อนผันให้อยู่ในประเทศไทยเป็นการชั่วคราวเพื่อการทำงาน

2. กลุ่มแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ที่ได้รับการพิสูจน์สัญชาติ โดยเป็นแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียนผ่อนผันตามข้อที่ 1 และไปเข้ารับการพิสูจน์สัญชาติกับทางการของประเทศต้นทาง ประเทศต้นทางจะออกหนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือเอกสารรับรองบุคคล (Certificate of Identity) ให้เป็นหลักฐานแล้วแรงงานต่างด้าวนำหนังสือเดินทางชั่วคราวหรือเอกสารรับรองบุคคลไปขอรับการตรวจลงตรา (Visa) และประทับตราให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นเวลาไม่เกิน 2 ปี จากเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองของไทย โดยวีซ่าที่ได้รับจะเป็นวีซ่าเพื่อการทำงาน (Non Immigrant L-A) สถานะของแรงงานต่างด้าวจะกลายเป็นผู้เข้าเมืองถูกต้องตามกฎหมาย และต้องมาขออนุญาตทำงานภายใน 15 วัน เมื่อครบกำหนด 2 ปี สามารถขอยืดต่อได้อีกเป็นเวลาไม่เกิน 2 ปี เมื่อครบ 4 ปี แล้วต้องเดินทางกลับออกไปนอกราชอาณาจักร

3. กลุ่มแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา รายใหม่ที่น่าเข้ามาทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยความร่วมมือด้านการจ้างแรงงานระหว่างรัฐ (MOU) แรงงานต่างด้าวกลุ่มนี้จะได้รับการตรวจลงตรา (Visa) เพื่อการทำงาน (Non Immigrant L-A) และประทับตราให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นเวลาไม่เกิน 2 ปี สถานะของแรงงานต่างด้าวเป็นผู้เข้าเมืองถูกต้องตามกฎหมาย และต้องมาขออนุญาตทำงานภายใน 30 วันนับจากวันที่เข้ามาในราชอาณาจักร เมื่อครบกำหนด 2 ปี สามารถขอยืดต่อได้อีกเป็นเวลาไม่เกิน 2 ปี เมื่อครบ 4 ปี แล้วต้องเดินทางกลับออกไปนอกราชอาณาจักร (สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว, 2558)

2.6.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการ

สวัสดิการแรงงาน (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2558) คือ การดำเนินการใดๆ ไม่ว่าจะโดยนายจ้าง สหภาพแรงงาน (ลูกจ้าง) หรือรัฐบาลที่มีความมุ่งหมายเพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับ

ความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควร มีความผาสุกทั้งกายและใจ มีสุขภาพอนามัยที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตไม่เฉพาะแต่ตัวลูกจ้างเท่านั้น แต่รวมถึงครอบครัวของลูกจ้างด้วย การดำเนินการเพื่อให้มีการจัดสวัสดิการขึ้นในสถานประกอบการนั้น กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการ 3 ประการ ดังนี้

1. กำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ
2. ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่

ได้รับมอบหมาย

การกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการภายใต้ภารกิจกำหนดและพัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการนี้ สวัสดิการแรงงานได้ถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด
2. สวัสดิการแรงงานนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด

สวัสดิการแรงงานตามที่กฎหมายกำหนด เป็นสวัสดิการที่ได้มีการพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้างในสถานประกอบการ ซึ่งกฎหมายที่ใช้บังคับเพื่อให้สถานประกอบการที่มีการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปต้องมีการจัดสวัสดิการประเภทนี้ คือ ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย สำหรับลูกจ้าง โดยในประกาศฉบับนี้ได้กำหนดรายละเอียดและรูปแบบของสวัสดิการแรงงานที่สถานประกอบการต้องจัดให้มีโดยสรุปดังนี้

1. ให้นายจ้างจัดให้มีน้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ และห้องส้วมอันลูกต้องตามสุขลักษณะ และมีปริมาณเพียงพอแก่ลูกจ้าง

2. นายจ้างต้องจัดให้มีบริการเพื่อช่วยเหลือลูกจ้างเมื่อประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยในการปฐมพยาบาลหรือในการรักษาพยาบาล

- 2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องมีปัจจัยในการปฐมพยาบาล

- 2.2 สถานที่ทำงานอุตสาหกรรม นอกจากปัจจัยในการปฐมพยาบาลตาม (1) แล้ว ต้องจัดให้มีห้องรักษาพยาบาล พยาบาล และแพทย์ ดังต่อไปนี้

- 1) ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคนขึ้นไปต้องจัดให้มี
 - 1) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้หนึ่งเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล
 - 2) พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคน และ 3) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อตรวจรักษาพยาบาล เป็นครั้งคราว

2) ถ้ามีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันหนึ่งพันคนขึ้นไป ต้องจัดให้มี

- 1) สถานพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้สองเตียง และเวชภัณฑ์อันจำเป็นเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล
- 2) พยาบาลไว้ประจำอย่างน้อยสองคน
- 3) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยสองคนประจำตามเวลาที่กำหนดในเวลาที่ทำงานปกติคราวละไม่น้อยกว่าสองชั่วโมง
- 4) ยานพาหนะพร้อมที่จะนำส่งลูกจ้างส่งสถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือสถานีอนามัยชั้นหนึ่งที่นายจ้างได้ตกลงไว้ เพื่อให้การรักษาพยาบาลลูกจ้างที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยได้โดยพลัน

อย่างไรก็ตามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานได้ลงนามในกฎกระทรวงว่าด้วยการจัดสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2548 โดยจะมีผลบังคับใช้แทนประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง กำหนดสวัสดิการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยสำหรับลูกจ้าง ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2548 เป็นต้นไป กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานดำเนินการ 3 ประการ ดังนี้

1. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มี

1.1 น้ำสะอาดสำหรับดื่มไม่น้อยกว่าหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างไม่เกินสี่สิบคน และเพิ่มขึ้นในอัตราส่วนหนึ่งลิตรสำหรับลูกจ้างทุกๆ สิบคน เศษของสี่สิบคนถ้าเกินยี่สิบคนให้ถือเป็นสี่สิบคน

1.2 ห้องน้ำและห้องส้วมตามแบบและจำนวนที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคารและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการดูแลรักษาความสะอาดให้อยู่ในสภาพที่ถูกสุขลักษณะเป็นประจำทุกวัน ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมแยกสำหรับลูกจ้างชายและลูกจ้างหญิง และในกรณีที่มีลูกจ้างที่เป็นคนพิการ ให้นายจ้างจัดให้มีห้องน้ำและห้องส้วมสำหรับคนพิการแยกไว้โดยเฉพาะ

2. ในสถานที่ทำงานของลูกจ้าง ให้นายจ้างจัดให้มีสิ่งจำเป็นในการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล ดังต่อไปนี้

2.1 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานตั้งแต่สิบคนขึ้นไป ต้องจัดให้มีเวชภัณฑ์ และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลในจำนวนที่เพียงพอ อย่างน้อยตามรายการดังต่อไปนี้

- 1) กรรไกร
- 2) แก้วย่น้ำ และแก้วยาเม็ด
- 3) เข็มกลัด
- 4) ถ้วยน้ำ
- 5) ที่ป้ายยา
- 6) ปรอทวัดไข้
- 7) ปากคีบปลายทู่

- 8) ผ้าพันยึด
- 9) ผ้าสามเหลี่ยม
- 10) สายยางรัดห้ามเลือด
- 11) สำลี ผ้ากอซ ผ้าพันแผล และผ้ายางพลาสติกปิดแผล
- 12) หลอดหยดยา
- 13) ขี้ผึ้งแก้ปวดบวม
- 14) ทิงเจอร์ไอโอดีน หรือ โพลีโอดิน-ไอโอดีน
- 15) น้ำยาโพลีโอดิน-ไอโอดีน ชนิดฟอกแผล
- 16) ผงน้ำตาลเกลือแร่
- 17) ยาแก้ผดผื่นที่ไม่ได้มาจากการติดเชื้อ
- 18) ยาแก้แพ้
- 19) ยาทาแก้ผดผื่นคัน
- 20) ยารักษาแผลน้ำแดง
- 21) ยาบรรเทาปวดลดไข้
- 22) ยารักษาแผลน้ำร้อนลวก
- 23) ยาลดกรดในกระเพาะอาหาร
- 24) เหล้าแอมโมเนียหอม
- 25) แอลกอฮอล์เช็ดแผล
- 26) ขี้ผึ้งป้ายตา
- 27) ถ้วยล้างตา
- 28) น้ำกรดบอริคล้างตา
- 29) ยาหยอดตา

2.2 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่สองร้อยคน

ขึ้นไป ต้องจัดให้มี

- 1) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)
- 2) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์ และยานอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล เบื้องต้น
- 3) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยหนึ่งคนตลอดเวลาทำงาน

4) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาล ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้อง ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในการทำงาน

2.3 สถานที่ทำงานที่มีลูกจ้างทำงานในขณะเดียวกันตั้งแต่หนึ่งพันคน ขึ้นไป ต้องจัดให้มี

1) เวชภัณฑ์และยาเพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลตาม (1)
 2) ห้องรักษาพยาบาลพร้อมเตียงพักคนไข้อย่างน้อยหนึ่งเตียง เวชภัณฑ์ และยานอกจากที่ระบุไว้ใน (1) ตามความจำเป็นและเพียงพอแก่การรักษาพยาบาล เบื้องต้น
 3) พยาบาลตั้งแต่ระดับพยาบาลเทคนิคขึ้นไปไว้ประจำอย่างน้อยสองคน ตลอดเวลาทำงาน

4) แพทย์แผนปัจจุบันชั้นหนึ่งอย่างน้อยหนึ่งคน เพื่อตรวจรักษาพยาบาล ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละสองครั้งและเมื่อรวมเวลาแล้วต้อง ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละหกชั่วโมงในการทำงาน

5) ยานพาหนะซึ่งพร้อมที่จะนำลูกจ้างส่งสถานพยาบาลเพื่อให้การรักษาพยาบาลได้ โดยพลัน

3. นายจ้างอาจทำความตกลงเพื่อส่งลูกจ้างเข้ารับการรักษาพยาบาลกับสถานพยาบาลที่เปิดบริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมงและเป็นสถานพยาบาลที่นายจ้างอาจนำลูกจ้าง ส่งเข้ารับการรักษาพยาบาลได้โดยความสะดวกและรวดเร็ว แทนการจัดให้มีแพทย์ตามข้อ 2 (2) หรือข้อ 2 (3) ได้โดยต้องได้รับอนุญาตจากอธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมาย

การส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการให้มีการจัดสวัสดิการ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 กำหนดไว้ในมาตรา 96 ให้นายจ้างของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป ต้องจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายลูกจ้างอย่างน้อยห้าคน โดยที่กรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการให้มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในกรณีที่สถานประกอบกิจการใดของนายจ้างมีคณะกรรมการลูกจ้างตามกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์แล้ว ให้คณะกรรมการลูกจ้างทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้

เจตนารมณ์ของการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเป็นการส่งเสริมระบบทวิภาคี เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีสิทธิหรือกับนายจ้างในการจัดสวัสดิการอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้อย่างเหมาะสมแก่สถานประกอบกิจการ และเป็นสวัสดิการที่ลูกจ้างเองก็ต้องการ มิใช่ นายจ้างจัดการแต่ฝ่ายเดียวแต่ไม่เป็นที่สนใจของลูกจ้าง การที่เปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้แสดงความต้องการ

และได้รับฟังความคิดเห็นข้อมูลจากนายจ้างว่าสามารถจัดสวัสดิการที่เสนอได้หรือไม่ เป็นการส่งเสริม การแรงงานสัมพันธ์และยุติปัญหาข้อเรียกร้องข้อพิพาทแรงงานแต่เบื้องต้น ทั้งนี้คณะกรรมการฯ ดังกล่าว กฎหมายได้กำหนดหน้าที่ไว้ (มาตรา 97) ดังนี้

1. ร่วมหารือกับนายจ้างจัดสวัสดิการแก่ลูกจ้าง
2. ให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่นายจ้างในการจัดสวัสดิการสำหรับ ลูกจ้าง
3. ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้าง
4. เสนอข้อคิดเห็น และแนวทางในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้าง

ต่อคณะกรรมการสวัสดิการแรงงาน

คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ จึงเป็นเสมือนสื่อกลางที่จะถ่ายทอด ความต้องการด้านสวัสดิการของลูกจ้างให้นายจ้างทราบและร่วมปรึกษาหารือให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจน ตรวจสอบ ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการภายในสถานประกอบกิจการเพราะกฎหมาย (มาตรา 98) ยังได้ กำหนดไว้ว่านายจ้างต้องจัดให้มีการประชุมหารือกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการ อย่างน้อยสามเดือนต่อหนึ่งครั้ง หรือเมื่อกรรมการสวัสดิการในสถาน ประกอบกิจการเกินกึ่งหนึ่ง ของกรรมการทั้งหมดหรือสภาพแรงงานร้องขอ โดยมีเหตุผลสมควร

การที่กฎหมายกำหนดไว้เช่นนั้นเท่ากับเป็นการส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินการให้ มีการจัดสวัสดิการแรงงานขึ้นในสถานประกอบกิจการ ซึ่งหากสถานประกอบกิจการใดไม่ดำเนินการ จะมีบทลงโทษทั้งจำคุกและปรับนอกเหนือจากกิจกรรมดังกล่าว กองสวัสดิการแรงงานยังเป็นฝ่าย จัดสวัสดิการแรงงานให้แก่ผู้ใช้แรงงานโดยใช้งบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล 2 กิจกรรม ด้วยกัน คือ

1. การจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กศึกษาเขตสิรินธรราชวิทยาลัยในพระราชูปถัมภ์ โดยที่ศูนย์ ดังกล่าวเกิดจากพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีพระประสงค์ ให้มีการดูแลบุตรของผู้ใช้แรงงานในเขตที่มาจากสถานประกอบกิจการมากเพื่อบิดา มารดาจะสามารถ ทำงานได้โดยไม่มีความเป็นห่วงกังวลในเรื่องการเลี้ยงดูบุตรก่อนวัยเรียนของตน ซึ่งปัจจุบันมีการจัด ตั้งศูนย์เด็กเล็กลักษณะนี้ ขึ้น 2 ศูนย์ และสามารถให้การดูแลเด็กเล็กที่เป็นบุตรของผู้ใช้แรงงานประมาณ 1,300 คน ทั้งนี้โดยได้รับเงินงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลและเงินบริจาคจากผู้ใช้งานที่เป็น บิดา มารดาของเด็กสมทบอีกส่วนหนึ่ง การดำเนินงานของศูนย์ ทั้ง 2 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ของ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กองสวัสดิการแรงงาน และมูลนิธิสิรินธรราชวิทยาลัยใน พระราชูปถัมภ์

2. การจัดตั้งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน เป็นการจัดสรรเงินทุนหมุนเวียนจากรัฐบาล เพื่อให้ผู้ใช้แรงงานกู้โดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ในสถานประกอบการและรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นทุนหมุนเวียนในการพัฒนารายได้แก่ผู้ใช้แรงงานและเพื่อการออมทรัพย์และปลดปล่อยหนี้สินของผู้ใช้แรงงาน โดยผ่านสหกรณ์ออมทรัพย์ ซึ่งกองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงานจะให้กู้ได้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ อัตราร้อยละ 2.25

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการดำเนินการดังกล่าว การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดยังเป็นการที่เจ้าหน้าที่ภาครัฐเข้าไปในสถานประกอบการเพื่อแนะนำรูปแบบของสวัสดิการต่างๆ ที่กฎหมายไม่ได้ กำหนดไว้แต่หากสถานประกอบการใดมีความพร้อมเพียงพอก็สามารถจัดให้เป็นไปตามความต้องการของลูกจ้างได้ สวัสดิการนอกเหนือกฎหมายที่กองสวัสดิการแรงงานนำเสนอเป็นทางเลือกสำหรับสถานประกอบการจัดเพิ่มเติม แบ่งออกได้เป็นหมวดใหญ่ๆ ดังนี้

1. สวัสดิการที่มุ่งพัฒนาลูกจ้าง

- 1.1 การส่งเสริมการศึกษาทั้งในและนอกเวลาทำงาน
- 1.2 การจัดตั้งโรงเรียนในโรงงาน
- 1.3 การอบรมความรู้เกี่ยวกับการทำงานทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน
- 1.4 การจัดให้มีห้องสมุด หรือมุมอ่านหนังสือ ฯลฯ เป็นต้น

2. สวัสดิการที่ช่วยเหลือในเรื่องค่าครองชีพ

- 2.1 การจัดตั้งร้านค้าสวัสดิการหรือสหกรณ์ร้านค้า
- 2.2 การให้เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น งานแต่งงาน งานอุปสมบท งานศพ
- 2.3 การจัดชุดทำงาน
- 2.4 การจัดหอพัก
- 2.5 การจัดให้มีรถรับ-ส่ง
- 2.6 เงินโบนัส ค่าครองชีพ เบี้ยขยัน ค่าเช่ากะ

3. สวัสดิการที่ช่วยเหลือการออมของลูกจ้าง

- 3.1 สหกรณ์ออมทรัพย์
- 3.2 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

4. สวัสดิการที่พัฒนาสถาบันครอบครัวของลูกจ้าง

- 4.1 การจัดสถานเลี้ยงดูบุตรของลูกจ้าง
- 4.2 การช่วยค่ารักษาพยาบาลบุคคลในครอบครัว

- 4.3 การช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรของลูกจ้าง
- 4.4 การประกันชีวิตให้กับลูกจ้าง
- 5. สวัสดิการที่ส่งเสริมความมั่นคงในอนาคต
 - 5.1 เงินบำเหน็จ
 - 5.2 เงินรางวัลทำงานนาน
 - 5.3 ให้อุปการะซื้อหุ้นของบริษัท
 - 5.4 กองทุนฌาปนกิจ
 - 5.5 เงินกู้เพื่อสวัสดิการที่พำอาศัย
- 6. สวัสดิการนันทนาการและสุขภาพอนามัย
 - 6.1 การจัดทัศนศึกษา
 - 6.2 การแข่งขันกีฬา
 - 6.3 การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงาน
 - 6.4 การให้ความรู้เรื่องสุขภาพอนามัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการดำเนินงานวิจัย

รายงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรม วิชาชีพศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี” มีวิธีการวิจัยศึกษาตามลำดับดังนี้

- 3.1 วิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ในการสังเกตพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน (Observation) และการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group)

3.2 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

3.3 การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งประเมินและคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับเกณฑ์คุณสมบัติที่ทางผู้วิจัยตั้งไว้ โดยแบ่งเป็น 12 กลุ่มๆละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 60 คน ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 3.1 จำนวนหัวหน้าและพนักงานที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

กลุ่มที่	ชาวไทยที่ทำงานใน สายการผลิต		ชาวพม่าที่ทำงานใน สายการผลิต		ชาวกัมพูชาที่ทำงานใน สายการผลิต		จำนวนผู้เข้าร่วม การสัมภาษณ์แบบ กลุ่ม (คน)
	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	หัวหน้า พนักงาน	พนักงาน	
1	*						5
2	*						5
3		*					5
4		*					5
5			*				5
6			*				5
7				*			5
8				*			5
9					*		5
10					*		5
11						*	5
12						*	5
รวม							60

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย

เน้นการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) โดยทำการสนทนากับกลุ่มพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ได้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัด เพชรบุรี ซึ่งใช้คำถามปลายเปิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานที่ได้ตั้ง

สมมุติฐานจากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานและการดำเนินงานของโรงงานแห่งนี้ไว้เบื้องต้น ประกอบกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้กรอบวิจัยและคำถามจากงานวิจัยของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ ที่ได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมของพนักงาน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ปี 2555 ดังแสดงในภาคผนวก ซึ่งทั้งนี้ระหว่างการทำกำรสัมภาษณ์แบบกลุ่มได้มีการบันทึกเสียงและการวิพากษ์วิจารณ์ในการเก็บข้อมูลร่วมด้วย

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่าและชาวกัมพูชาและลักษณะการดำเนินงานของโรงงานแห่งนี้เพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้ในการออกแบบกรอบวิจัย ตั้งคำถามและเป็นข้อมูลระหว่างทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม

จากนั้นได้ทำการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus Group) โดยใช้ประเด็นคำถามในการสนทนาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ร่วมสนทนาแสดงความคิดเห็น มุมมองต่างๆ ซึ่งตลอดการสนทนากลุ่มผู้วิจัยจะมีการบันทึกเสียงเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน

2. ข้อมูล 2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ ปรินิพนธ์ รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับข้อมูลของโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดเพชรบุรี แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ แนวคิดการแรงจูงใจ และแนวคิดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิต่อไป

3.6 ระยะเวลาการเก็บข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาเก็บและรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 10 เดือน ตั้งแต่วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 – 16 ธันวาคม 2558

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการนำเอาข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าวิจัยทั้งหมดมาจำแนก จัดระบบข้อมูล แยกองค์ประกอบ ทำให้เกิดความเชื่อมโยงเพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลนี้จะทำไปพร้อมๆ กับการรวบรวมข้อมูล ทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสามารถนำไปสู่การอภิปรายผลของงานวิจัยนี้

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปฐมภูมิ จากการเก็บข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสรุปประเด็นโดยการจำแนกชนิดของข้อมูลแบบไม่ใช้ทฤษฎี คือการจำแนกข้อมูลตามความเหมาะสมของข้อมูล โดยใช้ประสบการณ์ของผู้วิจัย และนำข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี มาเปรียบเทียบเพื่อหาข้อสรุป ซึ่งขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. การถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด หรือประโยคที่ผู้วิจัยเห็นว่ามีความสำคัญเหมาะแก่การนำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลที่แสดงถึงแนวคิดของผู้ถูกสัมภาษณ์
2. การจัดเตรียมข้อมูล จากการจัดบันทึกข้อมูลต่างๆ และการอ่านผลการถอดเทปจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียด และทำการแบ่งวรรคของข้อมูลเป็นประเด็นต่างๆ เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. วิเคราะห์เพื่อสร้างข้อสรุปที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นๆ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ นำเสนอในรูปแบบดังต่อไปนี้

- 4.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
- 4.3 ผลการศึกษาแยกตามปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยภายในองค์กรต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

4.1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งหมดจำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็น 12 กลุ่มๆ ละ 5 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.2 ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงคิดเป็นร้อยละ 73.3 และเป็นชายคิดเป็นร้อยละ 26.67 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.67 ระหว่าง 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.67 ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.33 ระหว่าง 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระหว่าง 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.33 ซึ่งมีสัญชาติไทย คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีสัญชาติพม่า คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีสัญชาติกัมพูชา คิดเป็นร้อยละ 33.33 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 16.67 สมรส คิดเป็นร้อยละ 68.33 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 15.00 โดยมีตำแหน่งหน้าที่การงานในโรงงานเป็นหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต คิดเป็นร้อยละ 50.00 และพนักงานในสายการผลิต คิดเป็นร้อยละ 50.00 ซึ่งการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 48.33 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.67 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.33 ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.67

ทั้งนี้สามารถแจกแจงรายละเอียดทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในแต่ละกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทยระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.1 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 1

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	1	2	2	-	1	3	1	1	4	-	-	-	2	3

กลุ่มที่ 2 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทยระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.2 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 2

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	-	-	-	2	3	-	1	2	2	2	3	-	-	-	1	4

กลุ่มที่ 3 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทยระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.3 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 3

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	2	2	1	-	-	2	3	-	3	2	-	1	3	1	-

กลุ่มที่ 4 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทยระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.4 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 4

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	1	1	3	-	-	-	2	3	-	2	3	-	2	3	-	-

กลุ่มที่ 5 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนพม่าระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.5 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 5

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	4	1	-	-	-	5	-	3	2	-	-	2	3	-

กลุ่มที่ 6 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนพม่าระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.6 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 6

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	-	-	3	2	-	-	1	3	1	1	3	1	-	1	4	-

กลุ่มที่ 7 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนพม่าระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.7 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 7

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	3	2	3	2	-	-	-	-	1	4	-	3	2	-	4	1	-	-

กลุ่มที่ 8 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนพม่าระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.8 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 8

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	4	1	-	-	-	-	1	4	-	4	1	-	5	-	-	-

กลุ่มที่ 9 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนกัมพูชาระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.9 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 9

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)						สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน			
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	2	3	-	-	-	3	2	2	3	-	-	1	4	-

กลุ่มที่ 10 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนกัมพูชาระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.10 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 10

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)						สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน			
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	0	5	-	-	1	4	-	-	-	4	1	1	4	-	-	2	3	-

กลุ่มที่ 11 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนกัมพูชาระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.11 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 11

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)						สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน			
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	2	2	1	-	-	-	1	3	1	4	1	-	2	3	-	-

กลุ่มที่ 12 ทำการสัมภาษณ์กลุ่มคนกัมพูชาระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

ตารางที่ 4.12 รายละเอียดข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มสัมภาษณ์ที่ 12

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)						สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน			
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	3	2	-	-	-	-	-	4	1	3	2	-	4	1	-	-

ตารางที่ 4.13 ลักษณะทางประชากรของผู้ทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งหมด

ลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	16	26.67
หญิง	44	73.33
รวม	60	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	13	21.67
ระหว่าง 20-25 ปี	10	16.67
ระหว่าง 26-30 ปี	17	28.33
ระหว่าง 31 - 35 ปี	15	25.00
ระหว่าง 36 - 40 ปี	5	8.33
รวม	60	100
3. สัญชาติ		
ไทย	20	33.33
พม่า	20	33.33
กัมพูชา	20	33.33
รวม	60	100
4. สถานภาพ		
โสด	10	16.67
สมรส	41	68.33
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	9	15.00
รวม	60	100
5. ตำแหน่งหน้าที่การงาน		
หัวหน้าพนักงานในสายการผลิต	30	50.00
พนักงานในสายการผลิต	30	50.00
รวม	60	100

ตารางที่ 4.13 ลักษณะทางประชากรของผู้ทำการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งหมด (ต่อ)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	29	48.33
มัธยมปลาย	30	50.00
ปริญญาตรี	1	1.67
รวม	60	100
7. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	18	30.00
ระหว่าง 1-5 ปี	17	28.33
ระหว่าง 5-10 ปี	18	30.00
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	7	11.67
รวม	60	100

4.2 ผลการศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

จากการสัมภาษณ์พบว่า หัวหน้าและพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตได้กล่าวถึงความคุ้นเคยในการทำงานอันเนื่องมาจากอายุงานที่มากส่งผลให้เกิดความรักและส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่ว่าจะเป็นในแง่ของการเพิ่มผลผลิต ความสม่ำเสมอในการทำงาน ความร่วมมือต่อองค์กร และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร กล่าวคือ พวกเขาจะพยายามประพฤติดนให้สามารถอยู่ทำงานนั้นๆ ต่อไปได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าหัวหน้างานชาวพม่าจากกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หนูไม่อยากให้คนอื่นมาว่าได้ว่างานของหนูไม่ดี หนูก็อยากที่จะทำงานออกมาให้ดีๆ...”

“...งานที่ทำอยู่ไม่ได้มีความท้าทายอะไร แต่พอทำๆงานไปแล้วรู้สึกรักในงาน จึงมีความอยากที่จะเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นไปอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ที่รักงานของทีนะ เราตั้งใจมาทำงาน เราก็อยากทำให้เต็มที่ อาจเพราะเราอยู่มานานจนรักที่นี่ไม่อยากเปลี่ยนไปทำที่อื่น ที่นี้มันก็คืออยู่แล้ว ลงตัวอยู่แล้ว เราอยู่ได้ เราก็อยากให้งานที่มีผลผลิตที่ดี เราก็พยายามพัฒนาตัวเราต่อไป...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...เรายู่มานาน รู้จักที่นี่ดี รู้วิธีเอาตัวรอด รู้ว่าจะอยู่อย่างไรให้ตัวเราสบาย การที่จะทำ
ให้ตัวเราอยู่ต่อไปได้มีเงินเพิ่มขึ้นให้ตลอดเราก็ต้องทำงานที่เขามอบหมายให้ดี ให้เขาพอใจ พongan
ที่เราทำให้เขาดีเป็นที่พอใจเขาก็รักยาคูแลเราไว้ มันก็ได้ประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย...”

ส่วนปัจจัยด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านเชื้อชาติ ด้านตำแหน่งหน้าที่
การงาน และด้านรายได้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา

4.3 ผลการศึกษาแยกตามปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยภายในองค์กรต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงาน

4.3.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (X2)

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่พนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา
ให้ความสนใจและคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขาในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้มีรายละเอียดดังปัจจัยดังต่อไปนี้

4.3.1.1 การเป็นที่ยอมรับ

ในส่วนของการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าพนักงานและพนักงาน
ในสายการผลิตมองว่า ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพวกเขาจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม พบว่า
พนักงานชาวไทยและพนักงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นว่าปัจจัยด้านนี้ไม่มีผลต่อการทำงานของพวกเขา
เขาแต่อย่างใด เนื่องจากพวกเขามองว่าพวกเขามาเพื่อทำงานไม่ได้ให้ความสนใจหรือคำนึงว่าใครจะ
ยอมรับพวกเขาหรือไม่อย่างไร ทุกคนได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ พวกเขาเพียงแค่นั่งที่ที่ได้รับ
มอบหมายให้ดีตามความสามารถของพวกเขา ซึ่งพวกเขาก็สามารถทำงานได้ปกติ ส่วนพนักงาน
ชาวพม่านั้นเขามองว่าพวกเขาก็มาเพื่อทำงาน มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายชัดเจนเหมือนเช่นที่พนักงาน
ชาวไทยและพนักงานชาวกัมพูชาได้กล่าวไว้ แต่พวกเขามองว่าค่อนข้างมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพวกเขาในแง่ของการสื่อสาร เนื่องจากพวกเขาต้องใช้ภาษาไทยสื่อสารในการทำงานซึ่งพวกเขาก็
ไม่ได้เชี่ยวชาญในการใช้ภาษาไทยเท่าไรนัก ทำให้บางครั้งพวกเขาอาจพูดผิดหรือใช้ภาษาไทยไม่
ราบรื่น บ่อยครั้งที่พวกเขาโดนมองข้ามและไม่รับฟังความคิดเห็นของพวกเขาทำให้พวกเขาเกิดความรู้สึก
น้อยใจและไม่อยากจะรายงานผลหรือแจ้งข่าวสารให้กับผู้อื่น ประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการเป็น
ที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...มีบางครั้งที่หนูเป็นหัวหน้าพนักงานที่มีลูกน้องเป็นคนไทยและคนกัมพูชาด้วย แต่พี่เขาก็ไม่ได้แสดงออกถึงความไม่พอใจหรือไม่เชื่อฟังคำสั่งของเรา อาจเป็นเพราะว่าสิ่งที่หนูสั่งเป็นงานที่ต้องทำอยู่แล้ว...”

“...แล้วแต่คนค่ะ บางคนก็ดี บางคนก็ไม่ดี แต่เราเพียงแค่มาทำงานเฉยๆ เขาจะชอบหรือไม่ชอบเราก็ไม่ได้สนใจ เราก็ทำงานของเราไป บางทีอาจทำงานไปนานๆ ได้คุยได้ทำงานร่วมกันบ้าง ก็รู้จักพูดคุยกันมากขึ้น...”

“...หลายๆ ครั้งที่พยายามพูดแจ้งรายละเอียดงาน แต่หนูพูดไม่ชัดและใช้เวลานาน บางครั้งเขาก็ตอบมาว่าพูดอะไรไม่รู้เรื่อง ทำให้หนูรู้สึกเจ็บใจจนไม่อยากจะไปแจ้งอะไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...ตอนที่หนูเข้ามาทำงานใหม่ๆ หนูก็ยังไม่วู้อะไรมาก ไปถามงานจากพี่พนักงานคนไทย เขาก็สอนและแนะนำให้ดี แต่ถ้าเขาบอกแล้วแต่หนูลืมแล้วไปถามอีกหลายๆ รอบก็มีโดนบ่นบ้าง แต่ก็ยอมสอนให้...”

“...ถ้าให้พม่าทั้งหมดทำงานด้วยกันในที่เดียวกันมันก็ดีค่ะ จะสั่งหรือถามงานก็ง่าย แต่พนักงานพม่าด้วยกันเองทั้งหมดบางทีก็มีโกงและเกียจงานกันก็มี...”

“...ในกรณีที่หัวหน้างานเป็นคนต่างชาติ ต่างจากพวกหนูๆ ก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร แต่ขอคัดค้านลำเอียงก็พอ ถ้าคนไทยผิดก็ตำหนิคนไทย ถ้าพม่าผิดก็ตำหนิพม่าได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...หนูทำงานในห้องทดสอบผลิตภัณฑ์ค่ะ เขาให้หนูมาทำงานหนูก็ทำค่ะ ไม่ได้มีปัญหาหรือไม่อยากทำ ให้ทำงานร่วมกับคนไทยหรือคนกัมพูชาก็ได้ แต่จะรู้สึกดีถ้าทั้งห้องเป็นพม่าหมดเลย เพราะ ถ้ามีปัญหาหรือสงสัยอะไรก็ถามง่ายดี...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...ต่างคนต่างทำงานค่ะ ไม่ได้มีใครสนใจใครเป็นพิเศษ ทั้งคนไทยและคนพม่า เขาก็ไม่ได้ว่าหรือแสดงออกในแง่ลบกับเรา...”

“...ทั้งตอนที่หนูเข้ามาแรกๆ และตอนนี้ก็ไม่ได้มีปัญหาว่าใครมาแสดงหรือปฏิบัติกับเราไม่ดีค่ะ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า
 “...อาจเป็นเพราะว่าเรามาทำงานร่วมกับเค้า ถ้าเค้าไม่ช่วยไม่สอนงานหรือ
 ไม่ยอมรับเรา ตัวเค้าเองก็ทำงานเหนื่อยเพราะเค้าก็ต้องเอางานของเราไปทำ แต่ถ้าเค้ายอมรับ สอนงาน
 และพูดคุยกับเราดี เราก็คช่วยงานเค้า ต่างคนต่างช่วยกัน...”

“...ตัวเราเองมาเพื่อทำงานเลยไม่ได้คิดว่าคนนั้นคนนี้เค้าจะแสดงออกกับ
 เราดีหรือไม่ดี พอเราทำดีกับเค้าๆก็ดีกับเราเอง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้
 กล่าวว่า

“...เพื่อนร่วมงานก็โอเคนะ พี่เข้ามาทำตั้งแต่สมัยโรงงานเปิดใหม่ๆ ไม่มี
 ใครรู้อะไรมากไปกว่าใครหรอก ส่วนตอนนี้พี่ว่าคนอื่นๆ ก็ยอมรับพี่นะ อาจเป็นเพราะพี่ทำงานมา
 นานประสบการณ์เยอะกว่าคนอื่น พอพี่มาทำงานเป็นหัวหน้าเขา ถ้าเป็นเรื่องอื่นๆที่ไม่ใช่เรื่องงานนี้พี่
 ไม่รู้นะ แต่เราดูกันที่หน้างาน จะเห็นได้ว่าพี่พูดอะไร สิ่งอะไรไปเขาจะทำ หลากๆ เรื่องพอเขามี
 ปัญหาเขามาหาพี่ๆ ก็ช่วยเขาได้ด้วย แล้วพี่เองก็สนิทกับพวกวิศวกรเพราะทำงานด้วยกันมานาน เค้า
 ก็เลยยอมรับเรามาก...”

“...ส่วนงานของแผนกอื่นก็คงมีมั่งแหละที่ลูกน้องหรือเพื่อนร่วมงานไม่
 ยอมรับ คือสิ่งอะไรแล้วไม่ทำตาม หรือไม่ก็พูดไปแล้วก็หูทวนลม แต่ของพี่ไม่มีนะ...”

“...อีกอย่างของพี่ที่พี่ขึ้นมาเป็นหัวหน้าพนักงานก็เพราะถูกหัวหน้าวิศวกร
 เสนอชื่อให้ขึ้นมาทำหน้าที่นี้ที่หนึ่งด้วย มันก็เลยเป็นว่าวิศวกรแล้วก็พวกพนักงานในสายการผลิต
 ก็ต้องยอมรับพี่...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้
 กล่าวว่า

“...คือสไลด์ที่ออกแนวว่าถ้าเรามีปัญหาอะไรก็มาคุยกันดีๆ ก็เลยไม่มีอะไร
 ที่ต้องเก็บสะสมเอาไว้ ทำให้ทำงานง่ายขึ้นระหว่างฝ่ายผลิตกับฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ คือถ้าฝ่าย
 ตรวจสอบคุณภาพมีปัญหาที่มาบอกฝ่ายผลิตว่าเจออะไรผิดปกติตรงไหน ถ้าฝ่ายผลิตอยากเร่งยอด
 การผลิตก็ไปบอกฝ่ายตรวจสอบผลิตกันที่ว่าเราจะเร่งสายการผลิตนะเขาก็ให้ความร่วมมือกับเรา
 ดี...”

“...ตอนที่พี่เข้ามาทำงานใหม่ๆ ก็มียอมรับบ้าง บางคนก็เหมือนเขาก็ไม่
 ค่อยยอมรับเรานะ คนเรามันก็ไม่เหมือนกัน มีแตกต่างกันบ้าง จะเห็นได้ว่าเขาแสดงท่าทีแบบไม่ค่อย
 พอใจเรา อาจเป็นเพราะหน้าที่อื่นๆดูเหมือนหยิ่งๆ แต่คือพี่ก็ไม่ได้สนใจนะ พี่ก็ทำงานของพี่ไป พี่มา

ทำงานหาเงิน ตอนนี่ก็ดีขึ้นเยอะมากแล้วนะ คือพอเราทำงาน ไปก็ได้คุ้มกันมากขึ้น เรียนรู้นิสัยกันมากขึ้น เราบริสุทธิ์ใจพอเขารู้จักนิสัยเราก็ก็นี่ไม่มีอะไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าการยอมรับในที่นี้หมายถึง พูดจากับเราดี คุยเล่น มีสอนงานให้ ไม่ได้ทำท่าทีปฏิเสธที่เราเข้าไปทำงานร่วมกับเขา ก็แสดงว่าคนที่เขาต้อนรับเราปานกลางนะ ไม่ได้มีใครแสดงท่าทีว่าไม่ชอบเราๆ แต่ก็ไม่ได้มีใครแสดงน้ำใจพุ่งเข้ามาต้อนรับเราเลย เราก็ทำงานของเราไปเรื่อยๆ แต่ถ้าเป็นตอนนี่ก็ถือว่ายอมรับเราดี อาจเป็นเพราะเราทำงานมานาน บางทีนานกว่าคนอื่นๆ เขาก็ยอมรับในความรู้ความสามารถเราด้วย แล้วด้วยความที่ทำงานมาด้วยกันนานก็สนิทกันมากขึ้นด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...พี่ก็มีระดับที่เป็นหัวหน้าของหัวหน้าอีกทีนะที่เป็นชาวต่างชาติ แต่พอเราเจอปัญหาอะไรที่ต้องไปแจ้งให้เขาทราบ เขาก็รับฟังปัญหานั้นดี แต่ส่วนใหญ่หัวหน้าชาวต่างชาติจะเป็นหัวหน้าที่อยู่ในแผนกหรือส่วนงานเดียวกับเรา เขารู้จักเราอยู่แล้วว่าเราก็คือลูกน้องของเขา ทำงานให้เขา ส่วนหัวหน้าชาวต่างชาติแผนกอื่นพี่ก็ไม่ค่อยได้ไปคุยกับเขาเท่าไรหรอก เขาก็ไม่รู้จักเรา ไม่ใช่ลูกน้องเขา...”

“...ส่วนเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ พี่ว่าเด็กๆ มันต้องยอมรับเราอยู่แล้ว เพราะเขาต้องให้เราสอนงานให้ในฐานะที่เราทำงานมานานกว่า สำหรับพม่า กัมพูชา ที่มีปัญหาคือเด็กเกินจนออกแนวคือกับพี่และพูดภาษาไทยไม่ค่อยได้ทำให้ไม่ค่อยได้คุยได้ปรับความคิด ความเข้าใจกัน...”

4.3.1.2 ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น

ในส่วนของการได้ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยภาพรวม **มีผลในแง่ลบต่อพฤติกรรมการทำงาน**ของพนักงานชาวไทย พนักงานชาวพม่า และพนักงานชาวกัมพูชา จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มพบว่าหากพนักงานได้รับการมอบหมายให้ทำงานหรือความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น พวกเขาจะยอมที่จะทำเนื่องจากเป็นคำสั่งของหัวหน้างานของพวกเขา แต่พวกเขาบงคับและกดดันพวกเขา พวกเขาอาจต้องพยายามทำความเข้าใจในงานนั้นมากขึ้นจนสามารถทำออกมาได้ดี แต่พวกเขาก็รู้ไม่ได้รู้สึกยินดีที่จะทำตั้งแต่แรก และอยากกลับไปทำในส่วนเดิมมากกว่า ซึ่งการมอบความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมทำให้พนักงานมีความไม่พอใจเป็นผลในทางลบต่อการเพิ่มผลผลิต กล่าวคือพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมอย่างไม่ตั้งใจทำให้งานที่ได้ไม่ได้เต็มประสิทธิภาพอย่างที่ควร โดยประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการได้ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มมากขึ้นที่น่าสนใจจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้
กล่าวว่า

“...ถ้าคิดว่าหัวหน้าใช้ทำงานเพิ่มมากขึ้นและสอนงานนั้นให้หนู หนูชอบ
มากๆ ค่ะ เพราะหนูจะได้รู้ด้วยว่างานนั้นทำอย่างไร เหมือนเป็นการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ให้
กับตัวหนู...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้
กล่าวว่า

“...พวกหนูทำงานแลกเงิน ถ้าหัวหน้าสั่งหนูก็ทำค่ะ ไม่ได้คิดมากอะไร
เพราะหัวหน้าเองก็รู้อยู่แล้วว่าทักษะของพวกหนูคือทักษะระดับคนงาน เวลาหัวหน้าสั่งอะไรที่หนู
ทำแล้วทำไม่ได้ก็จะบอกหัวหน้า เขาก็สอนงานดีค่ะ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้
กล่าวว่า

“...หนูไม่ค่อยพอใจเท่าไรหากหัวหน้าเพิ่มงานให้หนู เพราะทุกวันนี้
หนูก็ได้รับมอบหมายหลายอย่างอยู่แล้ว...”

“...งานบางอย่างหัวหน้าคิดว่าเป็นงานของหนู เขาก็ใช้ให้ทำ ซึ่งจริงๆ
แล้วหนูต้องไปติดต่อกับแผนกอื่นที่ทำงานนี้เพื่อให้ได้งานนี้มาให้หัวหน้า แต่ด้วยความที่ครั้งนี้หนู
ทำได้ ครั้งต่อไปหัวหน้าเขาก็ใช้อีก เพราะเห็นว่าหนูทำได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้
กล่าวว่า

“...ก็มีบ้างที่หนูบอกหัวหน้าว่าหนูทำงานนี้ไม่ได้ แต่ส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้
บอกเพราะถ้าจะบอกหรือปฏิเสธอะไรต้องดูอารมณ์และสถานการณ์ตอนนั้นของหัวหน้าด้วย ถ้าไป
บอกเค้าว่าเราทำไม่ได้หรือไม่อยากทำตอนที่เค้าหงุดหงิดเราก็พลอยโดนตำหนักเลย...”

“...พวกหนูก็ทำงานนั้นนะ แต่ก็ถามหัวหน้าว่างานที่ทำอยู่จะให้ทำ
อย่างไรแทน เขาก็จะหาคนมาทำแทนงานเดิมให้ชั่วคราวที่เราไปทำงานที่เค้ามอบหมายให้ทำใหม่
เพราะคนนั้นเค้าทำงานนี้ไม่ได้...”

“...บางครั้งที่เราทำให้ก็เป็นเพราะเราก็ส่งสารเค้าเพราะเค้าก็มีหัวหน้า
ของเขาอีกชั้นหนึ่งจริงๆเราไม่อยากทำหรอกแต่เห็นหน้าตาเขาไม่ค่อยจะสู้ดีหรือ โคนหัวหน้าเค้าว่า
กล่าวมา พอเค้ามาใช้งานหรือขอให้เราช่วยเราก็ยอมทำให้...”

“...คือหัวหน้าเค้าไม่รู้จริงๆ ทั้งหมดว่าหน้าที่เราทำจะอะไรบ้าง เราเจอ
อะไรบ้าง ถ้าเค้าให้อะไรที่เราทำแล้วเราลำบากใจ เราก็ไม่ค่อยอยากทำ...”

“...มันก็อยู่ที่การจัดการงานของเราด้วย ถ้าความรับผิดชอบมันมากขึ้นแต่เราจัดการได้เราก็ทำได้ แต่ถ้าความรับผิดชอบมันมากขึ้น แต่เราจัดการงานไม่ได้ มันก็ไม่น่าทำ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...คือถ้าเกิดว่าเราต้องรับผิดชอบงานที่มันมากขึ้น เราก็ต้องทำใจรับให้ได้ว่าเราจะสามารถทำมันได้จริงๆหรือเปล่า คือถ้าหน้าที่การงานมันก้าวหน้าขึ้นก็จริงแต่ว่าพอไปทำจริงๆแล้วเราไม่ไหวเราทำไม่ได้สักวันเราก็ต้องลงมาที่เดิมอยู่ดี จริงอยู่ที่เราต้องพยายามทำงานให้ได้ผลผลิตที่ดีมากขึ้น เพื่อโชว์ผลงานเรา แต่ถ้าเราพร้อมอยู่แล้วด้วยโอกาสด้วยความรู้เราก็พยายามไม่ต้องมากแต่ได้ผลผลิตที่ดีเท่ากัน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...เอาจริงๆ พี่อยากเป็นแค่พนักงานในสายการผลิตธรรมดาเนาะ นี่ที่ขึ้นมาก็เพราะหัวหน้าสั่งให้ขึ้น เพราะเขาหาคนไม่ได้แล้วจริงๆ แต่ถ้าจะให้พี่ขึ้นไปเป็นหัวหน้าของหัวหน้าพนักงานอีกทีนี่พี่ก็อึดอัดนะ รู้สึกว่ายังไม่พร้อมในหลายๆ เรื่อง ความรับผิดชอบมันเยอะเกินถึงเงินเดือนมันจะเพิ่มก็เถอะ...”

“...อย่างตอนแรกๆที่พี่ขึ้นมาเป็นหัวหน้าพนักงานใหม่ๆ พี่ก็รู้สึกกดดันตัวเองนะ เพราะอย่างบอกคนที่เบ๊ลูกน้องเราตอนนี้เค้าก็เป็นเพื่อนเรามาก่อน พอให้มาสั่งมาราก็เกร็งๆ นะ แต่ที่เราารู้สึกได้ว่าเราต้องเปลี่ยน เราต้องพยายามมากขึ้น ใส่ใจเรียนรู้งานมากขึ้น แล้วก็รับผิดชอบมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...พี่ว่าพี่ไม่อยากขึ้นเป็นหัวหน้างานนะ ถึงได้เงินเพิ่มพี่ก็ไม่อยากขึ้นเพราะความรับผิดชอบมันเยอะเกิน เราต้องตัดสินใจมากขึ้น ทำแบบนี้ทำไปเรื่อยๆ ไม่แรง ไม่รีบอะไรทำดีก็ได้คำชมบ้าง ทำไม่ดีก็โดนบ่นแต่หัวหน้าก็ไม่ได้มาทำโทษอะไรจริงจัง คือเขาไม่ได้คาดหวังกับพนักงานระดับเราเหมือนกับพวกที่เป็นหัวหน้าพนักงานๆ หัวหน้าจะคาดหวังว่าต้องทำได้ ต้องรู้ต้องทำถูกต้อง พอถ้าทำอะไรผิดพลาดก็จะ โดนตำหนิและจับผิดบ่อย...”

“...พี่ก็รู้นะว่าถ้าสักวันหนึ่งหัวหน้ามาสั่งให้ขึ้นเป็นหัวหน้าพนักงาน พี่ก็ต้องเป็นเพราะมันคือคำสั่งของหัวหน้า ถ้าเราอยากทำงานต่อเราก็ต้องทำ แต่ตอนนี้คือพี่ยังพออยู่ได้ต่อรองได้ หัวหน้าพี่ก็ยังพอมีตัวเลือกอื่น เลยยังไม่ยอมเป็นให้เขา...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าเพิ่มความรับผิดชอบหมายถึงขึ้นเป็นหัวหน้าพนักงาน หนูไม่ยาก เป็นเพราะเท่าที่หนูเห็นหัวหน้างานของหนูๆว่าความรับผิดชอบมันเพิ่มเยอะมากๆ ผู้หนูทำแบบนี้ไปเรื่อยๆ ตอนเช้ามาทำงาน เกียงกินข้าว เย็นกลับบ้าน มีคุยเล่นกับเพื่อนบ้างระหว่างทำงาน หนูว่าหนูก็สบายแล้วนะ ถ้าไปเป็นหัวหน้างาน ได้เงินเยอะกว่าก็จริง แต่ก็ต้องเหนื่อยมากกว่าด้วยความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นมาก...”

“...หนูว่าพนักงานคนไทยส่วนใหญ่ก็¹ไม่ยากขึ้นเป็นหัวหน้างานกันหรอก ที่เห็นขึ้นเป็นหัวหน้างานส่วนใหญ่ก็เพราะหัวหน้าบังคับให้เป็นกัน เพราะช่วงหลังมานี้ที่โรงงานก็ไม่ได้มีแค่คนไทยทำงานอย่างเดียวแล้ว แต่มีชาวพม่า ชาวกัมพูชามาเป็นแรงงานด้วย คนที่รู้งานดี หัวหน้าสั่งงานได้ง่าย ก็มักจะถูกทาบทามให้เป็นหัวหน้าพนักงาน...”

4.3.1.3 ความท้าทายของงาน

ในส่วนของความท้าทายในการทำงาน หัวหน้าพนักงานและพนักงานในสายการผลิตทั้งชาวไทย พม่า และกัมพูชา มองว่างานของตนไม่มีความท้าทายให้ตนอยากทำงานซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านความท้าทายนี้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานในสายการผลิตเป็นงานนี้มีแบบแผนในการทำงานที่ชัดเจน การทำงานในแต่ละวันของพนักงานไม่ได้มีความแตกต่างกันจนเป็นความท้าทายให้ออกแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างออกไปจากเดิม ส่วนพนักงานที่ทำงานในส่วนของการตรวจสอบผลิตภัณฑ์จะมีการทำงานที่เป็นแบบแผนที่ชัดเจนเช่นกัน แต่อาจมีเรื่องของการตัดสินใจที่เพิ่มเติมเข้ามาในการทำงานในส่วนนี้ หัวหน้าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสิ่งที่เขาอยากที่จะทำงานก็คือความรักและคุ้นเคยในงานที่ทำอยู่ ทำให้อยากที่จะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างออกมา ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจจากการสนทนาดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...งานที่ทำอยู่ไม่ได้ท้าทายอะไร...”

“...แต่พอทำๆงานไปแล้วรู้สึกรักในงาน จึงมีความอยากที่จะเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นไปอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...งานที่หนูทำอยู่ไม่ได้มีความท้าทายอะไรที่ทำให้หนูรู้สึกอยากทำงาน แต่ที่เราอยากมาทำงานเพราะว่าเราอยากทำหน้าที่ที่เค้ามอบหมายให้ดี หนูยังอยากทำงานหาเงินที่นี้ต่อดังนั้นหนูต้องทำงานของหนูให้ดี...”

“... ในแต่วันหนูมีหน้าที่จัดอุปกรณ์ส่งให้กับสายการผลิต หนูคิดว่าหน้าที่ หนูไม่ได้มีความท้าทายอะไรที่ทำให้หนูอยากทำออกมาให้ดี แต่ว่าที่พยายามทำให้ดีเป็นเพราะว่าเค้า มอบหมายให้ทำงานและงานที่ทำอยู่เราก็ก็นำงานรู้งานดีแล้ว ไม่อยากโดนย้ายไปไหน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“... ถ้างานท้าทายมากๆ แต่หนูทำไม่ไหว หนูก็ไม่กล้าที่จะไปทำ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้ กล่าวไว้ว่า

“... พี่ว่างานที่พี่ทำอยู่ท้าทายพี่มากเลยนะ แต่ก่อนนี้พี่ทำไม่เป็นหรือกะ พวกระบบคอมพิวเตอร์ พวกพิมพ์เอกสาร อีเมลล์ นี่พี่ก็เพิ่งเริ่มหัดเรียนรู้ ตอนแรกๆ ก็กลัวว่าจะทำ ไม่ได้ พอเราทำได้เราก็ดีใจนะ ตอนนี้อยากเรียนรู้อยากทำให้มันได้มากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“... พี่ว่างานที่มันท้าทายความสามารถพี่นะ พี่ทำหน้าที่ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ดังนั้นเราต้องตรวจสอบหลายอย่าง มันท้าทายเราก็ดตรงที่เราจะหาจุดบกพร่องของการผลิตเจอหรือไม่ นี่ พี่ทำมาเป็น 10 ปีแล้วนะตำแหน่งนี้ มันเหมือนกลายเป็นนิสัยไปแล้ว ถึงตอนไม่ทำงาน พอไปซื้อ ของใหม่ๆ เราก็ดึงของหาจุดบกพร่อง เหมือนอยากรหา อยากรดูไปเสียหมด...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“... หนูคิดว่างานของหนูมันเป็นงานที่ทำซ้ำๆ แบบเดิมๆ จนหนูรู้สึกว่ามัน ไม่ได้มีความท้าทายอะไร หนูก็ทำทุกอย่างเหมือนเดิม ไม่ได้อยากทำให้มันดีขึ้นหรือแย่งลงนะคะ...”

4.3.1.4 ความสำเร็จในงานที่ทำ

ในด้านของความสำเร็จในงานที่ทำ โดยภาพรวมปัจจัยนี้ มีผลค่อนข้างมาก ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานชาวไทย พนักงานชาวพม่า และพนักงานชาวแกมพูชา จากการ สัมภาษณ์พบว่า ในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนี้พนักงานทุกคนสามารถจดจำและอธิบายสิ่งที่ ตนทำได้ถูกต้องและได้รับคำชมจากหัวหน้างานของตนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ยังพบว่าเมื่อพนักงานได้รับ คำชมดังกล่าวจากหัวหน้าแล้วพนักงานมีความรู้สึกที่อยากจะทำงานอื่นๆ อีก โดยพนักงานชาวพม่า และชาวแกมพูชาได้กล่าวเพิ่มเติมว่าเมื่อพวกเขาทำงาน พวกเขาที่ไม่รู้เรื่องงานทั้งหมดว่าอะไรควร ทำ อะไรไม่ควรทำ แต่เมื่อพวกเขาทำงานใดๆ แล้วมีการตอบกลับจากหัวหน้า พวกเขาก็จะได้ทราบ ว่าสิ่งที่พวกเขานั้นถูกต้องหรือไม่ถูกต้องอย่างไร นอกจากนี้ทั้งพนักงานชาวไทย พนักงานชาวพม่า และพนักงานชาวแกมพูชาให้ความเห็นในเรื่องของวิธีการวิจารณ์การทำงานของหัวหน้างานของพวกเขา กล่าวคือพวกเขาอยากทราบความคิดเห็นของหัวหน้าต่อการทำงานของพวกเขา ถ้าเป็นคำชมเชย พวกเขาก็จะดีใจและอยากทำดีต่อไป แต่หากพวกเขาทำไม่ดีพวกเขาก็อยากทราบความคิดเห็นของ

หัวหน้าเช่นกัน แต่อยากให้พูดจาหรือวิจารณ์พวกเขาด้วยคำพูดที่สุภาพพร้อมทั้งแนะนำพวกเขา พร้อมที่จะปรับปรุงตัวเองตามที่หัวหน้าแนะนำหรือทำข้อตกลงและความเข้าใจร่วมกันใหม่ แต่หากหัวหน้าวิจารณ์และตำหนิพวกเขาด้วยคำพูดที่รุนแรง พวกเขาก็รู้สึกไม่อยากทำงานนั้นๆ เช่นกัน ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความสำเร็จในงานที่ทำที่น่าสนใจดังนี้

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...มีครั้งหนึ่งมีหัวหน้าใหญ่เข้ามาสั่งงานหัวหน้าที่เป็นวิศวกรของหนู แต่ว่าหัวหน้าหนูเขาไม่อยู่ หัวเลยเข้าไปจัดการให้เท่าที่หนูทำได้ พอหัวหน้าหนูกลับมาเขาก็ชมว่าทำได้ดีมากที่ช่วยงานเขาได้ ทำให้หนูจิตใจที่ช่วยงานเขาได้...”

“...มีบางครั้งที่ทำไปแล้วไม่สำเร็จหรือไม่ถูกต้อง แล้วโดนหัวหน้าตำหนิหรือไม่พอใจ ในครั้งต่อๆ ไปไม่ว่างานนั้นจะเป็นประเภทเดิมหรืองานอื่น ก็ไม่ค่อยอยากจะทำ เพราะกลัวทำแล้วไม่ถูกต้องอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...เมื่อไม่นานมานี้ไปประชุมกับหัวหน้าฝ่ายควบคุมการผลิตเรื่องการหยุดสายการผลิตหากพบของเสียจากการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ว่าหัวหน้าพนักงานในสายการผลิตสามารถทำได้และต้องทำให้เป็น พอกลับมาตอนหนูทำงานก็ค้นเจอของเสียขึ้นมาจริงๆ หนูก็เลยเดินเรื่องเขียนใบสั่งหยุดสายการผลิตพร้อมเหตุผล เขาก็ชมว่าเรียนรู้งานได้เร็ว ทำตามที่เขาสั่ง และถูกต้อง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าหนูไปช่วยงานแล้วทำได้สำเร็จและถูกต้องหนูก็จิตใจที่ช่วยงานหัวหน้าได้...”

“...หนูทำตามหน้าที่ไปปกติ ถ้าเขาไม่ว่าอะไรหนูก็สบายใจแล้วค่ะ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...แต่บางครั้งก็ไม่กล้าที่จะทำเพราะถ้าหากทำแล้วไม่สำเร็จหรือไม่ถูกต้องก็จะกลายเป็นสร้างความเดือดร้อนให้หัวหน้าไปอีก...”

“...แต่สุดท้ายก็ทำให้ค่ะเพราะว่าพี่เขาก็ต้องมาใช้หนูแต่เหมือนพี่เขาก็จะสั่งให้ทำงานง่าย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...มีครั้งหนึ่งที่หัวหน้างานนี้คุมพนักงานในสายการผลิตไม่มา แต่เราก็คุมพนักงานในสายการผลิตเราให้ทำงานต่อได้ในวันนั้น แล้วผู้จัดการโรงงานก็มาชมเราว่าทำได้ดี เราก็รู้สึกภูมิใจมาก อยากทำต่อไป...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...เราก็พยายามทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด พอเค้าชมเราก็ดีใจและก็อยากทำให้ดีในครั้งต่อไป แต่ถ้าเค้าตำหนิเราๆ ก็จะไม่ทำในครั้งต่อไป เพราะเราคิดว่าที่ทำนั้นมันไม่ถูกต้อง...”

“...แต่ถ้าเราพยายามทำงานให้ดีแต่ไม่มีหัวหน้าชมเรา แต่ลูกน้องเราก็เห็นว่าเราพยายามทำงานให้ดี เราก็อยากทำงานให้ดีเหมือนกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...ที่ทำงานมานาน ก็มีหลายเหตุการณ์นะที่ทำสำเร็จ แต่ถ้าให้ดูภาพรวมที่เคยมองย้อนกลับไปว่า แต่ก่อนเราก็แค่พนักงานสายการผลิตธรรมดา จัดการของเสียได้ เคนเอกสารยื่นปิดการแก้ปัญหาของเสียได้ก็ก็ดีใจ ก็อยากเรียนรู้อยากทำให้ได้มากกว่านั้น เพราะพอยิ่งทำขึ้นไปเราก็ภูมิใจ...”

“...แล้วที่เป็นคนที่พอโดนสั่งงานที่จะไปลองทำก่อนจะไม่ปฏิเสธ ถ้าทำไม่ได้ค่อยมาว่ากัน พอเราทำเยอะๆเข้าก็เหมือนได้เรียนรู้ พอทำได้เราก็ภูมิใจ อยากทำ อยากรู้ อยากลองไปเรื่อย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...เช่นพี่สามารถคุมลูกน้องได้ พอเราสอนเขา บอกเขาแล้วเขาทำได้ พี่ก็ดีใจนะ คราวหน้าที่พี่พยายามบอก พยายามเตือนในเรื่องที่ดีๆ แต่คือพี่ก็ไม่ได้ทำงานประจำแค่คนชุดเดียวไง แล้วแต่หัวหน้าเค้าจะหมุนเวียนเปลี่ยนไปให้คุมคน ถ้าเราเจอลูกน้องที่เคยทำงานกันมาก่อนหรือเชื่อฟังเราก็คงไป คุมง่าย พี่ก็พยายามบอกสิ่งที่ดีๆ ให้เขา แต่บอกที่ไปเจอคือๆ หน่อยมันก็เหนื่อยใจ ไม่อยากจะไปพยายามพูดพยายามบอกอะไรมากมาย...”

“...อย่างพี่ที่จับข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ได้พี่ก็ไม่ได้รู้สึกดีใจอะไรนะ แต่พี่รู้สึกว่าตัวเองก็มีคุณภาพและก็ทำงานของตัวเองได้ดี ซึ่งพี่เองก็อยากให้เป็นอย่างนั้น ดังนั้นครั้งต่อไปพี่ก็จะพยายามตั้งใจทำงานเพื่อแสดงว่าเราก็มีคุณภาพในการทำงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ที่เคยทำงานทดสอบผลิตภัณฑ์ให้กับเครื่องรุ่นใหม่ที่กำลังคิดทดลองกัน (NPI : New Product Introduction) พี่ว่ามันเป็นงานที่ยาก ตอนไปทำใหม่ๆ นิ่งมาก แล้วลูกค้าก็เป็นพวกอเมริกา พูดแต่ภาษาอังกฤษ หัวหน้าเราเองนี่ก็เรียนรู้ไปพร้อมๆ กับเรานะ ไม่ได้มีใครรู้มากไปกว่าใครเท่าไรหรอก แต่ลูกค้าก็จะค่อยๆ ทำให้เราดู พอเราทำเป็น ทำได้ ตอนนั้นเราดีใจมากเลยนะ NPI นี้เขาจะผลิตเครื่องไม่มาก พี่นี่อยากให้เครื่องเข้ามาในห้องเข้ามาทำการทดสอบเร็วๆ เพราะบางที่เราจับได้ว่าเราเจอของเสีย เราก็อยากรู้ว่าเครื่องอื่นมันจะมีอีกไม่...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...เราก้ทำงานของเราไปเรื่อยๆ นะ ถ้าทำได้ดี ทำถูกต้องก็เฉยๆ เพราะเราต้องทำให้ถูกต้องอยู่แล้ว...”

4.3.1.5 การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ในด้านของการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าพนักงานและพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตให้ความเห็นว่าปัจจัยในด้านนี้ **มีผลปานกลางต่อพฤติกรรมการทำงาน** ของเขา กล่าวคือทั้งหัวหน้าพนักงานและพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตค่อนข้างมีความต้องการที่จะทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ในแง่ของหัวหน้างานได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าการทำงานปะปนกันทางเชื้อชาตินั้นสามารถทำให้ได้ผลผลิตที่ดีกว่าการทำงานกับคนชาติเดียวกันเนื่องจากสามารถแจกจ่ายงานได้ง่าย โดยมอบงานที่ต้องใช้รายละเอียดและยากในการสอนแก่เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่เป็นชาติเดียวกัน แต่จะเลือกที่จะแจกจ่ายงาน ที่มีง่ายต่อการทำความเข้าใจและปริมาณมากให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องที่เป็นต่างชาติ เนื่องจากการต้อรอน้อยและมีความเชื่อฟังในคำสั่งมากกว่าเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องชาวต่างชาติ ส่วนในแง่ของพนักงานได้ให้ความเห็นว่าการทำงานร่วมกับเพื่อนชาวต่างชาติไม่ได้มีปัญหาสำหรับพวกเขา แต่ขอให้ในพื้นที่ที่ทำงานนั้นมีหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานที่เป็นชาติเดียวกันกับพวกเขาบ้าง ในกรณีที่มีความสงสัยในงานเขาสามารถสอบถามได้อย่างไม่เขลอะเงิน นอกจากนี้ไม่ว่าจะเป็นเชื้อชาติใด ระดับการทำงานเป็นหัวหน้าหรือพนักงานก็ตามล้วนมีความต้องการที่จะให้คนที่เขาปฏิสัมพันธ์ด้วยเป็นผู้รับฟังที่ดี และพูดจากับเขาไม่หยาบคาย พูดจากับพวกเขาด้วยความเห็นอกเห็นใจพวกเขาก็ยินดีที่จะปรับตัวเข้าหาเช่นกัน

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ตัวหนูไม่ได้มีปัญหาอะไรค่ะถ้าในแผนกเดียวกันต้องทำงานกับเพื่อนต่างชาติ ก็เราก้ทำงานของเราไป ต่างกันต่างทำงานอยู่แล้ว เวลาเราสั่งงานเขารก้สั่งตามหน้าที่ของ

เรา สั่งจากสิ่งที่คุณทำตามหน้าที่ ก็มีบ้างที่มีลูกน้องที่คือ ไม่ยอมฟัง แต่ก็ไม่ใช่เฉพาะชาติใดชาติหนึ่ง ขนาดเราเป็นพม่าสั่งลูกน้องพม่าก็มีเหมือนกันที่ไม่ฟังเรา สิ่งที่เราต้องทำก็คือเตือน ถ้าเตือนไม่ฟังก็ต้องออกไปเตือนไปตามปกติ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...คือถ้าเรามีหัวหน้าเป็นชาติเดียวกันมันก็ดีค่ะ เวลาจะแจ้งเรื่องอะไรก็พูดในภาษาเรา ทำให้เราให้ข้อมูลหัวหน้าเราได้ละเอียด ใช้เวลาเยอะในการอธิบาย เพราะถึงหนูพูดไทยได้แล้วก็จริงแต่ก็คงยังไม่ละเอียดเท่าพูดภาษาเรา หนูเคยโดนหัวหน้าคนไทยตำหนิว่าหนูไม่รู้เรื่อง จนหนูเสียความรู้สึกมากแทบไม่กล้าพูดไทยกับเขาอีก...”

“...แต่ถ้ามีลูกน้องเป็นชาติเดียวกันกับเราทั้งห้อง มันก็ไม่ดีเท่าไรหรอกค่ะ เพราะว่าพอชาติเดียวกันเด็กมันก็เถียงเราได้ ต่อรองเราได้ง่าย ผู้เป็นต่างชาติปนกันบ้างจะดีกว่าเพราะเค้าก็จะมีความเกรงใจเราบ้าง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...มีบางครั้งถ้าคนไทยได้รับอนุญาตให้พักกินข้าวกลางวันก่อนได้ แต่พม่าเองต้องทำงานรออยู่ก่อน หนูก็จะรู้สึกว่ามันไม่ค่อยยุติธรรมเท่าไร...”

“...ถ้าหัวหน้าเป็นพม่า เพื่อนร่วมงานเป็นคนไทย หนูก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร ทำงานปกติค่ะ แต่ถ้าพม่าทั้งห้องหนูก็รู้สึกดี...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าเป็นพม่าทำงานด้วยกันในที่เดียวหมดเลย ก็ดีค่ะ คุยง่าย เพราะบางทีหนูก็พูดไทยไม่ชัด ก็กลัวไปพูดแล้วเค้าไม่เข้าใจ...”

“...แต่ถ้ามีคนไทยหรือชาติอื่นปนหนูก็ไม่ได้รู้สึกว่าไม่อยากทำงานหรือว่าอะไรนะค่ะ ก็ทำงานได้ปกติ แต่ถ้าอาจจะอึดอัดนิดหน่อยไม่กล้าไปพูดคุยด้วย...”

“...เราทำงานกับคนทำงานสบายๆ เราก็ทำงานสบายๆ ไม่เร่งรีบอะไร ถ้าเราไปทำงานกับคนที่กระตือรือร้นในการทำงานเราก็กระตือรือร้นทำงานตาม...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...คนเราไม่เหมือนกันอยู่แล้ว ถึงชาติเดียวกันก็มีโดนหาเรื่องบ้าง โดนอารมณ์เสียใส่บ้าง หนูก็ไม่อยากทำงานตรงนั้น...”

“...ถึงจะมีหัวหน้าเป็นกัมพูชาด้วยกัน เค้าก็ไม่ได้ดูแลหรือให้ความสำคัญเราเป็นพิเศษ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...ด้วยความที่พนักงานชาวแกมพูชาไม่มากนักในโรงงาน การที่ได้ขึ้นเป็นหัวหน้าพนักงานในสายการผลิตจะเป็นความภูมิใจของคนนั้นๆ แล้วยังได้เป็นหัวหน้าพนักงานของโมเดลที่เพิ่งผลิตใหม่ๆ จะเป็นที่ภูมิใจมาก เพราะแสดงถึงความเก่งในการเรียนรู้และการทำงานของคนนั้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...หนูเคยถูกย้ายไปทำงานอีกส่วนงานหนึ่ง ทำไปได้สักพักหนูแอบหนีกลับมาทำงานเดิม เพราะว่าเพื่อนร่วมงานและลูกน้องที่ทำด้วยเป็นพม่า หนูไม่มีเพื่อนแกมพูชาทำงานด้วยเลย พูดหรือใช้งานก็ไม่รู้เรื่อง หนูเลยแอบหนีกลับมาทำงานเดิม พอหัวหน้าหนูเห็นเค้าก็ว่า หนูก็เลยบอกเค้าว่าหนูทำงานไม่ได้เพราะอะไร เค้าก็ให้กลับไปทำงานที่เดิมแต่คราวนี้เปลี่ยนลูกน้องให้เป็นแกมพูชาที่พม่าที่พูดไทยได้ หนูก็ยอมทำ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวแกมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...เท่าที่นี้ทำงานมา หนูรู้สึกว่ถ้าลูกน้องเป็นชาติเดียวกับหัวหน้าทั้งหมด ลูกน้องมักจะไม่ค่อยเชื่อฟังหรือยอมหัวหน้าสักเท่าไร เหมือนว่คุยได้ ต่อรองได้ แต่ถ่าต่างชาติกัน มันจะมีความเกรงกลัวกันอยู่ ถ่าหนูเลือกได้หนูก็อยากให้ปนๆกันนะ...”

“...การทำงานกับใครกับชาติไหนมันไม่ได้เกี่ยวกับการทำงานของเราหรอก มันเป็นหน้าที่ของเราอยู่แล้ว...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...ถ่าเพื่อนร่วมงานเราพูดและฟังภาษาไทยได้เราก้ก็คุยปกติไม่ได้คิดว่คนละชาติกันนะ แตกต่างกันนะ บางครั้งมีที่พูดไทยไม่ได้แต่ฟังได้นิดหน่อย แต่เราต้องทำงานด้วยเราก้อยากให้งานเราเสร็จเราก้ต้องพยายามบอกเขา อธิบายเขา จนได้งานที่เราก้ต้องการมา...”

“...เรื่องหัวหน้าที่ไม่ได้มีปัญหาว่าจะต้องเป็นคนไทยเท่านั้น เป็นชาติไหนก็ได้แต่ขอให้เขามีความรู้ความสามารถก็พอ ที่เองพูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยเก่งแต่ถ่าจะต้องไปคุยกับหัวหน้าเรื่องงานทีจะเตรียมคำพูดไปก่อน..”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...พี่ว่าการทำงานร่วมกันมันก็ดีนะ เพราะคนไทยด้วยกันเองก็มีนะที่สั่งแล้วคือเห็นว่าต่อรองกันได้ แต่กับคนพม่า คนกัมพูชา พี่สั่งเค้าก็ตั้งใจทำงานดีเลยนะ เหมือนเค้าก็ยังมีความเกรงใจ...”

“...แต่ถ้าเป็นหัวหน้าพี่อยากได้คนไทยมากกว่าหัวหน้าที่เป็นต่างชาตินะ คือพี่พูดภาษาอังกฤษไม่ค่อยเก่ง มันก็เกร็งๆ เวลาไปบอกอะไรเค้าก็กลัวว่าเค้าจะไม่เข้าใจที่เราพยายามบอกไป หรือเค้าสั่งเราๆ ก็กลัวเราจะเข้าใจไม่ถูกต้องจนเอาไปทำผิด...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า
 “...ก็ดีมีความสุข มีเพื่อน คุยเล่นปกติ ถึงเป็นคนไทยที่เข้ามาใหม่ก็ชวนคุยเล่นปกติ...”

“...ต่างชาติเองไม่ว่าจะเข้ามาใหม่หรือทำงานมานานแล้ว ถ้าเค้าพูดและฟังไทยได้เราก็ชวนคุยเล่นปกติ ขนาดพม่าบางคนพูดไทยไม่ได้แต่ฟังไทยรู้เรื่องนิดหน่อย แต่เขาเป็นคนกวนๆ เราก็แยกก็คุยเล่นสนุกๆกันก็มี พี่ไม่อยากให้เครียดกันมาก เพราะถ้าเครียดไป ทำอะไรไป จะไม่อยากมาทำงานกันซะเปล่า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า
 “...ไม่ว่าคนไทย คนพม่า คนกัมพูชา พี่ว่าทำงานด้วยกันได้หมดนะ ตัวพี่เองพี่ไม่ได้รู้สึกว่่าทั้งห้องที่ทำงานจะต้องทำกับคนไทยเท่านั้น คือ คนไทยก็ดีคุยงานดี แต่ถ้าป็นต่างชาติด้วยก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร ขออย่างเดียวขอให้ต่างชาตินั้นพูดและฟังไทยพอรู้เรื่องบ้างก็พอ...”

“...ก็มีบางคนนะเข้ามาทำงานแล้วพูดและฟังไทยไม่ได้เลย เราก็ต้องสอนผ่านอีกคนหนึ่งแล้วให้เค้าสอนกันเอง...”

4.3.2 ปัจจัยภายในองค์กร (X3)

4.3.2.1 นโยบายและกฎระเบียบขององค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและกฎระเบียบในองค์กร โดยภาพรวมปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ หัวหน้าและพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวกัมพูชา มองว่าปัจจัยนี้ ไม่ได้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขาเนื่องจากพวกเขามองว่ากฎระเบียบเป็นสิ่งที่ต้องมีอยู่แล้วในทุกๆ โรงงานและเมื่อถูกกำหนดขึ้นมาแล้วคนหมู่มากสามารถประพฤติตามได้ พวกเขาก็ควรทำตามให้ได้ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม หัวหน้าและพนักงานชาวพม่า ให้ข้อมูลว่าปัจจัยนี้ มีผลเล็กน้อยต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา ในแง่ของการอนุญาตให้หยุดประกอบกิจกรรมพิเศษทางประเพณี อาทิเช่น งานปีใหม่ที่พนักงานชาวไทยสามารถไปร่วมงานที่โรงงานจัดขึ้นได้แต่

ชาวพม่ามักไม่ได้รับสิทธิให้เข้าร่วมกิจกรรมนี้ เป็นต้น ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรที่น่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...อันนี้หนูไม่ได้มีปัญหาอะไรเพราะมองว่าคนในโรงงานมีเป็นร้อยเป็นพันคนเขาก็ทำกันได้ ดังนั้นหนูก็ต้องอยู่ให้ได้ แต่ก็มีเรื่องที่น่าเบื่อใจบ้างก็คือกิจกรรมวันปีใหม่ที่ถูกจัดที่สาขาใหญ่ คนไทยก็จะไม่ทำงานแล้วเริ่มแต่งตัวกันตั้งแต่บ่าย 3 โมง แต่คนพม่าไม่ได้ไปแถมบางปีต้องอยู่โอทีด้วยซ้ำ อันนี้ก็เบื่อเหมือนกัน เพราะบางทีคนไทยกลับมาพูดคุยๆ อีก...”

“...แต่กลับกันบางวันที่เป็นวันทำบุญของคนพม่า แต่ก็ไม่ได้วันหยุดจะลาไปพร้อมๆ กันก็ไม่ได้...”

“...หากมีโอทีแล้วขอให้ทำหนุกก็ทำอะ ไม่ได้มีปัญหาอะไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...การที่โรงงานมีระเบียบหนุกก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร ยิ่งทำให้หนูเป็นคนมีกฎระเบียบมากขึ้นด้วย...”

“...ที่ทำงานทุกที่ต้องมีกฎระเบียบอยู่แล้ว ถ้าหนูทำงานที่นี้หนูก็ทำตามกฎระเบียบ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...มันเป็นกฎระเบียบของโรงงานอยู่แล้ว ถึงเราไปทำงานที่อื่นมันก็มีกฎระเบียบเหมือนกัน อยู่ที่ว่าต่างกันแค่ไหน เราก็ต้องทำงานอยู่แล้ว...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ด้วยความที่พ็อยู่มานาน พี่ก็เห็นว่ากฎมันเพิ่มมันเปลี่ยนไปอย่างไรบ้าง แต่ที่เพิ่มที่เปลี่ยนมันก็เพราะว่าคนที่อยู่ที่มาทำงานมันเพิ่มเยอะขึ้นมากๆ เค้าก็มีกฎนู่นนี่เพิ่มขึ้นมา แต่พี่ก็ไม่เห็นว่ามันเดี๋ยวนั้นจะโวยวายอะไร ก็เห็นทำตามกฎกันได้นะ พี่เองก็ไม่ได้มีปัญหาอะไรก็ทำๆ ไป...”

“...จะว่าไปพี่ว่ามีกฎเพิ่มเข้ามามันก็ดีเหมือนกันนะ ก็อย่างคนไทยเรา จะรู้ว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ แต่อย่างพวกต่างชาติที่เข้ามาทำงานที่โรงงานนี้เขาไม่ค่อยรู้แรกๆ มาอยู่ๆ นี้ก็จะบ่นน้ำลายก็บ่นนะ เอาขนนมขึ้นมากินบนสายการผลิตนี่ คือพอมีกฎแล้วมีมาตรการที่เด็ดขาดมันก็ดีตรงที่เป็นมาตรฐานเดียวกันไปเลย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...กฎระเบียบของโรงงานที่ว่ามันเยอะไป บางอย่างมันไม่ใช่เรื่องที่จะเอาขึ้นมาเป็นกฎเลย แต่มันอยู่ในคนหมู่มาก ใ เราก็ต้องทำตาม เพราะถ้าเรารับกฎระเบียบของเขาไม่ได้เราก็ออยู่ ณ จุดนี้ไม่ได้เหมือนกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...กฎระเบียบที่โรงงานมีที่ว่ามันก็มีทั้งดีและที่ที่ว่ามันมากไปนะ แต่คือกฎมันก็คือกฎ ใ ถ้าออกมาเพื่อคุมคนหมู่มาก เราก็ต้องทำตามเพราะคนหมู่มากเค้าก็ทำตาม...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...กฎอะหนูไม่มีปัญหาหรอก มันเป็นระบบของโรงงาน ที่ไหนๆ ก็ต้องมึระเบียบทั้งนั้น เราก็ต้องทำตามระบบ ไป...”

4.3.2.2 ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวมปัจจัยนี้ **มีผลค่อนข้างมากพฤติกรรมการทำงาน**ของหัวหน้าและพนักงานทั้งชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มพบว่า หัวหน้าและพนักงานแต่ละชาติ มีความจำเป็นต้องทำงานตามที่หัวหน้างานของตนสั่งงานอยู่แล้ว เพียงแต่การแสดงพฤติกรรมตอบสนองในการทำงานที่สั่งนั้นๆ จะแตกต่างกันไปตามลักษณะการสั่งงานของหัวหน้าแต่ละแบบ กล่าวคือ หากหัวหน้างานของพวกเขาเข้ามามอบหมายงานด้วยคำพูดที่สุภาพ โดยเสมอ พร้อมอธิบายงาน และติดตามงานที่พวกเขาทำ หากพบว่าพวกเขาทำผิดพลาดก็เข้ามาเตือนด้วยคำพูดที่สุภาพ พวกเขาบอกว่าพวกเขามีความยินดีที่จะทำให้ด้วยความตั้งใจ แต่ในทางกลับกันหากหัวหน้างานมอบหมายงานให้พวกเขาด้วยลักษณะที่ไม่เห็นอกเห็นใจ ไม่เข้าใจพวกเขา พวกเขาก็ต้งคงทำงานนั้นให้เนื่องจากเป็นคำสั่งของหัวหน้า แต่ความตั้งใจในการทำงานนั้นก็ลดลงและระยะเวลาในการทำงานก็เพิ่มขึ้น โดยประเด็นเกี่ยวกับลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาที่น่าสนใจ

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...เท่าที่หนูทำงานมาหัวหน้าก็ไม่ได้เคยมีการสั่งงานในกรณีแบบมาสั่ง เพราะเห็นว่าเราต้องทำ แต่หัวหน้าจะมาสั่งในรูปแบบของการขอให้ช่วยมากกว่าและถามว่าทำอันนี้เป็นใช่หรือไม่ ถ้าทำได้เขาก็ให้ทำ แต่ถ้าไม่ได้เราก็จะถามไป เขาก็จะบอกว่าต้องทำอะไรที่ไหนอย่างไร...”

“...คนที่สั่งงานแล้วพูดจาดี ใส่ใจว่าเราทำได้หรือไม่ได้ อันนี้เราอยากทำให้ แต่ถ้าคนที่มาสั่งงานแบบไม่รู้อะไรเลยอันนี้เราก็ไม่อยากจะให้เหมือนกัน แต่ด้วยเราเป็นลูกน้องเราก็ต้องทำให้แต่อาจลองทำไปก่อนแล้วถ้าเจอหัวหน้าคนอื่นก็ลองถามคนอื่นแทน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ในบางเรื่องที่หัวหน้าบางคนถามความคิดเห็นส่วนรวมของเพื่อนร่วมงานแผนกเดียวกัน พอเราแสดงความคิดเห็นแล้วเขากลับไม่รับฟัง หรือพูดมาว่าเขาไม่เชื่อเรา ในขณะที่หัวหน้าคนอื่นก็เชื่อที่เราแสดงความคิดเห็น เราก็รู้สึกเสียใจ น้อยใจ หลังจากนั้นหนูก็ไม่ค่อยได้แจ้งหรือพูดอะไรกับหัวหน้างานคนนั้นอีกเลย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ความจริงแล้วถ้าหัวหน้าสั่งงานเราๆ ก็ต้องทำอยู่แล้ว จะไปบอกเค้าว่าเราไม่ทำไม่ได้ แต่จะอยากทำให้กับหัวหน้าที่ทำแล้วเรารู้สึกว่าเค้าเห็นใจเรา เช่น คำนึงว่าเราจะทำได้ไหม มาสั่งงานเราพูดกับเราดีๆ ไม่แบ่งแยกว่าเราเป็นกัมพูชา คือถ้าเรารู้ว่าเค้าเห็นใจเราๆ ก็อยากตั้งใจทำให้เขา เราก็ทำงานของเราปกติแต่ถ้ามันไม่พอแล้วเขามาขอให้ทำนู่นนี่เพิ่มเราก็เต็มใจทำให้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูก็รักหัวหน้าหนูนะ แต่บางทีเราพยายามทำให้เค้าแล้วแต่เค้าไม่เห็นแล้วกลับไม่พอใจในความพยายามของเรา เราก็ไม่อยากจะให้ อยากพยายามอะไรอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...พอพวกวิศวกรเค้าได้รับคำสั่งอะไรมาเค้าก็จะมาหาพี่ก่อนเพื่อให้พี่ไปทำแล้วก็ไปสั่งพวกลูกน้องที่อีกทีหนึ่ง เขาก็จะอธิบายงานให้ฟังนะว่าเขาอยากได้อะไร เมื่อไหร่เราก็มีหน้าที่ไปจัดการให้เค้า เวลาเขามาสั่งพี่เขาก็พูดจากับพี่ดีนะ ก็แน่แหละเขาจะให้พี่ทำงานให้เขาก็ต้องพูดกับพี่ดีๆ ถ้าพูดกับพี่ไม่ดีพี่ก็จะทำให้เหมือนกันเพราะถือว่าเป็นคำสั่งหัวหน้าแต่อาจได้ไม่เร็วอย่างที่คิด...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...พี่ชอบแบบสั่งงานมา แล้วอธิบายให้เราฟังจากนั้นก็ให้เราลองทำ แล้วเค้าก็จะตามมาตรวจสอบงาน ถ้าเห็นว่าเราเริ่มทำไม่ถูกต้องตามที่เค้าต้องการเค้าก็จะมาอธิบายเพิ่มเติมให้

ฟังอีกครั้งหนึ่ง อันนี้เหมือนให้เราเรียนรู้ไปเรื่อยๆ พี่ชอบทำงานแบบนี้ะ ไม่เหมือนกันหัวหน้าบางคนที่มาสั่งๆ แล้วเค้าก็ไป แล้วค่อยมาอธิบายเพิ่มอีก แบบนี้พี่ก็ทำผิดพลาดไปหลายรอบเหมือนกัน...”

“...พี่ไม่ค่อยชอบหัวหน้าที่พูดจាកับเราไม่ค่อยดี พอทำผิดก็ว่าแบบหยาบๆ ภายๆ หรืออธิบายงานเราไม่ชัดเจนเองแล้วพอทำผิดขึ้นมาความผิดก็มาลงที่เราคนเดียว แบบนี้พี่ก็ไม่อยากทำให้หรือเพราะเขาเป็นแบบนี้ครั้งต่อไปก็เป็นอีก มันไม่มีแรงจูงใจให้เราอยากที่จะทำให้เขา แต่ก็ต้องทำเพราะเขาเป็นหัวหน้า แต่คือก็ไม่ได้ตั้งใจทำให้ดีที่สุดนะ ทำๆ ไปให้เสร็จๆ พี่ก็อาจต้องถามเขาให้ละเอียดว่าเค้าอยากได้แบบไหน เมื่อไหร่อย่างไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...พี่ไม่ค่อยชอบการพูดจาของพวกหัวหน้าที่อยู่แผนกอื่น ซึ่งเรามีหน้าที่ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ แล้วพอเราเจอของเสียจากการผลิต เราก็ต้องแจ้งให้กลับฝ่ายผลิตรู้ว่าเค้าทำอะไรไม่ดีมานะ แต่เค้ากลับพูดจาไม่ดีใส่เรา พี่ไม่ชอบมากๆ ไม่อยากไปแจ้งอะไรให้เค้าเลย แต่ก็ต้องทำเพราะถ้าไม่แจ้งของก็เสียอีกเยอะๆ...”

“...ส่วนหัวหน้าแผนกเราอะพี่ว่าเขาก็นะ คือเขาจะได้รับคำสั่งงานจากหัวหน้าแต่อกที่หนึ่งแล้วเขาก็จะมาสั่งเรา เวลาเขาสั่งงานก็มีอธิบายงานให้ฟังให้เราพอทำต่อไปได้ แต่ถ้าไม่เข้าใจเราก็ไปถามเขาได้ เขาเองก็ไม่ไดู้้จู้จุกจิกนะ กลับช่วยเราทำงานด้วยซ้ำบางครั้ง เขาคือมากจริงๆ พูดได้ บอกได้ทุกอย่าง เขารับฟัง พอเขาใช้อะไรพี่ๆเลยไม่ค่อยดีลามาก เต็มใจทำให้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...มันก็มีหัวหน้าบางคนนะที่ชอบคำ คือก็เข้าใจว่าเราทำผิดเค้าก็ต้องว่ากล่าว แต่คำพูดเขาไม่ค่อยดีเท่าไรไร คือเอาง่ายๆ คือ ไม่ชอบหัวหน้าที่ชอบคำเราแรงๆ ไม่อยากทำอะไรให้เลยแต่ก็ต้องทำๆ ไป...”

4.3.2.3 เรื่องราวที่เล่าสืบต่อกันมา

ปัจจัยด้านเรื่องราวที่เล่าสืบต่อกันมา โดยภาพรวมปัจจัยนี้ **ไม่มีผลต่อโดยตรงต่อหัวหน้าและพนักงานชาวพม่า และพนักงานชาวกัมพูชา แต่มีผลปานกลางกับหัวหน้าและพนักงานชาวไทย**ที่เคยทำงานที่โรงงานแห่งนี้มากกว่า 7 ปี เนื่องจากโรงงานแห่งนี้เคยถูกย้ายฐานการผลิตทั้งหมดจากประเทศไทยไปยังประเทศอื่นทำให้พนักงานบางคนในสมัยนั้นถูกเลิกจ้าง ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีการย้ายฐานการผลิตกลับมาผลิตที่ประเทศไทยอีกครั้ง แต่คนไทยที่เคยอยู่ในสถานการณื นั้น ยังคงจำได้และพยายามแสดงพฤติกรรมที่ดีเพื่อให้โรงงานยังคงมีการผลิตที่ประเทศไทยอยู่ ซึ่งความหวาดกลัวของหัวหน้าและพนักงานชาวไทยกลุ่มนี้เอง มีผลทางอ้อมไปยังพนักงานชาวพม่าและกัมพูชา ที่บางครั้งต้องไปคุมงานเป็นหัวหน้าหรือไปสอนงานให้แก่พนักงานชาวพม่าและพนักงาน

ชาวกัมพูชาที่จะพูดสอนให้ประพุดิตัวดีๆ และตั้งใจทำงาน ซึ่งประเด็นเกี่ยวกับเรื่องราวที่เล่าสืบต่อกันมาที่น่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หนูเคยรู้จากหัวหน้าว่าในสมัยก่อนใช้คนไทยอย่างเดียว ได้ลูกน้องน้อยกว่านี้แต่ก็ทำงานทัน ถ้าหนูทำงานไม่ทันทุกๆ ที่คนเพิ่มมากขึ้น แสดงว่าหนูอาจมีปัญหา แต่คือหนูก็ไม่ได้รู้ว่าสมัยก่อนทำกันอย่างไร แต่หนูก็มองว่าหนูต้องลองกลับมาพยายามดู เพราะอย่างน้อยก็ได้แจ้งหัวหน้าไปแล้วว่าทำไมไม่ทัน ถ้าพยายามแล้วทำไมไม่ทันอีกหัวหน้าก็น่าจะเข้าใจมากขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ก็ในสมัยก่อนทำได้แล้วทำไมเราถึงทำไม่ได้ เหมือนเป็นแรงผลักดันให้ลองพยายามทำดู เพราะหนูเองก็ไม่ว่าที่หนูทำงานอยู่นี้คือซ้ำหรือเปล่า คนที่มีประสบการณ์ทำงานมานานก็คือหัวหน้า และเขาก็เป็นคนดูภาพรวมทุกอย่างตอนนี้ ดังนั้นเขาน่าจะรู้อยู่แล้วว่าหนูทำงานซ้ำหรือปกติ...”

“...ถึงหัวหน้าบอกว่าพวกหนูทำงานไม่ทัน แต่หัวหน้าก็ทำงานกับพวกหนูตลอดเขาก็น่าจะรู้อยู่แล้วว่าพวกหนูก็ไม่ได้ใช้งาน เขาก็น่าจะรู้ว่าเราควรจะทำอย่างไรเพื่อให้ทันงาน แต่พวกหนูก็ต้องคุมเด็กให้ได้ไม่ให้ใช้งานจริงๆ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หนูไม่ค่อยรู้เรื่องสมัยก่อนเท่าไรหรอก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูว่ามันไม่มีผลกับหนูอยู่แล้ว เพราะว่าถ้าหัวหน้าสั่งเราก็คงต้องไป...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...พี่ว่าคนไทยหลายคนจำได้นะที่ ทุกรุ่นมันย้ายไปจีนหมดเพราะเรื่องคุณภาพมันไม่ได้ ตอนนั้นพี่ก็กลัวไม่มีงานทำ แต่ก็ยังดีที่เขายังเหลืออยู่ไว้ให้บ้าง พอเลี้ยงคนทำงานต่อ ตอนนั้นแทบทุกคนก็ตื่นตัวนะตั้งใจทำงานอยากได้ผลผลิตที่ได้มันออกมาดีๆ มีคุณภาพ จริงอยู่ที่ตอนนี้มันเริ่มกลับมาทำที่ไทยอีกครั้ง คนที่เคยทำงานสมัยนั้นเค้าก็พยายามทำให้ดีเพื่อไม่ให้มันเกิดซ้ำรอยอีก แต่ก็คนที่ทำตอนนี้มันก็ไม่ใช้คนไทยทั้งหมดนะ มันมีต่างชาติด้วย เขาไม่รู้หรอกว่าตอน

นั่นมันเป็นอย่างไง ไหนจะเรื่องการสื่อสารอีก มันก็ควบคุมลำบากนะ เขาทำๆ ให้มันเสร็จๆ ไม่ได้ใส่ใจอะไร ยิ่งคนใหม่ๆ เข้ามาเยอะ คนไทยเราจะไปสอนทั้งหมดก็ไม่ไหวก็ต้องให้ชาติเดียวกันสอนกันไป เราก็ไม่รู้ว่าจะสอนให้มีความสำคัญกับเรื่องคุณภาพของผลผลิตแค่ไหน...”

“...เรื่องที่ว่าจะย้ายไปต่างประเทศอีกรอบ เท่าที่พี่สังเกตก็เห็นว่าเราก็คงต้องรื้อรันทันทีขึ้นนะ มีเอกสารควบคุม มีระบบการทำงานที่ชัดเจนขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...ตอนนั้นที่ผลิตภัณฑ์มันย้ายไปจีนหมด พี่ก็กลัวว่ามันจะเป็นเราไม่มีที่จะถูกให้ออก เพราะตอนนั้นคนโดนออกกันเยอะมากนะ พี่ก็ไม่ได้ไปโวยวายอะไรนะ แต่ก็ทำงานของเราให้ดีที่สุด...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...ใช่ๆ ตอนนั้นมันมีเรื่องที่เราย้ายสายการผลิตทั้งหมดจากไทยไปจีนหมดเลย ตอนนั้นที่เข้าใจว่ามันเกิดจากที่ว่าคุณภาพมันไม่ดีจนทำให้ต้อง Rework เครื่องเยอะมาก มันก็เลยย้ายไปหมดทุกผลิตภัณฑ์เลย พี่ก็กลัวว่าเค้าจะไม่จ้างเราแล้ว พอตอนนี้ผลิตภัณฑ์มันก็ทยอยกลับมาทำที่ไทยอย่างที่เราเห็นนะ แต่ก็พี่ก็ยังแอบคิดว่ามันจะย้ายไปอีกไม่ แต่ของแบบนี้มันก็ต้องช่วยกันทั้งหัวหน้าทั้งลูกน้องก็ต้องช่วยกันดูแลเรื่องคุณภาพ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...คือที่ย้ายกลับมาทำที่ไทยมันก็ยังมีการ Rework อยู่บ้างนะ แต่ก็ไม่ได้เยอะมากมายเหมือนคราวนั้น...”

4.3.2.4 เงินเดือนและสวัสดิการ

ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ปัจจัยนี้ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของหัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าและพนักงานชาติใดย่อมได้รับเงินเดือนรายวันที่เท่าเทียมกันอยู่แล้ว เงินเดือนจะมากขึ้นอยู่กับการทำงานของพวกเขา จากการสัมภาษณ์พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่ค่อยขาดงาน จะขาดก็ต่อเมื่อไม่สบายหรือมีกิจธุระจำเป็นจริงๆ เท่านั้น เพื่อได้เงินในแต่ละเดือนครบตามจำนวนที่ตนควรจะได้จากการมาทำงาน ทำให้ในแต่ละเดือนพนักงานแต่ละคนจะได้เงินเดือนไม่แตกต่างกันเท่าไร ส่วนในด้านของสวัสดิการจากการสัมภาษณ์หัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา มองว่าสวัสดิการที่พวกเขาได้รับนั้นเพียงพอสำหรับพวกเขาแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชาไม่ทราบรายละเอียดเปรียบเทียบเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการที่ควรได้รับ เนื่องจากพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานแห่งนี้จะมีนายหน้า (Sub Contract)

เป็นผู้ดูแลเรื่องเงินและการแจกจ่ายสวัสดิการให้ โดยประเด็นเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการที่น่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...เงินเดือนหนูได้เป็นรายวันอยู่แล้วค่ะ มาทำก็ได้เงิน ไม่มาก็ไม่ได้ไป แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยได้ทำงานอยู่แล้วเพราะว่าห่วงว่าลูกน้องจะทำงานไม่ได้...”

“...สวัสดิการที่ได้รับอยู่ อย่างอาหารกลางวัน ก็ได้พอสมควร ไม่ได้เดือดร้อนอะไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...เงินเดือนของพนักงานในสายการผลิตในระดับงานเดียวกัน ที่ได้เป็นรายวันจะได้เท่าๆกันค่ะ ไม่ว่าจะคนไทย พม่า หรือกัมพูชา แต่ดีไม่ดีพม่ากับกัมพูชาจะได้มากกว่าด้วยซ้ำเพราะว่าคนไทยไม่ชอบอยู่ทำงานนอกเวลา...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูรู้ว่าคนไทยได้โบนัสกัน แต่ว่าพม่าเองไม่เคยได้โบนัสเลยค่ะ แต่ก็ไม่รู้ดีกว่าจริงๆแล้วพม่าได้หรือป่าวเพราะว่าพวกหนูที่เป็นพม่าทุกคนที่ทำงานที่โรงงานนี้ก็มีนายหน้า (Sub contract) ที่เป็นคนดูแลเรื่องสัญญาแล้วก็เงินเดือนพวกหนู เพราะแต่ละเดือนก็ต่อมีหักค่านายหน้าด้วยเลยไม่รู้ว่าเป็นส่วนของเขาด้วยหรือเปล่า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...เงินหนูได้เป็นรายวัน แล้วก็สวัสดิการที่ใช้ประจำก็คือข้าวกลางวัน ที่โรงงานช่วยออก หนูว่าก็พออยู่แล้ว ก่อนหน้านี้หนูเคยทำโรงงานแถวบ้านในกัมพูชา แต่ก็ได้เงินน้อยกว่านี้เยอะ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ตอนนี้พี่ได้ค่าตำแหน่งเพิ่มขึ้นมาจากเงินรายวัน ลีนปีก็ได้โบนัส ของพี่ก็พอกินพอใช้นะ พี่ไม่ค่อยได้ลาไปไหนอยู่แล้ว จะลา ก็คือป่วยหรือมีธุระจริงๆ ดังนั้นพี่ก็จะได้ค่าเบี้ยขยันด้วยถ้าเดือนนั้นไม่ลาแล้วมาทำงานครบก็จะมีส่วนนี้เพิ่มไปอีก พี่ก็เลยพยายามมาทำงานให้เงินครบเพื่อให้ได้ส่วนนี้ไง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...เงินก็โอเคนะ สวัสดิการก็พอใจ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...พี่ได้เงินเป็นรายวันนะ พี่รู้สึกว่เงินกับสวัสดิการที่พี่ได้พี่ว่พี่ก็พอใจแล้วนะ ทางโรงงานเค้าก็ขึ้นให้ตามเกณฑ์ที่รัฐบาลเค้ากำหนดแหละ ส่วนสวัสดิการที่พี่ได้แบบชัดเจนก็คือรถรับส่ง พี่แค่ต้องตื่นเช้าหน่อย แต่ก็มีจับต่อนรถได้ รถก็รับจากแถวหน้าบ้านเข้ามาถึงโรงงานเลย มันไม่ได้ลำบากอะไรมาทำงานสะดวกสบายดี...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...หนูได้เงินเป็นรายวันคะ ข่วกลางวันก็มีที่โรงงานช่วยลดหย่อนไป 11 บาท หนูก้อออกอีก 9 บาทสำหรับข่วกลางวัน แต่คนไทยส่วนใหญ่เราก้มีก้สั่งซื้อกันมากินเองเสียมากกว่า เพราะเราก้จะได้กินที่เรอยากกินของวันนั้นๆไป หนูเองถึงแม้ว่จะเป็นระกับพนักงานในสายการผลิตแต่ก้ได้โบนัสเหมือนกันปรับตามอายุงาน แต่ประเมินตามเงินรวมเป็นเดือน แต่หนูก้ไม่รู้ล่ำหรับกรณีพม่า ก้มีพวชว่เค้าได้โบนัสหรือป่าว...”

4.3.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมปัจจัยนี้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าและพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชา แต่มีผลเล็กน้อยต่อหัวหน้าและพนักงานชาวไทย จากการสัมภาษณ์พบว่า หัวหน้าและพนักงานชาวพม่าและชาวกัมพูชาไม่มีปัญหาหากตนถูกให้ไปทำงานหรือถูกย้ายให้ไปทำงานในที่อื่นที่ต่างจากที่ที่ตนกำลังทำงานอยู่ แม้ที่ที่จะไปทำนั้นจะอากาศที่อบอ้าวหรือคับแคบ ด้วยตนมองว่านั้นคือคำสั่งของหัวหน้างาน ส่วนหัวหน้าและพนักงานชาวไทยให้ความเห็นว่หากงานนั้นเป็นงานแรกทีตนต้องเข้าไปทำงานในส่วนตรงนั้น ตนอาจไม่ทราบและไม่ม่มีข้อเปรียบเทียบอะไรดีหรือไม่ดี แต่หากได้รับการข่วยงานจากที่ที่เคยทำไปยังที่ที่มีสภาพแวดล้อมแยกว่า อาทิเช่น อากาศร้อนอบอ้าว หรือเพื่อนที่ทำงานคับแคบ ตนก้ไม่ยอมทำงานในส่วนตรงนั้น โดยประเด็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...ตอนแรกๆที่เข้ามาทำงานหนูก็รู้สึกแปลกๆ นะคะ เพราะว่ห้องที่หนูทำงานมันเป็นห้องทดสอบผลิตภัณฑ์มีการกำหนดเรื่องแสงและเสียงในการทดสอบ แต่พออยู่ๆ ไปก็ชอบ บางครั้งลูกน้องทำงานกันก็มีเสียงคังข้างเพราะคุยกัน หนูก็ปล่อยให้คุยได้นะแต่ไม่เกิน 5 นาที หนูก็เริ่มตำหนิและให้เงียบเหมือนเดิมแล้ว เพราะมันเกี่ยวกับการทำงานในที่ตรงนั้นด้วย...”

“...พม่าส่วนใหญ่ไม่ค่อยรู้สึกลอยย้ายที่ที่ทำงานอยู่ (Function) หัวหน้าให้ทำอะไรตรงไหนเขาก็ทำตรงนั้นเรียนรู้กันไปเดี๋ยวก็ชิน มีพม่าบางคนที่เคยทำในห้องตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ห้องมันเจียบ แต่เขาโดนย้ายให้ไปทำในสายการผลิตข้างนอกห้องที่เสียงดัง เขาก็ร้องไห้เหมือนไม่อยากไป แต่เขาทำงานกับคอมพิวเตอร์ไม่ได้เลยจริงๆ เลยต้องย้ายออกไป หนูคิดว่าถ้าให้คนที่ทำงานข้างนอกนานๆ แล้วย้ายมาทำในห้องเจียบๆ เขาก็คงไม่ชอบเหมือนกัน...”

“...ก็มีบ้างที่ย้ายแต่ก็เป็นเพราะว่าความสามารถไม่ถึงกับความต้องการของการทำงานในส่วนตรงนั้น เราก็ช่วยย้ายให้ไปทำตรงอื่นที่มันง่ายขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูชอบสภาพการทำงานของส่วนที่หนูทำอยู่นะคะเพราะงานที่ทำได้ความรู้เยอะ แต่เสียตรงที่เหนื่อยใจเพราะหนูต้องตัดสินใจก่อนไปเรื่องนั้นๆ จะแจ้งให้หัวหน้ารู้...”

“...ถ้าหนูโดนย้ายจากที่ทำงานอยู่ตอนนี้(ทำงานในพื้นที่ที่มีปรับอากาศ) แล้วไปทำใน Warehouse (ไม่มีเครื่องปรับอากาศ และเป็นโรงที่บดร้อน) หนูก็ไม่อยากไปทำคงขอพยายามย้ายกลับเข้ามาในสายการผลิตอีกครั้ง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หนูทำที่ไหนก็ได้ แล้วแต่หัวหน้าจะสั่งให้ไป จะให้ไปทำที่ที่ไม่มีมีแอร์ก็ได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ที่ทำงานในสายการผลิต โดยเฉพาะห้อง Clean Booth ที่เป็นห้องระบบปิดป้องกันฝุ่นเข้าไประหว่างการประกอบชิ้นส่วน บ่อยมากที่พวกพม่า กัมพูชา ไม่ค่อยรักษาความสะอาด กลิ่นนี้แรงมาก พี่ก็ไม่ค่อยอยากเข้าไปดูงานตรงนั้นเลย พี่ก็ต้องใช้ถุงน่องแหละเข้าไปดูให้แต่มันก็เก้ยกกันไป...”

“...คือถ้าเราโดนสั่งให้ไปทำใน Warehouse ร้อนๆ ก็คงต้องไป แต่ก็พยายามขอกลับมาทำงานตรงนี้ ไม่ไหวอะมันร้อน มันไม่สบายตัว ก็ไม่อยากทำงานไปด้วย...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...พี่ว่าสภาพแวดล้อมมันก็มีผลต่อการทำงานนะ นี่คือคิณะที่ทำงานในห้องแอร์ ถ้าทำงานที่ร้อนๆก็คงไม่ยั่นเดินเอกสารอะไรขนาดนี้แน่ๆ อีกอย่างถ้าไฟมันครึ้มๆ นอกจากๆ เห็นชั้นส่วนการประกอบไม่ถนัดแล้วก็อาจ่วงก็ได้นะเราก็ต้องบอกหัวหน้าเราว่าเรารู้สึกอย่างไร...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...คือก่อนหน้านี้พี่ก็ทำมาหลายแผนกนะ ก่อนจะมาลงทำทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ห้องนี้ คือแอร์หนาวมาก แต่ก็ไม่ได้มีผลอะไรก็ทำงานได้ปกติ แต่เราก็ต้องเตรียมพร้อมมาเองใส่เสื้อกันหนาวมา...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...พวกหนูก็ทำมาหลายแผนก ถ้าจะให้กลับไปทำที่อื่นอย่างในสายการผลิตหรืองานที่ต่างไปจากที่อยู่ตอนนี้ก็ไม่ได้มีปัญหาอะไร หนูไปได้ แต่ถ้าให้ไปอยู่ใน Warehouse ร้อนๆ วันๆ นั่งหาของ รับของ จัดของเข้า Stock หนูก็ไม่ไหวนะ ถ้าโดนให้ไปจริงๆ ก็คงขอกลับ จะว่าไปหนูคงต้องรองตั้งแต่ตอนที่เขาจะส่งหนูไปอยู่ตรงนั้นแล้วแหละค่ะ ไม่ไหวจริงๆ เราเคยอยู่เย็นๆสบายๆ...”

4.3.3 ผลการวิจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงาน (Y1)

4.3.3.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต

จากการสัมภาษณ์พบว่า ปัจจัยด้านการเพิ่มผลผลิตโดยภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ทั้งนี้เนื่องจากหัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา มีความเข้าใจในหน้าที่และรายละเอียดงานของตนค่อนข้างดี ประกอบกับปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาที่รู้จักวิธีที่จะเลือกใช้งานพวกเขาอย่างถูกวิธี โดยพูดจาอย่างสุภาพ ติดตามงานที่พวกเขาทำและแนะนำด้วยความเห็นอกเห็นใจ ทำให้เขาพยายามแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีตอบสนองต่อแรงจูงใจจากลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานของพวกเขา นอกจากนี้ความสำเร็จในงานที่ทำก็มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ทำให้เกิดการเพิ่มผลผลิตที่มากยิ่งขึ้นเนื่องจากเมื่อหัวหน้าและพนักงานทำสิ่งใดแล้วประสบความสำเร็จ พวกเขาจะเกิดความภาคภูมิใจและเป็นแรงจูงใจให้พวกเขาอยากทำงานที่ได้รับสำเร็จอีก พวกเขาจึงพยายามแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมาเพื่อให้งานที่พวกเขาทำประสบความสำเร็จจนได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานของพวกเขา นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายในองค์กรด้านเรื่องเล่าที่สืบทอดกันมาที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ซึ่งปัจจัยด้านเรื่องเล่าที่สืบทอดกันมานี้มีผลโดยตรงต่อพนักงานชาวไทย แต่เนื่องด้วยการทำงานส่วนใหญ่พนักงานแต่ละชาติจะทำงานร่วมกัน

อย่างไรก็ดีสิ่งที่ทำให้ปัจจัยที่มีผลต่อชาวไทยนี้ส่งผลทางอ้อมไปยังพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชาจากการที่ถูกบอกกล่าวและอบรมจากพนักงานชาวไทย

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หน้าที่ของหนูคือตรวจสอบคุณภาพ หนูคิดว่าในระดับงานของพวก หนูคือคนที่ทำงานที่หน้างานจริงๆ ดังนั้นหัวหน้าก็จะรู้ว่าของดีหรือเสียก็จากพวกหนู...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ทุกส่วนมันก็ต้องช่วยกันทำเพื่อให้ได้ชิ้นงานที่ดี ทำให้ผลิตภัณฑ์มัน ออกไปขายได้ เราก็ต้องช่วยกัน เราทำให้ดี พอส่วนของเราดีมันก็ช่วยให้โดยรวมดีขึ้นไปอีก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หน้าที่พี่คือช่วยทำอะไรก็ได้ให้สายการผลิตทำงานได้ ไม่ติดขัดอะไร ถ้าทุกอย่างพร้อม พี่สามารถจัดการมันได้ก็ทำให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...คือที่ทำหน้าที่ในส่วนสุดท้ายแล้วของสายการผลิต พี่ต้องทำหน้าที่ในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ให้ดี เพื่อไม่ให้ของเสียจากสายการผลิตหลุดไปสู่มือลูกค้า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูคิดว่าหนูต้องทำงานที่ทำอยู่ให้ดีให้ทันกับเวลาคือ Shipment แต่ก็ต้องทำให้มีคุณภาพด้วย ไม่อย่างนั้นนอกจากจะ โดนหัวหน้าว่าแล้วยังต้องกลับมา Rework งานใหม่อีกต่างหาก...”

4.3.3.2 ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน

ในด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าหัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่าและชาวกัมพูชา มีความสม่ำเสมอในการมาทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ปัจจัยในเรื่องของเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากหัวหน้าและพนักงานไม่ว่าชาติใดก็ตามจะได้รับเงินเดือนเป็นรายวันและสวัสดิการ ซึ่งจะได้รับในจำนวนที่เท่าๆ กัน ไม่ว่าชาติใดๆ ทำให้หัวหน้าและพนักงานส่วนใหญ่หากไม่มีกิจธุระจำเป็นหรือป่วยก็จะพยายามที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยมีประเด็นจากการสัมภาษณ์ที่น่าสนใจจากกลุ่มต่างๆ ดังนี้

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...หนูไม่ค่อยได้ทำงานอยู่แล้วค่ะ เพราะบางครั้งลาไปหนูก็หวังว่าลูกน้องจะทำงานได้หรือเปล่ากลัวว่าถ้าวันนี้เจอปัญหาอะไรแล้วเขาจะทำอะไรกันไม่ถูก ก็มีบางทีลาไปแต่ก็อดโทรมาถามคนที่แทนงานไม่ได้ว่าเป็นไบบ้าง ทำงานโอเคหรือเปล่า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...สำหรับหนูถ้าหนูไม่สบายจริงๆหรือมีธุระอะไรก็หนูก็ลาปกติ เพราะหนูคิดว่าโรงงานนี้อยู่มาตั้งนานแล้ว อยู่มาก่อนที่หนูจะเข้ามาทำงานอีก ถ้าไม่มีหนูโรงงานก็ยังดำเนินงานต่อไปได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ส่วนใหญ่หนูจะหยุดงาน เรื่องธุระส่วนตัวเพราะลูกหนูยังเด็กถ้าลูกไม่สบายก็จะพาไปหาหมอ ไม่ค่อยมีที่หยุดเพราะไม่ยอมมาทำงาน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูไม่เคยลาเลยค่ะ มีแต่ครั้งหนึ่งตอนคลอดลูกตอนนั้นครั้งเดียวที่หยุดไปนานหลายเดือน แต่ก็ให้หัวหน้าเดินเรื่องให้ก็ไม่ได้โดนออกอะไร พอพร้อมก็กลับมาทำอีกรอบได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หยุดไปก็ไม่รู้ว่าจะไปทำอะไร เพราะที่นี้ประเทศไทยไม่ใช่บ้านหนูจะไปเที่ยวไปอะไรก็ไม่ค่อยสะดวก...”

“...ใช่ค่ะ ถึงหยุดไปก็นอนอยู่บ้านเฉยๆไม่ได้ไปไหนอยู่ดี สู้มาทำงานได้เงินดีกว่า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ส่วนมากที่ที่หยุดนานๆ ก็จะมีแค่กลับบ้านแถวอีสาน ช่วงนั้นจะลาเป็นอาทิตย์เลย แต่พี่ก็จะบอกหัวหน้าพี่ล่วงหน้าไว้สัก 1 เดือน เอาให้เค้าไม่คิดเรื่อง Shipment อะไรในช่วงนั้น แล้วให้เค้าหาคนมาแทนที่ทันด้วย พี่ว่าหัวหน้าพี่เขาก็เข้าใจแล้วก็เห็นใจเราด้วยนะ เพราะเค้าก็ไม่ได้เคยว่าอะไร ว่าทำไมที่ต้องกลับ อาจเป็นเพราะตอนที่พี่ทำงานที่พี่ตั้งใจทำงานให้เขา พี่มีบอกล่วงหน้าก่อนเป็นเดือน อีกอย่างขนาดพี่ป่วยพี่ยังมาทำงานให้เขาเลย ที่พี่ลากลับบ้านพี่ก็ลาประจำทุกปีนะ...”

“...ส่วนเรื่องงานค้าง กับคนไทยไม่ค่อยมีปัญหาหรอก เพราะถ้าไม่เสร็จ เราก็ขอทำตอนนอกเวลาได้ สำหรับคนไทยแล้วยังเป็นหัวหน้างานด้วยไม่ค่อยมีปัญหาอะไรหรอก ยกเว้นพวกที่กลับมารับส่งของ โรงงานอันนั้นก็ต้องตามเสียงส่วนมากไป เพราะเวลาเขาจะเหมาะ ทำนอกเวลากันยากสายรถ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...มันก็มีบางช่วงนะ ถ้าหน้านั้นเราเพิ่งไปทำใหม่ๆ แล้วเราเป็นหัวหน้างานด้วย ความรับผิดชอบมันจะคล้ำๆมาก ตอนนั้นทำงานนอกเวลาแทบทุกวัน เพราะกลัวงานมันออกมาไม่ดีแล้วมีผลกับช่วงประเมิน ตอนนี้อยากกลับมาทำงานเดิมที่เคยทำแล้ว ถึงตำแหน่งจะสูงขึ้นแต่ก็ไม่ได้ทำงานนอกเวลาบ่อยขนาดตอนนั้นแล้ว เพราะว่ามันเริ่มลงตัว รู้ว่าต้องทำอะไร เป็นงานมากขึ้น...”

“...ของพี่ๆ ไม่ค่อยป่วยอยู่แล้ว เป็นคนสุขภาพแข็งแรง แต่ก็มีงานบ้าง ถ้าไม่สบายใจที่จะมาทำงาน เช่นถ้าหัวหน้าพี่ๆที่แรงๆ พี่ก็ไม่อยากมาทำงานเหมือนกันนะ หลังๆ นี้เขาเริ่มรู้แล้วว่าพี่เป็นคนแบบนี้ก็เริ่มพูดจากับพี่ดีขึ้น...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...พี่ไม่ค่อยได้ลางานหรอก ถ้าลาจริงๆก็คือป่วย มาทำงานไม่ไหว เพราะถ้าลาไปอยู่บ้านเฉยๆก็ไม่รู้ว่าทำอะไร สู้มาทำงาน ตอนมาก็สะดวกสบายดี พอเย็นก็กลับ แล้วก็ได้ตั้งของวันนั้นๆ ไป...”

“...พี่เองไม่ค่อยได้ทำงานนอกเวลากับเขาหรอก เพราะว่าพี่กลับรถรับส่งสายที่อยู่ค่อนข้างไกลจาก โรงงาน เวลาที่ทำนอกเวลาเค้าก็จะหมายกสายรถ ดังนั้นพี่มีเวลาพักผ่อนเพียงพอแล้ว เย็นกลับพรงนี่ก็มาทำงานปกติ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...พี่เองมักจะดูเวลาเสมอถ้าใกล้เวลางานแล้วพี่จะพยายามตรวจสอบเครื่องนั้นที่พี่ทำให้เสร็จ ไม่ค่อยปล่อยทิ้งไว้ข้ามคืน เพราะถ้าปล่อยไว้ข้ามคืนมันจะมีผลต่อผลการตรวจสอบด้วย แต่ถ้าพี่ทำเสร็จไม่ทันจริงๆ พี่จะไปวานให้พม่า กัมพูชา ที่เขาต้องทำงานนอกเวลาอยู่ แล้วทำต่อ ก็อธิบายให้เขาฟังว่าเราทำอะไร ไปแล้วบ้าง เหลืออะไรบ้าง ให้เขาทำต่อให้เสร็จแทนซึ่งเขาก็ต้องเข้าใจเราและยอมทำให้เพราะว่ามันเป็นเรื่องของสายรถรับส่งถ้าเราไปขึ้นรถที่ทางโรงงานจัดให้ไม่ทันเราก็กลับบ้านไม่ได้...”

4.3.3.2 ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร

ในด้าน การให้ความร่วมมือต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า หัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ให้ความร่วมมือต่อองค์กรเสมอหากพวกเขาทราบหรือถูกขอร้องไม่ว่าจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานของเขา ทั้งนี้ยังพบว่า **ปัจจัยด้านอายุการทำงาน ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาติเดียวกัน/ ต่างชาติ และปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้า** นั้น ล้วนมีผลต่อการให้ความร่วมมือต่อองค์กรทั้งสิ้น กล่าวคือ ในส่วนหนึ่งของการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานและพนักงานส่วนใหญ่ กล่าวว่าพวกเขาไม่สนใจว่าคนอื่นจะยอมรับพวกเขาหรือไม่ แต่เมื่อทำงานเป็นระยะเวลาอันยาวนานย่อมมีการปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกันอยู่แล้ว ทำให้พวกเขาเข้าใจและรู้จักกันมากยิ่งขึ้น จึงยอมรับกันมากขึ้นเอง นอกจากนี้ลักษณะการสั่งงานหรือขอความช่วยเหลือในการทำงานจากหัวหน้างานก็มีผลต่อการให้ความร่วมมือของพวกเขา หากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานของพวกเขามาขอความร่วมมือหรือความช่วยเหลือด้วยคำพูดที่สุภาพ และพวกเขาสามารถที่จะให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในสิ่งนั้นได้ พวกเขาก็ยินดีที่จะให้ความร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือในสิ่งนั้นๆ โดยประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานในด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กรที่น่าสนใจดังนี้

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...อย่างงานบางงานต้องทำให้เสร็จก่อนที่จะกลับบ้าน ส่วนใหญ่ลูกน้องที่มีสายรถประจำทางก็จะรีบไปโดยที่งานค้างไว้ หนูก็ต้องมาทำแทนให้เสร็จ...”

“...แต่ลูกน้องบางคนก็อยู่ทำต่อจนเสร็จก่อนที่จะไปเพราะเขาต้องรอรถเข็นวีลแชร์ออกงานอยู่แล้ว...”

“...ถ้าบางครั้งที่ทำไม่ทันยอดจัดส่งสินค้าในวันพรุ่งนี้ ก่อนหน้านั้นหนึ่งชม. ถ้างานที่ทำอยู่ยังไม่เสร็จหนูก็จะไปขอหัวหน้าหรือบางครั้งหัวหน้าก็จะบอกให้อยู่ทำนอกเวลางานต่อไปอีก หนูก็ทำ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ในระดับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน ถ้าเขามาขอให้ช่วยดูงานชั่วคราวในระหว่างที่เขาไปทำธุระอื่น เราก็ช่วยเขาละ ผลัดกันช่วยๆ กัน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ส่วนใหญ่ถ้าหัวหน้าสั่งให้ทำหรือขอให้ช่วยก็จะทำ อาทิเช่น ทำวันอาทิตย์ หรือไม่ให้หยุดพักเบรกเพราะมีคนมาดูงาน หนูก็ทำละ...”

“...แต่ก็มีบางครั้งหัวหน้าขอให้ช่วยมาทำเพิ่มเติม 1-2 ชั่วโมงโดยที่ไม่ได้เงิน หนูก็ช่วยทำนะคะ แต่ก็ไม่ได้บ่อยอยู่แล้ว...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวกัมพูชาจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าหัวหน้ามาขอให้อยู่ทำนอกเวลา หรือเขายังอยู่ เราก็ต้องอยู่ทำ แต่เขาก็ขอเงินให้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...เขาขอให้ช่วยอะไรที่ก็ช่วยนะ อย่างตอนที่ไป Rework งานที่เงินช่วงแรกก็มีแต่คนอยากไป พอรู้ว่าไปเป็นเดือนเขาก็เริ่มเก็งกัน ไม่อยากจะไป สุดท้ายก็มาลงที่พี่ว่าต้องไปช่วย พี่เองก็ไม่ได้อยากจะไปหรอกนะ แต่หัวหน้ามาพูดขอร้องให้ไป เราก็สงสารเขาไม่มีใครช่วยเขา เราก็เลยยอมไป ทำเป็นเดือนเลยจนเสร็จ...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...พี่ก็ช่วยนะ เขาขอให้ทำอะไรพี่ก็ทำ อย่างเช่นเค้าให้ทำงานนอกเวลาเพิ่มพี่ก็ยอมทำนะ เค้าให้มาทำวันอาทิตย์พี่ก็มาได้...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...พี่ก็ทำตามกฎทุกอย่างนะ...”

“...บางครั้งก็มีเพื่อนร่วมงานเรานี้แหละมาขอให้เราช่วยเค้าทำงานหน่อย เราก็ช่วยเขาเพราะถ้าเราทำงานนั้นได้ ถึงไม่เคยทำมาก่อนอันนี้เขาก็ต้องสอนเราก็คงต้องหัด เพราะไม่มีใครเป็นมาตั้งแต่แรกอยู่แล้ว เราก็ยินดีช่วยเขาอยู่แล้ว...”

4.3.3.3 ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

ในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จากการศึกษาพบว่า หัวหน้าและพนักงานปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรเป็นอย่างดี ทั้งนี้เป็นผลจาก **ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กรและปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน** เนื่องจากหัวหน้าและพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชามองว่านโยบายและกฎระเบียบขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องมีกำหนดอยู่แล้วในทุกๆที่ และคนหมู่มากสามารถปฏิบัติตามกฎที่กำหนดนั้นๆ ได้ทันทีควรที่จะปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบที่ได้กำหนดไว้ได้ นอกจากนั้นปัจจัยด้านลักษณะการทำงานของหัวหน้างานก็มีผลต่อปัจจัยด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร เนื่องจากการสัมภาษณ์แบบกลุ่มพนักงานได้กล่าวไว้ว่าหากพวกเขาทราบกฎระเบียบหรือจากการอบรมและคัดเตือนจากหัวหน้างานถึงสิ่งที่

คนได้เคยทำผิดพลาดกฎระเบียบที่ตั้งเอาไว้ พวกเขาที่พร้อมที่จะปรับพฤติกรรมการทำงานของตน เพื่อให้ถูกต้องตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ในทางกลับกันหากหัวหน้างานทำการตำหนิด้วยคำพูดที่ไม่สุภาพหรือไม่เห็นอกเห็นใจพวกเขา ซึ่งพวกเขาก็มีความน้อยใจและไม่อยากปรับพฤติกรรมที่ดีด้วยความเต็มใจจริงๆ โดยประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานในด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่น่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...ถ้าเราเจออะไรที่หนูรู้ว่ามันไม่ถูกต้อง หนูก็พยายามที่จะบอกค่ะ เพราะก็มีบ้างที่รู้อยู่แล้วแต่ตั้งใจทำ แต่บางคนก็ไม่วู้จริงเราก็เตือน...”

“...แต่ถ้าหนูพยายามเตือนแล้วๆ เขาไม่ฟังก็จะไปบอกหัวหน้างานของคนนั้นแทน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...ถึงไม่ใช่ส่วนงานที่หนูทำอยู่แล้วพบว่าเขาทำผิดอยู่หนูก็คิดจะเตือนค่ะ แต่อาจไปบอกหัวหน้างานเขาให้ไปเตือนเขาเอง แต่ถ้าเป็นส่วนงานของหนูอยู่แล้วหนูก็จะเข้าไปพูดกับเขาตรงๆ ก่อน ถ้าไม่ฟังก็ไปบอกหัวหน้าเขาแทน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูเพิ่งเข้ามาทำงานไม่นานค่ะ เค้าบอกอะไรเตือนอะไรหนูก็ทำตามทุกอย่าง แต่ว่าถ้าให้หนูไปเตือนเพื่อนหนูคงไม่กล้าทำเพราะไม่มั่นใจว่ารู้ทุกกฎดีแล้วจริงๆ หรือเปล่า...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่า

“...เค้าให้กฎมาอย่างไร หนูก็ทำตามค่ะ นอกเสียจากว่าไม่รู้จริงๆ เพราะตอนนี้ก็ภูมัวนเยอะมาก...”

“...หนูว่าไม่มีใครอยากทำผิดกฎหรอกค่ะ โดยเฉพาะพวกพม่าและกัมพูชา เพราะถ้าเราทำผิดเค้าจะแจ้งไปที่ Sub Contact เราถ้าโดนแจ้งไปบ่อยๆ เข้าก็โน้ล่อกได้เหมือนกัน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวพม่าจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่า

“...หนูพยายามปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงงานทุกข้อนะคะ เพราะถ้าทำผิดขึ้นมาเค้าก็ให้หนูออกทันที เพื่อนหนูก็โดนมาแล้ว...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...พี่ทำทุกอย่างตามที่โรงงานกำหนดคนนะ ทำทุกอย่างจริงๆ ทำผิดไม่ได้ เดี่ยวลูกน้องเห็นแล้วเอาไปทำตาม เอาไปแอบอ้าง ถ้าพี่เจอใครที่ทำผิดกฎของโรงงานพี่จะเข้าไปคุย เข้าไปเตือนก่อน เราก็เข้าไปพูดกับเขาดีๆ นะ อย่าเข้าไปดูไปด่าเขาแรงๆ เขาก็จะฟังเรา ถึงแม้ว่าต่างแผนกเราก็เข้าไปบอกเข้าไปเตือนเขาจะ ถ้าเขาไม่ฟังก็จะไปบอกหัวหน้าเขาให้มาจัดการแทน...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มหัวหน้าพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...เอาตรงๆ พี่ก็ทำตามเป็นบางกฎนะ บางกฎพี่ก็ไม่ได้ทำตาม แต่ที่ไม่ได้ทำตามนี้ไม่ใช่ว่าไม่สนใจนะ พี่แล้วว่ามันไม่ได้เดือนร้อนใครเน้อๆ พี่ก็ค่อยແຫກกฎ คือเราทำแล้ว มันก็ไม่สะดวกสบายกับเรา อย่างตอนนี้พี่ที่อยู่พี่ก็แอบเอาน้ำ เอานม เอาผลไม้มากินบำรุงลูกพี่บ้าง...”

“...ส่วนคนในแผนกพี่ก็พยายามเตือนนะ อะไรที่มันจะเดือดร้อนคนอื่น หรือมีผลร้ายแรงกับตัวเองอย่างเช่น โคน ไล่ออก พี่ก็จะรีบเตือน แต่ถ้าอะไรที่มันไม่ได้มีผลร้ายแรงกับคนอื่นพี่ก็บอกแล้วให้เค้าดูแลตัวของเค้าเอง ส่วนถ้าเป็นคนแผนกอื่นที่เลือกที่จะไม่เตือน มันเป็นเรื่องของเขาเราไม่ยุ่ง...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 1 ได้กล่าวว่

“...เขามีกฎมาอย่างไร พี่ก็ทำตามนั้นทุกอย่างนะ...”

“...ส่วนใหญ่เวลาที่เจอใครก็ตามไม่ว่าจะไทยหรือต่างชาติที่ทำงานอยู่ในแผนกเดียวกับเราทำผิดกฎระเบียบของโรงงาน พี่ก็เข้าไปบอก ไปเตือน ไปอธิบายเขาจะ ว่าด้วยเหตุผลว่าที่เขาทำอยู่มันผิดอย่างไร มีผลเป็นอย่างไร แต่ถ้าเขาไม่ฟังพี่ก็ถือว่าพี่เตือนแล้ว เขาไม่เชื่อก็แล้วแต่เขา แต่ทำที่ผ่านมาก็ไม่ค่อยมีที่ไม่เชื่อไม่ฟังนะ อาจเป็นเพราะพี่ทำงานมานานเขาก็เลยเชื่อที่เราบอก...”

ผู้ให้ข้อมูลชาวไทยจากกลุ่มพนักงานสายการผลิตกลุ่มที่ 2 ได้กล่าวว่

“...ถึงแม้ว่าเป็นคนนอกแผนกพี่ก็เข้าไปเตือนตัวต่อตัวนะ เข้าไปบอกเขาดีๆ ว่า ถ้าเค้าทำมันจะมีผลอะไรกับตัวเขาบ้าง แต่ถ้าเขาไม่เชื่อพี่ก็คงไปบอกหัวหน้าเขาให้มาเตือนหรือมาจัดการกันเอง...”

4.3.4 ปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

เนื่องจากระหว่างทำการสนทนาแบบกลุ่มได้มีการวิจารณ์ถึงลักษณะการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันต่างๆ ของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์แห่งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างไปจากการทำงานปกติได้ดังนี้

4.3.4.1 การใฝ่เรียนรู้

ในการทำงานในสายการผลิตและประกอบต่อเนื่อง (Continuous Assembly) ทำพนักงานที่ทำงานในสายการผลิตนี้มีส่วนงานที่ต่อเนื่องกัน กล่าวคือพนักงานจะรับงานจากคนที่ทำงานก่อนหน้ามาประกอบชิ้นส่วนเมื่อตนประกอบชิ้นส่วนนั้นๆ เสร็จก็จะส่งงานให้กับเพื่อนร่วมงานที่นั่งถัดไปประกอบชิ้นส่วนอื่นๆ ต่อไป การนั่งทำงานติดกันนี้ทำให้พนักงานเห็นการทำงานของเพื่อนที่ทำงานข้างกันไปด้วย หากพนักงานทำงานของตนเสร็จได้เร็วกว่าระยะเวลาการทำงานเฉลี่ยที่สายการผลิตกำหนด (Cycle Time) จะทำให้เขามีเวลาไปสังเกตการทำงานของเพื่อนร่วมงานที่นั่งข้างๆ ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นมีทักษะการทำงานที่ดีหรือมีการเรียนรู้เทคนิคการทำงานให้เร็ว ซึ่งพนักงานเหล่านี้จะเป็นคนที่มีความใฝ่รู้และสามารถจดจำการทำงานของเพื่อนที่ทำงานรอบข้างเขา ซึ่งพนักงานเหล่านี้เป็นประโยชน์กับองค์กรที่นอกจากเป็นการเพิ่มผลผลิตจากการมีทักษะการทำงานที่ดีแล้ว ยังสามารถทำงานแทนพนักงานที่ทำงานรอบข้างเขาเมื่อเพื่อนพนักงานของเขาขาดงานได้อีกด้วย ซึ่งจากการสัมภาษณ์หัวหน้าพนักงานชาวพม่ากลุ่มที่ 1 พบว่า มีการพูดถึงปัจจัยด้านการใฝ่รู้ดังนี้

“...แต่ก็มีบางคนเหมือนกันที่เขาารู้สึกว่าเขามีความสามารถมากกว่างานที่เขาทำอยู่ เราจะเห็นได้ว่าพอเขาทำงานของเขาเสร็จเขาก็จะเดินไปช่วยงานของเพื่อนตรงส่วนอื่น แต่เพราะคนที่จำกัดเราจะย้ายเขาให้ไปทำงานที่ยากมากขึ้นเลยไม่ได้แต่ก็จะวางตัวเอาไว้ว่าถ้าได้คนเพิ่มหรือคนที่ทำส่วนตรงนั้นขาดงานก็จะให้เขาย้ายไปทำเพราะเขาทำได้จากการดูงานของเพื่อนส่วนนั้นๆ อยู่แล้ว...”

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี” โดยการศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยใดบ้างที่จะมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ที่ทำงานอยู่ใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการทำการสนทนาแบบกลุ่มเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงาน อยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรีจำนวนทั้งหมด 60 คน แบ่ง ออกเป็น 12 กลุ่ม โดยเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะสามารถ เลือกกลุ่มตัวอย่างที่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยได้ก่อนดี เพื่อให้ง่ายต่อการทำการสนทนา แบบกลุ่ม ทั้งนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอการสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับต่อไปนี้

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งใน จังหวัดเพชรบุรี สามารถตอบคำถามงานวิจัยดังนี้

5.1.1 คำถามงานวิจัยที่ 1

ปัจจัยทางด้านประชากรศึกษาที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าและพนักงาน นั้น จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ก่อนข้างมาก รองลงมาคือชาวพม่า ส่วนชาวกัมพูชามองว่าปัจจัยทางด้านประชากรศึกษาไม่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของพวกเขาแต่อย่างไร

5.1.1.1 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 1.1 ปัจจัยด้านเพศ

ปัจจัยด้านเพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โนมศรี กาญจโนภาส วรเทพ ว่องธนากร และ วัชรรา ประทีปนำชัย (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์หรือส่งผลใดๆ ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของ จันจิรา โสประจิน (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศที่ต่างกันมีผลต่างผลความสม่ำเสมอในการทำงานที่ต่างกัน ส่วนในด้านพฤติกรรมการทำงานเพิ่มผลผลิต ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรสอดคล้องกับการวิจัยนี้คือไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5.1.1.2 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 1.2 ปัจจัยด้านอายุ

ปัจจัยด้านอายุไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาเนื่องจาก โรงงานมีการกำหนดกฎระเบียบและรายละเอียดในการทำงานค่อนข้างที่จะชัดเจน โรงงานเพียงอบรมและติดตามการทำงาน of พนักงานๆ ไม่ว่าจะอายุใดก็ตามก็จะสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบและลักษณะงานที่ตนทำอยู่ได้ ทั้งนี้การศึกษายังปัจจัยนี้ขัดแย้งกับการวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีผลการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า และขัดแย้งกับการวิจัยของ โนมศรี กาญจโนภาส วรเทพ ว่องธนากร และวัชรรา ประทีปนำชัย (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในเรื่องของหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ยังขัดแย้งกับการวิจัยของ จันจิรา โสประจิน (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ กรณีศึกษาบริษัท ยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานทางด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีกว่า

5.1.1.3 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 1.3 ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคม

ปัจจัยด้านสถานภาพทางสังคมไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานแห่งนี้เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมี

หน้าที่การทำงานที่ชัดเจนและไม่ค่อยมีความแตกต่างกันในแต่ละวัน ทำให้พนักงานไม่ได้มองว่า จะต้องพยายามแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเนื่องจากตนมีครอบครัวแต่อย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของจันจิรา โสประจัน (2553) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ กรณีศึกษาบริษัทยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรต่างกัน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของอุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่โสดหรือหย่าร้าง ทั้งนี้ยังขัดแย้งกับการวิจัยของโณมศรี กาญจนภาส วรเทพ ว่องชนาการ และวัชรา ประทีปนำชัย (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เบลต้าคอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าสถานภาพสมรสมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในเรื่องของความสำเร็จและการได้รับยอมรับ

5.1.1.4 คำถามวิจัยย่อยที่ 1.4 ปัจจัยด้านความหลากหลายของเชื้อชาติ ปัจจัยด้านความหลากหลายของเชื้อชาติพบว่าปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย แต่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิรุทธ อีสลาม (2557) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของแรงงานเด็กสัญชาติพม่า (อายุระหว่าง 15-18 ปี) พบว่า แรงงานเด็กชาวพม่าส่วนใหญ่มองว่าคนไทยดูถูกแบ่งแยก พุดจาไม่สุภาพ แบ่งชนชั้นระหว่างคนไทยและแรงงานพม่า ทำให้พวกเขามีความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพื่อให้เห็นว่าพวกเขามีคุณค่า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของเปวิกา ชูบรรจง และ วรดา แดงสอน (2554) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการสื่อสารกันไม่ค่อยเข้าใจกันในระยะแรกๆ ทำให้พวกเขาต้องใช้เวลาเป็นอย่างมากในการปรับตัว และสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานชาติอื่นๆ ส่วนในด้านของสภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะหมดไปกับการทำงาน ดังนั้นพวกเขาจะพยายามปรับพฤติกรรมการทำงานให้ดีเพื่อที่จะทำงานอยู่ที่นั่นๆ ได้ นอกจากนี้พนักงานชาวพม่าและชาวกัมพูชาจะพยายามแก้ตัวเพื่อให้ตัวเองสามารถรอดจากการทำงานที่ตนทำผิดพลาดนั้นๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของชาวพม่าจากการศึกษาของขวัญชัย เอี่ยมลออ (2550) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพชีวิตแรงงานต่างด้าวในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง โดยชาวพม่ามองว่าการอพยพเข้ามาในการทำงานในประเทศไทยเนื่องจากเห็นว่าเพื่อนที่เข้ามาทำงานก่อนมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น จึงได้ชักชวนกันเข้ามาทำงาน นอกจากนั้น

ยังมีราย ได้ดีกว่าเดิมและยังมองว่าคนไทยมีนิสัยลึ้มง่าย แค่พูดให้ถูกใจ ไม่ต้องถูกต้อง ก็สามารถอยู่ได้ไม่มีปัญหา

5.1.1.5 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 1.5 ปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน

ปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยนี้ **มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน**ของหัวหน้าพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา เนื่องจากเมื่อพวกเขาอยู่ในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นจากเดิม พวกเขาจึงมีความกดดันในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น และยังเป็นผลพวกเขาพยายามแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ได้ออกมาแต่ไม่ได้เกิดจากความเต็มใจทำงานที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ โทมัสรี กาญจโนภาส วรเทพ ว่องธนากร และวัชรา ประทีปนำชัย (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า ตำแหน่งหน้าที่การงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านของหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

5.1.1.6 คำถามการวิจัยย่อยที่ 1.6 ปัจจัยด้านอายุการทำงาน

ปัจจัยด้านอายุการทำงาน **มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน**ของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่อปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและเป็นผลต่อปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานยังมีอายุการทำงานที่มากขึ้นยิ่งทำให้มีการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมากขึ้นจากการทำงานร่วมกัน จนเกิดเป็นความผูกพันกันระหว่างบุคคลรวมไปถึงมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลให้องค์กรสามารถขอความร่วมมือจากพนักงานกลุ่มนี้ได้มากกว่าพนักงานที่อายุงานอยู่ในระดับกลางๆ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 68) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากอายุงานที่มากกว่าเป็นผลให้เกิดการฝึกฝนและชำนาญงานมากกว่าทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานและเพื่อนร่วมงานได้มากขึ้น ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของ ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ที่ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรี นครินวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่าอายุการทำงานที่มากกว่าจะแสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีกว่า อันเนื่องมาจากอายุการทำงานส่งผลต่อความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานและการได้รับความยอมรับนับถือในความสามารถของพนักงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจันจิรา โสประจิน (2553) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัทยานยนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่าจะมีพฤติกรรม

การทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

5.1.1.7 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 1.7 ปัจจัยด้านรายได้

ปัจจัยด้านรายได้พบว่าปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา เนื่องจากพนักงานใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงานที่โรงงานแห่งนี้ ประกอบกับเงินตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเป็นรายวัน ทำให้พนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกันจะได้รับเงินเดือนไม่แตกต่างกัน ทำให้รายได้ของพวกเขาจะเป็นรายได้จากการทำงานที่โรงงานนี้เพียงทางเดียว ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ โนมศรี กาญจโนภาส วรเทพ ว่องธนากร และ วัชรรา ประทีปนำชัย (2545, น.66) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เกลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด ที่พบว่า ระดับรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมในการทำงาน แต่ขัดแย้งกับการวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่า ความแตกต่างด้านรายได้ของพนักงานทำให้เกิดการเปรียบเทียบและแข่งขันกันในการทำงานซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ตีออกมาเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น

5.1.2 คำถามงานวิจัยที่ 2

ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ผลต่อพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้าและพนักงานนั้น จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานของพวกเขาเป็นอย่างมาก หากหัวหน้างานมีลักษณะการสั่งงานที่เป็นมิตร มีความเห็นอกเห็นใจในความสามารถและความเป็นไปได้ที่พนักงานจะทำสำเร็จ ประกอบกับการพูดจาที่สุภาพกับพวกเขา ซึ่งพวกเขาก็ยินดีที่จะทำตามคำสั่งหรือขอความร่วมมือด้วยความกระตือรือร้น นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความสำเร็จจากงานที่ทำก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในแง่ปัจจัยการเพิ่มผลผลิต เนื่องจากพนักงานเกิดความภูมิใจจากการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าได้ถูกต้องและประสบความสำเร็จจนหัวหน้ากล่าวคำชมเชย ทำให้พวกเขาเกิดความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้ทำงานได้สำเร็จและถูกต้องตามความต้องการของหัวหน้าอีก

5.1.2.1 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 2.1 ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับ

ปัจจัยด้านการเป็นที่ยอมรับพบว่าปัจจัยนี้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา เนื่องจากพวกเขามองว่าทุกคนมีหน้าที่มาทำงาน ต่างคนต่างได้รับมอบหมายหน้าที่ ตนไม่สามารถที่จะบอกปฏิเสธยอมรับใครเข้าทำงาน ดังนั้นควรที่จะปรับตัวเข้าหากันเพื่อให้ทำงานในส่วนนั้นๆร่วมกันได้ ทั้งนี้ปัจจัยด้านการยอมรับส่วนหนึ่งมีผลจากปัจจัยด้านอายุการทำงาน เนื่องจากอายุการทำงานที่มากจะทำให้พนักงานได้ทำงานและปฏิสัมพันธ์ร่วมกันมากขึ้น ทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันในที่สุด ทั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่าอายุการทำงาน ส่งผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลต่อการได้รับความยอมรับนับถือในความสามารถของพนักงานแต่การยอมรับไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแต่อย่างไร

5.1.2.2 คำถามการวิจัยย่อยที่ 2.2 ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น

ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นมี ผลต่อพฤติกรรมการทำงานในแง่ลบ เนื่องจากพนักงานมองว่าตนยังไม่มีความพร้อมพอที่จะรับผิดชอบงานที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับการเพิ่มความรับผิดชอบมากขึ้นไม่มีผลต่อเงินค่าตอบแทนที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้บางครั้งพนักงานเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานในระดับเดียวกันว่าทำไมตนถึงโดนให้ทำงานมากกว่าคนอื่น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่าความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5.1.2.3 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 2.3 ปัจจัยด้านความท้าทายของงาน

ปัจจัยด้านความท้าทายของงานพบว่า ปัจจัยนี้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานชาวไทย พนักงานพม่าและพนักงานชาวกัมพูชา เนื่องจากงานของพวกเขาค่อนข้างเป็นแบบแผนชัดเจนว่าต้องทำอะไรและไม่มี ความแตกต่างในเนื้องานอย่างชัดเจนในการทำงานแต่ละวัน ทำให้พวกเขาทำงานแบบเดิมๆ ความท้าทายของงานที่ทำอยู่จึงไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่า ความท้าทายของงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5.1.2.4 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 2.4 ปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน
ชาติเดียวกัน/ต่างชาติ

ปัจจัยด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาติเดียวกัน/ต่างชาติจากการศึกษาพบว่าปัจจัยนี้ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ไม่ว่าชาติใดก็ตาม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีกฎระเบียบห้ามไม่ให้คุยกันในที่ทำงาน แต่พนักงานสามารถคุยกันได้เมื่ออยู่ในช่วงเวลาพักหรือเลิกงานเท่านั้น แต่พวกเขาก็มองว่าปัจจัยนี้มีผลที่จะทำให้พวกเขาอยากแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมา ถึงแม้ว่าต่างคนก็ต่างต้องทำงานของตนเองให้เสร็จตามที่หัวหน้างานมอบหมายงานให้ แต่หากเพื่อนร่วมงานที่รู้จักกันมาก่อนของให้ช่วยในสิ่งที่พวกเขาสามารถช่วยได้พวกเขาก็ยินดีช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของขวัญชนก หงษ์ศิริ และพรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่าเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน และยังสอดคล้องกับการศึกษาของจันจิรา โส๊ะประจัน (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัทยานยนต์ จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าด้านการมีสัมพันธภาพมากก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมากขึ้นเช่นกัน

5.1.2.5 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 2.5 ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ

ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา จากการที่พวกเขาสามารถจดจำเหตุการณ์ที่พวกเขาทำถูกต้องและสำเร็จจนหัวหน้างานของพวกเขาเอ่ยปากชมได้ทั้งสิ้น ประกอบกับพวกเขามีความตั้งใจและพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีออกมาเพื่อให้ถูกต้องตามความต้องการของหัวหน้างานของพวกเขาเพื่อให้ได้รับคำชมเชยอีกครั้ง ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของ ขวัญชนก หงษ์ศิริ และพรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่าความสำเร็จในงานที่ทำไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5.1.3 คำถามการวิจัยที่ 3

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสั่งงานของหัวหน้างาน ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา

5.1.3.1 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 3.1 ปัจจัยด้านนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรจากการศึกษาพบว่าปัจจัยนี้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย และชาวกัมพูชา เนื่องจากพวกเขามองว่านโยบายเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องมี พวกเขาเพียงทำตามนโยบายหรือกฎระเบียบที่ตั้งไว้ ประกอบกับคนหนุ่มสาวสามารถทำตามนโยบายและกฎระเบียบนี้ได้ พวกเขาก็ควรที่จะทำตามให้ได้ แต่ไม่ได้มีความพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าเดิมเพื่อให้ทำตามนโยบายและกฎระเบียบนั้นๆ ให้สำเร็จแต่อย่างไร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ชาวไทยและชาวกัมพูชา มีความสอดคล้องกับการวิจัยของ ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) พบว่าปัจจัยด้านนโยบายขององค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน แต่ขัดแย้งกับความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวพม่าที่มองว่านโยบายขององค์กรในเรื่องของสิทธิในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของโรงงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของชาวพม่า เนื่องจากพวกเขามองว่านโยบายขององค์กรไม่มีความยุติธรรม

5.1.3.2 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 3.2 ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน

ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยนี้มีผลมากต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ทั้งในแง่ของการเพิ่มผลผลิต การให้ความร่วมมือต่อองค์กร และการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานทุกคนจะทำงานร่วมกันกับหัวหน้า พนักงานจะมีเนื้องานของตนที่ระบุไว้ชัดเจนว่าจะต้องทำอะไรอย่างไร แต่จะมีหัวหน้าคอยแนะนำว่าสิ่งใดสำคัญ สิ่งใดควรทำก่อนเพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมายที่โรงงานกำหนด จึงมีบ่อยครั้งที่หัวหน้างานต้องสั่งงานและปฏิสัมพันธ์กับพนักงาน ซึ่งคนทั่วไปก็มีความต้องการที่จะให้คนอื่นพูดจาดีๆ กับตน พนักงานก็เช่นกันพวกเขาอยากให้หัวหน้าของพวกเขาพูดจาดีๆ สั่งงานโดยไตร่ตรองถึงความสามารถของพวกเขา คอยอบรมสั่งสอนหากพวกเขาทำผิด และปรับตัวเข้าหากัน ซึ่งการศึกษานี้ขัดแย้งกับการวิจัยของ ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน

5.1.3.3 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 3.3 ปัจจัยด้านเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา
 ปัจจัยด้านเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมาจากการศึกษาพบว่าปัจจัยนี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย เนื่องจากพนักงานชาวไทยบางส่วนเคยผ่านเหตุการณ์นั้นมาทำให้มีความกลัวว่าจะเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นอีก ทำให้พวกเขาพยายามแสดงพฤติกรรมที่ได้ออกมาซึ่งส่งผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านการเพิ่มผลผลิตของโรงงานเพราะพนักงานมีความตั้งใจและทำถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ส่วนพนักงานชาวพม่าและชาวกัมพูชาไม่ได้ผ่านเหตุการณ์ในครั้งนั้นมาก่อนก็จริงแต่จะได้รับการทราบจากการบอกเล่าของพนักงานชาวไทย ทำให้พวกเขาเหมือนถูกพนักงานชาวไทยอบรมสั่งสอนและตักเตือนเมื่อทำพฤติกรรมอะไรที่เสี่ยงไปด้วย ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่าปัจจัยเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน

5.1.3.4 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 3.4 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
 ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานในแง่ของปัจจัยความสม่ำเสมอในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในโรงงานแห่งนี้ได้รับเงินเดือนเป็นรายวัน ดังนั้นหากพวกเขาไม่มีกิจธุระจำเป็นหรือป่วยพวกเขาก็จะพยายามมาทำงานเพื่อให้ได้เงินตอบแทนในวันนั้นๆ และหากพวกเขามาทำงานครบทุกวันทำงานในเดือนนั้นๆ พวกเขาก็จะได้รับเงินเพิ่มเติมตอบแทนค่าขยันอีกด้วย ซึ่งขัดแย้งกับการวิจัยของ ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน

5.1.3.5 คำถามงานวิจัยย่อยที่ 3.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานจากการศึกษาพบว่า พนักงานชาวไทยมองว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพวกเขาเช่นกัน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะทำงานในส่วนของสายการผลิตซึ่งเครื่องปรับอากาศในพื้นที่นั้น แต่ก็มีส่วนอาทิเช่น คลังสินค้าที่เป็น โกดังเก็บสินค้าแบบปิดและไม่มีเครื่องปรับอากาศในพื้นที่ส่วนนั้น หากพนักงานชาวไทยที่ถูกย้ายที่ทำงานจากสายการผลิตไปยังคลังสินค้า พวกเขาอาจไม่พอใจที่จะทำงานในพื้นที่ใหม่ที่มีอากาศร้อน ทั้งนี้การไม่พอใจนี้เกิดจากการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเคยมีแล้วคิดว่าสิ่งที่ได้รับอยู่นั้นเอง ซึ่งผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ชาวไทยมีความสอดคล้องกับการวิจัยของของขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) ที่พบว่า

บรรยากาศในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน แต่การวิจัยนี้ขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานชาวพม่าและกัมพูชา

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยด้านเหตุด้านประชากรศาสตร์ ด้านแรงจูงใจ และปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ปัจจัยต้นเหตุ	มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	
เพศ	ไม่มี
อายุ	ไม่มี
สถานภาพทางสังคม	ไม่มี
เชื้อชาติ	ไม่มี
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ไม่มี
อายุการทำงาน	มี
รายได้	ไม่มี
ปัจจัยแรงจูงใจ	
การเป็นที่ยอมรับ	ไม่มี
ความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น	มี
ความท้าทายของงาน	ไม่มี
ความสำเร็จในงานที่ทำ (ความถูกต้อง)	มี
การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาติเดียวกัน/ชาติอื่น	มี
ปัจจัยภายในองค์กร	
นโยบายและกฎระเบียบขององค์กร	มี (เฉพาะชาวพม่า)
ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา	มี
เรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา	มี
เงินเดือนและสวัสดิการ	มี
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	มี (เฉพาะชาวไทย)

5.2 สรุปผลเพื่อตอบคำถามงานวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรม ตรีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี” ทั้งในแง่ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยภายในองค์กร พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พนักงานชาวพม่า และพนักงานชาวกัมพูชา โดยแบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการเพิ่มผลผลิต ปัจจัยด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ปัจจัยด้านความให้ความร่วมมือต่อองค์กร และปัจจัยด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 การแจกแจงรายละเอียดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ปัจจัยต้นเหตุ	ปัจจัยต้นเหตุย่อย
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ปัจจัยแรงจูงใจ	ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาติเดียวกัน/ต่างชาติ
	ปัจจัยแรงจูงใจ	ปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น (-)
	ปัจจัยแรงจูงใจ	ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ
	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน
	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา
ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร	ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ปัจจัยด้านอายุการทำงาน
	ปัจจัยแรงจูงใจ	ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนชาติเดียวกัน/ต่างชาติ
	ปัจจัยแรงจูงใจ	ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน
	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร
	ปัจจัยภายในองค์กร	ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของหัวหน้างาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี คือปัจจัยด้านอายุการทำงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมชาติ/ต่างชาติ ปัจจัยนโยบายขององค์กร ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพการทำงานและเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อโรงงานหรือองค์กรอุตสาหกรรมนั้นๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ประกอบการหรือหัวหน้างานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ดังมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุการทำงานที่มากทำให้เกิดเป็นความรักและความผูกพันที่มีให้แก่องค์การที่พนักงานอยู่ ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ยินดีให้ความร่วมมือต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า ทั้งนี้้องค์การสามารถเสริมสร้างให้พนักงานที่มีอายุนานน้อยๆ มีความรักและความผูกพันต่อองค์กรได้ ด้วยการเปิดสิทธิ์ให้พนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ได้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกับระดับผู้บริหารและระดับวิศวกรหัวหน้างานของพวกเขา เพื่อให้พวกเขามีความรู้สึกถึงการต้อนรับที่ดี การอยู่ร่วมกันฉันญาติมิตร และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพทางสังคม ด้านเชื้อชาติ ด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน และด้านรายได้ ที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ด้านความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร แต่ทางองค์กรหรือโรงงานต้องมั่นใจว่ารายละเอียดงานที่อธิบาย (Work Instruction) หรืออบรมพนักงานต้องชัดเจน และต้องบอกว่าอะไรคือเป้าหมายของงานของพวกเขา เพื่อให้พวกเขาสามารถปฏิบัติหน้าที่ของพวกเขาไปตามปกติและมีความถูกต้องได้
3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น หากหัวหน้างานต้องการใช้งานใดๆ พนักงานเพิ่มเติมงานเนื้องานเดิมของพนักงาน ควรชี้แจงเหตุผลที่เลือกเขาเป็นพนักงานเพิ่มให้ พร้อมทั้งบอกรายละเอียดงาน สอบถามและติดตามผลว่าพวกเขาสามารถทำงานที่มอบให้ได้หรือไม่ ทั้งนี้ปัจจัยด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาก็มีผลต่อปัจจัยด้านความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นนี้ด้วย กล่าวคือถ้าหากหัวหน้างานต้องการใช้งานหรือสั่งงานพนักงานเพิ่มจากงานเดิม ควรพูดจา

กับพวกเขาดีๆ พุดในทำนองที่วาน้องทำงาน พนักงานจะมีความพยายามและตั้งใจทำงานที่มอบให้มากกว่า การพุดจาหัวนๆ ใ้ๆ

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในแง่ของการเพิ่มผลผลิต ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรแบ่งงานให้มีเป้าหมายความสำเร็จย่อยๆ และแบ่งระดับจากง่ายไปยากตามลำดับ เพื่อให้พนักงานสามารถทำได้สำเร็จตามความสามารถของตน รวมถึงยังสามารถพัฒนาตนเองไปเรื่อยๆ จากงานง่าย ๆ จนไปถึงงานยากที่ต้องใช้ความพยายามและความสามารถของพนักงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานทำงานใดๆ สำเร็จผู้บริหารหรือหัวหน้าก็ควรเอ่ยปากชมเชยบ้างเป็นการบอกให้พนักงานทราบว่าพวกเขาทำสำเร็จถูกต้องตามความต้องการของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ทั้งนี้การแบ่งเป้าหมายความสำเร็จเป็นเป้าหมายย่อยๆ ยังเป็นแรงจูงใจในการทำงานอื่นๆ ไป เนื่องจากเมื่อพนักงานทำงานใดก็ตามสำเร็จและได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าพวกเขาจะมีความพยายามและความตั้งใจที่จะทำงานต่อไปให้ดีและสำเร็จอีก

5. ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน/ ต่างชาติ การที่จะให้พนักงานทำงานในพื้นที่ใดๆ ร่วมกัน ควรที่จะจัดสรรให้มีความคละเชื้อชาติกันแต่ก็ควรมีเชื้อชาติเดียวกันร่วมอยู่บ้าง ทั้งนี้การคละเชื้อชาติกันในที่ทำงานทำให้พนักงานมีความเกรงใจซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานพยายามที่จะทำตามกฎระเบียบหรือหน้าที่ที่ทาค่ย้ายกัน แต่ก็ควรมีพนักงานเชื้อชาติเดียวกัน ทำงานอยู่ร่วมกันบ้างเนื่องจากการสอนงานหรือการอบรมพนักงานจะสื่อสาร โดยใช้ภาษาไทย ซึ่งพนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยได้อย่างชัดเจน ยังคงมีความคลาดเคลื่อนในบางเนื้อหา การที่เขามีเพื่อนเชื้อชาติเดียวกันทำงานร่วมกันในที่ทำงานจะทำให้เขาสามารถปรึกษาหารือและช่วยเหลือกันในที่ทำงานได้

6. ปัจจัยภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็ด้านนโยบายขององค์กร ด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ด้านเรื่องเล่าที่เล่าสืบต่อกันมา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา ดังนั้นการดำเนินกิจการ โรงงานควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับปัจจัยภายในองค์กร ในการจัดการและดูแลพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์นี้

7. ปัจจัยภายในองค์กร ด้านลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมาก กล่าวคือ ปัจจัยนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานถึง 3 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบขององค์กร จากการสัมภาษณ์ยังพบว่าพนักงานกล่าวถึงลักษณะการสั่งงานที่ดีและไม่ดีของผู้บังคับบัญชาของตน พร้อมทั้งกล่าวเปรียบเทียบ น้อยใจ และอยากให้หัวหน้างานมีความเมตตาและพุดจาอบรมพวกเขาดีๆ จากการวิเคราะห์พบว่างานบางอย่างพนักงานอาจไม่เคยทำ

มาก่อนและไม่ทราบถึงวิธีที่ทำงานนั้นได้สำเร็จแต่หากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานมาขอให้ช่วยงานหรือสั่งงานด้วยคำพูดที่ดีๆ อธิบายงานให้พวกเขาฟัง และหมั่นติดตามว่าพวกเขาสามารถทำได้หรือไม่ พวกเขาก็มีความยินดีและพยายามที่จะทำสิ่งนั้นๆ ให้ด้วยความเต็มใจ

8. ปัจจัยภายในองค์กร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เนื่องจากพนักงานทั้งชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชาที่ทำงานในโรงงานแห่งนี้ได้รับเงินตอบแทนเป็นรายวันทำให้พวกเขาพยายามที่จะมาทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับเงินเดือนเต็มตามที่พวกเขาควรจะได้ต่อเดือน ทั้งนี้หากพนักงานมาครบทุกวันที่กำหนดในหนึ่งเดือน พวกเขาจะได้รับเบี้ยขยันเพิ่มขึ้นอีก แต่ทว่าพนักงานต่างชาติอย่างชาวพม่าและชาวกัมพูชาจะมีนายหน้า (Sub Contact) ที่คอยดูแลสวัสดิการและแจกจ่ายเงินเดือนให้พวกเขา ซึ่งพวกเขาจะต้องถูกหักค่าดูแลรายเดือนทำให้พวกเขาจะไม่ได้รับเงินเดือนเต็มจำนวนอย่างที่คนไทยได้ ทำให้พวกเขาพยายามที่จะขอทำงานนอกเวลาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รายรับมากขึ้นจากเงินรายวันปกติ แต่ด้วยเศรษฐกิจที่ตกต่ำในปัจจุบันทำให้มียอดการผลิตไม่มากพอที่จะเปิดทำงานนอกเวลาให้แก่พนักงานทำให้ชาวพม่าและชาวกัมพูชาส่วนใหญ่ก็ต้องทนกับรายรับที่ได้น้อยต่อไป หรือหากพวกเขาไม่ไหวจริงๆ ก็มีบ้างที่ย้ายไปทำงานที่อื่น ซึ่งพนักงานที่ย้ายไปทำงานที่อื่นนี้ก็จะมีบางคนที่มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ดังนั้น โรงงานควรมีมาตรการการจัดการพนักงานต่างชาติเอง กล่าวคือ หากพนักงานชาวต่างชาติคนใดมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับดี โรงงานสามารถดึงตัวมาเป็นพนักงานในระบบทรัพยากรบุคคลของโรงงานเองได้ โดยโรงงานอาจต้องตั้งหน่วยงานทำวีซ่าพนักงานและหน่วยจ่ายเงินแก่พนักงานต่างชาติเพิ่มเติม ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการครองและรักษาพนักงานชาวต่างชาติที่ดีเข้าสู่การผลิตแล้ว ยังลดค่านายหน้า (Sub Contact) อีกด้วย

9. ปัจจัยภายในองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การจัดสรรที่ทำงานหรือส่วนงานสำหรับชาวยุโรปนั้น หากเริ่มทำงานที่ใดแล้วอยากจะย้ายส่วนงานหรือพื้นที่ทำงานของเขาไปยังที่ใหม่ ควรพิจารณาให้ส่วนงานหรือพื้นที่ที่จะทำงานใหม่ดีกว่าส่วนงานหรือพื้นที่ทำงานเก่า เนื่องจากพนักงานชาวไทยจะมีการเปรียบเทียบและเกิดการน้อยใจ จนเป็นผลให้เกิดข้อต่อรองและแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีออกมา ทั้งนี้หากจำเป็นต้องย้ายพนักงานชาวไทยจากส่วนงานหรือพื้นที่ทำงานเก่าที่ดีกว่าไปยังที่ใหม่ที่ด้อยกว่าอาจทำได้แต่ควรที่จะชี้แจงเหตุผลหรือเพิ่มเงินหรือสวัสดิการอื่นให้แทน ส่วนพนักงานชาวพม่าและพนักงานชาวกัมพูชาไม่มีข้อต่อรองใดๆต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นการที่จะให้พวกเขาไปทำงานในพื้นที่ที่สภาพแวดล้อมที่ลำบาก พวกเขายินดีจะทำตามคำสั่งของหัวหน้างานเพียงแต่ต้องดูแลพวกเขาไม่ให้เกิดความเสี่ยงต่อชีวิตของพวกเขาด้วยเช่นกัน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา แต่ในการวิจัยนี้ไม่สามารถบอกได้ว่าปัจจัยใดมีผลมากหรือน้อยเพียงใดต่อพฤติกรรมนั้นๆ หากต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยใดส่งผลมากน้อยอย่างไรควรทำการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มให้ได้นัยสำคัญที่บอกผลที่ชัดเจนมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์แบบกลุ่มจำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มๆ ละ 5 คน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานชาวต่างชาติได้มีเวลาในการรับฟังและสื่อสารเป็นภาษาไทยเพื่อเก็บข้อมูลของพวกเขา หากต้องการทำการวิจัยในครั้งต่อไปโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้นเพื่อให้ได้ผลที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น อาจทำได้โดยใช้แบบสอบถามแต่ต้องทำแบบสอบถามเป็นภาษาของผู้ทำแบบสอบถามเช่นกัน

3. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้สัมภาษณ์เป็นหัวหน้างานของพนักงานชาวไทย ชาวพม่า และชาวกัมพูชา อาจทำให้พนักงานที่ทำการสัมภาษณ์ไม่กล้าบอกหรือพูดถึงความรู้สึก ความนึกคิดที่แท้จริงทั้งหมดแก่ผู้สัมภาษณ์ หากเป็นไปได้ครั้งต่อไปควรใช้คนนอกหรือพนักงานชาวไทยที่ทำงานในที่แห่งนั้นมาทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลให้อาจทำให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงทั้งหมดจากพนักงานก็เป็นได้

4. พนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในโรงงานแห่งนี้เป็นผู้หญิง การจะหาพนักงานผู้ชายมาทำการสัมภาษณ์นั้นค่อนข้างที่จะยาก และการนำผู้ชายมาให้สัมภาษณ์พร้อมกับผู้หญิงนั้น ผู้ชายจะให้รายละเอียดน้อยกว่าผู้หญิงบ่อยครั้งที่นำความคิดของผู้หญิงมาเป็นคำตอบของตน ดังนั้นการสัมภาษณ์แบบกลุ่มควรพยายามจัดกลุ่มให้มีผู้ชายและผู้หญิงเท่าๆ กันในกลุ่มนั้นๆ ไม่ควรให้ผู้ชายเป็นส่วนน้อยในกลุ่มที่ให้สัมภาษณ์

บรรณานุกรม

- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. (2559). *สวัสดิการแรงงาน*. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2558.
เข้าถึงได้จาก: http://www.labour.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=81&Itemid=130
- ขวัญชนก หงษ์ศิริ และ พรพรรณ พยอมใหม่. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมของพนักงาน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขวัญชัย เอี่ยมลออ. (2550). *สภาพชีวิตแรงงานต่างด้าวในอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง*. พิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์จา โสประจิน. (2010). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์: กรณีศึกษา บริษัท ยานภัณฑ์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมศักดิ์ แห่งมงาม. (2532). *ปัญหาแรงงานต่างชาติ : ศึกษากรณีกะเหรี่ยงหลบหนีเข้าเมือง อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โหมศรี กาญจโนภาส วรเทพ ว่องชนาการ และ วัชรนา ประทีปนำชัย. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคลต้า คอมพิวเตอร์ จำกัด*. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2001). *การประเมินค่างานและการประเมินพนักงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เปวีกา ชูบรรจง และวรงค์ แดงสอน. (2554). *ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. สัมมนาธุรกิจปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีรยุทธ อีสลาม. (2557). *ทัศนะของแรงงานเด็กสัญชาติพม่าในจังหวัดสมุทรสาคร ต่อชีวิตการทำงานในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาแรงงานและสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานบริหารแรงงานต่างด้าว. (2558). ข้อมูลทั่วไป. เข้าถึงเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2558. เข้าถึงได้

จาก: <http://wp.doe.go.th/wp/index.php/th/>

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Akrani, G. (2010). *Hygiene and Motivating Factors of Dual Factor Theory*. Accessed from <https://books.google.co.th/books?id=kUO5NWwaySYC&lpg=PA61&ots=UF7ByeByeO&dq=herzberg%201959%20the%20motivation%20to%20work&lr&pg=PA66#v=onepage&q=herzberg%201959%20the%20motivation%20to%20work&f=false>

Albanese, R. (1981). *Managing: Toward accountability for performance (3rd ed.)*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.

Baron, R. A. (1991). *Motivation in work settings: Reflections on the core of organizational research*. Motivation and Emotion.

Baruch, B. (1968). *New ways in discipline*. New York: Randon House.

Beach, S. (1975). *Personnel: The management of people at work (3rd ed.)*. New York: Macmillan.

Rodger W Griffetha, Peter W Homb, Stefan Gaertnerc. (2000). *A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: update, moderator tests, and research implications for the next millennium*. Journal of Management. 26(3): 463-488.

Gillian Coote Martin. (2014). The Effect of Cultural Diversity in The Workplace. Journal of Diversity Management. 9(2): 89.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, (1967). *The motivation to work (2nd ed.)*. New York: Wiley.

Organ, D. W. (1990). "The motivational basis of organizational citizenship behavior." In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 12). Greenwich, CT: JAI Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Robbins, S.P. (1996). *Basic motivation concepts*. In S.P. Robbins (ed.), *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, and Applications*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.



ภาคผนวก ก

จำนวนและข้อมูลของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ที่เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

กลุ่มที่ 1 คนไทยที่ระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวไทย	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	1	2	2	-	1	3	1	1	4	-	-	-	2	3

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2558 เวลา 10.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 2 คนไทยที่ระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวไทย	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	-	-	-	2	3	-	1	2	2	2	3	-	-	-	1	4

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2558 เวลา 11.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 3 คนไทยระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวไทย	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	2	2	1	-	-	2	3	-	3	2	-	1	3	1	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2558 เวลา 13.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 4 คนไทยระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวไทย	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	1	1	3	-	-	-	2	3	-	2	3	-	2	3	-	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2558 เวลา 14.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 5 คนพม่าระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวพม่า	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	4	1	-	-	-	5	-	3	2	-	-	2	3	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2558 เวลา 10.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 6 คนพม่าระดับหัวหน้าพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวพม่า	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	-	-	3	2	-	-	1	3	1	1	3	1	-	1	4	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 13 กันยายน 2558 เวลา 13.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 7 คนพม่าระดับพนักงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
ชาวพม่า	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	<1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	3	2	3	2	-	-	-	-	1	4	-	3	2	-	4	1	-	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2558 เวลา 10.00 น. ณ บัม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 8 คนพม่าระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	4	1	-	-	-	-	1	4	-	4	1	-	5	-	-	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2558 เวลา 11.00 น. ณ บั้ม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 9 คนกัมพูชาระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	-	-	2	3	-	-	-	3	2	2	3	-	-	1	4	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 เวลา 10.00 น. ณ บั้ม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 10 คนกัมพูชาระดับหัวหน้าคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

หัวหน้า	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	0	5	-	-	1	4	-	-	-	4	1	1	4	-	-	2	3	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 เวลา 11.00 น. ณ บั้ม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 11 คนกัมพูชาระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)					สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน				
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	2	3	2	2	1	-	-	-	1	3	1	4	1	-	2	3	-	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 เวลา 13.00 น. ณ บั้ม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี

กลุ่มที่ 12 คนกัมพูชาระดับคนงานในสายการผลิต จำนวน 5 คน

พนักงาน	เพศ		อายุ (ปี)						สถานภาพ			ระดับการศึกษา			อายุการทำงาน			
	ชาย	หญิง	<20	20-25	26-30	31-35	36-40	>41	โสด	สมรส	หย่าร้าง	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย	ปริญญาตรี	< 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	> 10 ปี
จำนวน	1	4	3	2	-	-	-	-	-	4	1	3	2	-	4	1	-	-

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2558 เวลา 15.00 น. ณ บั้ม ปตท. อำเภอเขาย้อย จ.เพชรบุรี



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม ประกอบการทำรายงานการศึกษาอิสระ
ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า และกัมพูชา ในโรงงาน
อุตสาหกรรม กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัดเพชรบุรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานชาวไทย พม่า
กัมพูชา ใน โรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งในจังหวัด
เพชรบุรี

ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นข้อมูลทางวิชาการซึ่งจะนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือในการตอบคำถามด้วยความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน ข้อมูล
ที่ได้จากการสัมภาษณ์ในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและไม่ส่งผลเสียต่อท่านแต่อย่างใดทั้งสิ้น

ชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์ _____ ชื่อเล่น _____

วันที่ทำแบบสัมภาษณ์ _____ / _____ / 2558 การสัมภาษณ์กลุ่มที่ _____

แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย กรุณาทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. ระหว่าง 20 - 25 ปี
 3. ระหว่าง 26 - 30 ปี 4. ระหว่าง 31 - 35 ปี
 5. ระหว่าง 36 - 40 ปี 5. ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. สัญชาติ

1. ไทย 2. พม่า
 3. กัมพูชา 4. อื่นๆ ระบุ.....

4. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่าร้าง /หม้าย/แยกกันอยู่

5. ตำแหน่งหน้าที่การงาน

1. หัวหน้าคนงานในสายการผลิต
 2. พนักงานในสายการผลิต
 3. อื่นๆ ระบุ.....

6. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมปลาย
 2. ระดับมัธยมปลาย
 3. ระดับอนุปริญญา
 4. ระดับปริญญาตรี
 5. สูงกว่าปริญญาตรี
 6. อื่นๆ ระบุ.....

5. นับถึงปัจจุบันท่านทำงานในองค์กรมาแล้วกี่ปี

1. ต่ำกว่า 1 ปี 2. ระหว่าง 1-5 ปี
 3. ระหว่าง 6 - 10 ปี 4. มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจ

การยอมรับ

- คุณได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมาก/น้อยแค่ไหน ?อย่างไร?
- คุณคิดว่าคุณเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน
- คุณคิดว่าได้รับการยอมรับจาก หัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน (ชาติเดียวกัน/ต่างชาติ) มีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น

- คุณรู้สึกอย่างไรหากได้รับมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้น?
เพราะเหตุใด
- คุณคิดว่าความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มมากขึ้นมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

ความท้าทายของงาน

- คุณรู้สึกอย่างไรกับหน้าที่และเนื้องานที่คุณทำอยู่
- คุณคิดว่าความท้าทายของงานมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

ความสำเร็จในงาน

- งานอะไรที่คุณเคยทำได้สำเร็จบ้าง
- คุณทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายบ่อยแค่ไหน
- คุณรู้สึกอย่างไรกับความสำเร็จในงานที่คุณทำ
- คุณคิดว่าความสำเร็จในงานที่คุณได้รับมอบหมายมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(A) ชาติเดียวกัน

- คุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาติเดียวกัน
- คุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานร่วมกับลูกน้อง/หัวหน้าชาติเดียวกัน

(B) ต่างชาติ

- คุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานชาวต่างชาติ
- คุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานร่วมกับลูกน้อง/หัวหน้าชาวต่างชาติ

- คุณคิดว่าการการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชาติเดียวกัน มีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร
- คุณคิดว่าการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานต่างชาติ มีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

รายได้

- คุณมีรายได้จากส่วนไหนบ้าง
- การที่คุณมีรายได้เท่าที่คุณได้รับอยู่ตอนนี้ มีผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของคุณอย่างไร

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ด้านปัจจัยภายในองค์กร

นโยบายขององค์กร

- คุณคิดอย่างไรกับนโยบาย/กฎระเบียบต่างๆขององค์กร
- คุณคิดว่านโยบายขององค์กรมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

ลักษณะของผู้บังคับบัญชา

- ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติและสั่งงานกับคุณอย่างไร
- คุณรู้สึกอย่างไรกับการปฏิบัติงานและสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของคุณ
- คุณคิดว่าลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาของคุณมีผลในการทำงานของคุณอย่างไร

เรื่องเล่าที่สืบทอดกันมา

- คุณทราบเรื่องราวที่เล่าสืบทอดกันมาอะไรบ้าง
- คุณรู้สึกอย่างไรกับเรื่องราวเหล่านั้น
- คุณคิดว่าเรื่องราวเหล่านั้นมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

- สภาพแวดล้อม/สถานที่ทำงานของคุณมีลักษณะอย่างไร
- ท่านรู้สึกอย่างไรในการทำงานในสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่คุณทำงานอยู่ในปัจจุบัน
- คุณคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อการทำงานของคุณอย่างไร

เงินเดือนและสวัสดิการ

- คุณได้รับเงินเดือนอย่างไร (ราย?)
- คุณรู้สึกอย่างไรกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน
- คุณคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคุณอย่างไร

ส่วนที่ 4 แบบสัมภาษณ์ด้านปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการเพิ่มผลผลิต

- คุณทำงานเพื่อช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับบริษัทอย่างไรบ้าง

ด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน

- คุณมีความสม่ำเสมอในการทำงานมากน้อยแค่ไหน? อย่างไร?
- เมื่อเวลาเลิกงานแล้วงานนั้นยังมีปัญหาค้างอยู่ท่านทำอย่างไร

ด้านการให้ความร่วมมือต่อองค์กร

- คุณให้ความร่วมมือต่อองค์กรอะไรบ้าง
- คุณให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอะไรบ้าง
- คุณให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานอย่างไร

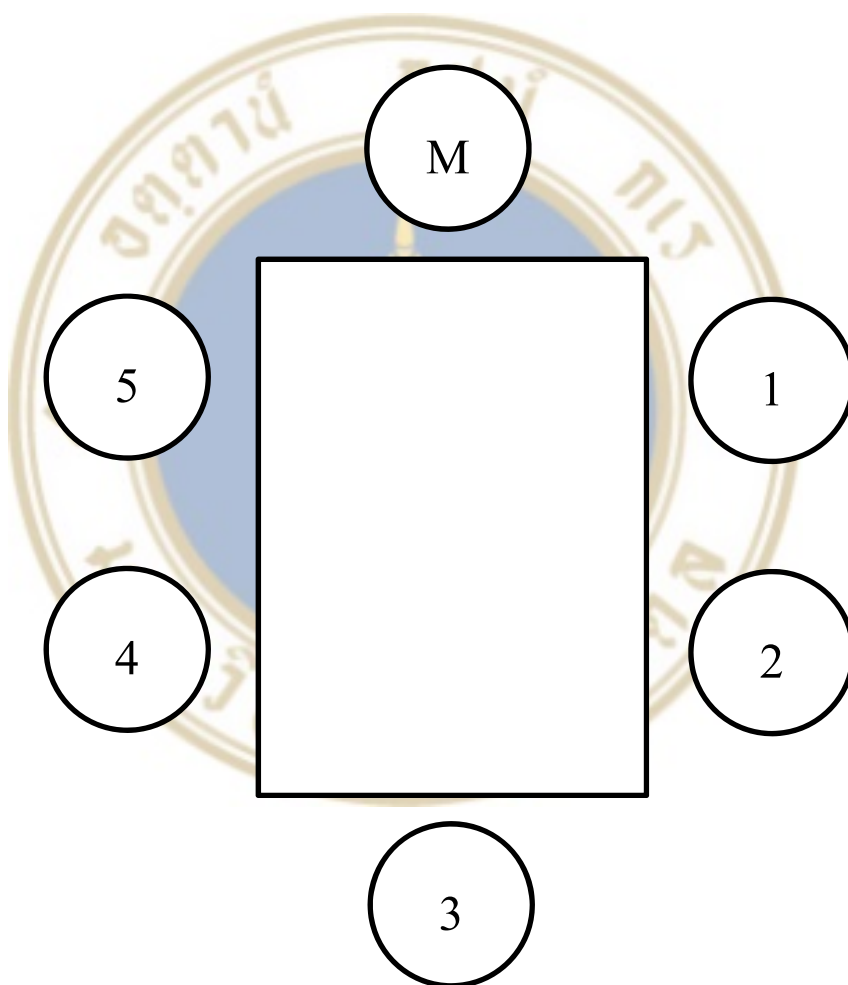
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

- คุณปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมากน้อยแค่ไหน? อย่างไร?
- หากคุณพบเพื่อนร่วมงานที่ไม่ทราบถึงกฎระเบียบขององค์กรท่านจะทำอย่างไร

ภาคผนวก ค

ผังที่นั่งการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

วันอาทิตย์ที่ 13, 20, 27 กันยายน 2558 เวลา 10.00 – 16.00 น.



หมายเหตุ :

M คือ Moderator โดยใช้เครื่องบันทึกเทปในการเก็บข้อมูล

1-5 คือ ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

ภาคผนวก ง

เอกสารการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน



IPSR-Institutional Review Board (IPSR-IRB)

Established 1985

COA. No. 2015/1-1-92

Certificate of Ethical Approval

Title of Project: *Factors Affecting Working Behavior of Thai, Myanmar, Cambodian Operators in Industrial Factory: Case Study of an Electronic Factory in Phetchaburi Province*

Duration of Project : *1 year 1 month (May 2015 - May 2016)*

Principal Investigator (PI): *Assistant Professor Dr. Prattana Punnakitikashem*

PI's Institutional Affiliation: *College of Management, Mahidol University*

Approval includes:

- 1) Submission form*
- 2) Research proposal*
- 3) Interview guideline*
- 4) Informed and voluntary consent to participate in research*
- 5) Participant information sheet*

IPSR-Institutional Review Board (IPSR-IRB) met on 24th September 2015 to review the above project. After reviewing the research proposal and other documents, the IPSR-IRB did not see any issues that may violate research ethics.

Signature 

(Professor Pramote Prasartkul)

Chairman, IPSR-IRB

Date: ... September 24, 2015

IORG Number: IORG0002101; FWA Number: FWA00002882; IRB Number: IRB0001007

Office of the IPSR- IRB, Institute for Population and Social Research, Mahidol University, Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon district, Nakhon Pathom 73170. Tel (662) 441 0201-4 ext. 228, 518