

การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวกรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการ  
อุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว  
กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย  
ในจังหวัดปทุมธานี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วันที่ 24 ตุลาคม พ.ศ.2564

นางสาวกันยภัทร แก้วกล้า  
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติชัย ราชมหา,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,  
Ph.Ds.  
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์วิจิตา รักธรรม,  
Ph.D.  
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตะมาระ,  
Ed.D.  
กรรมการสอบสารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมายเพราะได้รับความช่วยเหลือ ความกรุณาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้า จากผู้มีพระคุณหลายท่านด้วยกันโดยผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติชัย ราชมหา ที่เมตตาให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำทางการศึกษาหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และร่วมออกแบบตรวจสอบเครื่องมือพร้อมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมตลอดมา และเป็นแรงผลักดันให้มีความตั้งใจในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้ และขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรเกษม กันตะมาระที่ให้เกียรติมาเป็นกรรมการสอบในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรทุกท่านประจำวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ บุคลากรทุกท่านที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาและความช่วยเหลือตลอดมาในการดำเนินงานด้านต่างๆ อย่างดียิ่ง ตลอดจนเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ที่ร่วมให้กำลังใจ สนับสนุน ช่วยเหลือ และคอยเป็นกำลังใจให้กันมาตลอดเวลา 1 ปีครึ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่ยินยอมให้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลรวบรวมผลการศึกษา ในการตอบแบบสัมภาษณ์และอำนวยความสะดวกให้กับผู้วิจัยให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณครอบครัว คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยสนับสนุนและส่งเสริมในการศึกษาระดับปริญญาโทในครั้งนี้ คอยให้กำลังใจ และเป็นแรงผลักดันสำคัญให้มีแรงบันดาลใจที่จะการศึกษาครั้งนี้ให้สำเร็จไปด้วยดี อีกทั้งยังขอขอบคุณ นายสุวิจักษณ์ ทรัพย์สุนทร ที่คอยช่วยเหลือเป็นอย่างดีเยี่ยมในการลงพื้นที่สัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารไทย

นางสาว กันยภัทร แก้วกล้า

การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยใน  
จังหวัดปทุมธานี

HUMAN CAPITAL MANAGEMENT PRACTICES ON MIGRANT LABOR FOR RESTAURANT  
ENTREPRENEURS IN PATHUMTHANI PROVINCE, THAILAND

กันยภัทร แก้วกล้า 6250290

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผศ.ดร.กิตติชัย ราชมหา, Ph.D., ผศ.ดรศุภรัถย์ สุริยันเกียรติแก้ว,  
Ph.Ds., ผศ.ดร.พรเกษม กันตะมาระ, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

จากสถานการณ์แรงงานไทยในปัจจุบันพบว่ามีความต้องการจำนวนแรงงานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะ  
แรงงานในภาคเกษตรกรรมและแรงงานในระดับล่าง ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและนำไปสู่การ  
นำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงาน การเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าวทำให้เราพบว่าแรงงานเหล่านี้กระจุกตัวอยู่  
ในพื้นที่หัวเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ สงขลา และสุราษฎร์ธานี รวมถึงจังหวัดที่มีโรงงาน  
อุตสาหกรรมจำนวนมาก เช่น สมุทรสงคราม สมุทรปราการ ปทุมธานี ชลบุรี และระยอง เป็นต้น

ผู้ประกอบการที่มีการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานควรที่ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบการ  
จ้างแรงงานต่างด้าวตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากร การรักษามูลค่า การพัฒนา และจูงใจให้แรงงาน  
ต่างด้าวแสดงศักยภาพของตนเอง เพราะนอกเหนือจากค่าจ้างที่อยู่ในรูปของตัวเงินแล้ว ผู้ประกอบการควร  
คำนึงถึงสวัสดิการ ความเป็นอยู่ และอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน เพื่อชี้วัดให้เห็นถึงการรักษามูลค่าการให้  
อยู่กับองค์กรในระยะยาว

ด้วยปัญหาที่ได้กล่าวมาในข้างต้นจึงนำไปสู่ความสนใจในการศึกษาของผู้วิจัยภายใต้หัวข้อ  
“การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็น  
แนวทางให้กับผู้ประกอบการในเรื่องของการทำงานของแรงงานต่างด้าว รวมไปถึงเข้าใจถึงคุณลักษณะและ  
ความต้องการของแรงงานต่างด้าวเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการจ้างแรงงาน การพัฒนาความสามารถ  
ของแรงงานต่างด้าว และเพื่อลดโอกาสในการย้ายงานของแรงงานต่างด้าวซึ่งอาจเพิ่มประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลของอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

คำสำคัญ: การจัดการทุนมนุษย์/ ตัวชี้วัดที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน/ แรงงานต่างด้าว/ ผู้ประกอบการ  
อุตสาหกรรมร้านอาหารไทย

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูปภาพ	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย	4
1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)	4
1.4 คำถามงานวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 ขอบเขตของงานวิจัย	5
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>6</b>
2.1 ทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)	6
2.1.1 กระบวนการจัดการทุนมนุษย์	10
2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy)	13
2.3 แนวคิดตัวชี้วัดระดับองค์กร	16
2.3.1 การวัดผล (Measurement)	17
2.3.2 ตัวชี้วัดที่เป็นด้านการเงิน	17
2.3.3 ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวเงิน	17
2.3.4 ตัวชี้วัดทางสังคม	18
2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว	18
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการขนาดย่อม	20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b> ระเบียบวิธีการวิจัย	<b>30</b>
3.1 การออกแบบงานวิจัย	30
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)	31
3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)	31
3.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
3.5 การดำเนินการวิจัย	34
3.5.1 การเตรียมข้อมูล	34
3.5.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์	34
3.6 การรวบรวมข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูล	35
3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ	35
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิจัย	<b>36</b>
4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมงานวิจัย	36
4.2 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการมากที่สุดและสาเหตุที่จ้างแรงงานต่างด้าว	42
4.3 กระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร	45
4.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าว	48
4.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าว	51
4.6 สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าว	53
4.7 วิธีการในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว	56
4.8 สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าว	59
4.9 วิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว	62
4.10 ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	<b>69</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	69
5.1.1 รูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว	69
5.1.2 ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชีวิตที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน	73
5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี	73
5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	74
5.2.1 ข้อเสนอแนะที่มีให้กับผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดย่อม (Small) และ ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดกลาง (Medium)	74
5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	75
5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย	76
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>77</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>81</b>
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	82
ภาคผนวก ข เอกสารการขออนุญาตจริยธรรมงานวิจัย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (IRB)	123
ภาคผนวก ค การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index – CVI) ของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง	125
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ ออนไลน์ (Turnitin)	129
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>130</b>



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 ตัวอย่างมิติการวัดทุนมนุษย์	9
2.2 ประเภทกิจการของ SMEs โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดลักษณะของวิสาหกิจรายย่อย	21
4.1 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	36
4.2 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	38
4.3 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	39
4.4 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium)	40



## สารบัญรูปร่างภาพ

รูปร่างภาพ	หน้า
1.1 แสดงสัดส่วนแรงงานต่างด้าวจำแนกตามประเภทกิจการ	1
1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2.1 แสดงทฤษฎีทุนมนุษย์	8
2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy Theory)	15
3.1 แสดงขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย	34
4.1 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) ในแต่ละอำเภอในจังหวัดปทุมธานี	37
4.2 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง(Medium) ในแต่ละอำเภอในจังหวัดปทุมธานี	38
4.3 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	40
4.4 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	41
4.5 แสดงสาเหตุที่จ้างแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	44
4.6 แสดงสาเหตุที่จ้างแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	45
4.7 แสดงกระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	47
4.8 แสดงกระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	47
4.9 แสดงคำตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	50
4.10 แสดงคำตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	50

## สารบัญรูปรภาพ (ต่อ)

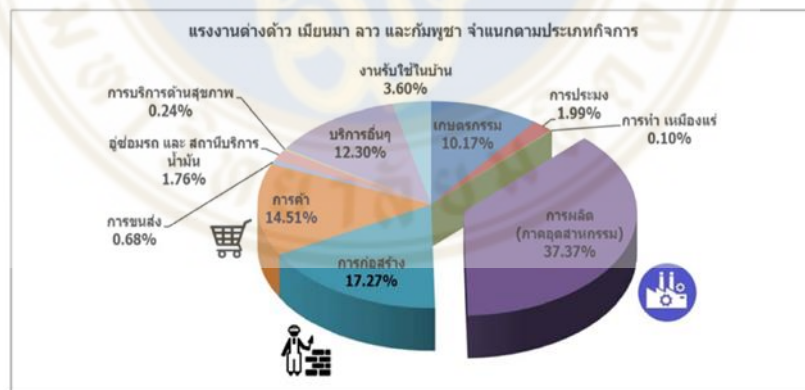
รูปรภาพ	หน้า
4.11 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	52
4.12 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 17 คน	53
4.13 แสดงสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	55
4.14 แสดงสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	56
4.15 แสดงวิธีการในการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	58
4.16 แสดงวิธีการในการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	59
4.17 แสดงสภาพการทำดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	61
4.18 แสดงสภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	62
4.19 แสดงวิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	65
4.20 แสดงวิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	65
4.21 แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน	68
4.22 แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน	68

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากสถานการณ์แรงงานไทยในปัจจุบันพบว่ามีความต้องการจำนวนแรงงานที่สูงขึ้น โดยเฉพาะแรงงานในภาคเกษตรกรรมและแรงงานในระดับล่าง ทำให้เกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและนำไปสู่การนำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงาน ด้วยเหตุที่ว่าประเทศไทยยังขาดแคลนแรงงานหลายประเภทที่แรงงานไทยไม่นิยมทำกัน เช่น พนักงานเสิร์ฟร้านอาหาร การก่อสร้าง ประมง และแม่บ้าน เป็นต้น รวมถึงงานประเภท 3D (Difficult, Dirty and Dangerous) ซึ่งช่องโหว่เหล่านี้จึงเป็นโอกาสและช่องทางให้กับแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นแรงงานทดแทนในส่วนนี้และยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจต่อไป แรงงานต่างด้าวนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อสังคมไทยเป็นอย่างมาก ทำให้ประเทศไทยยังต้องมีการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานอย่างต่อเนื่อง



รูปภาพที่ 1.1 แสดงสัดส่วนแรงงานต่างด้าวจำแนกตามประเภทกิจการ

ที่มา :สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน, จากเว็บไซต์ <http://www.oie.go.th/assets/portals>

/1/fileups/2/files/ArticlesAnalysis/alienateworker.pdf

สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2564

จากรูปภาพที่ 1.1 แสดงให้เห็นถึงสัดส่วนแรงงานต่างด้าวพิจารณาจำแนกตามประเภทกิจการแรงงานต่างด้าวอยู่ในภาคอุตสาหกรรมมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 37.37 รองลงมาคือ การก่อสร้างร้อยละ 17.27 และการค้าร้อยละ 14.51 ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับการที่แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ในจุดนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดหาแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานประเภท 3D หรือธุรกิจอื่น ๆ (อภยুক্ত อำนวยกาญจนสิน, ม.ป.ป.) แรงงานต่างด้าวเหล่านี้จึงเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เข้ามาสนับสนุนและส่งเสริมผู้ประกอบการในธุรกิจให้ดำเนินกิจการต่อไปได้ นอกจากการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทยแล้วนั้น ยังพบสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้แรงงานต่างเข้ามาทำงานในประเทศไทย ดังนี้

1. ความแตกต่างทางเศรษฐกิจไทยกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน จากการที่ประเทศไทยมีระดับการพัฒนาที่สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะด้านการผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ (GDP) ทำให้ประเทศเพื่อนบ้านยังไม่มีงานรองรับแรงงานของตนอย่างเพียงพอ จึงเกิดการว่างงาน ทำให้อพยพมาทำงานในประเทศไทย
2. ค่าตอบแทนการทำงานซึ่งในประเทศไทยได้มีกฎหมายกำหนดค่าแรงขั้นต่ำไว้ชัดเจน
3. การขาดแคลนแรงงานในหลายประเภทที่คนไทยไม่นิยมทำกัน เช่น แม่บ้าน พนักงานเสิร์ฟร้านอาหาร งานประเภทอุตสาหกรรมและงานประมง เป็นต้น
4. ในส่วนของสวัสดิการในการทำงาน แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอย่างถูกกฎหมายจะมีการจ่ายเงินสมทบเข้ากับประกันสังคม ทำให้เมื่อเจ็บ ป่วย สามารถใช้สิทธิ์ในการรักษาพยาบาล
5. ประเทศไทยมีพื้นที่ชายแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศ ทำให้การเดินทางเข้ามาในประเทศไทยสะดวกและค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก

ปัญหาการขาดแคลนแรงงานบางประเภทในประเทศไทยนั้นสอดคล้องกับสาเหตุและปัจจัยที่ทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทย ทำให้ผู้ประกอบการที่มีกรนำเข้าแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานควรที่ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบการจ้างแรงงานต่างด้าวตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถดีที่สุด (Talent) การรักษาบุคลากร การพัฒนา และจูงใจให้แรงงานต่างด้าวแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเอง ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีแนวคิดที่สร้างสรรค์ มีแรงขับเคลื่อนความกระตือรือร้น เพื่อสร้างผลผลิตสูงสุดให้กับธุรกิจ เพราะนอกเหนือจากค่าจ้างที่อยู่ในรูปของตัวเงินแล้ว ผู้ประกอบการควรคำนึงถึงสวัสดิการ ความเป็นอยู่ และอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินซึ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่าค่าตอบแทน เพื่อชีวิตให้เห็นถึงการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

จิตติพร ชมพุกำ (2547) กล่าวว่าสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร แต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักในการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร

การเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าวทำให้เราพบว่าแรงงานเหล่านี้มักเข้ามาทำงานในจังหวัดที่มีพื้นที่ติดกับชายแดน เช่น ตาก เชียงราย และระนอง นอกจากนี้ยังกระจุกตัวอยู่ในพื้นที่หัวเมืองใหญ่ เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ สงขลา และสุราษฎร์ธานี รวมถึงจังหวัดที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก เช่น สมุทรสงคราม สมุทรปราการ ปทุมธานี ชลบุรี และระยอง เป็นต้น (ชมนาค นิตตะโย และคณะ, 2563) สำหรับจังหวัดปทุมธานีเป็นพื้นที่ส่วนต่อจากกรุงเทพมหานครและมีการขยายตัวของชุมชนเพื่อรองรับประชากรในพื้นที่ (ชนะพันธ์ พันชนะ, 2553) รวมถึงมีการใช้แรงงานต่างด้าวอยู่ในอันดับที่ 5 (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2563) และยังมีโรงงานอุตสาหกรรมและอุตสาหกรรมร้านอาหารอย่างแพร่หลาย อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่มีค่าแรงขั้นต่ำที่สูงที่สุดในอันดับที่ 4 ของประเทศ โดยมีค่าแรงขั้นต่ำอยู่ที่ 331 บาท เนื่องจากเป็นจังหวัดเศรษฐกิจของภาคกลาง ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาทำให้มีการย้ายเข้ามาทำงานของแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีแนวโน้มความต้องการแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แรงงานเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจ ดังนั้นการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ เพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการจัดการกำลังคนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับแรงงานต่างด้าว ดังนั้นการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานต่างด้าวถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งต่อการพัฒนาและต่อยอดความสำเร็จทางธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดปทุมธานี

ด้วยปัญหาที่ได้กล่าวมาในข้างต้นจึงนำไปสู่ความสนใจในการศึกษาของผู้วิจัยภายใต้หัวข้อ “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการในเรื่องของการทำงานของแรงงานต่างด้าว เพื่อให้ได้เข้าใจถึงคุณลักษณะและความต้องการของแรงงานต่างด้าว เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ข้อมูลในการวางแผนการจ้างแรงงาน การตัดสินใจพัฒนาความสามารถของแรงงานต่างด้าวรวมถึงการเพิ่มเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นในการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยอย่างยั่งยืนในอนาคต และเพื่อลดโอกาสในการย้ายงานของแรงงานต่างด้าวซึ่งอาจเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

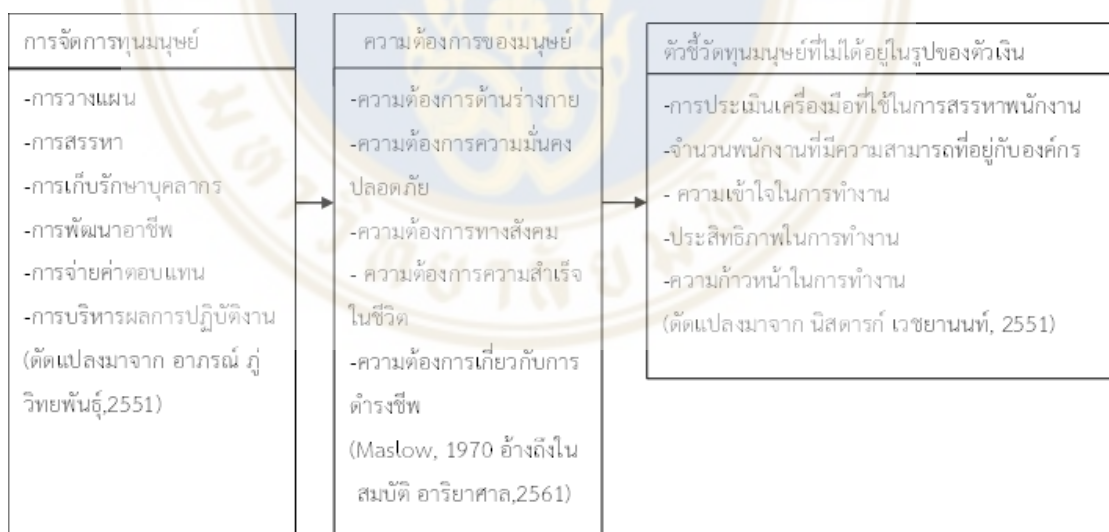


## 1.2 วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว
2. เพื่อศึกษาความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชีวิตที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

## 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของงานวิจัย ประกอบด้วยทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) แนวคิดตัวชี้วัดระดับองค์กร และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว



รูปภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 1.4 คำถามงานวิจัย

1. รูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
2. ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชี้วัดที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินเป็นอย่างไร
3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีมีอะไรบ้าง

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงรูปแบบการจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีความต้องการของแรงงานต่างด้าว
2. ได้ทราบถึงความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชี้วัดที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน
3. ได้ทราบถึงปัญหาในการจัดการทุนมนุษย์ที่มีต่อแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

#### 1.6 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี” ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นร้านอาหารไทยที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 15 คน
  2. ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นร้านอาหารไทยที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 15 คน
- โดยมีขอบเขตเวลาในการทำวิจัยเป็นระยะเวลา 4 เดือน (มิถุนายน-กันยายน 2564)



## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี จึงได้ค้นคว้าทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เข้าใจเหตุและผลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยและยังได้ค้นหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงมุมมองที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเชิงต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีมุมมองที่หลากหลายและสามารถนำข้อมูลเก่ามาต่อยอดให้เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้มากขึ้น โดยได้จัดทำตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)
- 2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Motivation Theory)
- 2.3 แนวคิดตัวชี้วัดระดับองค์กร
- 2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการขนาดย่อม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory)

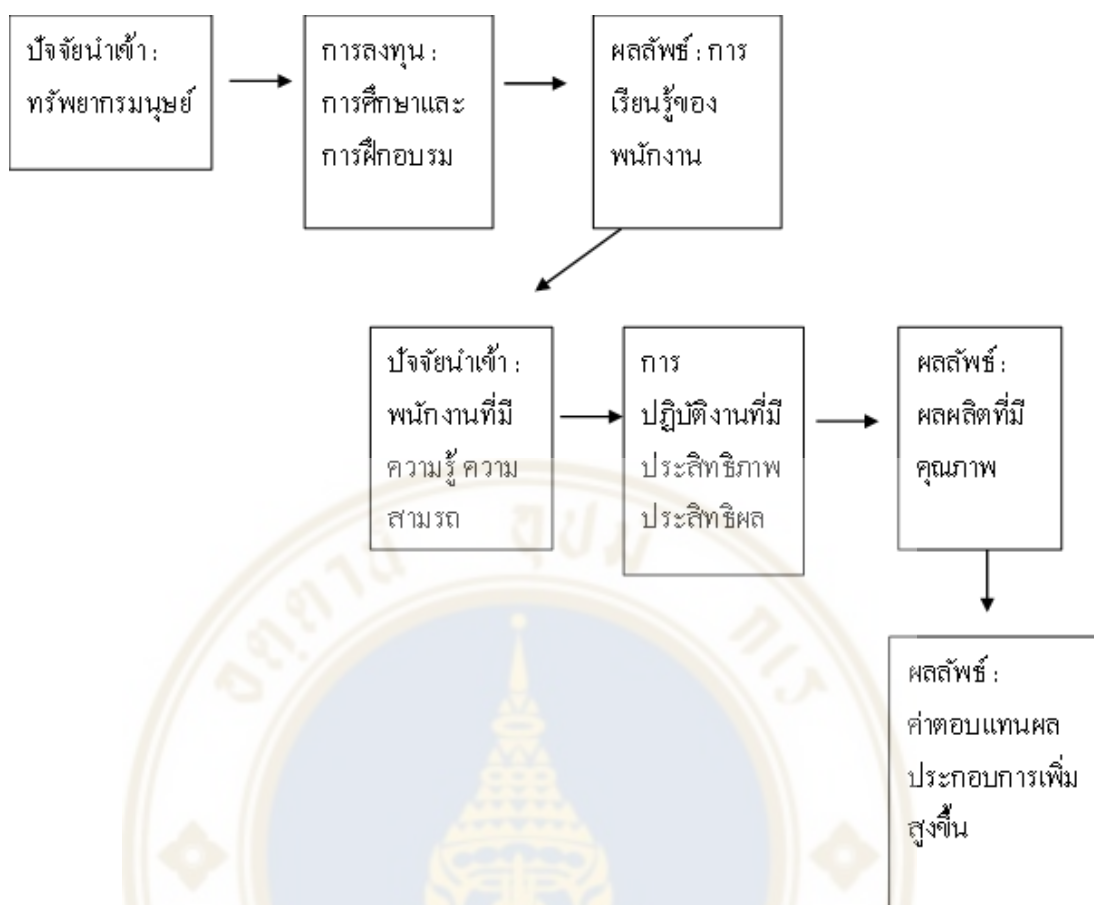
แนวคิดเรื่องทุนมนุษย์ (Human Capital) เกิดขึ้นมาตั้งแต่ศตวรรษที่ 18 โดยนักเศรษฐศาสตร์ Adam Smith ซึ่งต่อมา Gary Becker นักเศรษฐศาสตร์ที่เชี่ยวชาญในศาสตร์ด้านทุนมนุษย์ ได้ศึกษาค้นคว้าและกำหนดขึ้นมาเป็นทฤษฎีที่เรียกว่า ทฤษฎีทุนมนุษย์โดยมุ่งเน้นการลงทุนไปที่ขีดความสามารถและทักษะในการทำงานของบุคลากรในองค์กร อันนำมาซึ่งผลประกอบการและผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กรสำหรับความหมายของการจัดการทุนมนุษย์ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เพื่อยุติ วายวานนท์ (2537) ให้ความหมายการจัดการทุนมนุษย์ว่าเป็นงานเกี่ยวข้องกับคนทำงาน การดำเนินนโยบายในด้านการวางแผนกำลังคน การจัดหาและคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การประสานสัมพันธ์เพื่อการรักษากำลังคนและการฟื้นฟูสภาพการทำงานอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อมุ่งหมายให้คนทำงานอยู่ดีและเป็นสำคัญในความสำเร็จขององค์การ

วิรัช นิภาวรรณ (2552) ให้ความหมายของการจัดการทุนมนุษย์ในองค์การว่าทรัพยากรหมายถึงคนหรือกลุ่มคน ซึ่งเป็นคนที่มีค่ามากที่สุด ในหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน เมื่อนำคำ 2 คำมารวมกัน กล่าวคือ การจัดการทุนมนุษย์ ก่อนหน้านั้นมีการเรียกชื่อให้ต่างกันออกไป เรียกว่าการใช้ประโยชน์ทุนมนุษย์หรือการบริหารบุคลากร บางครั้งการจัดการทุนมนุษย์หมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน กำลังคน การจัดคนให้เข้ากับตำแหน่ง การเลือกสรรหรือ การคัดเลือก การเลื่อน ลด ปลด ย้าย หรือการให้รางวัล ให้โทษ การดำรงรักษาคนเอาไว้พัฒนา

ธงชัย สันติวงษ์ (2547) ให้ความหมายของทุนมนุษย์ (Human Resource) หมายถึงบุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจและสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือเป็นบุคคลในองค์การที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ องค์การมีหน้าที่ในการบริหารทุนมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ดังนั้นทฤษฎีทุนมนุษย์จึงเป็นทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่ได้ถูกนำมาใช้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากพนักงานเปรียบเทียบกับสิ่งได้ลงทุนไปในรูปของการฝึกอบรมและการศึกษาเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน หรือ Cost-Effectiveness Analysis ทฤษฎีนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยและเมื่อผลผลิตที่เพิ่มสูงขึ้น ผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับย่อมเพิ่มสูงขึ้นด้วยเช่นกัน พบว่าผลผลิตของพนักงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลผลิตและผลประกอบการของหน่วยงานและขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามลำดับ



**รูปภาพที่ 2.1** แสดงทฤษฎีทุนมนุษย์  
ที่มา: อารณ ภู่วิทยพันธ์ (2551)

แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์มุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการความรู้ของคน ทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้มากขึ้น เนื่องจากความรู้ที่มีจะนำไปสู่ทักษะความชำนาญในการทำงาน และนำไปสู่ผลการดำเนินงาน ทั้งในระดับบุคคล หน่วยงานหรือทีมงานและระดับองค์กร อย่างไรก็ตามการวัดผลการลงทุนในทุนมนุษย์ระดับองค์กรจำเป็นต้องตระหนักถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการลงทุนสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพนักงานว่าพนักงานมีทักษะด้านใดเพิ่มขึ้นบ้างและส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร (นิสคาร์ก เวชยานนท์, 2551) ได้ค้นพบตัวชี้วัดด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทางการเงิน เพื่อใช้ประเมินค่าขององค์กรจำนวน 8 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. คุณภาพการจัดการ (Quality of Management)
2. คุณภาพสินค้าและบริการ (Quality of product and services)
3. ประสิทธิภาพของการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (Effectiveness of New Product Development)

4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Level of customer Satisfaction)
5. ข้อได้เปรียบในแง่จุดยืนทางการตลาด (Strength of Market Position)
6. ความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กร (Strength of Corporate Culture)
7. คุณภาพของการสื่อสารที่มีต่อนักลงทุน (Quality of Investor Communications)
8. ประสิทธิภาพของนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนผู้บริหาร (Effectiveness of Executive Compensation Policies)

### ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างมิติการวัดทุนมนุษย์

งานหลักของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ (Key Human Resource Activities)	ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Performance Outcome Measure)
การจัดหาบุคลากร (Acquire)	การประเมินเครื่องมือที่ใช้ในการสรรหาพนักงาน
การพัฒนา (Develop)	คุณภาพของแผนอัตราค่าจ้างทดแทน
การให้รางวัล (Reward)	การให้รางวัลที่ผูกพันกับผลงาน
การรักษาบุคลากร (Retention)	จำนวนพนักงานที่มีความสามารถที่อยู่กับองค์กร
การจูงใจ (Motivation)	ตัวชี้วัดความผูกพัน
การลาออกจากราชการ (Exiting)	ผลสะท้อนกลับจากการสัมภาษณ์ก่อนออกจากราชการ

ที่มา : นิสิตาร์ก เวชยานนท์ (2551)

จะให้เห็นได้ว่าตัวชี้วัดทุนมนุษย์มีบทบาทสำคัญเพราะเป็นแผนในการวัดประสิทธิภาพในทุนมนุษย์ องค์กรอาจเลือกใช้ตัวชี้วัดทุนมนุษย์แบบผสมผสาน คือเลือกใช้ตัวชี้วัดทั้งแบบที่เกี่ยวข้องทางการเงิน เช่น การวิเคราะห์อัตราส่วนต่างๆ และแบบที่ไม่เกี่ยวข้องทางการเงิน โดยควรเลือกใช้ตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมกับองค์กร นอกจากนี้องค์กรจะยังต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการลงทุนพัฒนาทุนมนุษย์ในองค์กรว่ามีทักษะด้านใดเพิ่มขึ้นบ้างและส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร องค์กรต้องพัฒนาพนักงานทั้ง Hard skill ที่เป็นความรู้ ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงาน ในขณะที่ความรู้ด้าน Soft skill ก็มีความสำคัญเพราะเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กร เช่น การสร้างแรงจูงใจ การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น หากคนในองค์กรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ก็จะเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญให้กับองค์กรได้ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมได้แก่ สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินเป็นปัจจัยหลักที่จูงใจให้คนมาร่วมงานกับองค์กร แต่ไม่ใช่ปัจจัยหลักในการรักษาคนให้อยู่กับองค์กร (ฐิติพร ชมพุกำ, 2547)

### 2.1.1 กระบวนการจัดการทุนมนุษย์

กระบวนการจัดการทุนมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระยะสำคัญ ตั้งแต่การได้คนมาทำงานในองค์กร (Acquisition) การดูแลรักษาให้คนในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Retention) และการดูแลการออกจากงานของคนงาน (Separation) โดยในแต่ละขั้นตอนจะมีกิจกรรมย่อยที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งในกระบวนการจัดการทุนมนุษย์จะได้รับอิทธิพลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้วย (Cisio, Wayne F. 2003; Cornelius, Nelarine, 2001)

#### 1. ระยะการได้มา (Acquisition)

ระยะการได้มาซึ่งทุนมนุษย์ที่จะเข้ามาทำงานใน จะประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญในการบริหารทุนมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนทุนมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก และการปฐมนิเทศคนเข้ามาทำงานใหม่

การวางแผนทุนมนุษย์ (Human Resource Planning) เป็นกิจกรรมการจัดการทุนมนุษย์ขั้นตอนแรกก่อนที่จะมีการสรรหา การคัดเลือกและการบรรจุพนักงานเข้าทำงาน ซึ่ง การวางแผนทุนมนุษย์เป็นการพยากรณ์ความต้องการทุนมนุษย์ในอนาคต ทั้งในด้านจำนวนและทักษะความสามารถ เพื่อให้แน่ใจว่าจะมีทุนมนุษย์ใช้ตามความต้องการขององค์กรซึ่งการวางแผนเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่งจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

ดังนั้น ความต้องการทุนมนุษย์ขององค์กรจึงมีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่งเช่นกัน กระบวนการวางแผนทุนมนุษย์จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์อุปสงค์ (Demand) ด้านทุนมนุษย์จากแผนธุรกิจและแผนกิจกรรมที่จะมีในอนาคตเพื่อสามารถคาดการณ์ความต้องการในอนาคตในขณะเดียวกันต้องวิเคราะห์อุปทาน (Supply) ด้านทุนมนุษย์ประเภทต่าง ๆ ที่องค์กรต้องการในอนาคต ทั้งทรัพยากรที่มีอยู่เดิมในองค์กร เช่น การเลื่อน การโอนย้ายตำแหน่งคนงานที่มีอยู่เดิม และจากตลาดแรงงานภายนอกองค์กร การวิเคราะห์ดังกล่าวจะทำให้ผู้บริหารคาดการณ์ได้ว่าจะมีคนงานขาดหรือเกินในอนาคต

การสรรหา (Recruitment) การสรรหาเป็นกระบวนการค้นหาและชักจูงให้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามต้องการมาสมัครทำงาน เพื่อองค์กรจะได้ทำการคัดเลือกผู้ที่มีความเหมาะสมที่สุดเข้าทำงานต่อไป การสรรหาสามารถทำได้ทั้งจากแหล่งภายในองค์กรเอง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย หรือจากแหล่งภายนอกองค์กรก็ได้ ซึ่งทั้งสองแหล่งมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะใช้วิธีการสรรหาว่าจ้างคนใหม่เข้ามาทำงาน ผู้บริหารองค์กรควรพิจารณาทางเลือกอื่น ๆ ก่อน เช่น การให้คนงานที่มีอยู่ทำงานล่วงเวลา หรือการจ้างคนงานชั่วคราวหรือทำงานบาง



เวลา เพื่อให้ไม่ให้เป็นภาระในการจัดการทุนมนุษย์ในระยะยาว แต่ถ้าพิจารณาแล้วไม่มีทางเลือกอื่น จำเป็นต้องสรรหาคนใหม่เข้ามาทำงานในองค์กร สามารถใช้วิธีการสรรหาได้หลายวิธี ได้แก่

1. การให้ผู้สมัครมาสมัครเอง (Walk In) ซึ่งเหมาะกับสถานที่ที่มีชื่อเสียงและตั้งอยู่ในที่ผู้สมัครสามารถเข้าถึงได้ง่าย
2. การให้คนงานเดิมแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดมาสมัคร
3. การโฆษณาผ่านสื่อมวลชนต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสารวิชาชีพ วิทยุ หรือโทรทัศน์ เป็นต้น
4. การแจ้งผ่านสถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรในตำแหน่งที่องค์กรต้องการ
- 5) การแจ้งผ่านสมาคมวิชาชีพของงานที่ต้องการ เช่น แพทยสภา หรือสภาการพยาบาล สมาคมฯ เป็นต้น
6. การแจ้งผ่านศูนย์จัดหางาน ทั้งของรัฐและเอกชน เช่น ที่กรมการจัดหางาน หรือสำนักงานจัดหางานของเอกชน เป็นต้น
7. การทาบทามบุคคลที่เป็นที่รู้จักอยู่แล้วและทำงานที่องค์กรหรือองค์กรอื่น ซึ่งเป็นผู้มีความสามารถและประสบการณ์ตรงตามที่ต้องการ วิธีนี้เหมาะกับตำแหน่งงานในระดับสูง
8. การให้บริษัทค้นหาผู้บริหาร (Executive Search Firms) เป็นบริษัทที่ทำหน้าที่ค้นหาบุคคลที่มีความสามารถและประสบการณ์สูงในตำแหน่งที่ต้องการรับ ซึ่งมักเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง ซึ่งบริษัทเหล่านี้จะค้นหาและทาบทามบุคคลดังกล่าว (Headhunters) ที่ทำงานอยู่ในองค์กรอื่นให้มาทำงานกับองค์กรที่ต้องการ ซึ่งมักได้คนที่ความสามารถสูงและมาทำงานได้ทันที แต่ต้องเสียค่าบริการในอัตราสูง

การคัดเลือก (Selection) การคัดเลือก เป็นการกลั่นกรองผู้สมัครงาน เพื่อให้ได้คนที่เหมาะสมที่สุดสำหรับตำแหน่งงานว่างที่เปิดรับ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการสรรหาได้ผู้มาสมัครงานในจำนวนที่พึงพอใจแล้ว กระบวนการคัดเลือกที่ดีจะทำให้ได้คนที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการ

## 2. ระยะเวลาดูแลรักษา (Retention)

ระยะเวลาดูแลรักษาทุนมนุษย์ที่ทำงานในองค์กร มีจุดประสงค์เพื่อให้ทุนมนุษย์สามารถทำงานได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ ได้แก่ การประเมินผลงาน การจัดวางคน

การฝึกอบรมและพัฒนา ระเบียบวินัย การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ การช่วยเหลือให้คำปรึกษา

การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย

การประเมินผลงาน (Performance Appraisal) การประเมินผลงานเป็นระบบการวัดผล งานของบุคคลที่ทำได้ในระยะเวลาที่กำหนดไว้ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ กำหนด ซึ่งการประเมินผลงานของพนักงานเป็นมาตรการหนึ่งที่ทำให้ผู้บริหาร ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับผลงานของพนักงานแต่ละคนเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และเป็นข้อมูลป้อนกลับ สำหรับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การบริหารค่าตอบแทน การพิจารณา เลื่อนตำแหน่งหรือการโอนย้ายหน้าที่ การฝึกอบรมและพัฒนา

การจัดวางคน (Employee Placement) ข้อมูลจากการประเมินผลงานจะทำให้ผู้บริหาร นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจจัดวางคนในตำแหน่งต่างๆ ให้เหมาะสมกับศักยภาพที่มีอยู่ เช่น การ เลื่อนตำแหน่ง การลดตำแหน่ง หรือการโอนย้าย เป็นต้น

การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) การพัฒนาทุนมนุษย์เป็น กระบวนการเพิ่มศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร โดยใช้วิธีการฝึกอบรมและ พัฒนาในรูปแบบต่างๆ

ระเบียบวินัย (Discipline) เมื่อกล่าวถึงระเบียบวินัย คนส่วนใหญ่มักจะมองในด้านลบ ว่าเกี่ยวข้องกับการลงโทษ แต่ถ้ามองในด้านบวกระเบียบวินัยช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และเกิดการยอมรับนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร ซึ่ง เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนด ต้องสมเหตุสมผล และพนักงานมีความเข้าใจต่อสิ่งที่องค์กรคาดหวังให้เขาปฏิบัติ รวมทั้งพนักงาน ต้องยอมรับในอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารที่จะออกระเบียบวินัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดี ของพนักงาน และให้การยอมรับการดำเนินการใดๆ ของผู้บริหาร

การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits Administration) สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาคนที่ทำงานให้ทำงานตามที่มุ่งหวังและอยู่กับองค์กรต่อไป โดย ไม่ย้ายงาน หรือลาออก คือ การบริหารค่าตอบแทนให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม มีทั้ง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และ โบนัส ฯลฯ พร้อมทั้งค่าตอบแทนที่เป็น ตัวเงินทางอ้อม เช่น การประกันสังคม การประกันชีวิตและอุบัติเหตุ เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร เงินสะสม และเงินบำเหน็จบำนาญ และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การให้วันหยุด การลาพัก การลาป่วย การลาพักผ่อน การให้ชุดทำงานแก่คนงาน การให้เครื่องคืมหรืออาหารขณะขึ้นเวรป่วย และเวรดึก เป็นต้น



การช่วยเหลือ/ให้คำปรึกษา (Employee Assistance/Career Counseling) เนื่องจากทุนมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กร ในขณะที่เดียวกันทุนมนุษย์แต่ละคนต่างมีปัญหาส่วนตัว และปัญหาครอบครัวที่แตกต่างกันไป บางคนสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ด้วยตนเอง ในขณะที่บางคนไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงาน

การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย (Safety and Health) นอกจากกฎหมายแรงงานที่กำหนดให้องค์กรต่างๆ ต้องดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานแล้ว พนักงานขององค์กรบางตำแหน่งยังต้องทำงานที่เสี่ยงภัยต่อสุขภาพ

### 3. ระยะเวลาออกจากงาน

การจัดการทุนมนุษย์ในระยะการออกจากงาน จะเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือและกำกับการออกของพนักงานจากองค์กร นอกจากกิจกรรมปกติที่ฝ่ายจัดการทุนมนุษย์ต้องดูแล เช่น การเก็บคืนเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ที่องค์กรเคยมอบให้พนักงานไว้ใช้งาน การเก็บบัญชีและรายงานต่างๆ สรุปแฟ้มประวัติการทำงาน การดำเนินการเรื่องการจ่ายเงินก่อนออกจากงาน และการสัมภาษณ์ก่อนออกเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสาเหตุของการลาออก

## 2.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy)

อับราฮัม มาสโลว์ ได้คิดค้นทฤษฎี The Theory of Human Motivation ขึ้นมา ซึ่งเกี่ยวข้องกับพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ บนความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์ โดยบอกถึง ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ที่มีแนวโน้มความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว โดยแนวคิดของมาสโลว์ได้กล่าวว่ามีมนุษย์มีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้ (ศรีเรือนแก้วสังวาล, 2541)

### 1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน

## 2.ความต้องการด้านความปลอดภัย (Security needs)

ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดเมื่อนุ้ยสามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว มนุษย์ต้องการความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยด้านหน้าที่การงาน เพื่อนำไปสู่ความมั่นคงของฐานะการเงิน การมีรายได้ที่มั่นคง มีเจ้านาย หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี ล้วนจัดอยู่ในความต้องการนี้ ที่ทำให้เกิดความสำเร็จทั้งในเรื่องส่วนตัวและการงานอย่างแน่นอน หากเขาได้รับความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย

## 3.ความต้องการด้านความรักหรือทางสังคม (Love and Social needs)

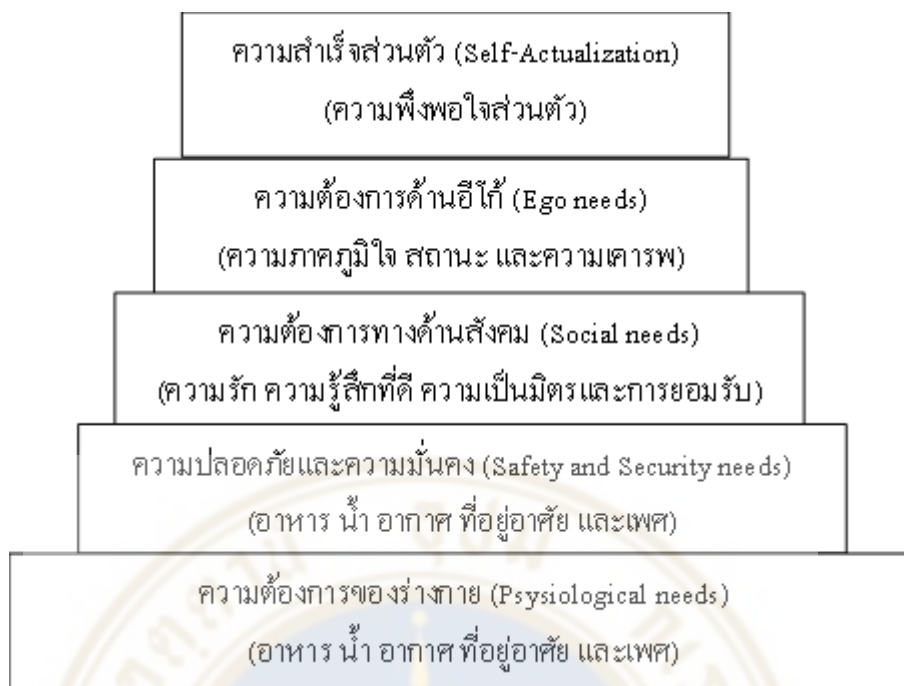
ความต้องการที่ให้ผู้อื่นชอบตนเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่น ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นข้างต้น ความต้องการทางด้านสังคมและความรักซึ่งเป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้นจะเข้ามามีบทบาท เป็นความต้องการความรัก ความเอื้ออาทรน้ำใจไมตรีจากเพื่อนร่วมงานหรือจากสมาชิกขององค์กรคนอื่น ต้องการทางด้านสังคมนี้มักจะนำไปในรูปของความต้องการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้สำคัญต่อสังคมกลุ่มนั้น รวมทั้งต้องการที่จะมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นความต้องการทางด้านจิตใจ

## 4.ความต้องการความเคารพยกย่อง (Esteem Needs)

ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง (Self-Respect) ความรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (status) ความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการเคารพยกย่องในความสามารถและรู้สึกที่ตนเองเป็นผู้ที่มีประโยชน์และมีความสำคัญในสังคมเช่นได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานสำคัญ การให้มีอิสระในการทำงานหรือการยกย่องชมเชยให้กำลังใจต่อสาธารณะ

## 5.ความต้องการด้านความสำเร็จในชีวิต (Self- Actualization Needs)

ความต้องการในระดับสูงสุด หมายถึง บุคคลนั้นใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้และเป็นทุกอย่างที่ตัวเองอยากจะเป็นซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกัน มาสโลว์อธิบายว่า ความต้องการจะเป็นสิ่งทำให้เกิดความพอใจ เรามักจะทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจบ่อยๆ นอกจากนั้นคนเราจะทำสิ่งต่างๆ ที่เหมาะสมกับตนเอง หมายความว่า เมื่อคนเรามีความสามารถในด้านใดก็ควรทำในสิ่งนั้น ความต้องการทำในสิ่งเหล่านี้เรียกว่าความสำเร็จสมหวังในชีวิต



รูปภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy Theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545)

มาสโลว์ มีข้อสังเกตที่เกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ประกอบด้วย 2 หลัก คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The deficit principle)

ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นอีกต่อไป โดยคนเหล่านี้จะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่และพอใจในความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The progression principle)

คือลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะขึ้นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหากระดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้ว จะเห็นได้ว่าความต้องการสิ่งที่ไม่ได้รับ จะส่งผลต่อความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้พฤติกรรมต่างๆ ของคนถูกจำกัด ไม่มีการแสวงหาความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็อยากได้รับการตอบสนองความต้องการอีกระดับสูงกว่า แต่ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการสิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดการแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไป ในทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับ

ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนจะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกคนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต

### 2.3 แนวคิดตัวชี้วัดระดับองค์กร

องค์กรต้องการบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งผลการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับบุคลากรระดับปัจเจกบุคคล การปฏิบัติงานให้สำเร็จและมีผลการปฏิบัติงานในเกณฑ์ที่สูงสามารถเกิดได้จากปัจจัยต่างๆ เช่น ความพึงพอใจ, ความชำนาญงาน หรือ ความภาคภูมิใจในงาน ในทางกลับกันผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำหรือการไม่บรรลุเป้าหมายในการทำงาน อาจเกิดจากการมีประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจหรือความล้มเหลวส่วนบุคคล (Sonnetag & Frese, 2002) ยิ่งกว่านั้นผลการปฏิบัติงาน ยังนำมาซึ่งการตอบแทนในรูปแบบตัวเงินหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

#### ลักษณะของดัชนีตัวชี้วัดที่ดี

1. สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร  
 2. ควรแสดงถึงสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งดัชนีชี้วัดที่มีความสำคัญต่อองค์กรและหน่วยงาน มี 2 ลักษณะ คือ

- ดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร
- ดัชนีชี้วัดกิจกรรมหรืองานที่สำคัญซึ่งหากผิดพลาดจะก่อให้เกิดปัญหา

ร้ายแรงในองค์กรหรือหน่วยงาน

- 3. ดัชนีชี้วัดที่เป็นด้านการเงินและตัวชี้วัดไม่ใช่ด้านการเงิน
- 4. ดัชนีชี้วัดที่เป็นเหตุและดัชนีชี้วัดที่เป็นผล
- 5. ต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบดัชนีชี้วัดทุกตัวที่สร้างขึ้น
- 6. ดัชนีชี้วัดไปใช้เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นหรือผลการดำเนินงานในอดีตหรือไม่
- 7. ดัชนีชี้วัดแต่ละตัวสัมพันธ์กับดัชนีชี้วัดอื่นในเชิงเหตุและผล

### 2.3.1 การวัดผล (MEASUREMENT)

การวัดผล (Measurement) เป็นการกำหนดตัวชี้วัด (Indicator) หรือการกำหนดปริมาณหรือจำนวนให้กับสิ่งที่ต้องการวัด โดยการวัดผลนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลและวิเคราะห์ หากองค์กรมีการใช้ตัวชี้วัดที่ดีจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้มีประสิทธิภาพ

#### การวัดสมรรถนะ (Performance Measurement)

Wireman (1998) ซึ่งเจงถึงการวัดสมรรถนะว่าจะต้องทำการรวบรวมตัวชี้วัดสมรรถนะ (Performance Indicator) เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้การวัดสมรรถนะครอบคลุมวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะต้องทำการพิจารณาสิ่งๆ ต่าง ดังหัวข้อต่อไปนี้ ในการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะ

1. มุ่งเน้นวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ต้องชัดเจน
2. วัตถุประสงค์จะต้องมีความเชื่อมโยงกับส่วนต่าง ๆ ขององค์กร
3. มุ่งประเด็นไปยังปัจจัยที่จะช่วยทำให้ประสบผลสำเร็จ (Critical success)
4. จะต้องทำการระบุแนวทางการแก้ปัญหาที่สามารถเป็นไปได้จริง

### 2.3.2 ตัวชี้วัดที่เป็นด้านการเงิน

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าตอบแทนในรูปแบบของเงินที่บุคคลได้รับ แบ่งเป็น 2 ลักษณะได้แก่

1. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางตรง หมายถึง เป็นค่าตอบแทนมาตรฐานซึ่งได้แก่ค่าจ้างหรือเงินเดือน โดยมากจะคิดเป็นรายเดือน รายวัน รายชั่วโมง หรือการจูงใจที่จ่ายให้กับบุคคลหรือจ่ายตามผลการปฏิบัติงานตามบุคคล เช่น ยอดขาย โบนัส
2. ค่าตอบแทนทางอ้อม หรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง เช่น ประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ค่าตอบแทนที่ได้รับในวันที่ลาหยุดงาน หรือเงินตอนเกษียณ ทั้งนี้ต้องเป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้

### 2.3.3 ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวเงิน

หมายถึง บริการต่าง ๆ สิทธิประโยชน์ หรือ สิ่งของที่องค์กรให้ต่อบุคคล เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือเพื่อช่วยในการปฏิบัติมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. งาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรให้รับผิดชอบ มีความสำคัญ ความน่าสนใจมีอิสระในการตัดสินใจ มีความก้าวหน้าทางสายอาชีพ



2. สภาพแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยในด้านต่างๆ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อนร่วมงาน การประเมินผลงานที่เป็นธรรม หรือสุขอนามัยที่ดี ความปลอดภัยที่ดี การมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในกิจกรรมหรือในงานต่าง ๆ

#### 2.3.4 ตัวชี้วัดทางสังคม

หมายถึง ค่าตอบแทนที่ไม่สามารถแยกออกเป็นตัวเงิน เช่น ความพึงพอใจด้านสังคม ความสัมพันธ์ในองค์กร ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ เช่น

ได้รับการยกย่องหรือเลื่อนตำแหน่ง คือการที่พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การรับรางวัล การปรับตำแหน่งงาน

การได้รับผิดชอบงานที่ทำหาย คือ การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่มีความสำคัญมีความท้าทาย มีการใช้ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นจากงานเดิมที่รับผิดชอบอยู่ หรือการมอบงานพิเศษให้ปฏิบัติ

ความรู้สึกมั่นคง คือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ปฏิบัติหรือการจงใจให้เกิดความเป็นเจ้าของร่วมกัน เช่น กองทุน สวัสดิการ หรือการให้หุ้น

โอกาสเรียนรู้และพัฒนา คือ โอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้ เพิ่มเติม ฝึกฝน ทักษะความรู้ให้มากขึ้นกว่าเดิม หรือการให้หน้าที่รับผิดชอบที่มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น

## 2.4 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว

กฎหมายเกี่ยวกับการจัดหางาน (สำนักงานแรงงานต่างด้าว, ม.ป.ป.)

คนต่างด้าว หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

ทำงาน หมายถึง การทำงาน โดยใช้กำลังกายหรือความรู้ด้วยประสงค์ค่าจ้าง หรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ก็ตาม

ใบอนุญาต หมายถึง ใบอนุญาตทำงาน

ผู้รับใบอนุญาต หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งได้รับใบอนุญาต

ลูกจ้าง หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 9 มาตรา 11 มาตรา 13 (1) และ (2) และมาตรา 14 ให้ทำงานที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามความในมาตรา 15 (เป็นลูกจ้างที่ต้องส่งเงินเข้ากองทุนเพื่อเป็นประกันค่าใช้จ่ายในการส่งลูกจ้างกลับออกไปนอกราชอาณาจักร)

ผู้รับใบอนุญาต ตามมาตรา 9 หมายความว่า คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตาม กฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง จำแนกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ประเภททั่วไป หมายถึง คนต่างด้าวที่เป็นแรงงานที่มีทักษะและทำงานอยู่ในตำแหน่งค่อนข้างสูง หรืออาจ ถูกส่งมาจากบริษัทแม่ในต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย หรือเข้ามาทำงานชั่วคราวในงานที่ต้องใช้ทักษะ และเทคโนโลยีขั้นสูง เป็นความต้องการผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน มีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถ ทางการสื่อสาร (ภาษา) ที่ยังหาคนไทยที่มีความสามารถ หรือมีความชำนาญเข้าร่วมงานไม่ได้ หรือเป็นการเข้ามา ทำงานในกิจการที่ตนเองลงทุน หรือกิจการของกลุ่มสมรส หรือกิจการที่ร่วมลงทุน เป็นต้น ส่วนใหญ่ทำงานในกิจการ ดังนี้

- กิจการที่มีการลงทุนตั้งแต่ 2 ล้านขึ้นไป
- กิจการที่มีการลงทุนมากกว่า 30 ล้านขึ้นไป
- มูลนิธิ/สมาคม/องค์การเอกชนต่างประเทศ

2. ประเภทตลอดชีพ หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับ ที่ 322 ข้อ 10 (10) มีสาระสำคัญว่า “ใบอนุญาตที่ออกให้แก่คนต่างด้าวซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตาม กฎหมาย ว่าด้วยคนเข้าเมืองและทำงานอยู่แล้วก่อนวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ให้ใช้ได้ตลอดชีวิตของคนต่างด้าวนั้น เว้นแต่คนต่างด้าวจะเปลี่ยนอาชีพใหม่”

3. ประเภทแจ้งการทำงาน หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วย คนเข้าเมืองเพื่อทำงานอันจำเป็นและเร่งด่วนที่มีระยะเวลาทำงานไม่เกินสิบห้า วัน และจะทำงานนั้นได้ เมื่อได้มีหนังสือแจ้งให้นายทะเบียนทราบ

4. ประเภทพิสุจน์สัญชาติ หมายถึง แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ซึ่งเดิมคณะรัฐมนตรีมีมติผ่อนผันให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว ระหว่างรอการส่งกลับอนุญาตให้ทำงานได้ 2 งาน คือ งานกรรมกร และคนรับใช้ในบ้าน มีใบอนุญาตทำงานชนิดบัตรสีชมพู และได้รับการปรับเปลี่ยนสถานะจากแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองฯ ให้เป็นแรงงานเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมายโดยได้รับการพิสุจน์สัญชาติและได้รับเอกสารรับรองสถานะจากเจ้าหน้าที่ประเทศ ต้นทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือ เอกสารรับรองบุคคล (Certificate Of Identity) เป็นต้น เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการขออนุญาตทำงาน โดยได้รับใบอนุญาตทำงานเป็นชนิดบัตรสีเขียว

ผู้รับใบอนุญาตตามมาตรา 11 หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งยังไม่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร โดยนายจ้างยื่นคำขอรับใบอนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมแทน จำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้



1. ประเภททั่วไป หมายถึง คนต่างด้าวที่เป็นแรงงานที่มีทักษะและทำงานอยู่ในตำแหน่งค่อนข้างสูงหรือเข้ามาทำงานชั่วคราวในงานที่ต้องใช้ทักษะและเทคโนโลยีขั้นสูง เป็นความต้องการผู้ที่มีความสามารถหรือความชำนาญเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถทางการสื่อสาร (ภาษา) ที่ยังหาคนไทยที่มีความสามารถหรือ มีความชำนาญเข้ามาร่วมงานไม่ได้ เมื่อเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรแล้วต้องดำเนินการยื่นขอใบ อนุญาต ทำงานภายใน 30 วัน

2.ประเภทนำเข้า หมายถึง แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานตามข้อตกลงว่าด้วยการจ้างแรงงานต่างด้าวระหว่างประเทศไทยกับประเทศคู่ภาคี (MOU) โดยขออนุญาตทำงานได้ 2 งาน คือ งานกรรมกร และ คนรับใช้ในบ้าน ปัจจุบันทำข้อตกลง (MOU) กับประเทศ 2 ประเทศ คือ ลาว และ กัมพูชา

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการขนาดย่อม

ลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ราชกิจจานุเบกษา, 2563)

วิสาหกิจขนาดย่อม มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กิจการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกินห้าสิบคนหรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท

2. กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง หรือกิจการค้าปลีก ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30 คนแต่ไม่เกิน 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50 ล้านบาท

วิสาหกิจขนาดกลาง มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กิจการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 คนแต่ไม่เกิน 200 คนหรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท

2. กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง หรือ กิจการค้าปลีก ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30 คนแต่ไม่เกิน 100 คนหรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 300 ล้านบาท

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552) ได้ให้คำจำกัดความของธุรกิจขนาดย่อมว่า ธุรกิจที่มีการลงทุน(มีเงินทุนจดทะเบียนหรือทรัพย์สินถาวร)

ประเภทของวิสาหกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม นั้น มี 3 ประเภท คือ

1. ภาคการผลิต คือ วิสาหกิจหรืออุตสาหกรรมที่มีการผลิตสินค้าต่าง ๆ เป็นต้น
2. ภาคการค้าและซ่อมบำรุงรวมไปถึงการค้าปลีก ค้าส่ง และการให้บริการซ่อมบำรุงต่าง ๆ เป็นต้น

3. ภาคบริการ เช่น กิจการบริการต่าง ๆ การท่องเที่ยว การโรงแรม การขนส่ง การซ่อมบำรุง การเก็บรักษา (คลังสินค้า) เป็นต้น

ซึ่งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้กำหนดขนาดของ SMEs แต่ละประเภทกิจการได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ประเภทกิจการของ SMEs โดยใช้หลักเกณฑ์การกำหนดลักษณะของวิสาหกิจรายย่อย

ประเภท กิจการ	วิสาหกิจขนาดย่อม				วิสาหกิจขนาดกลาง	
	วิสาหกิจรายย่อย		วิสาหกิจขนาดย่อม			
	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้าง งาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้าง งาน (คน)	รายได้ต่อปี (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)
การผลิต	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 100	ไม่เกิน 50	เกิน 100-500	เกิน 50-200
บริการ/ค้าส่ง/ หรือค้าปลีก	ไม่เกิน 1.8	ไม่เกิน 5	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 30	เกิน 50-300	เกิน 30-100

ที่มา: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2552)

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยในอดีต เพื่อศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

คมสันต์ นาควัง ไทร (มปป.) ได้ศึกษาคุณลักษณะของแรงงานชาวพม่าที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของแรงงานพม่าที่ผู้ประกอบการต้องการคือ มีความคิดสร้างสรรค์ ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อการงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านคุณวุฒิการศึกษาและทักษะวิชาชีพเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ประกอบการในการตัดสินใจรับจ้างงาน

คริสฐา อ่อนแก้ว (2564) ได้ศึกษาชีวิตและการทำงานของแรงงานต่างด้าวภาคประมงและต่อเนื่องประมงในประเทศไทย พบว่าแรงงานต่างด้าวภาคประมงและต่อเนื่องประมงมีสภาพความเป็นอยู่และการทำงานที่ดีขึ้น สามารถทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมาย ได้รับ

ค่าตอบแทนที่ครบและตรงเวลา มีความเป็นอยู่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น มีการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้น จากเดิม "ได้รับการคุ้มครองดูแลตามกฎหมายกำหนดรวมถึงการเป็นอิสระในการเดินเรือ

ชัชมา พูลสวัสดิ์ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการเกษตรกรรม ในพื้นที่อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการเกษตรกรรม ในเขตพื้นที่อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. พบว่าปัญหาอุปสรรคในการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการเกษตรกรรมในอำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง คือช่วงที่ขาดแคลนแรงงานเพื่อที่จะทำงานในฤดูกาลของภาคการเกษตรเพราะแรงงานต่างด้าว

2. ปัจจัยทางการขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากแรงงานไทยมีการพัฒนาไปในระดับสูงค่อนข้างมาก เช่น แรงงานได้รับการศึกษาที่สูง

3. ปัจจัยทางการค่าจ้างแรงงาน เนื่องจากนายจ้างมีความต้องการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเรื่องของการค่าจ้างในการทำงาน ถ้าจ้างแรงงานไทยจะมีค่าแรงที่สูงกว่าแรงงานต่างด้าว

4. ปัจจัยทางด้านลักษณะงานเกษตรกรรม ในด้านแรงงาน พบว่าแรงงานต่างด้าวมีทักษะความชำนาญฝีมือในการปฏิบัติงานในลักษณะของเกษตรกรรม ที่มีลักษณะการทำงานหนักและสกปรก ตากแดดตากฝน กลางแจ้ง จึงทำให้เกิดความต้องการในการใช้แรงงานต่างด้าว

5. ปัจจัยทางการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่รัฐบาล พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับการติดต่อเพื่อการดำเนินการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว การกำหนดให้เป็นไปตามกฎระเบียบ นโยบายรัฐบาลที่ต้องปฏิบัติตามเพื่อการนำเข้าแรงงานที่ถูกกฎหมาย

โชติรส คำรงसानติ (2554) ได้ศึกษาการให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของคนเก่ง โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ โดยประการที่หนึ่งเป็นการ พัฒนาแบบวัดความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ คือ 1.) ความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกองค์กร 2.) การทุ่มเทสร้างผลงานที่เป็นเลิศ 3.) การมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4.) ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค 5.) การระลึกถึงองค์กรในทางบวก และวัตถุประสงค์ประการที่สอง เป็นการศึกษاثิพลของสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของคนเก่ง ซึ่งการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยองค์การที่สังกัด ช่วงอายุและอายุงานในองค์กรปัจจุบัน 2.) ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน ประกอบด้วย งานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถ 3.) ปัจจัยด้านกลยุทธ์การมีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กร เหล่านี้ได้สร้างความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กร ผู้นำและนักทรัพยากรมนุษย์

ควรให้สิ่งจูงใจและกลยุทธ์การสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของคนเก่ง รวมทั้งควรพิจารณาในเรื่องความแตกต่างของบุคคล เช่น เพศ อายุ ประกอบด้วย

ฉัฐวรรณ นาระศ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จากการศึกษาสามารถสรุปผลวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในสถานประกอบการ โรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ตามประเภทแผนก พบว่าสถานประกอบการโรงแรมมีความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวในแผนกแม่บ้านเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และลำดับสุดท้าย คือ แผนกต้อนรับ

2. ศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจ แรงงาน และกฎหมายที่มีผลต่อความต้องการด้านการจ้างแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าปัจจัยด้านแรงงานและด้านกฎหมาย มีผลต่อความต้องการด้านการจ้างแรงงานต่างด้าวของสถานประกอบการโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านกฎหมายมีผลต่อความต้องการด้านการจ้างแรงงานมากที่สุด รองลงมาเป็นปัจจัยด้านแรงงาน

ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ ,ดร.กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล, นิตยา ศรีจันทร์อินทร์ (2562) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิต ต่อผลการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมก่อสร้างจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าเพศต่างกัน มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันทั้งนี้เป็นเพราะว่า เพศชายย่อมมีสรีระที่ใหญ่โต แข็งแรงกว่าเพศหญิง อายุต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน สถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งนี้สถานภาพสมรสเป็นเพียงตัวบ่งชี้สถานทางสังคมเท่านั้น จึงไม่มีผลต่อความสามารถในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของแรงงานต่างด้าว

ชนภัก มนูญกิตติกร, พงศ์ ทรดาล, สมเดช เฉยไสย (2553) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าของผู้ประกอบการในงานอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผาจังหวัดราชบุรี จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานต่างด้าว โดยภาพรวมด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง มีระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการลดต้นทุนในการจ้าง แรงงานต่างด้าวมีความขยันและความอดทนในการทำงานและขาดแคลนแรงงานไทย สภาพปัญหาแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ด้านเศรษฐกิจ มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก เช่น แรงงานชาวพม่า เช่น แรงงานชาวพม่ามีค่าจ้างขั้นต่ำ เกิดปัญหาการแย่ง

งานคนไทยและทำให้เกิดโครงสร้างค่าจ้างขั้นต่ำ ปัญหาการไม่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยี ปัญหาด้านการเมืองมีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาจากการที่รัฐบาลไม่มีมาตรการที่ชัดเจนในการควบคุมการเข้ามาของแรงงานต่างด้าว การผ่อนผันให้แรงงานต่างด้าวอยู่ในราชอาณาจักรชั่วคราว ซึ่งทางภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนรัดกุม ในเรื่องการหลบหนีเข้าเมือง และการกำหนดบทลงโทษในการทำผิดของผู้ที่มีส่วนร่วมในการหลบหนีเข้าเมือง ของคนต่างด้าว

ธารารัตน์ ตะเคียนสก (2563) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย กรณีศึกษาเขตพื้นที่ชุมชนตลาดศรีเขมา เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าว รายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยแรงงานต่างด้าวพอใจในการปฏิบัติงาน การทำงานไม่ค่อยมีอุปสรรคในหน้าที่ปัจจุบัน มีเวลาพักผ่อนในแต่ละวัน แบ่งเวลาให้กับตนเอง ครอบครัวและอาจจะมียานที่รับผิดชอบต่อชีวิตประจำวันและลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม แสดงให้เห็นว่าแรงงานต่างด้าวได้ปฏิบัติเพื่อเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม รองลงมา คือด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ซึ่งนายจ้างได้จ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมจากการปฏิบัติงาน และในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพนั้นบริษัทให้ความสำคัญในด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งบริษัทมีเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเหมาะสม แรงงานจึงไม่ค่อยมีโอกาสดำเนินงานเนื่องจากเป็นงานเฉพาะตำแหน่ง และจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้ดังต่อไปนี้ 1.) แรงงานต่างด้าวที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากแรงงานต่างด้าวเพศชายและเพศหญิงสามารถเข้าถึงการบริการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน 2.) แรงงานต่างด้าวที่มีอายุแตกต่างกันพบว่ามียกระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งแรงงานต่างด้าวที่มีอายุ 30-39 ปี กับมียกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าแรงงานต่างด้าวที่มีอายุช่วงอื่นๆ 3.) แรงงานต่างด้าวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแรงงานต่างด้าวที่มีสถานภาพต่าง ๆ สามารถเข้าถึงการบริการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานได้อย่างเท่าเทียม และมีโอกาสในการเข้าถึงการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในช่วงเวลาทำงาน 4.) แรงงานต่างด้าวที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน 5.) แรงงานต่างด้าวที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากรายได้ที่ต่างกันนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติอยู่ ทั้งยังสามารถดำรงชีวิตและทำให้มีความสุขในการ



ทำงานนั้น 6.) แรงงานต่างด้าวที่มีเชื้อชาติแตกต่างกันนั้นระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากแรงงานต่างด้าวที่มีเชื้อชาติกัมพูชามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าแรงงานต่างด้าวที่มีเชื้อชาติอื่น ๆ จึงส่งผลให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด 7.) แรงงานต่างด้าวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากแรงงานต่างด้าวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าแรงงานต่างด้าวที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานช่วงอื่น ๆ

นัฐวรรณ สุธรรมา และ วสุธิดา นุริตมนต์ (2559) ได้ศึกษาความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการธุรกิจบริการในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า คุณลักษณะของแรงงานต่างด้าว ด้านความต่อเนื่องในการดำเนินงานและความรับผิดชอบในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการแรงงานในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในส่วนสภาพการณ์ของผู้ประกอบการด้านต้นทุนมีความสัมพันธ์ต่อความต้องการในการจ้างแรงงานต่างด้าว

พระมหาแพง เศษลีโล (ชำนาญ) (2556) ได้ศึกษาการบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ ขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าการบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อมในเขตกรุงเทพฯ สามารถเรียงลำดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการได้ดังนี้ คือ ความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน อันดับสุดท้าย คือ ด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้แรงงานต่างด้าว โดยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รองลงคือเข้าทำงานและเลิกงานตามเวลากำหนดและสุดท้ายคือโน้มน้าวหรือเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาได้

2. ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของแรงงานต่างด้าว โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่ามีการปลุกฝังค่านิยมให้เพื่อนร่วมงานไม่ลักขโมยสิ่งของในองค์กร อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมา คือส่งเสริมให้เพื่อนพนักงานมีความรักสามัคคีระหว่างแรงงานไทยและต่างด้าวและในอันดับสุดท้าย คือ รู้จักนำเอาวัสดุอุปกรณ์เหลือใช้กลับมาใช้ซ้ำให้เกิดประโยชน์

3. ด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้แรงงานต่างด้าว พบว่าอุปสรรคในการใช้แรงงาน

ผลสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน : พบว่าการบริหารจัดการใช้หลักมนุษยธรรม ให้ความเสมอภาค จึงใช้หลักปกครองด้วยความเอื้อเฟื้อ เหมือนเพื่อนกัน โดยผู้ประกอบการได้มีการทำบัตรของแรงงานต่างด้าว เพื่อปรับค่าแรงที่ถูกต้องและมีสวัสดิการเหมือนแรงงานคนไทย พนักงาน

แรงงานต่างด้าวมีความอดทนต่องาน ไม่ค่อยเลือกงาน สามารถทำงานที่เสี่ยงภัย สกปรก หรืองานหนักได้ จึงเป็นที่ต้องการของนายจ้างในปัจจุบัน เพราะงานส่วนใหญ่เป็นงานหนักที่คนไทยไม่อยากจะทำ

2. ด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน : ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจในการทำงานของแรงงานและคอยชี้แนะบอกกล่าวอยู่เสมอ ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาทั้งด้านการทำงานและด้านความคิด การเป็นอยู่ส่วนใหญ่อยู่แบบลักษณะครอบครัวคือให้ความเอื้อเฟื้อมากกว่า ถ้าแรงงานที่เป็นแรงงานเถื่อนที่ไม่มีใบอนุญาตจะทำให้งานออกมาไม่ดี เพราะต้องคอยหลบ ๆ ซ่อน ๆ ผู้ประกอบการควรรับแรงงานที่ถูกกฎหมาย จะทำให้ปัญหาและความหวาดระแวงมีน้อย

3. ด้านปัญหาอุปสรรคในการใช้แรงงานต่างด้าว : พบว่าปัญหาที่พบอันดับแรกคือ ในการรับแรงงานต่างด้าวเข้าทำงานคือเรื่องภาษา โดยเฉพาะแรงงานชาวพม่า จะเป็นเรื่องภาษา ต่างด้าวในสถานประกอบการขนาดย่อมไม่ค่อยได้รับสวัสดิการอื่น ๆ ที่กฎหมาย แรงงานจัดให้มีเต็มที่ เพราะแรงงานอยู่ไม่นานก็เปลี่ยนงาน ปัญหาการย้ายแรงงาน จึงมีขึ้นบ่อย ๆ เพราะคิดพวกพ้อง เมื่อคนใดคนหนึ่งย้ายที่ทำงานก็มีการย้ายตามกันไป

มาลี เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ศึกษากระบวนการเข้าสู่ตลาดแรงงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า

กรณีศึกษา: อุตสาหกรรมห่วงโซ่อุปทานการผลิตอาหารทะเลแปรรูปจังหวัดสมุทรสาคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าเลือกเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมห่วงโซ่อุปทานการผลิตอาหารทะเลแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร มีสาเหตุมาจากสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของประเทศพม่า และพบว่าประเทศไทยประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในเชิงคุณภาพ ของทุกห่วงโซ่อุตสาหกรรม ซึ่งก็รวมถึงห่วงโซ่อุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเลแปรรูป จังหวัด 77 สมุทรสาครด้วย สาเหตุเพราะเป็นงานประเภท 3 D งานสกปรก (Dirty Job) งานยาก (Difficult Job) และงานอันตราย (Dangerous Job) คนไทยไม่ทำนั้นจึงเป็นสาเหตุให้มีการนำคนต่างด้าวเข้ามาใช้ ทดแทนแรงงานไทยเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานและ ด้วยลักษณะการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า ที่มีความขยัน ตั้งใจทำงาน สู้งานหนัก ต้องการงานปริมาณมาก ๆ แลกกับค่าตอบแทนที่มากตามไปด้วย แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าจึง สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

รัตนา กาญจนศิริสกุล และ กรเอก กาญจนนาโกติน (2563) ได้ศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของบริษัทเอกชนที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงานของนักศึกษาจบใหม่ พบว่าการจัดการตัดสินใจเข้าทำงานในบริษัทเอกชนของนักศึกษาจบใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก โดยด้านการรับรู้ความต้องการมีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการตัดสินใจ ด้านการ



ค้นหาข้อมูลและด้านการประเมินทางเลือก 1.) การตัดสินใจด้านการรับรู้ความต้องการในภาพรวม พบว่า ภาพลักษณ์ของบริษัท (Employer Branding) ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงานและการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรก่อนสมัครเข้าทำงานส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงาน 2.) การตัดสินใจด้านการตัดสินใจ พบว่า นักศึกษาจบใหม่ตัดสินใจสมัครเข้าทำงานจากตำแหน่ง เงินเดือน และสวัสดิการมากที่สุด 3.) การตัดสินใจด้านการค้นหาข้อมูล พบว่า นักศึกษาจบใหม่มีการสืบค้นข้อมูลบริษัทจาก Search Engine ลักษณะตำแหน่งที่เป็ครีบ ขอบเขตความรับผิดชอบ 4.) การตัดสินใจด้านการประเมินทางเลือก พบว่า นักศึกษาจบใหม่มีการประเมินองค์กร ตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ โดยการปรึกษาผู้รู้ และผู้มีประสบการณ์การทำงานก่อนการตัดสินใจสมัครเข้าทำงานเป็นอันดับแรก รองลงมานักศึกษาจบใหม่มีการประเมินองค์กร ตำแหน่งงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โดยสอบถามจากบุคคลใกล้ชิด เช่น พ่อ แม่ ญาติพี่น้อง คนสนิทก่อนตัดสินใจเข้าทำงาน กล่าวโดยสรุป การจัดการทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจต่อการสมัครเข้าทำงานของนักศึกษาจบใหม่ ซึ่งการจัดการที่ดีไม่ใช่เพียงแต่การจัดการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อดึงดูดพนักงานประสิทธิภาพสูงเท่านั้น แต่บริษัทควรมีการสื่อสารภาพลักษณ์ขององค์กร ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เพื่อประกอบการตัดสินใจของนักศึกษาได้ การสื่อสารองค์กรที่ดีผ่านช่องทางเว็บไซต์ที่มีการเคลื่อนไหวอยู่เสมอ รวมไปถึงการใช้กลยุทธ์ Story Telling ที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะสามารถสะท้อนให้นักศึกษาจบใหม่

วรพงศ์ เชื้อนปัญญา (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในจังหวัดชลบุรี จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี พบว่า การจ่ายค่าจ้างแรงงาน แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือค่าจ้างแบบรายวัน และค่าจ้างแบบรายเดือน โดยส่วนใหญ่จ้างตามอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำวันละ 300 บาท หากจ้างเป็นเดือนอยู่ที่เดือนละ 9,500 บาท โดยนายจ้างให้ค่าตอบแทนนอกเหนือจากค่าจ้างบางส่วนให้เฉพาะค่าจ้างและอาหารฟรีในระหว่างวันที่ปฏิบัติงาน ผู้ประกอบการบางส่วนให้ทั้งอาหารฟรี 3 มื้อ ผู้ประกอบการให้ความเห็นที่ต้องจ้างแรงงานต่างด้าวเข้าทำงาน เพราะเคยมีประสบการณ์ในการจ้างแรงงานไทย หรือการฟังจากผู้ประกอบการรายอื่น โดยมีความเห็นว่าแรงงานไทยส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานหนัก ไม่ขยัน ขาดความรับผิดชอบ มีข้อเรียกร้องและข้อต่อรองกับนายจ้าง ทำให้ผู้ประกอบการมีความจำเป็นที่จะต้องใช้แรงงานต่างด้าวในการประกอบธุรกิจอย่างมาก พฤติกรรมของแรงงานต่างด้าว ตามความเห็นของผู้ประกอบการ ให้ความเห็นว่า แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความขยัน อดทน ทำงานรวดเร็วมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความสามารถในการทำงานหนักและการไม่มีข้อต่อรองกับนายจ้างซึ่งแรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยแบ่งเบาภาระให้กับผู้ประกอบการ

วิชาญชัย บุญแสง, วิชากร เสงษ์ภูิกุล และ เอกชัย ภู่อิสระ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยการเลือกใช้แรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมก่อสร้าง พบว่าผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สิ่งสำคัญที่สุดในปัจจัยในการเลือกใช้แรงงานต่างด้าว คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน หากเป็นไปได้ผู้ประกอบการ จะเลือกผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก่อน ส่วนฝีมือแรงงานนั้น ค่อยมาฝึกฝนภายหลัง อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการทำงานล้วนทำให้แรงงานเหล่านี้ได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้และฝีมือของตนเอง ความจำเป็นต้องใช้เนื่องจากปัญหาแรงงานขาดแคลนแรงงานไทยที่มีอยู่ไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยเสริม เพื่อให้ทันต่อเวลาและตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ ผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเลือกใช้แรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมก่อสร้างภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาแต่ละด้านของปัจจัย พบว่า ด้านความขยันและความเอาใจใส่ในการทำงาน เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ด้านสวัสดิการของแรงงานต่างด้าวและด้านกฎหมาย, ด้านเงินเดือนของแรงงานต่างด้าว, ด้านสวัสดิการของแรงงานต่างด้าวและสุดท้ายด้านการขาดแคลนแรงงานต่างด้าวระบุว่าในพฤติกรรมการเลือกใช้แรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมก่อสร้างครั้งนี้ คือมีความต้องการแรงงานต่างด้าวเพศชายมากกว่าเพศหญิง ประสิทธิภาพในการทำงานของแรงงานต่างด้าวมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเลือกฝีมือการทำงานของแรงงานต่างด้าวเป็นสิ่งจำเป็นในการเลือกมากที่สุด จากสมมติฐานพบว่า ด้านความขยันและความเอาใจใส่ในการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นจริง เมื่อได้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานก็สามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานได้จริง

จากการศึกษางานวิจัยในอดีตพบว่า รูปแบบงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นทั้งงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งข้อมูลที่ได้ยังไม่ละเอียดพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อยอดในเชิงลึกได้ โดยส่วนใหญ่จะสนใจศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยในการจ้างแรงงานต่างด้าว รวมถึงรายละเอียดในงานวิจัยซึ่งไม่เคยเจาะลึก เช่น ศักยภาพองค์กรของสถานประกอบการในการบริหารแรงงานต่างด้าวที่มีประสิทธิภาพซึ่งอ้างอิงจากข้อเสนอแนะของ พระมหาแพง เดชสีโล (ชำนาญ) (2556) และยังไม่พบงานวิจัยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะทำงานวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการลดต้นทุนในการจ้าง และแรงงานต่างด้าวมีความขยัน ความอดทนในการทำงานและการขาดแคลนแรงงานไทย จากการศึกษางานวิจัยของ ธนภัท มนูญกิตติกร, พงศ์ ทรดาล และ สมเดช เฉยไสย (2553) ซึ่งทางผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของแรงงานต่างด้าวที่เข้ามา

ทำงานในประเทศไทย ดังนั้นความสำคัญในการสรรหา ดูแล รักษา รวมไปถึง ความต้องการของ  
แรงงานต่างด้าว จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ประกอบการ อีกทั้งเป็นการลดช่องโหว่ของข้อมูลที่ขาด  
หายไปจากงานวิจัยในอดีต รวมถึงเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยและผู้ต้องการค้นคว้าในเรื่องที่เกี่ยวข้อง  
ในอนาคตอีกด้วย



### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการวิจัย

การในงานวิจัยเรื่อง การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลทฤษฎี แนวคิดและการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) เพื่อหาคำตอบของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1 การออกแบบงานวิจัย
- 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การดำเนินการวิจัย
- 3.6 การรวบรวมข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

#### 3.1 การออกแบบงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อวิเคราะห์การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี

## 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (PRIMARY DATA)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ( In-depth interview) และเพื่อเป็นการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลจากทุกมุมมองผู้วิจัยจึงกำหนดให้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ โดยกำหนดคำถามให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา ทั้งนี้ก่อนเริ่มทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ให้แก่ผู้ถูกสัมภาษณ์ และทำการขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่รวบรวมมา ทั้งนี้รูปแบบในการดำเนินการสัมภาษณ์จะเป็นการสัมภาษณ์แบบคุยต่อหน้า ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูล (Primary Data) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้

### 3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (SECONDARY DATA)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการสืบค้นฐานข้อมูลจากเว็บไซต์ Google Scholar และบทความจากเว็บไซต์ภายในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการนำไปสู่การสร้างเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์

## 3.3 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) โดยเลือกแบบ (Purposive sampling Method) เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้ออกเป็นประเภทวิจัยเชิงคุณภาพ การพิจารณาขนาดตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพจึงมีความยืดหยุ่นสูงและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดกระบวนการและระหว่างขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยอย่างไรก็ดีผู้นักวิจัยวางแผนสำหรับขนาดตัวอย่างในการศึกษาวิจัยนี้โดยพิจารณาเกณฑ์สำคัญใน 2 ประการ ประกอบด้วย 1. ความอึดตัวของ



ข้อมูล (Data Saturation) และ 2. ความพอเพียงของข้อมูล (Data Sufficiency) ดังนั้นเมื่อพิจารณาเกณฑ์ความอิ่มตัวและความพอเพียงของข้อมูลที่เหมาะสมและเกี่ยวข้อง

จากกลุ่มประชากรข้างต้นมีเกณฑ์ในการคัดเลือกแบบการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้สุ่มตัวอย่างร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี ที่ผู้ประกอบการมีการจ้างแรงงานต่างด้าว เนื่องจากงานวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” ประสบการณ์ในการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการจึงมีความสำคัญกับงานวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ได้คำตอบงานวิจัยที่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ตามที่ศึกษามิติของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยที่มีขนาดธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ อ้างอิงตามคำนิยามการแบ่งขนาดธุรกิจ SME ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ซึ่งได้ประกาศกฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2563 ที่ผ่านมา ส่งผลให้การกำหนดคุณลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ นิยาม SME ของประเทศเปลี่ยนแปลงนับตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นไป โดยนิยาม SME ใหม่ ใช้จำนวนการจ้างงานและรายได้เป็นเกณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ขนาดของวิสาหกิจ และโครงสร้างทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป และเป็นไปตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ที่ให้นำ “จำนวนรายได้” มาใช้เป็นเกณฑ์กำหนดขนาดของวิสาหกิจ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563) โดยแบ่งลักษณะคำนิยามใหม่ดังนี้

วิสาหกิจขนาดย่อม (Small) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่ง หรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปี ไม่เกิน 50 ล้านบาท

วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 50 - 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100 – 500 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่ง หรือค้าปลีก) และบริการ มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 30 – 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50 – 300 ล้านบาท

จากการศึกษาข้อมูลทฤษฎีพบว่าร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีนั้นไม่มีร้านอาหารขนาดใหญ่ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 100 คนดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ทำการศึกษาร้านอาหารขนาดใหญ่ (Large)

โดยการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้



1. ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นร้านอาหารไทยที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 15 คน

2. ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่เป็นร้านอาหารไทยที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 15 คน

จากการศึกษาข้อมูลทฤษฎีพบว่าร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีนั้นไม่มีร้านอาหารขนาดใหญ่ที่มีจำนวนการจ้างงานเกินกว่า 100 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ทำการศึกษาร้านอาหารขนาดใหญ่ (Large)

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

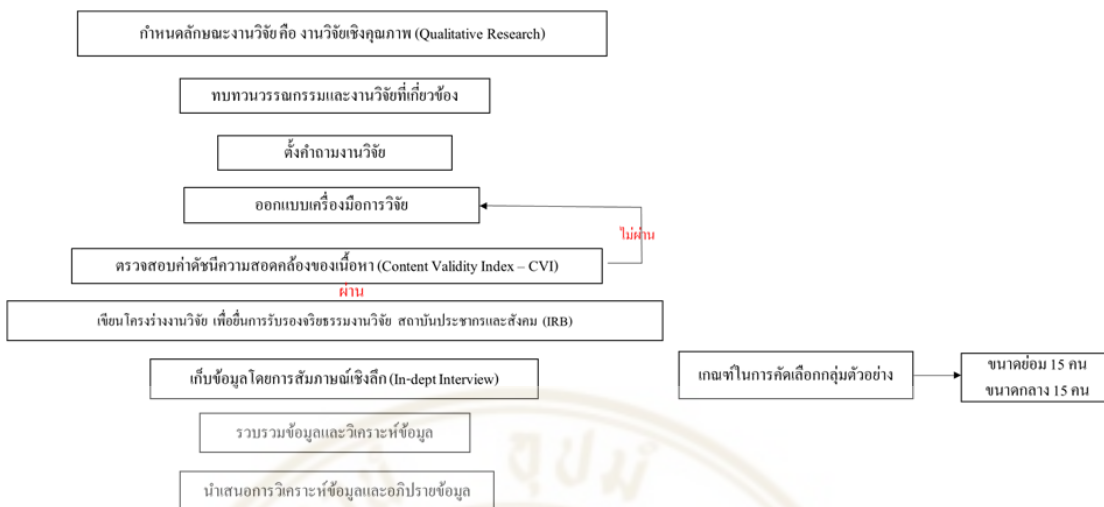
ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาประเด็นคำตอบ จากการทบทวนวรรณกรรม โดยสร้างเป็นคำถามให้มีความครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (Gubrium & Holstein, 1995) โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 1 ชั่วโมง ซึ่งก่อนจะทำการสัมภาษณ์จะผู้วิจัยจะมีการอธิบายถึงความหมายของการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวเพื่อให้มีความเข้าใจและสอดคล้องกับคำถามสัมภาษณ์

ซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน สำหรับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

### 3.5 การดำเนินการวิจัย



รูปภาพที่ 3.1 แสดงขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย

#### 3.5.1 การเตรียมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยศึกษาออกเป็นแต่ละอำเภอในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลในการทำวิจัยได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### 3.5.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์

ในการวิจัยนี้ใช้หลักการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยพิจารณาแหล่งสถานที่และแหล่งบุคคลที่แตกต่างกัน (Petison, 2010) โดยศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว จากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview)

ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์และติดต่อนัดหมายเวลาในการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ตามเวลาที่ผู้ให้สัมภาษณ์สะดวก โดยในวันสัมภาษณ์เริ่มต้นการสัมภาษณ์ด้วยการชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีขั้นตอน ซึ่งจะมีการพูดคุยเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศให้เกิดความเข้าใจในประเด็นของการวิจัย และยินดีที่จะตอบคำถาม ซึ่งใช้เวลาประมาณ 30 นาที ต่อคน โดยผู้วิจัยทำการบันทึกเทปและจดบันทึกประเด็นสำคัญในระหว่างการสัมภาษณ์

### 3.6 การรวบรวมข้อมูล/การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกแบบแผนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Analyzing Data Qualitative) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยอาศัยเครื่องมือจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งมีการวิเคราะห์เนื้อหาโดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาแบบ Directed Content Analysis คือการวิเคราะห์โดยมีการกำหนดทิศทางล่วงหน้าจากทฤษฎี และ Summative Content Analysis คือการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปความ โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (Creswell, John W.,2013; pp. 183)

1. ดำเนินการฟังเทปบันทึกการสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทุกราย แล้วสรุปใจความสำคัญ
2. ดำเนินการสรุป Key word ที่ได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์โดยการให้รหัสคำต่าง ๆ (Coding) ที่มีลักษณะเหมือนกันและเกี่ยวข้องกับงานวิจัย แล้วนำกลุ่มคำสำคัญทั้งหมดทำการจัดกลุ่มตามชื่อการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าวสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี
3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ไปดำเนินการค้นหาและเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เพื่อทำการวิเคราะห์และสรุปผลจากสิ่งที่ได้ทำการค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้และนำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

### 3.7 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการโดยอาศัยเกณฑ์ “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Triangulation)” โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1.) การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) 2.) การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) และ 3.) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) และผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” จำนวน 3 - 5 คน (Seale, 1999)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

จากการวิจัยหัวข้อเรื่อง “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In- depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน รวมจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์โดยสมัครใจ พบว่ามีผลการศึกษาดังต่อไปนี้

#### 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้เข้าร่วมงานวิจัย

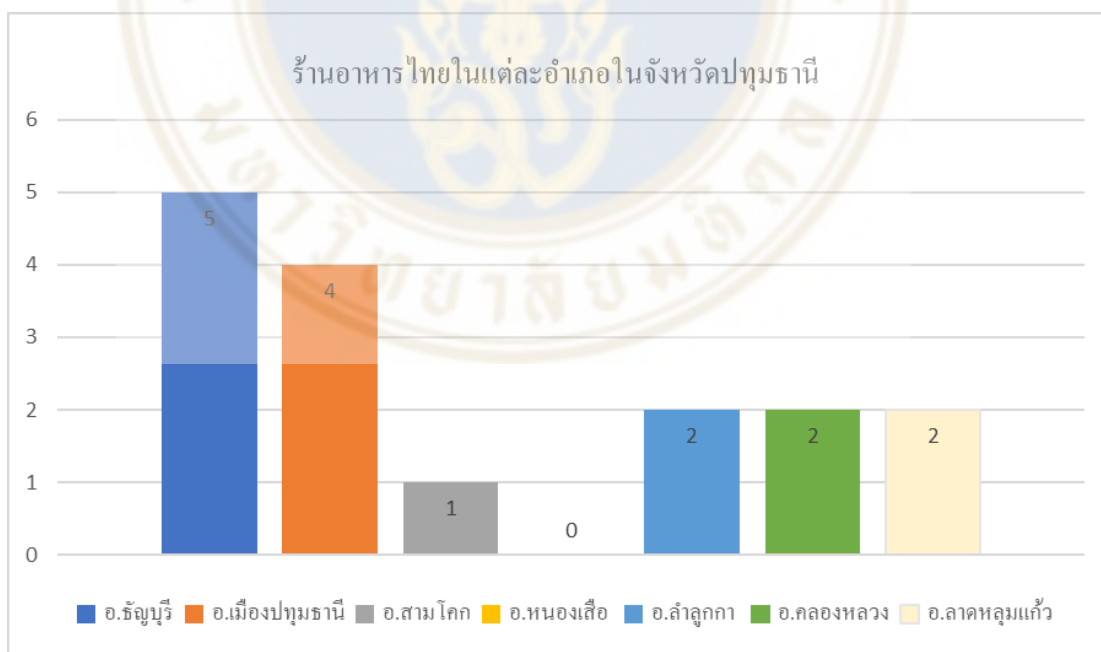
จากผลการสัมภาษณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน พบว่าสัดส่วนเพศชายต่อเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด และรองลงมาคือช่วง 40-49 ปี มีสัดส่วนเท่ากับ 60-69 ปี และลำดับสุดท้าย คือ 20- 29 ปี มีสัดส่วนเท่ากับ 50-59 ปี โดยส่วนมากคือ อำเภอธัญบุรี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน

ลำดับที่	เพศ	อายุ	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์	ที่ตั้ง
1	ชาย	30	45 นาที	อ.คลองหลวง
2	ชาย	29	30 นาที	อ.ลาดหลุมแก้ว
3	ชาย	55	30 นาที	อ.ธัญบุรี
4	หญิง	62	40 นาที	อ.ธัญบุรี
5	ชาย	55	37 นาที	อ.เมืองปทุมธานี
6	ชาย	60	30 นาที	อ.ธัญบุรี

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน (ต่อ)

ลำดับที่	เพศ	อายุ	ระยะเวลาในการสัมภาษณ์	ที่ตั้ง
7	หญิง	30	50 นาที	อ.สามโคก
8	หญิง	37	60 นาที	อ.เมืองปทุมธานี
9	ชาย	45	39 นาที	อ.ลำลูกกา
10	หญิง	33	33 นาที	อ.ลาดหลุมแก้ว
11	หญิง	48	48 นาที	อ.ชัยบุรี
12	ชาย	47	39 นาที	อ.เมืองปทุมธานี
13	หญิง	35	40 นาที	อ.เมืองปทุมธานี
14	ชาย	29	30 นาที	อ.คลองหลวง
15	ชาย	60	36 นาที	อ.ชัยบุรี
16	หญิง	60	45 นาที	อ.ลำลูกกา
17	หญิง	41	33 นาที	อ.ลำลูกกา

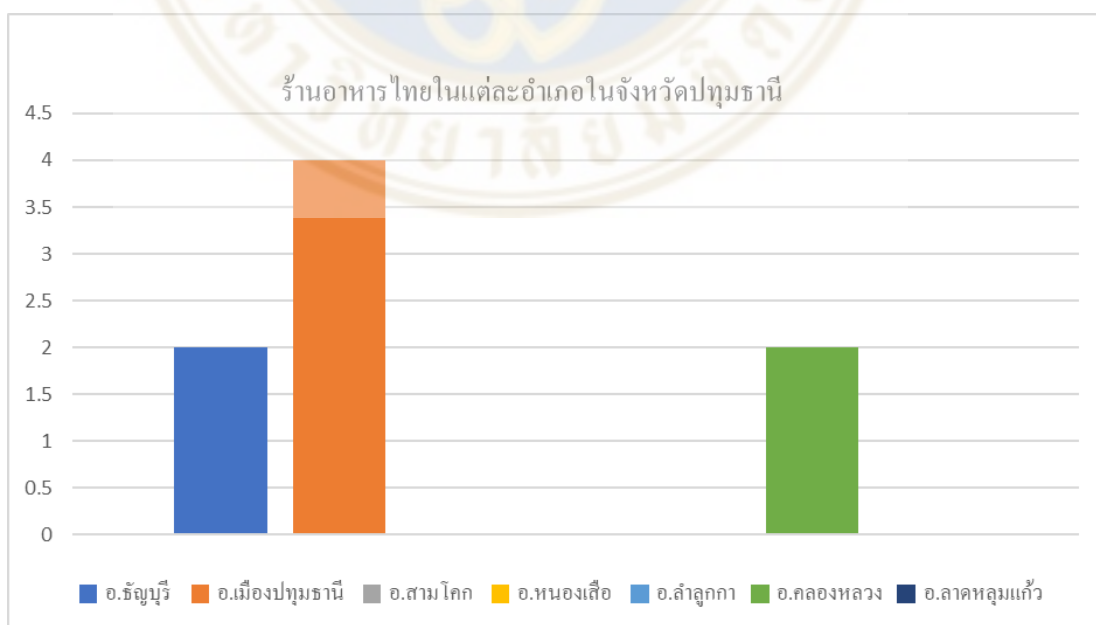


รูปภาพที่ 4.1 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) ในแต่ละอำเภอในจังหวัดปทุมธานี

จากผลการสัมภาษณ์ได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน พบว่าสัดส่วนเพศชายต่อเพศหญิงใกล้เคียงกัน มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20-29 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ 30-39 ปี และสุดท้ายคือ 40-69 ปี ตามลำดับ โดยส่วนมากคือ อำเภอเมืองปทุมธานี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

ลำดับที่	เพศ	อายุ	ที่ตั้ง
1	หญิง	35	อ.เมืองปทุมธานี
2	หญิง	35	อ.เมืองปทุมธานี
3	หญิง	27	อ.ธัญบุรี
4	หญิง	45	อ.ธัญบุรี
5	ชาย	60	อ.คลองหลวง
6	ชาย	39	อ.เมืองปทุมธานี
7	ชาย	33	อ.คลองหลวง
8	ชาย	53	อ.เมืองปทุมธานี



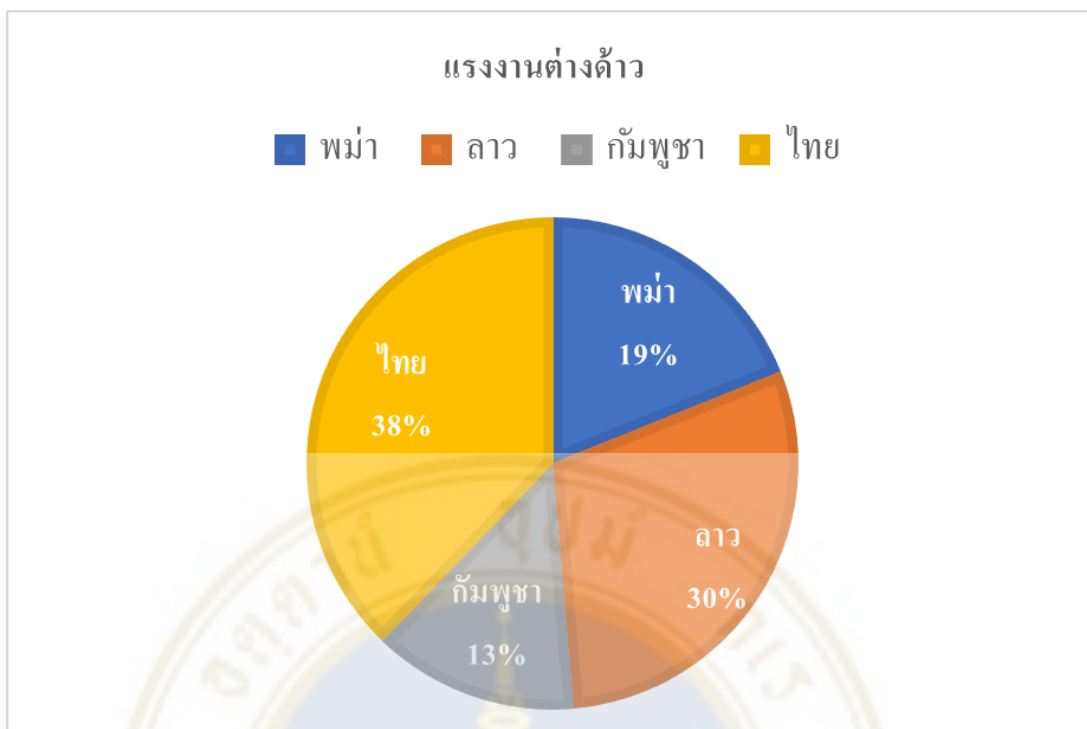
รูปภาพที่ 4.2 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) ในแต่ละอำเภอในจังหวัดปทุมธานี



จากการสัมภาษณ์ได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คนพบว่าส่วนใหญ่ยังคงจ้างแรงงานคนไทยคิดเป็น 38% ควบคู่ไปกับการจ้างแรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นสัญชาติลาวมากที่สุดคิดเป็น 30% รองลงมาคือ สัญชาติพม่า 19% และกัมพูชา 13% ตามลำดับ โดยมีระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าวมากที่สุดคือ 5- 10 ปี รองลงมาคือ 1-5 ปี และสุดท้ายคือ มากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.3** แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน

ลำดับที่	จำนวนลูกจ้าง		
	แรงงานคนไทย	แรงงานต่างด้าว (พม่า,ลาว, กัมพูชา)	ระยะเวลาในการจ้าง แรงงานต่างด้าว
1	ไม่มี	ลาว 3 คน	7 ปี
2	2 คน	พม่า 2 คน และกัมพูชา 3 คน	3 ปี
3	ไม่มี	ลาว 4 คน	8 ปี
4	10 คน	ลาว 10 คน	10 ปี
5	3-4 คน	ลาว 20 คน	10 ปี
6	2 คน	ลาว 2 คน	10 ปี
7	ไม่มี	ลาว 4 คน	2 ปี
8	4 คน	พม่า 12 คน กัมพูชา 3 คน	20 ปี
9	3 คน	พม่า 3 ลาว 2 กัมพูชา 3	มากกว่า 10 ปี
10	2 คน	พม่า 3 คน	7 ปี
11	1 คน	ลาว 1 คน	5 ปี
12	20 คน	พม่า 10 คน	มากกว่า 10 ปี
13	2 คน	ลาว 4 คน	มากกว่า 5 ปี
14	2 คน	กัมพูชา 3 คน	มากกว่า 5 ปี
15	5 คน	พม่า 4 ลาว 3	3 ปี
16	4 คน	พม่า 3 ลาว 4	11 ปี
17	4 คน	กัมพูชา 4 ลาว 8	3 ปี



**รูปภาพที่ 4.3** แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดเล็ก (Small) จำนวน 17 คน

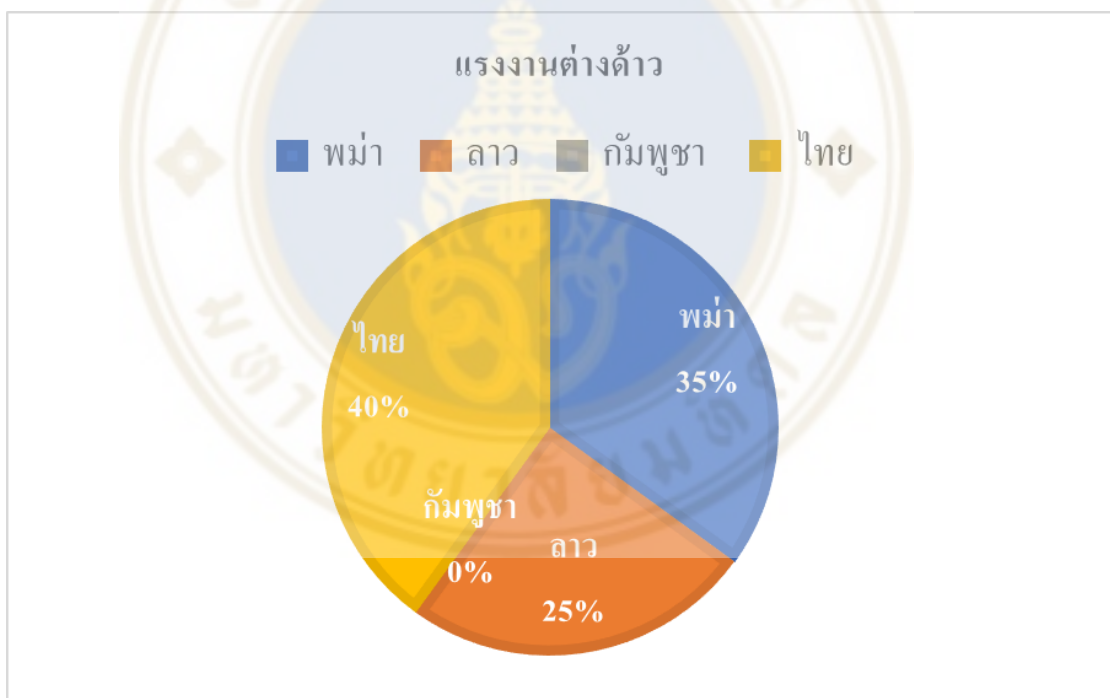
และสุดท้ายจากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน พบว่าสัดส่วนใหญ่ยังจ้างแรงงานคนไทยควบคู่ไปกับแรงงานต่างด้าว ซึ่งเป็นสัญชาติ พม่า มากที่สุด รองลงมาคือ สัญชาติ ลาว อันดับสุดท้าย ไม่มีการจ้างแรงงานกัมพูชา ในร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) โดยมีระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว 5-10 ปี เท่ากันกับมากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.4** แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium)

ลำดับที่	จำนวนลูกจ้าง		
	แรงงานคนไทย	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว
1	20 คน	พม่า 10 คน	8 ปี
2	20 คน	พม่า 15 คน	7-8 ปี
3	70 คน	ลาว 50 คน	30 ปี

ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง(Medium) (ต่อ)

ลำดับ ที่	จำนวนลูกจ้าง		
	แรงงานคนไทย	แรงงานต่าง (พม่า,ลาว, กัมพูชา)	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว
4	10 คน	พม่า 10 คน ลาว 15 คน	มากกว่า 10 ปี
5	50 คน	พม่า 60-70 คน	มากกว่า 15 ปี
6	8 คน	พม่า 17 คน ลาว 9 คน	6 ปี
7	13 คน	พม่า 19 คน ลาว 8 คน	มากกว่า 10 ปี
8	14 คน	พม่า 9 คน ลาว 11 คน	6 ปี



รูปภาพที่ 4.4 แสดงสัดส่วนการจ้างแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง(Medium) จำนวน 8 คน

โดยงานวิจัยเพื่อศึกษาการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” ในส่วนของผลการวิจัยจะแบ่งเป็นการศึกษา 3 ประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว
2. ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชีวิตที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

#### 4.2 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการมากที่สุดและสาเหตุที่จ้างแรงงานต่างด้าว

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการแรงงานต่างด้าว จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่า ผู้ประกอบมีความเห็นว่าส่วนใหญ่จะจ้างแรงงานคนลาว เพราะพวกเขาอ่านเขียนไทยได้ และสำเนียงลักษณะภายนอกคล้ายคนไทยรวมไปถึงสำเนียงการพูดคล้ายคนอีสาน คนเหนือและยังมีประสบการณ์ที่เห็นจากร้านอาหารด้วยกันจ้างแรงงานต่างด้าว โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...เลือกจ้างแรงงานสัญชาติลาว เพราะว่าพูดไทยได้ สื่อสารได้ ชยัน เพราะขยายร้านตอนแรกแค่ที่บ้านช่วยกันทำ 3-4 คน ร้านเล็ก ๆ พอขยายร้านจึงหาคนงานเพิ่มและที่เลือกจ้างแรงงานต่างด้าวก็เห็นว่าร้านอาหารใกล้ๆ กันจ้างแรงงานคนลาวแล้วชยัน พูดไทยได้ เลยตัดสินใจลองจ้าง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)

“...จ้างคนลาว เพราะว่าพูดไทยได้แล้วลักษณะของคนลาวเหมาะกับงานด้านบริการ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)

“...ตัดสินใจจ้างแรงงานพม่า เพราะรู้สึกเข้ากันได้กับนิสัยการทำงานของคนพม่าเมื่อก่อนเคยจ้าง ลาว กัมพูชา แต่สุดท้ายตัดสินใจจ้างพม่า อีกอย่างแรงงานต่างด้าวทนงาน ทำงานหนักได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 3 ขนาดย่อม (Small)

“...จ้างคนลาว เพราะรูปลักษณ์ภายนอกสะอาด สำเนียงการพูดไม่ค่อยติดความเป็นต่างด้าวลักษณะการพูดคล้ายคนอีสาน คนเหนือบ้านเรา ตอนแรกก็แค่ลองหว่านแหมา หามาช่วยคนไทยแต่พอได้มาทำงานร่วมกันลักษณะการทำงานอยู่ร่วมกันใกล้ชิดกัน ก็ชอบการทำงานเลยมีการถามแรงงานคนลาวว่ามีเพื่อนใหม่ ให้มาทำงานด้วยกัน อีกอย่างรู้สึกว่าคุณไทยมีทางเลือกเยอะย้ายงานกันง่ายและคนไทยคุณไม่ได้ หากไม่ทนงานก็ลาออกกลับบ้านซึ่งต่างกับแรงงานต่างด้าวที่มีความอดทนในการทำงาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 4 ขนาดย่อม (Small)

“...ลาว เพราะลักษณะคล้ายคนไทย สื่อสารได้ กำหนดเลยว่าพูดไทยได้ เขียนไทยได้ หากมีประสบการณ์ในการทำร้านอาหารจะพิจารณาเป็นพิเศษ ถ้าหากเป็นพ่อครัวหรือผู้ช่วยพ่อครัวมาจะพิจารณาเป็นพิเศษ เพราะร้านไม่ได้แบ่งหน้าที่ชัดเจนเพราะร้านเป็นขนาดเล็ก หากมาทำงานต้องทำแทนกันได้ทุกหน้าที่ และหาคนไทยที่จะทำร้านอาหารลำบากกับเคยเห็นตามร้านอาหารต่าง ๆ ใช้แรงงานคนลาวในร้านอาหาร...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 5 ขนาดย่อม (Small)

“...สัญญาดีพม่า หาแรงงานง่ายและตอนนั้นคนไทยที่ร้านขาดเลยเปิดรับแรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยงาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...พม่า เพราะเคยได้ยินว่าทนงาน ไม่เกียจงาน ขยัน อีกอย่างจริง ๆ ที่ร้านไม่ได้จ้างถูกไปกว่าคนไทย จ้างเท่ากับพนักงานคนไทยเลยดูที่ผลงานด้วย ดูที่ความสามารถว่าเขาทำได้แค่ไหน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ลาว เพราะสามารถควบคุมคนแรงงานได้ ตอนนั้นกำลังหาคนมาช่วยคนไทยบวกกับมีแรงงานคนลาวเข้ามาสมัครงานพอดีเลยตัดสินใจลองจ้าง อีกอย่างคนลาวยอมย้ายมาอยู่ที่ปทุมธานีคนไทยไม่ยอมมา...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

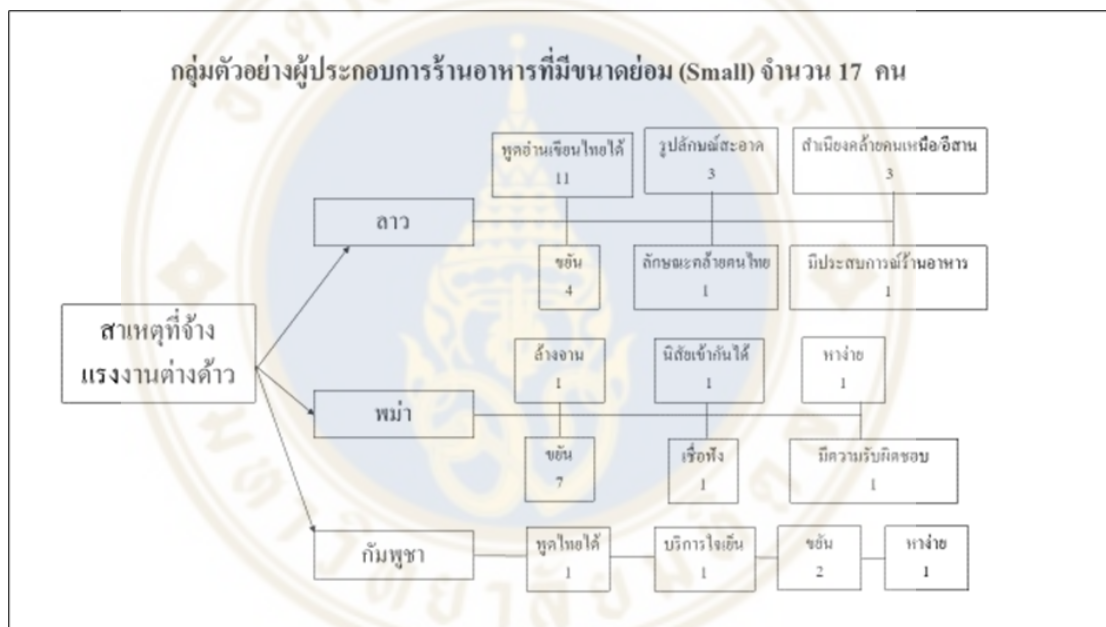


“...ลาว เพราะสื่อสารไทยได้ ฟังไทยได้ และแรงงานต่างด้าวอยู่นาน ทนงาน พอจ้างมาก็จ้างแรงงานต่างด้าวมาตลอดโดยจะกำหนดแค่ 2 สัญชาติคือลาวและพม่า...”

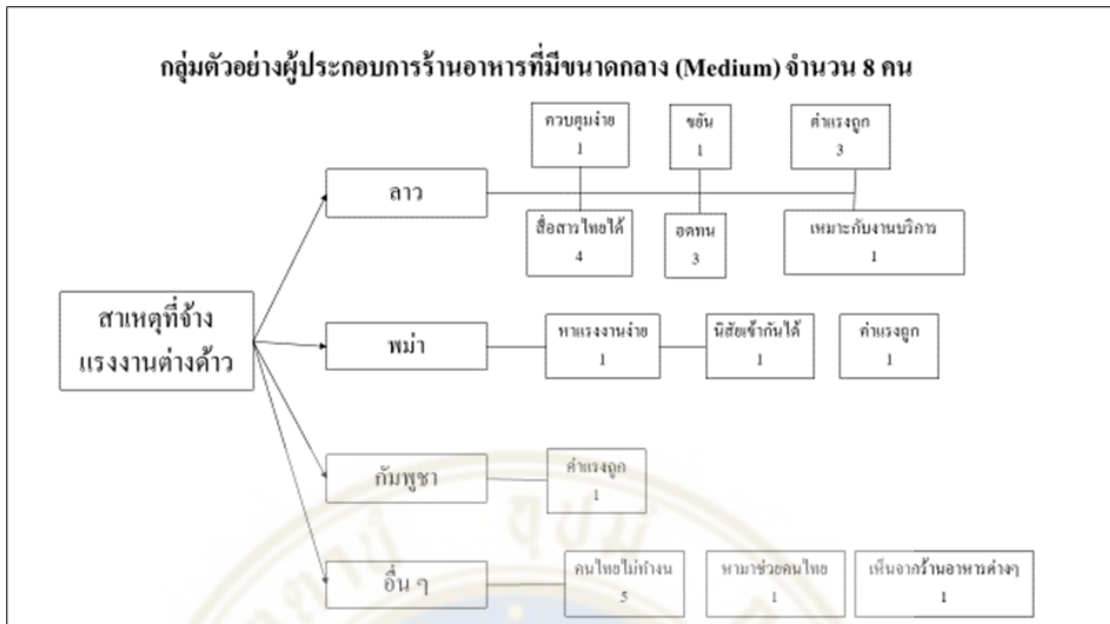
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...พม่า เพราะเคยลองจ้างสัญชาติอื่นแต่ทำงานไม่ถูกใจเหมือนแรงงานพม่า ในช่วงแรกแรงงานคนไทยขาดแคลนและไม่ทนงานทำๆ ก็ลาออกแล้วสมัยนั้นแรงงานต่างด้าวเพิ่งนิยมในเมืองไทย 10กว่าปีได้ เลยตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว เริ่มแรกก็จ้างน้อยคน พอทำงานดีในกลุ่มต่างด้าวเขาก็ปากต่อปากมาสมัครกัน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.5 แสดงสาขาที่จ้างแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.6 แสดงสาขาที่จ้างแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.3 กระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่า ส่วนใหญ่แรงงานต่างด้าวจะเข้ามาสมัครที่ร้านเองพอได้แรงงานต่างด้าวมาก็ใช้เครือข่ายของแรงงานต่างด้าวในการปากต่อปาก ชักชวนกันมาสมัครโดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...ถามจากนายจ้างร้านอาหารใกล้ๆ กัน ให้แรงงานคนลาวที่ร้านช่วยหาให้แรงงานคนลาวก็ปากต่อปากกัน...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)*

“...หาจากเอเจนซีจะมีเครือข่ายแนะนำมาให้...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)*

“...คิดประกาศหน้าร้าน จากนั้นแรงงานเขาก็ปากต่อปากกันมาสมัครเข้าทำงาน...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 3 ขนาดย่อม (Small)*

“...ประกาศในเว็บและจากแรงงานคนลาวด้วยกันเอง เนื่องจากเคยไปศึกษาข้อมูลการจ้างแรงงานต่างด้าวกับเอเจนซี่แล้วมีค่าใช้จ่ายเยอะ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 4 ขนาดย่อม (Small)

“...โฆษณาในเฟสบุ๊กรูปหางานคนลาวอยู่ไทย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 5 ขนาดเล็ก (Small)

“...ประกาศรับสมัครที่กรมจัดหางาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดเล็ก (Medium)

“...มีเอเจนซี่ติดต่อมาเพราะเคยประกาศที่สำนักงานจัดหางานว่าต้องการรับสมัครแรงงานต่างด้าว...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...แรงงานคนลาวเข้ามาสมัครเองและแรงงานคนลาวก็ปากต่อปากในหมู่คนลาวด้วยกัน...”

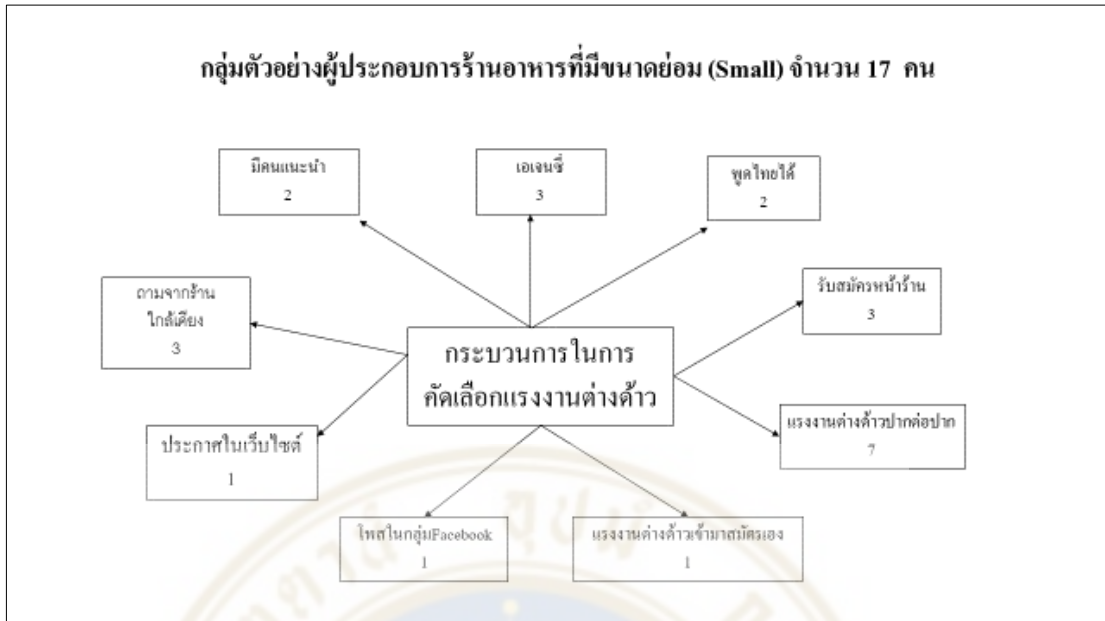
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...แรงงานต่างด้าวเข้ามาสมัครงานที่ร้านเอง พอหลังจากนั้นก็จะเป็นการปากต่อปากของแรงงานที่เข้ามาทำงาน เคยใช้เอเจนซี่แล้วไม่โอเค โดยมีเกณฑ์เลือกคือ สื่อสารไทยได้ อ่านไทยได้...”

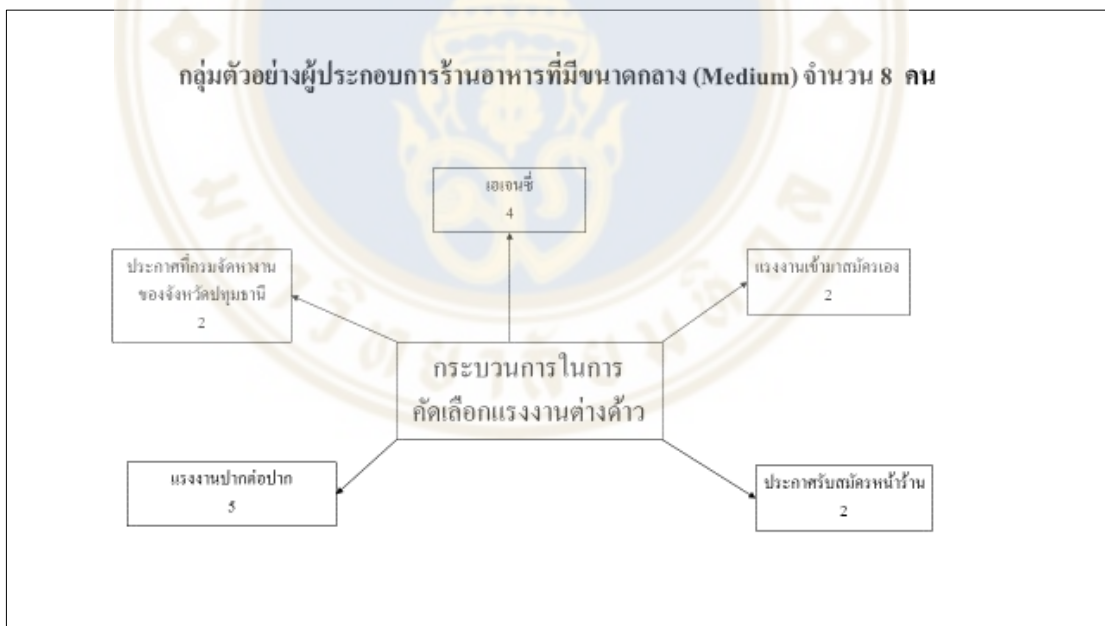
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...แรงงานต่างด้าวเข้ามาสมัครเองและก็ปากต่อปากกันในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ในร้านเราทำงานเป็นระบบเพราะเป็นร้านขนาดใหญ่...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.7 แสดงกระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.8 แสดงกระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.4 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าในเรื่องของค่าตอบแทนส่วนใหญ่จะให้ เป็นค่าแรงขั้นต่ำ รองลงมาจะได้เป็นรายเดือนตั้งแต่ 6,000-12,000 บาท ในเรื่องของสวัสดิการ แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่จะมีประกันสังคมและยังพบสวัสดิการเพิ่มเติมในเรื่องของการทำเอกสาร ของแรงงานต่างด้าวที่ผู้ประกอบการจะเป็นคนออกค่าใช้จ่ายให้ก่อนแล้วจะหักจากเงินเดือนของ แรงงานต่างด้าวที่หลัง โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่

“...ส่วนค่าแรงก็ให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำรายวันจะเป็นเรื่องของการทำเอกสารต่าง ๆ  
พวก Passport Visa...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)*

“...ค่าแรงขั้นต่ำ ประกันสังคม ...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)*

“...ค่าแรงถ้ากรณีไม่เป็นอะไรเลย พูดยุทธไม่ได้ มาแบบไม่เคยทำร้านอาหารเลย ก็จะมี  
ให้ที่ 6,000 เงินเดือนขึ้นตามศักยภาพ ถ้าเรียนรู้งานเร็วเงินเดือนก็จะขึ้นไว และเรื่องทำเอกสารจะ  
จ่ายค่าทำเอกสารให้ก่อนแล้วค่อยหักจากเงินเดือนเป็นงวดๆ ...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 3 ขนาดย่อม (Small)*

“...เงินเดือนไม่ได้กดต่ำกว่าคนไทยจ่ายคนไทยเท่าไหนก็จ่ายให้แรงงานต่างด้าวเท่ากัน  
และในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการทำเอกสารของแรงงานต่างด้าวนายจ้างจะเป็นคนออกค่าใช้จ่ายให้  
แล้วหักจากเงินเดือนของพนักงานที่หลังเป็นงวด ๆ ไป ตามลักษณะเอกสารของแรงงานต่างด้าว  
อย่างกรณีที่เคยหักของ MOU คือหักเดือนละ 500 บาท จนครบโดยนายจ้างทำข้อตกลงว่าหากอยู่  
ครบ 2 ปี จะคืนเงินตรงนี้ให้ โดยนายจ้างมองว่าเป็นการแสดงความจริงใจให้กับลูกน้องเพราะการหา  
พนักงานแล้วมาฝึกใหม่มันเสียเวลาและหาพนักงานยากและก็มีค่าเดินทางในกรณีพนักงานไม่ได้พัก  
อาศัยกับเรา ได้ให้ค่าเดินทางตามจริง...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 4 ขนาดย่อม (Small)*



“...ให้วันละ 350 บาท ถึงแม้ว่าสถานการณ์โควิดก็ไม่ได้ลดค่าตอบแทน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 5 ขนาดเล็ก (Small)

“...ให้ตามตำแหน่งหมื่นกว่าบาท ประกันสังคมทำเอกสารให้ถูกต้องตามกฎหมาย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...: เงินเดือนให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำ 331...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ค่าแรงขั้นต่ำและประกันสังคม...”

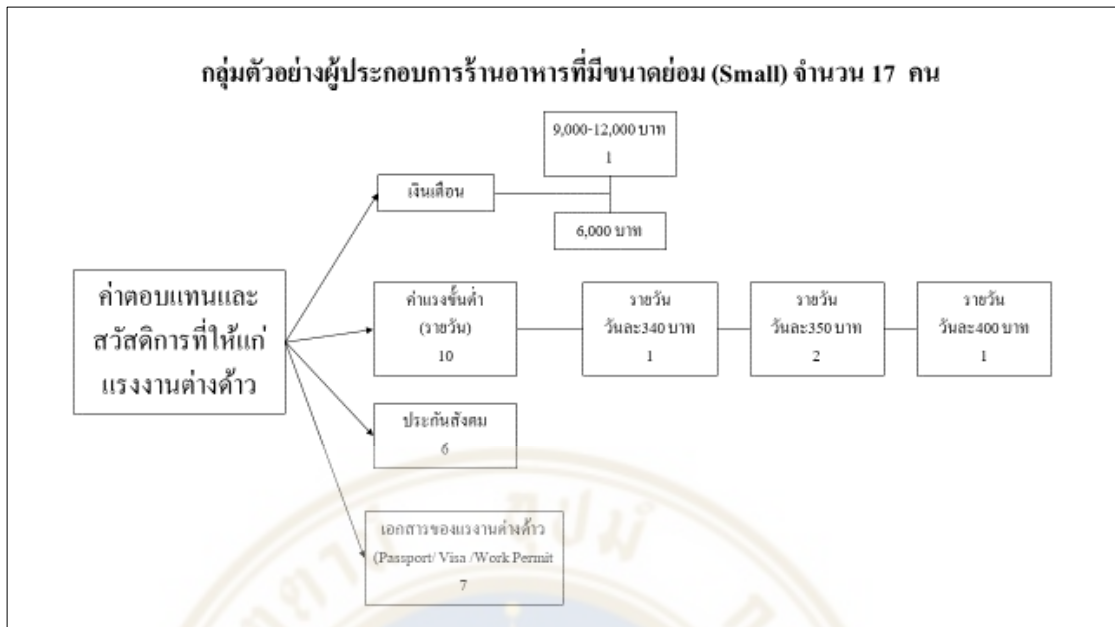
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...เงินเดือนและประกันสังคม...”

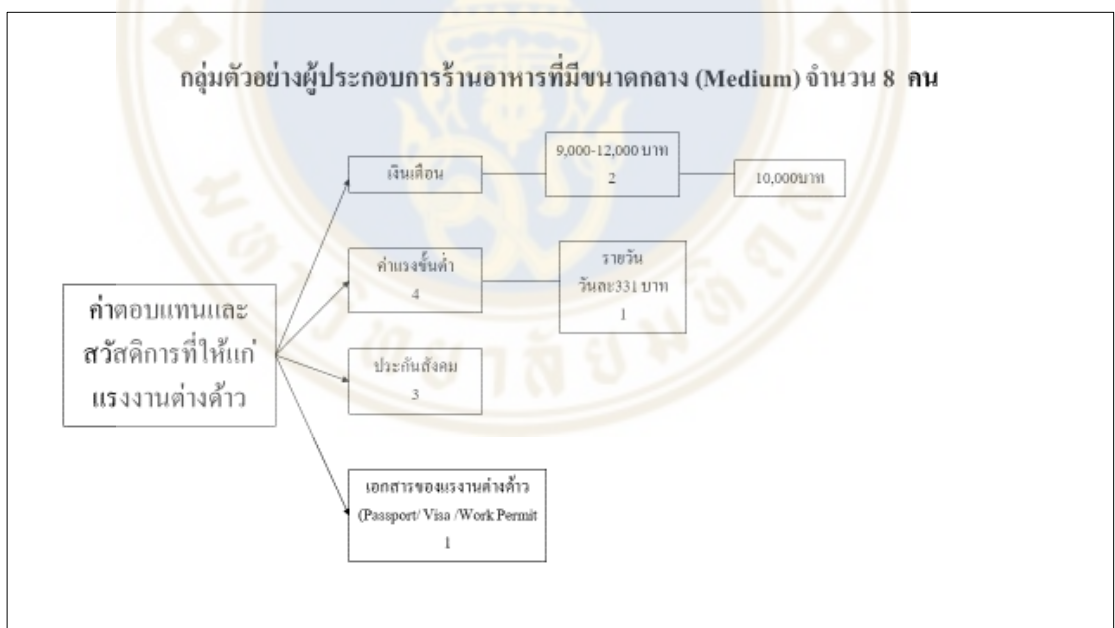
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...ให้เป็นรายเดือน ประมาณ 9,000- 12,000 แล้วแต่ตำแหน่งงาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.9 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.10 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.5 ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าส่วนใหญ่จะมีอาหารให้ 2-3 มื้อ ด้วยความที่เป็นร้านอาหารจึงมีข้าวสวยและกับข้าวให้กับแรงงาน และส่วนมากจะมีที่พักให้ฟรีเพียงแต่แรงงานต่างด้าวต้องรับผิดชอบในส่วนของค่าน้ำและค่าไฟซึ่งทางผู้ประกอบการหรือนายจ้างนั้นจะคิดตามจริง โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...อาหารให้ 2 มื้อ มีที่พักให้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)

“...มีอาหารที่ร้านให้กิน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)

“...กินอยู่ฟรี...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 3 ขนาดเล็ก (Small)

“...มีที่พักให้ กินฟรี เพราะมองว่าเป็นการใส่ใจกับแรงงานต่างด้าวซึ่งนายจ้างคำนวณแล้วว่ากรมีอาหารให้แล้วนั้นคุ้มไม่ได้ขาดทุนอะไรเพราะเป็นร้านอาหาร บางทีจากการที่เห็นแรงงานในร้านบางคนก็เอาแค่ข้าวเปล่าก็เพียงพอ และยังมีสวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาลถ้าเป็นแรงงานที่จดทะเบียนถูกต้อง MOU แรงงานจะมีสิทธิประกันสังคมตามกฎหมาย ในบางกรณีก็มีแรงงานต่างด้าวที่เราเอ็นดูเป็นพิเศษหากเจ็บป่วยนิดหน่อยก็จะจ่ายเอ็กตราให้ บางครั้งนายจ้างเวลาไปไหนก็จะซื้อขนมมาฝากเช่น ชาไข่มุก ขนม ยิ่งเป็นช่วงโควิดเราก็ซัพพอร์ตเขาเต็มที่...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 4 ขนาดย่อม (Small)

“...ที่พักฟรี น้ำไฟฟรีมีกับข้าวให้ และก็มีมอเตอร์ไซค์ไว้ใช้ในการไปซื้อผักที่ตลาด และก็นำไปใช้ในชีวิตประจำวัน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 5 ขนาดย่อม (Small)

“...มีที่พักให้ เก็บค่าน้ำไฟตามจริง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...มีที่ปักให้ แต่ค่าน้ำไฟต่างตัวต้องเป็นคนจ่ายกับ ข้าว 3 มื้อ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ที่ปักฟรี ข้าว 3 มื้อ ในส่วนน้ำไฟคิดตามบิลมิเตอร์...”

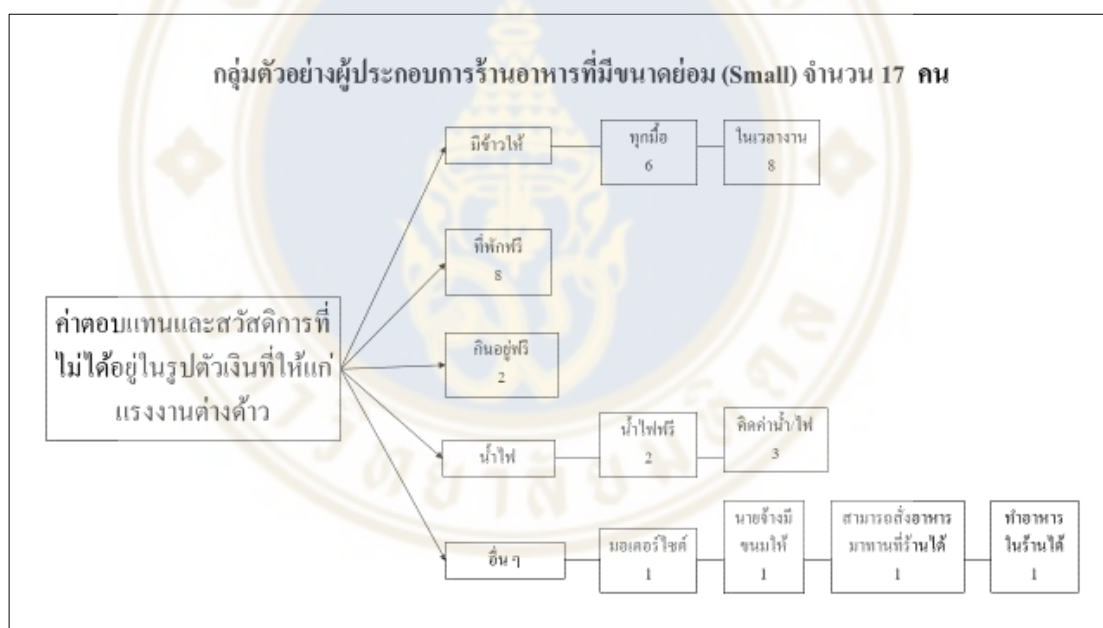
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...บ้านพัก น้ำไฟฟรี ข้าวฟรี 3 มื้อ...”

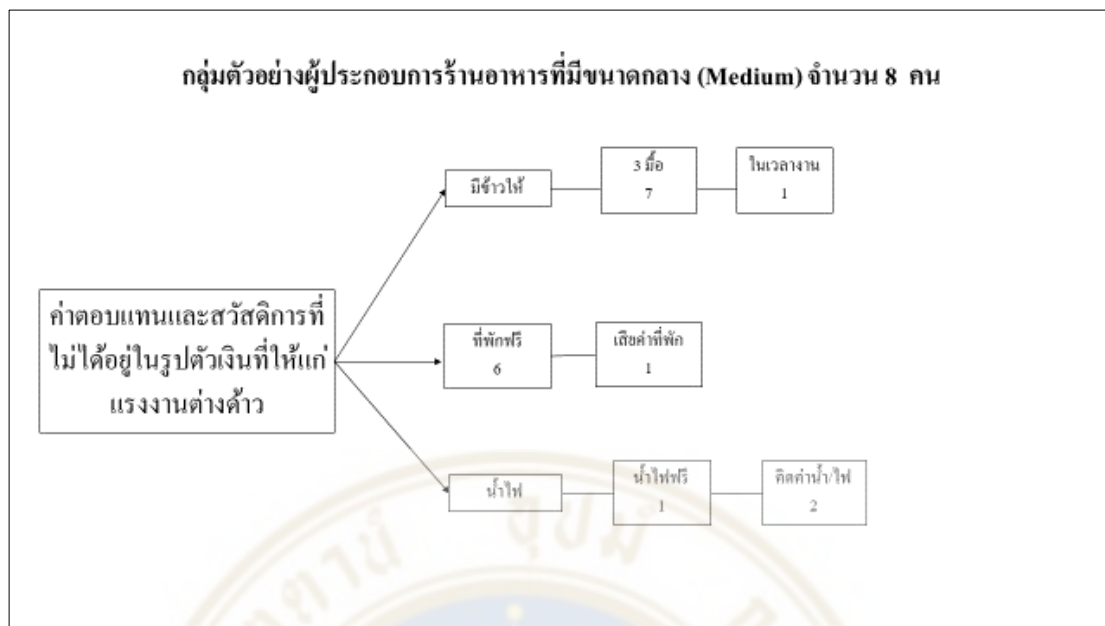
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...มีที่ปักให้ แต่เก็บในส่วนของค่าน้ำ ค่าไฟ มีอาหารให้ 3 มื้อ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.11 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.12 แสดงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 17 คน

#### 4.6 สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าสภาพการทำงานและลักษณะงานส่วนใหญ่จะเป็นเด็กเสิร์ฟและอยู่ในครัว รองลงมาจะเป็นแม่บ้าน ล้างจาน โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...คือเราจ้างแรงงานต่างด้าวมาให้เป็นเด็กเสิร์ฟและล้างจาน รวมไปถึงงานหลังร้าน เช่นเตรียมของ ก็พวก หั่นผัก หั่นหมู ร้านเราทำหมูแดงก็จะให้ช่วยเอาหมูแดงเข้าเครื่องสไลด์ ตรงนี้ก็ผลัดกันทำในร้านจะมี 4 คน ผู้หญิง 3 ผู้ชาย 1 ผลัดกัน ส่วนมากหน้าร้านเด็กเสิร์ฟจะให้เป็นผู้หญิง ล้างจาน เอาหมูเข้าเครื่องสไลด์ก็ผลัดกันว่าหลังร้านใครอยู่ เพราะผู้ชายจะให้เก็บจาน เช็ดโต๊ะ พอเขาเสร็จจากตรงนี้ก็ไปเตรียมของหลังร้าน

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)*



“...ทำครัวและเด็กเสิร์ฟ พื้นฐานลูกจ้างจะรับอายุไม่มากไม่เกิน 25 ปี เพราะจะต้องมีการใช้โปรแกรมในการรับออเดอร์ได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)

“...ล้างจาน ทำความสะอาด ยกของหนัก...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 3 ขนาดย่อม (Small)

“...เป็นแม่ครัวและแม่บ้าน กรณีแม่ครัว ทางเราจะมีสูตรอาหารให้ว่าใส่ส่วนผสมในอาหารเท่าไรส่วนแม่บ้านก็จะมีลิสต์งานว่าเวลาไหนทำอะไรบ้าง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 4 ขนาดย่อม (Small)

“...เป็นพ่อครัว เด็กเสิร์ฟ และล้างจานและคิดเงิน โดยคนคิดเงินจะรับเป็นผู้หญิง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 5 ขนาดย่อม (Small)

“...ให้เป็นเด็กเสิร์ฟ โดยตั้งแต่คัดเลือกเข้ามาจะต้องพูดไทยได้เขียนไทยได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...เป็นพนักงานเสิร์ฟและอยู่ในครัว...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ส่วนใหญ่แรงงานคนลาวจะอยู่ในครัวหมดเลย อยู่บาร์นี่...”

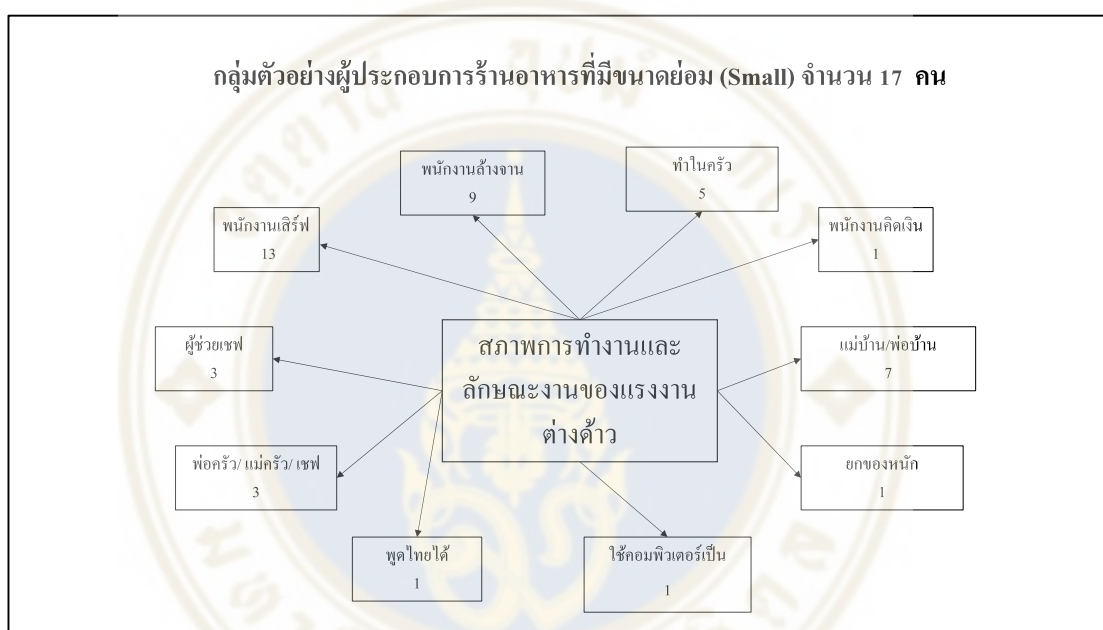
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...เป็นเด็กเสิร์ฟและพนักงานครัว โดยเริ่มแรกจะให้เด็กเสิร์ฟก่อนจากนั้นก็ค่อยดูว่าคนไหนทำงานคล่องก็จะย้ายให้ไปอยู่ในครัว หรือบางทีแล้วแต่สถานการณ์หากคนในครัวไม่พอก็จะให้อยู่ในครัวเลย...”

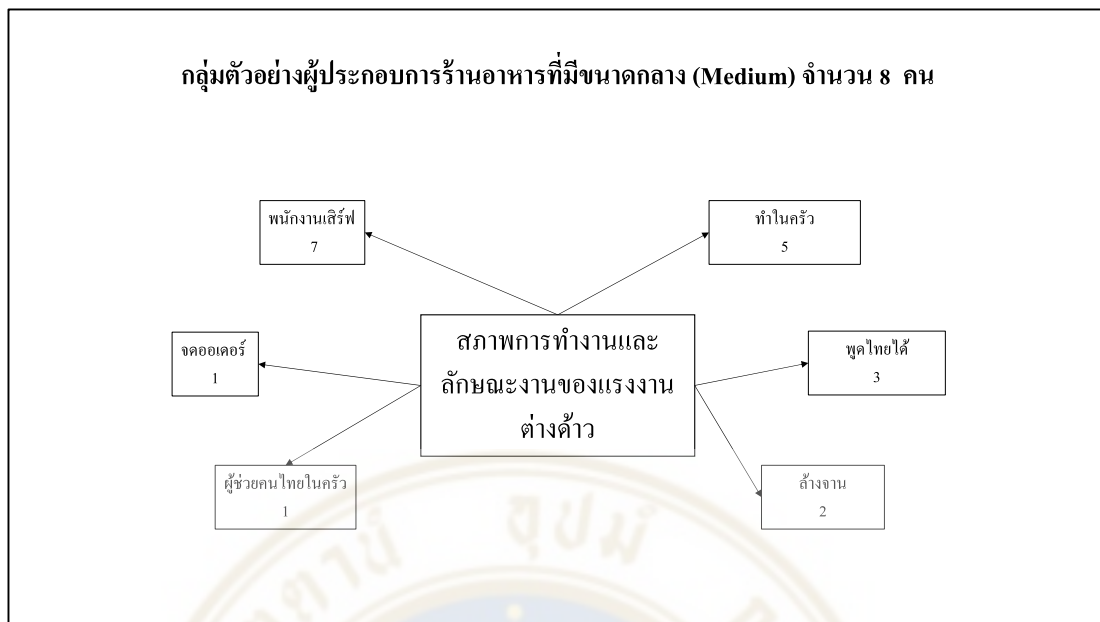
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...ร้านจะเป็นร้านขนาดใหญ่ แบ่งเป็นหลายโซนก็จะมีโซนคาราโอเกะ โซนริมน้ำ โซนในอาคาร คริว ล้างจาน ทำความสะอาด พนักงานโบกรถ โดยแต่ละโซนจะมีคนไทยและต่างด้าวทำงานด้วยกัน โดยจะดูว่าพูดไทยได้ไหม ถ้าพูดไทยได้ เขียนไทยได้ เราจะจัดให้อยู่ในส่วนรับออเดอร์ลูกค้าที่โต๊ะ หากพูดไทยได้ แต่เขียนไทยไม่ได้ก็จะให้เป็นเด็กเสิร์ฟ ยกอาหารจากคริวมาให้ลูกค้า หรือบางคนพูดไทยไม่แข็งแรงก็จะให้ล้างจานอยู่หลังร้าน หากทำกับข้าวเป็นก็จะให้อยู่ในคริวช่วยพ่อครัวแม่ครัวที่เป็นคนไทย โดยในคริวก็จะมีปนกันทั้งพูดไทยได้ พูดไทยไม่ได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.13 แสดงสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.14 แสดงสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.7 วิธีการในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างจะมีตำแหน่งที่ต้องการแรงงานเข้ามาทำอยู่แล้ว ซึ่งตำแหน่งที่ต้องการ คือ เด็กเสิร์ฟ รองลงมาคือ ล้างจาน และสุดท้ายคือ งานครัว ตามลำดับ จากนั้นจะเป็นการแบ่งงานโดยตามความสมัครใจซึ่งเป็นการดูจากหน้างานว่าแรงงานต้องการที่จะทำตำแหน่งไหน สุดท้ายคือ ดูประสบการณ์ของแรงงานต่างด้าวว่าเคยผ่านงานร้านอาหารมาหรือไม่ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...ดูตามลักษณะงาน เพราะส่วนใหญ่จะพูดไทยกันได้บ้างที่ก็พลัดกัน วนๆ กัน ไม่ได้ตายตัว ร้านเราเล็กเขาจะให้เป็น ครอบคลุมกัน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)

“...ใช้วิธีการสอนหน้างานแล้วถามความสมัครใจว่าใครอยากทำหน้าที่ไหน ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่2 ขนาดย่อม (Small)

“...ก็ถามความสมัครใจ ถามว่าเคยทำงานอะไรบ้างอธิบายงานให้เขาฟังก็ให้เขาเลือก ว่าอยากจะทำอะไร...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่3 ขนาดย่อม (Small)

“...ตั้งแต่ตอนรับเข้ามาเราก็จะสัมภาษณ์เขาอีกทีว่าเขามีประสบการณ์ครัวอะไรบ้างถ้าหากไม่มีประสบการณ์ครัวก็จะย้ายให้ไปอยู่แม่บ้าน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่4 ขนาดย่อม (Small)

“...หากเป็นพ่อครัวก็จะเป็นคนที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนก็จะให้ลองทำก่อน พ่อครัวก็จะเตรียมหน้าร้าน ส่วนหลังร้านก็จะเป็นคนเตรียมของให้พ่อครัวรวมถึงล้างจาน ส่วนตำแหน่งอื่นๆ ก็แบ่งตามความเหมาะสม...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่5 ขนาดย่อม (Small)

“...ตั้งใจจ้างมาเป็นเด็กเสิร์ฟอยู่แล้วตั้งแต่ประกาศหางาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...ตอนคัดเลือกเข้ามาสอบถามแรงงานต่างด้าวก่อนว่าพูดไทยได้หรือไม่ เพราะร้านอยากได้แค่สื่อสารได้แล้วแรงงานต่างด้าวทำอะไรเป็นบ้าง บางคนที่มาสมัครเคยเป็นเด็กเสิร์ฟมาก่อนก็จะมีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ยากในการเรียนรู้งาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ส่วนใหญ่แรงงานคนลาวจะอยู่ในครัวหมดเลย อยู่บาร์น้ำ...”

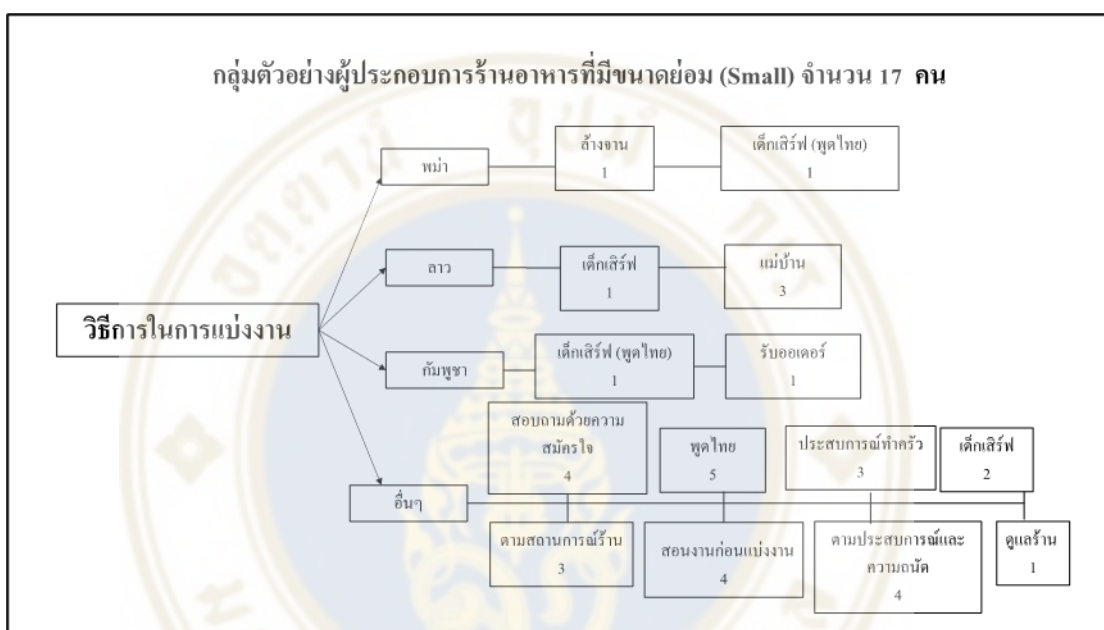
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...ส่วนใหญ่ที่จ้างมาก็จะให้ไปเป็นเด็กเสิร์ฟอยู่แล้วเพราะเน้นพูดไทยได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

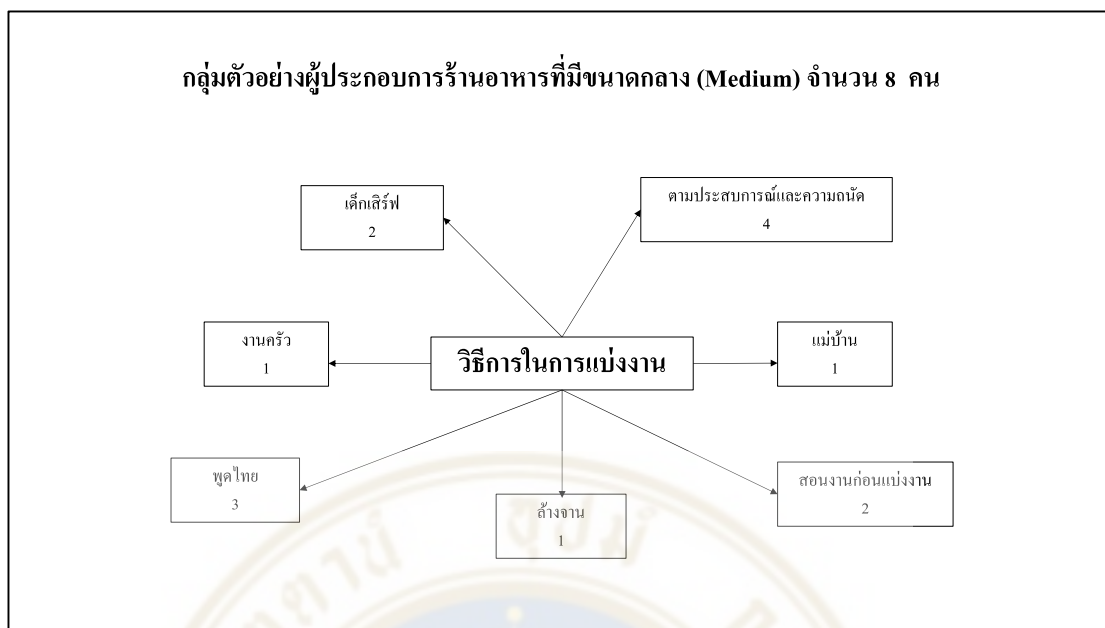
“...ถ้าหากแผนกไหนขาดคน จะมีคนไทยที่เป็นหัวหน้าแจ้งมาที่ส่วนกลางว่าขาดคน ต้องการแรงงานลักษณะแบบนี้ เช่น โซนเวทีจะเป็น โซนที่ลูกค้าเข้ามารับประทานอาหารกันเยอะ หัวหน้างานในส่วนนั้นก็จะแจ้งมาว่าต้องการแรงงานที่พูดไทย/เขียนไทยได้ หรือในครัวของคนที่มีประสบการณ์งานครัวเพราะต้องการคนช่วยผัด บางกรณีในครัวไม่ต้องการคนมีประสบการณ์แต่แค่ต้องการคนช่วยล้างผัก เตรียมของ ก็มี โดยทางร้านจะยึดตามที่หัวหน้าแผนกนั้น ๆ แจ้งมา...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.15 แสดงวิธีการในการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน





รูปภาพที่ 4.16 แสดงวิธีการในการแบ่งงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.8 สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าส่วนใหญ่แรงงานต่างด้าวจะมีความเป็นอยู่ที่ดี ใช้ชีวิตทั่วไปเหมือนคนไทย กรณีที่แรงงานต่างด้าวทำงานด้วยกันกับสามีภรรยา ก็จะพักอาศัยอยู่ด้วยกัน ในส่วนแรงงานสัญชาติพม่าพบว่าส่วนใหญ่จะส่งเงินให้ครอบครัวที่ประเทศของเขา โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...ใช้ชีวิตทั่วไปเหมือนคนไทย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)

“...ไม่มีปัญหาจากที่เห็น ไม่ค่อยขาดงาน หากขาดงานส่วนมากก็ไม่สบายเล็กน้อยแต่น้อยครั้งจะขาดงาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)

“...อยู่สบายเพราะอาศัยที่บ้านพี่ พี่มีให้พร้อมที่นอน พัดลม หีองน้ำแยก กินอยู่พร้อม...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่3 ขนาดย่อม (Small)

“...ก่อนสถานการณ์โควิดบางคนเข้ามาสมัครเขามีแฟนเราก็ไม่บังคับว่าต้องอยู่ที่พักของเราจะไปกลับได้ เราก็จะช่วยซัพพอร์ตค่าเดินทาง เท่าที่เห็นก็จะขยันทำงาน อดออม กินดีอยู่ดี อย่างช่วงโควิดก็จะไม่ให้พนักงานออกจากที่พัก ถ้าอยากได้อะไรให้บอกนายจ้างเพื่อเป็นการป้องกัน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่4 ขนาดย่อม (Small)

“...มีความสุขกับการทำงานหากมีปัญหาก็จะบอกนายจ้างเพราะดูแลแบบครอบครัวมีอะไรคอยช่วยเหลือกัน หากทำผิดกฎของร้านก็จะมีการว่ากล่าวตักเตือน เพราะลูกจ้างในร้านจะอายุประมาณ 29-30 ปี ค่อนข้างมีวุฒิภาวะ ไม่ค่อยลางาน กรณีเป็นสามีภรรยาที่มีบ้างที่ทะเลาะกันแต่ก็ไม่ได้กระทบในการทำงาน และมีการพัฒนาภาษาไทยที่ดีขึ้น...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่5 ขนาดย่อม (Small)

“...สภาพความเป็นอยู่ปกติ มีความสุขกับเพื่อนร่วมงาน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...สภาพความเป็นอยู่โอเค เพราะที่ร้านก็ดูแลพนักงานเหมือนพนักงานคนไทย ไม่ได้แบ่งว่ากับชาวอันนี้เฉพาะคนไทย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...สภาพการใช้ชีวิตปกติไม่มีปัญหาอะไร ส่วนใหญ่จะที่พบก็จะเป็นปัญหาสามีภรรยาทะเลาะกัน และเรื่องการย้ายงานของแรงงานคนลาวบางครั้งเวลาย้ายงานเขาก็จะไม่บอกล่วงหน้า อีกอย่างที่ร้านใช้แรงงานคนลาวเยอะก็จะมีลักษณะของแรงงานคนลาวว่าถ้าหากลาออกก็จะไปเลย แต่ก็ได้มีผลกระทบกับแรงงานที่ร้าน...”

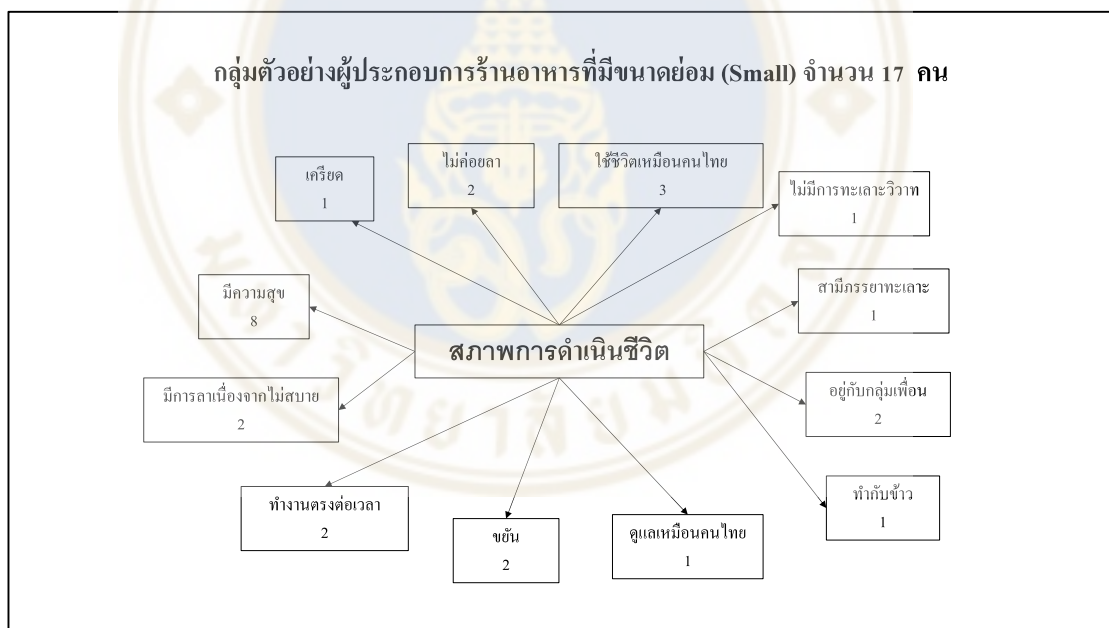
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...ชีวิตความเป็นอยู่ดี เวลาไม่สบายหรือเจ็บป่วยเขาก็จะมาแจ้งเรา ก็จะพาพนักงานไปหาหมอ ในส่วนคำรักษาพยาบาลก็เอามาเบิกที่ร้านได้ เท่าที่เห็นถ้าเป็นพม่าก็จะส่งเงินกลับประเทศ เขาเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนคนลาวชีวิตความเป็นอยู่ดี ปกติ...”

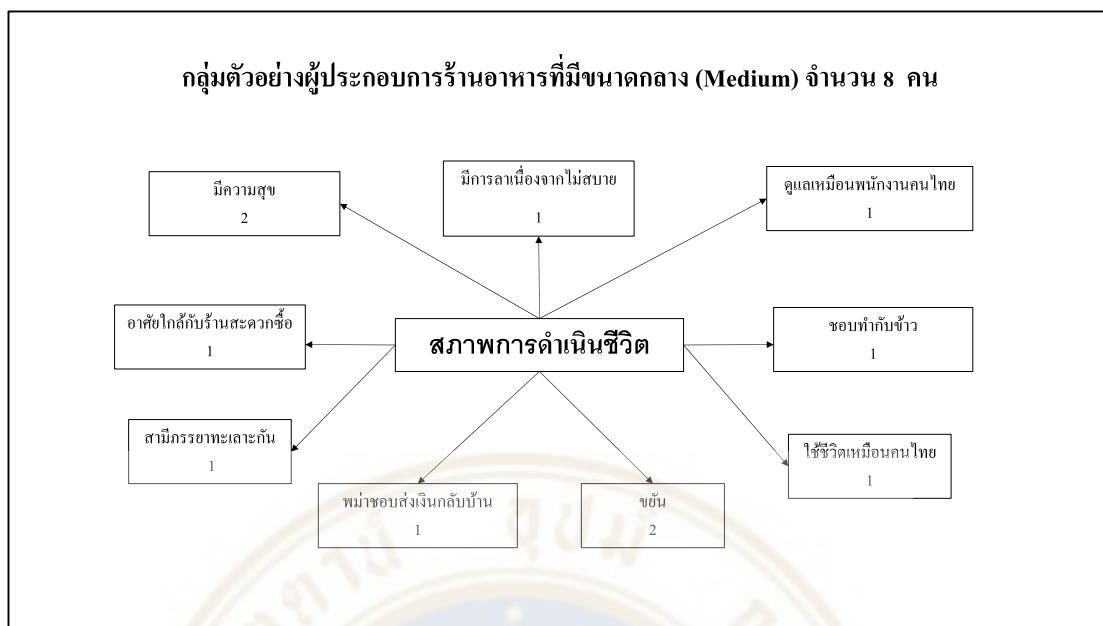
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...ความเป็นอยู่ดี ในด้านความเป็นอยู่เรามีที่พักให้แรงงานต่างด้าวด้านหลังที่จอดรถ เราทำเป็นห้องๆ ให้เขาอยู่ คนไหนที่เป็นสามีภรรยากันเขาก็จะอยู่ด้วยกัน แต่ส่วนมากต่างด้าวเขาชอบอาศัยด้วยกัน ห้อง หนึ่ง 2-3 คน เราก็ไม่ได้ไปว่าอะไรเขา แต่ก็จะมีบอกให้ทำความสะอาด โดยรอบให้สะอาด ไม่สกปรก ขยะทิ้งไปเป็นที่ ในห้องพักแต่ละคนก็จะมีหม้อไฟฟ้า กระตะ เต่าแก๊ส เพราะบางทีเขาก็อยากทำกับข้าวกินกันเองแต่มาเอาข้าวที่เรา เพราะเราหุงข้าวหม้อใหญ่อยู่แล้ว โดยรวมความเป็นอยู่ไม่มีอะไรมาก จะมีกรณีเจ็บป่วย ก็ให้นำไปรับรองแพทย์มาแจ้ง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.17 แสดงสภาพการทำดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



**รูปภาพที่ 4.18** แสดงสภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.9 วิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าส่วนใหญ่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างจะใช้วิธีการสังเกต (Observe) จากการทำงานว่าหลังจากสอนงาน แรงงานต่างด้าวเข้าใจในเนื้อหาไม่น้อยแค่ไหน โดยจะใช้เวลา 2 สัปดาห์ในการสังเกตหากแรงงานคนไหนมีพัฒนาการที่ดี เรียนรู้งานได้ไว ก็อาจจะได้ย้ายตำแหน่งหรือได้รับมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นหรือเลื่อนตำแหน่ง โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...เด็กเสิร์ฟก็ไม่มีไรมาก ก็ดูว่าเขาเสิร์ฟถูกโต๊ะไหม หรือดูว่าเขามีการดูใหม่ว่าลูกค้าลุกออกจากร้านแล้วต้องเตรียมเก็บ โต๊ะ เช็ด โต๊ะเพื่อให้ลูกค้าคนใหม่เข้ามา ส่วนหลังร้านก็เป็นการดูว่าที่เราสอนไปหั่นผักแบบนี้ หมูต้องเอาเข้าเครื่องอีกเมื่อไหร่...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 1 ขนาดย่อม (Small)*

“...ถ้าเป็นเด็กเสิร์ฟก็จะดูจากความเข้าใจในการรับออเดอร์ผ่านโปรแกรมว่าสามารถเข้าใจจากที่มีการสอนไหม...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 2 ขนาดย่อม (Small)*

“...ดูจากพัฒนาการของเขาแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งเขาขึ้นมา อย่างคนที่อยู่ตอนนี้มาจากเด็กล้างจานก่อนก็ค่อยๆ สอนงานไปจนเขาเก่ง พูดไทยได้มากขึ้น จนตอนนี้เขาเลื่อนตำแหน่งมาอยู่มือมัดกับข้าว คือเราจะใช้วิธีการสังเกตเป็นหลักเพราะเขาเป็นต่างด้าว...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่3 ขนาดย่อม (Small)*

“...จากตอนแรกเราจะมีลิสต์เวลาทำงานให้ว่าเวลาไหนทำอะไรในส่วน of แม่บ้านเราก็ใช้การสังเกตว่าเขามีการปรับเปลี่ยนว่าอะไรสามารถทำอะไรได้พร้อมกัน อะไรก่อนหลังตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น ถูร้าน ช่วง ป้ายโมงถึงป้ายสามนะ เพราะใกล้เวลาร้านเปิด เราก็มองให้เขาลองทำ 2-3 วัน หากเขามีข้อเสนอแนะอยากเปลี่ยนมาทำช่วงเช้าก็ได้ จะได้ไม่เร่งรีบก่อนเปิดร้าน เพราะจะเปิดร้านช่วง 5 โมงเย็น โดยนายจ้างจะดูว่าผลงานของเขาว่าเขาทำได้ตามกรอบเวลาที่เรากำหนดไว้ไหม และกรอบเวลาที่แรงงานต่างด้าวแนะนำมันไปด้วยกันได้ไหม หากทำได้ไม่ติดขัดหรือมีปัญหาอะไร นายจ้างก็ยอมรับเพราะนั่นคือผลงานมากกว่า ส่วนแม่ครัวเราก็ดูว่าสูตรอาหารที่เราให้เขาทำ เขาทำได้ไหม โดยเราจะไปประกบดูในช่วงแรกโดยให้เขาลองทำ 2-3 วันเหมือนกัน เพราะส่วนใหญ่แม่ครัวจะไม่มีปัญหาเพราะรับคนที่มีความประสพการณ์ในการทำงานแต่จะวัดผลงานเวลา มาแข่งต่อคิวตัดคิวในครัว เพราะนายจ้างจะได้ไปเตรียมซื้อถูก โดยนายจ้างก็จะมองว่าตรงนี้แหละ เป็นความเข้าใจในเนื้องาน...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่4 ขนาดย่อม (Small)*

“...ตั้งแต่เข้ามาทำงานอาทิตย์แรกจะมีการสอนงานลงไปประกบคนที่มาใหม่ สักพัก นายจ้างจะเริ่มปล่อยไม่ประกบให้เขาทำงานอยู่กับคนที่อยู่มาก่อน เพราะคนที่อยู่มาก่อนนั้นจะมีความเข้าใจเนื้องานจะได้สอนแนะนำกัน โดยอาทิตย์ที่สองจะต้องเริ่มทำหน้าที่หนักได้แล้ว และก็จะมีการสลับหน้าที่กันเพราะตามที่บอกร้านไม่ได้มีขนาดใหญ่ทุกคนต้องช่วยงานแทนกันได้ และหลังจากนั้นนายจ้างก็จะดูว่าเป็นยังไง หากเป็นเด็กใหม่ก็จะมี โทรหรือไลน์มาแจ้งนายจ้าง บางครั้งหากพนักงานมีข้อเสนอแนะว่าลูกค้าชอบแบบไหนก็จะมานำเสนอ เพราะพนักงานอยู่หน้างานก็จะเปิดรับฟังความคิดเห็น โดยจะนำมาปรับใช้หากเป็นไปได้ถือว่าพนักงานมีความเข้าใจในเนื้องาน...”

*ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่5 ขนาดย่อม (Small)*



“...ดูจากหน้างานว่าก่อนสอนงานและหลังสอนงานเป็นอย่างไรบ้าง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...: ดูจากหน้างานว่าแรงงานต่างด้าวมีการทำงานเป็นอย่างไรบ้าง เนื่องจากที่ร้านไม่ได้จ้างแรงงานต่างด้าวเยอะ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...: ตั้งแต่แรกที่จ้างมาเราเอาเขามาเป็นลูกน้องก่อน หลังจากนั้นดูผลงานเขาเดือนหนึ่งถึงสองเดือนว่าเขาเข้าใจในเนื้องานไหม ขยันไหมเขารู้จักเรียนรู้ไหม เราก็จะเลื่อนตำแหน่งเขาขึ้น...”

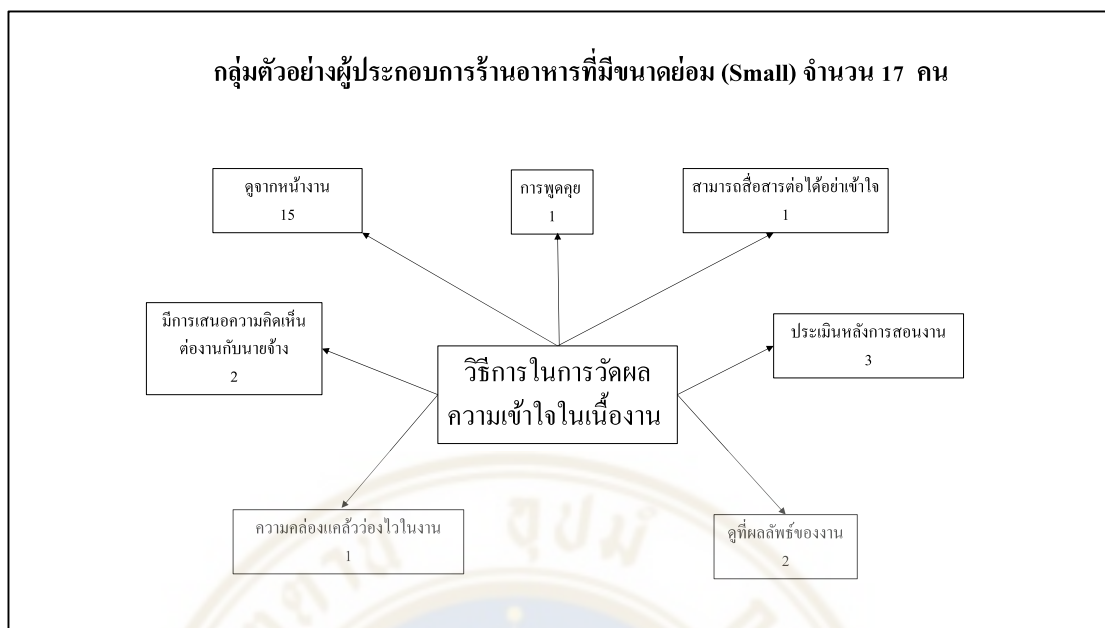
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...เป็นการเฝ้าดูการทำงานมากกว่า ถ้าอย่างบางคนที่เห็นว่าทำงานคล่องก็จะให้ย้ายเข้าไปในครัวหรือถ้าพูดไทยได้คล่อง ก็จะให้อยู่หน้าร้านเสิร์ฟอาหาร...”

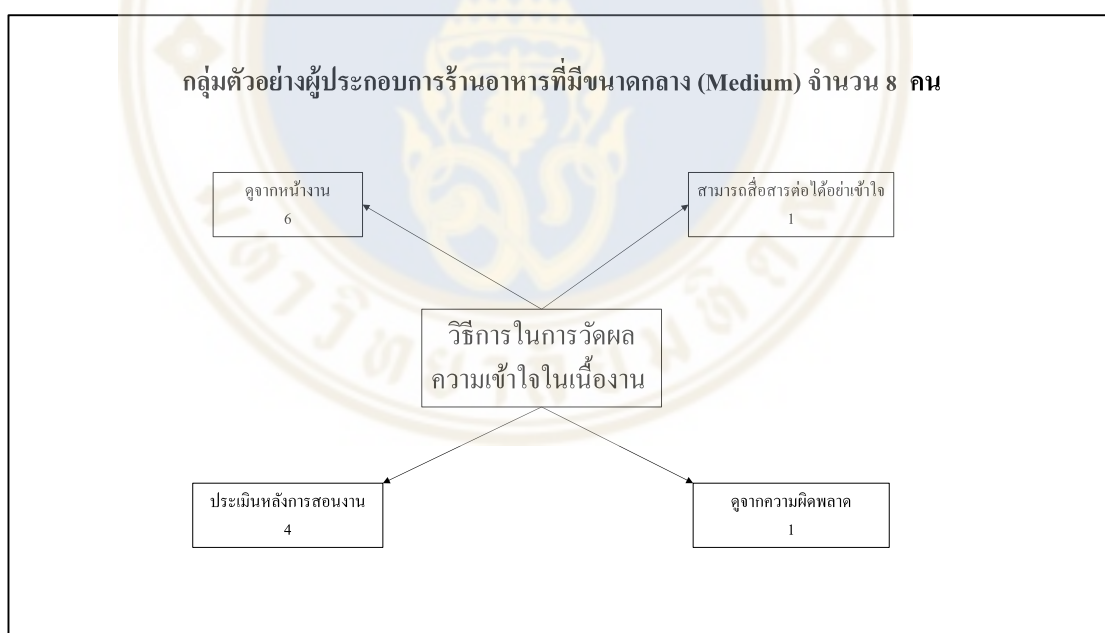
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...จะเป็นหัวหน้างานแต่ละแผนกที่เขาจะวัดผล ส่วนมากก็เป็นการสังเกตดูว่าจากวันแรกที่สอนงาน อาทิตย์ หนึ่ง – 2 อาทิตย์ แรงงานมีความเข้าใจ มีการพัฒนาไหม...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.19 แสดงวิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้องานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.20 แสดงวิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้องานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

#### 4.10 ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) พบว่าในร้านอาหารขนาดย่อม (Small) จะเจอปัญหาการเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะ แต่สำหรับร้านอาหารขนาดกลาง (Medium) แรงงานต่างด้าวจะแก้ปัญหาหน้างานสำหรับการเสิร์ฟผิดโต๊ะ โดยถามคนไทยหรือหัวหน้างาน และสุดท้ายจะเป็นกรณีแรงงานต่างด้าวแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เองจะพบในแรงงานต่างด้าวที่พูดอ่านฟังไทยได้คล่อง โดยผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) และขนาดกลาง (Medium) กล่าวว่า

“...เจอคือ แม่ครัวบอกในเสิร์ฟผิดโต๊ะ ตอนเขายกไปแล้วลูกค้าบอกไม่ได้สั่งงานนี้ เขาก็รีบยกกลับมาที่ครัวทันทีว่าของโต๊ะไหนแล้วยกไปเสิร์ฟ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่1 ขนาดย่อม (Small)

“...ไม่ค่อยมีปัญหาเพราะดูแลแบบครอบครัวมีอะไรให้คำปรึกษาลูกน้องตลอด จากที่จ้างมาก็มีแค่เสิร์ฟผิดบ้างแต่ไม่บ่อย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่2 ขนาดย่อม (Small)

“...สำหรับการแก้ปัญหาที่พบคือพนักงานที่แก้ปัญหาได้จะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์มาก่อน หากกรณีของหมดพนักงานก็จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับลูกค้าว่าเอาอย่างอื่นแทนได้ไหมหรือหากไม่แน่ใจเขาก็จะเช็คให้แล้วโทรหานายจ้าง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่3 ขนาดย่อม (Small)

“...ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องการย้ายงาน บางทีก็ลาออกโดยไม่บอกกันล่วงหน้าและแรงงานต่างด้าวก็จะไม่สนใจเรื่องพวกเอกสารด้วย เลยทำให้เราต้องมีมาตรการที่จะหักจากเงินเดือนเป็นการแก้ไขปัญหาอีกการแก้ปัญหาอย่างหนึ่งคือจ่ายเงินเดือนสิ้นเดือนแต่เงินโอที จ่ายอีก3 วัน...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่4 ขนาดย่อม (Small)

“...สำหรับการแก้ปัญหาที่พบคือพนักงานที่แก้ปัญหาได้จะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์มาก่อน หากกรณีของหมดพนักงานก็จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับลูกค้าว่าเอาอย่างอื่นแทนได้ไหมหรือหากไม่แน่ใจเขาก็จะเช็คให้แล้วโทรหานายจ้าง...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่5 ขนาดย่อม (Small)

“...ถ้ามีปัญหาจะเดินมาแจ้งที่เคาน์เตอร์กับหัวหน้างานให้คำปรึกษาเหมือนคนไทย...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 6 ขนาดกลาง (Medium)

“...น้อยมากที่แรงงานต่างด้าวจะเสิร์ฟอาหารผิด เพราะจะมีบิลติดอยู่ที่จานอาหารและก็มีเลขโต๊ะติดอยู่ หากกรณีอ่านไม่ออกแรงงานต่างด้าวจะถามกับพนักงานคนไทยว่ารายการอาหารนี้ชื่ออะไรถ้าตรงกับงานแรงงานต่างด้าวก็จะนำไปเสิร์ฟ...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 7 ขนาดกลาง (Medium)

“...ส่วนใหญ่เวลามีปัญหาหรือไม่เข้าใจในเนื้องานแรงงานคนลาวก็จะถามหัวหน้างานที่เป็นคนไทยหรือคนลาวด้วยตัวเองในบางคนที่พูดไทยไม่ได้...”

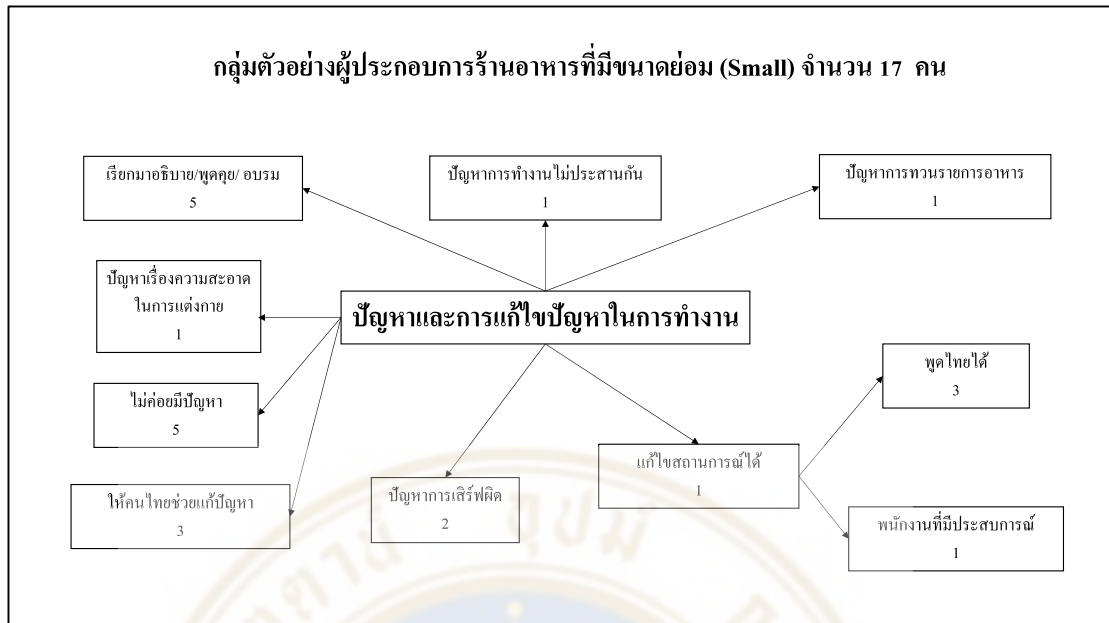
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 8 ขนาดกลาง (Medium)

“...ส่วนมากจะไม่ค่อยพบปัญหาในการทำงานแต่ที่พบปัญหาก็จะเป็นเรื่องการลาออก หากพนักงานคนไหนเขารู้สึกว่าเขาทำไม่ได้ เขาจะลาออก ทางร้านไม่ได้ไล่...”

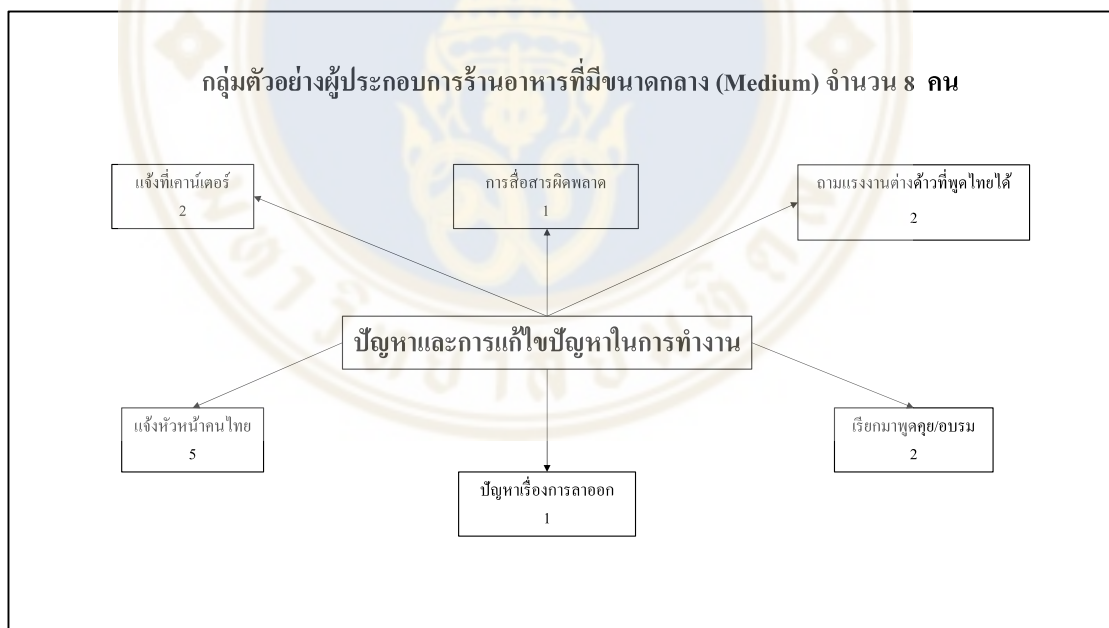
ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 9 ขนาดกลาง (Medium)

“...เจอคือในโซนเด็กเสิร์ฟ บางทีจดออเดอร์ไม่ครบหรือลูกค้าให้ไปตามอาหาร อย่างกรณีจดออเดอร์ไม่ครบ พอลูกค้าทวงอาหารก็จะรีบไปคูบิลแล้วมาแจ้งลูกค้าก่อน จากนั้นที่เห็นเขาก็จะขอโทษลูกค้าแล้วก็จะรีบไปบอกในครัว หรือกรณีร้านคนเยอะลูกค้าให้ไปตามอาหารเขาก็จะรีบไปบอกในครัวว่าอาหารโต๊ะนี้ยังไม่ได้ ส่วนมากเขาก็แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่จะเป็นแรงงานที่พูดไทย เขียนไทยได้ซะส่วนใหญ่ที่แก้ปัญหาหน้างานได้...”

ผู้ประกอบการร้านอาหาร อันดับที่ 10 ขนาดกลาง (Medium)



รูปภาพที่ 4.21 แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน



รูปภาพที่ 4.22 แสดงปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการวิจัย ข้อเสนอแนะในเชิงธุรกิจ ข้อเสนอแนะในการวิจัย ครั้งต่อไป งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษา การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 25 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. รูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว
2. ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชีวิตที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 รูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารไทยที่มีขนาดย่อม (Small) จะยังมีการจ้างแรงงานคนไทยในร้านอาหาร จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเลือกจากแรงงานสัญชาติลาว เพราะว่าแรงงานสัญชาติลาวสามารถพูด อ่าน เขียนไทยได้ อีกทั้งสำเนียงการพูดคล้ายคนอีสาน คนเหนือรวมไปถึงรูปลักษณะสัณฐานคล้ายคนไทย มีความขยันในการทำงานและแรงงานสัญชาติลาวส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในร้านอาหาร โดยมีกระบวนการในคัดเลือกคัดเลือกแรงงานต่างด้าวจากการที่แรงงานได้เข้ามาทำงานแล้วเกิดการปากต่อปากในหมู่แรงงานต่างด้าวด้วยตนเอง สอดคล้องกับกระบวนการจัดการทุน

มนุษย์ในระยะการได้มา (Acquisition) ขั้นตอนของการสรรหา (Recruitment) (Cfisis, Wayne F. 2003; Cornelius, Nelarine, 2001) ที่กล่าวว่า การสรรหาทำได้หลายวิธี ได้แก่ 1.) การให้ผู้สมัครมาสมัครเอง (Walk in) ซึ่งเหมาะกับสถานที่ตั้งอยู่ในที่ผู้สมัครสามารถเข้าถึงได้ง่าย 2.) การให้คนงานเดิมแนะนำเพื่อนมาสมัคร ในส่วนของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าว พบว่าจะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือค่าจ้างแบบรายวันและค่าจ้างแบบรายเดือน โดยส่วนใหญ่จ้างตามอัตราค่าแรงขั้นต่ำ 340 – 400 บาท หากการจ้างแบบรายเดือนจะอยู่ที่เดือนละ 6,000 – 12,000 บาท โดยนายจ้างจะมีประกันสังคมให้กับแรงงานต่างด้าวรวมไปถึงการดูแลในเรื่องของเอกสารของแรงงานต่างด้าวในด้านของการทำงานพบว่าส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งพนักงานเสิร์ฟ พนักงานล้างจาน พ่อบ้าน/แม่บ้าน ซึ่งตรงตามความต้องการของนายจ้าง โดยพบว่าผู้ประกอบการใช้วิธีการในการแบ่งงานส่วนใหญ่จะสอบถามด้วยความสมัครใจ ดูตามประสบการณ์และความถนัด จากนั้นเป็นการดูว่าแรงงานต่างด้าวสามารถสื่อสารภาษาไทยได้หรือไม่และยังพบว่าในบางผู้ประกอบการได้มีการแบ่งงานตามสัญชาติของแรงงานต่างด้าว ในส่วนของวิธีการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาพบว่าส่วนใหญ่ นายจ้างจะดูจากการหน้างานว่าการทำงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร และภายหลังจากการดูหน้างานแล้วนั้นนายจ้างจะประเมินหลังการสอนงานว่าแรงงานต่างด้าวมีความเข้าใจมากน้อยแค่ไหน สิ่งที่ไหนที่ยังไม่เข้าใจและยังมีปัญหา รวมไปถึงการดูที่ผลลัพธ์จากการทำงานอีกด้วย ในบางกรณีพบว่าแรงงานต่างด้าวมีการเสนอความคิดเห็นต่องานกับนายจ้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของพระมหาแพง เดชสีโล (ชำนาญ) (2556) ที่กล่าวว่าแรงงานต่างด้าวมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผู้ประกอบการควรให้ความสนใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวและคอยชี้แนะบอกกล่าวอยู่เสมอ ทำให้พนักงานเกิดการพัฒนาทั้งด้านการทำงานและด้านความคิด ในส่วนของสภาพการดำเนินชีวิตนั้นพบว่า แรงงานต่างด้าวนั้นใช้ชีวิตความเป็นอยู่เหมือนคนไทย มีความสุข ขยันทำงาน ทำงานตรงต่อเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธารรัตน์ ตะเถียนสก (2563) ที่กล่าวว่า แรงงานต่างด้าวที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากแรงงานต่างด้าวเพศชายและหญิงสามารถเข้าถึงการบริการเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับสวัสดิการที่ผู้ประกอบการให้แก่แรงงานต่างด้าวในด้านประกันสังคม

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารไทยที่มี ขนาดกลาง (Medium) นั้นยังคงจ้างแรงงานคนไทยในร้านอาหารเช่นเดียวกับร้านอาหารไทยขนาดย่อม (Small) ในส่วนของแรงงานต่างด้าวนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเลือกจ้างแรงงานสัญชาติพม่า เพราะสามารถหาแรงงานสัญชาติพม่าได้ง่าย รวมไปถึงค่าแรงในการจ้างนั้นถูก และแรงงานสัญชาติพม่ายังมีอุปนิสัยขยันทำงานทำให้ควบคุมการ

ทำงานได้ง่าย ในด้านของกระบวนการในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวนั้นพบว่าเป็นการที่แรงงานเกิดการปากต่อปากเหมือนกันกับร้านอาหารไทยขนาดย่อม (Small) รวมถึงยังมีการใช้เอเจนซีในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าว สอดคล้องกับสอดคล้องกับกระบวนการจัดการทุนมนุษย์ในระยะการได้มา (Acquisition) ขั้นตอนของการสรรหา (Recruitment) (Crisio, Wayne F. 2003; Cornelius, Nelarine, 2001) คือการแจ้งผ่านศูนย์จัดหางานทั้งของรัฐและเอกชน เช่นสำนักงานจัดหาของเอกชน หรือกรมการจัดหางาน เป็นต้น ในส่วนของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวนั้นพบว่าแบ่งเป็น 2 ลักษณะ เช่นเดียวกันกับร้านอาหารไทยขนาดย่อม (Small) คือ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ค่าจ้างแบบรายวัน และค่าจ้างแบบรายเดือนโดยส่วนใหญ่จ้างตามค่าแรงขั้นต่ำวันละ 331 บาท หากจ้างเป็นเงินเดือนอยู่ที่เดือนละ 9,000 – 12,000 บาท โดยนายจ้างจะมีประกันสังคมให้กับแรงงานต่างด้าวมุ่งไปถึงการดูแลในเรื่องของเอกสารของแรงงานต่างด้าว ในด้านสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวนั้น พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานเสิร์ฟ, ทำในครัว และล้างจาน โดยพบว่าผู้ประกอบการใช้วิธีในการแบ่งงานจากประสบการณ์การทำงานและความถนัดและจากนั้นจะเป็นการสอนงานก่อนแบ่งงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาญชัย บุญแสง, วิชากร เสงษ์ภูิกุล, เอกชัย ภูัสละ(2563) พบว่าสิ่งสำคัญที่สุดในปัจจุบันในการเลือกใช้แรงงานต่างด้าวคือ ประสบการณ์ในการทำงาน หากเป็นไปได้ผู้ประกอบการ จะเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ส่วนฝีมือแรงงานนั้น ค่อยมาฝึกภายหลัง ต่อมาวิธีการในการวัดผลความเข้าใจในเนื้องานนั้น พบว่า จะเป็นการดูจากหน้างานและประเมินหลังการสอนงานซึ่งเหมือนกันกับร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) ในเรื่องของสภาพการดำเนินชีวิตนั้นพบว่ามีความสุขใช้ชีวิตเหมือนคนไทย ชยันทำงาน ทำงานตรงต่อเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสันต์ นาควงไทร (มปป.) ได้ศึกษาคุณลักษณะของแรงงานชาวพม่าที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะของแรงงานพม่าที่ผู้ประกอบการต้องการคือ มีความคิดสร้างสรรค์ ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการจ้างแรงงานสัญชาติพม่าที่กลุ่มตัวอย่างมีการเลือกจ้างสัญชาติพม่ามากที่สุด

นอกจากนี้เมื่อนำทฤษฎีมาวิเคราะห์ร่วมกับรูปแบบของกระบวนการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างทั้งร้านอาหารไทยขนาดย่อม (Small) และ ร้านอาหารไทยขนาดกลาง (Medium) มีการให้ความสำคัญพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาส โลว์ ได้กล่าวว่มนุษย์มีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้ (ศรีเรือน แก้วสังวาล, 2541)

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological needs) เงินเดือนและสวัสดิการที่เพียงพอ สภาพการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้สำเร็จตามหน้าที่

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) งานที่มั่นคง สภาพที่ทำงานเหมาะสม และปลอดภัย
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) มิตรภาพที่ดีระหว่างผู้ประกอบการและเพื่อนร่วมงาน การดูแลเอาใจใส่ที่ดีของหัวหน้างาน
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) การได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การได้รับตำแหน่งงาน ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ
5. ความต้องการความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) การสามารถบรรลุเป้าหมายชีวิตของตนได้ มีอิสระในการใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการบริหารงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ คริชฐา อ่อนแก้ว (2564) ที่ได้ศึกษาชีวิตและการทำงานของแรงงานต่างด้าวภาคประมงและต่อเนื่องประมงในประเทศไทย พบว่าแรงงานต่างด้าวมีสภาพความเป็นอยู่และการทำงานที่ดีขึ้น สามารถทำงานในประเทศไทยอย่างถูกกฎหมาย ได้รับค่าตอบแทนที่ครบและตรงเวลา มีความเป็นอยู่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น รวมไปถึงการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้นจากเดิม ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยฉบับนี้บางส่วนอีกด้วย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสรุปรูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy) และ ทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) จากการที่ผู้ประกอบการมีการจัดการในการลงทุนด้านทุนมนุษย์อย่างเหมาะสมตั้งแต่การคัดเลือกคนเข้าทำงาน การพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทนและการรักษา กำลังคนเพื่อมุ่งให้แรงงานทำงานอยู่ดีและเป็นความสำคัญในความสำเร็จของร้านอาหาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา กาญจนศิริสกุล, กรเอก กาญจนนาโกติน (2563) เกี่ยวกับการจัดการทุนมนุษย์ของบริษัทเอกชนที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงานของนักศึกษาจบใหม่ ที่ได้กล่าวว่าการประเมิน องค์กร ตำแหน่งงาน เงินเดือน สวัสดิการ โดยปรึกษาผู้มีประสบการณ์การทำงาน ก่อนการตัดสินใจสมัครเข้าทำงาน โดยการจัดการทุนมนุษย์มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงาน



### 5.1.2 ความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชี้วัดที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่านอกเหนือจากค่าแรง ผู้ประกอบการจะให้มื้ออาหารฟรีให้ 3 มื้อและในบางส่วนจะให้ในเวลาที่เป็นปฏิบัติงาน โดยจะมีที่พักอาศัยให้กับแรงงานต่างด้าวฟรี โดยจะคิดค่าใช้จ่ายแค่ค่าน้ำและค่าไฟ บางส่วนจะมีสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงินเพิ่มเติม คือ มีจักรยานยนต์ให้ใช้เวลาที่แรงงานต่างด้าวต้องเดินทางไปตลาดและแรงงานต่างด้าวสามารถทำอาหารในร้านได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงศ์ เชื้อนปัญญา (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหาร ในจังหวัดชลบุรี พบว่า บางส่วนให้เฉพาะค่าแรงและอาหารฟรีในระหว่างทำงาน ผู้ประกอบการบางส่วนให้ทั้งอาหารฟรี 3 มื้อ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ในเรื่องของการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefits Administration) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการรักษาคนที่ทำงานให้อยู่กับองค์กรต่อไป โดยมีทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น ค่าจ้าง เงินเดือนพร้อมทั้งค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินทางอ้อม เช่น ประกันสังคม ในส่วนของค่าตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน เช่น การให้วันหยุด วันลาภิก วันลาป่วย รวมไปถึงการให้อาหารหรือเครื่องดื่ม ที่พัก อาศัย เป็นต้น

### 5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

จากผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่าปัญหาในการทำงานนั้นไม่พบปัญหาในการทำงาน หากมีปัญหาในการทำงานแรงงานต่างด้าวจะมีการแจ้งพนักงานคนไทยหรือเจ้าของร้านในการแก้ปัญหาในการทำงาน บางส่วนที่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้จะเป็นแรงงานต่างด้าวที่มีประสบการณ์ในการทำงานร้านอาหารมาก่อน รวมไปถึงแรงงานที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ในส่วนของการจัดการกับปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นนั้นพบว่า ผู้ประกอบการจะเป็นการเรียกมาพูดคุย อธิบายงานเพิ่มเติม และอีกหนึ่งปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ที่ผู้ประกอบการพบบ่อยครั้งคือ การลาออก แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่เมื่อลาออกจะไม่มีการบอกล่วงหน้า เกิดจากการที่แรงงานต่างด้าวย้ายงานตามกันไป ทำให้ในบางครั้งขาดแรงงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาแพง เดชสีโล (ชานิงาม) (2556) ได้ศึกษาการบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อมในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาอุปสรรคในการใช้แรงงานต่างด้าว คือแรงงานอยู่ไม่นานก็เปลี่ยนงาน ปัญหาการย้ายงาน จึงมีขึ้นบ่อย ๆ เพราะติดพวกพ้อง เมื่อคนใดคนหนึ่งย้ายที่ทำงานก็มีการย้ายตามกันไป

อย่างไรก็ตาม หลังจากได้มีการเก็บข้อมูลทำการศึกษา “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 25 คน แบ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน จากผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องตามทฤษฎีการจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Theory) ในเรื่องของวางแผนกำลังคน การจัดคนให้เข้ากับตำแหน่ง การคัดเลือก การเลื่อนขั้น การให้รางวัล และการรักษาคนเอาไว้พัฒนา รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานก็จะเพิ่มสูงตามไปด้วยและเมื่อได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ผลตอบแทนที่พนักงานจะได้รับย่อมเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งเห็นได้จากการที่เมื่อแรงงานต่างด้าวมีความเข้าใจในงาน เกิดการเรียนรู้ จนเกิดความชำนาญมีการพัฒนา ผู้ประกอบการก็จะมีการเลื่อนตำแหน่งให้เหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งเชื่อมโยงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Hierarchy) ในเรื่องความต้องการที่ครบในทุก ๆ ชั้น บนความคิดที่ว่า การตอบสนองต่อแรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเบื้องหลังของมนุษย์ ดังจะเชื่อมโยงกับแนวคิดตัวชี้วัดระดับองค์กรที่เป็นตัววัดในการประเมินผลการทำงานทั้งตัวชี้วัดที่อยู่ในรูปของตัวเงิน, ตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ตัวเงิน และตัวชี้วัดทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชตริส ดำรงสานติ (2554) ได้ศึกษาการให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินประกอบด้วยโอกาสในการพัฒนาความสามารถซึ่งผู้นำควรให้สิ่งจูงใจเหล่านี้เพื่อขับเคลื่อนองค์กร

## 5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ผู้วิจัยขอเสนอข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารไทยสำหรับการพัฒนาการจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว ในจังหวัดปทุมธานี รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจทำการวิจัยในครั้งถัดไป ดังนี้

### 5.2.1 ข้อเสนอแนะที่มีให้กับผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดย่อม (SMALL) และ ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดกลาง (MEDIUM)

การส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร

จากข้อมูลการสัมภาษณ์และผลการวิจัย พบว่า ร้านอาหารไทยสามารถนำข้อมูลในส่วนสภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้ง



ในส่วนทักษะที่ช่วยพัฒนาแรงงานต่างด้าวโดยตรง เช่น การสื่อสารภาษาไทย การพูด อ่าน เขียน ภาษาไทย ความสามารถในการตัดสินใจ รวมไปถึงความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้แรงงานต่างด้าวรู้สึกว่าตนเองนั้นมีศักยภาพสำหรับการทำงาน เพื่อในอนาคตนั้นเขาสามารถนำการพัฒนาตรงนี้มาพัฒนาตนเองเพื่อเลื่อนขั้น เช่น จากตำแหน่งเด็กเสิร์ฟ มีความคุ้นชินกับการสื่อสารภาษาไทย อาจเลื่อนตำแหน่งมาเป็นคนรับออเดอร์ เป็นต้น และในส่วนทักษะที่ช่วยในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น เช่น ทักษะการทำงานเป็นทีม เพราะในแต่ละร้านอาหารนั้นประกอบไปด้วยแรงงานคนไทย และแรงงานต่างด้าวการทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในตำแหน่งงานส่วนใหญ่ที่แรงงานต่างด้าวได้รับผิดชอบนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี เจษฎาลักษณ์ (2558) ได้ศึกษากระบวนการเข้าสู่ตลาดแรงงานของแรงงานต่างด้าว สัญชาติพม่า พบว่าแรงงานต่างด้าวนั้นจะทำงานประเภท 3D งานสกปรก (Dirty) งานยาก (Difficult Job) และงานอันตราย (Dangerous Job) ซึ่งเป็นงานที่คนไทยไม่ทำจึงเป็นสาเหตุให้มีการนำแรงงานต่างด้าวเข้ามาใช้ทดแทนแรงงานคนไทยเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ด้วยลักษณะของแรงงานต่างด้าวนั้นที่มีความขยัน ตั้งใจทำงาน สู้งานหนัก ต้องการงานปริมาณมาก ๆ แลกกับค่าตอบแทนที่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลผู้สัมภาษณ์ในงานวิจัยฉบับนี้บางส่วนอีกด้วย

#### กำหนดค่าตอบแทนที่จูงใจพนักงานยิ่งขึ้น

ค่าตอบแทนในที่นี้หมายถึงค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน จากเงินเดือนและสวัสดิการทั่วไปที่ให้กับแรงงานต่างด้าวได้รับปกติ ซึ่งจากผลการวิจัยนั้นผู้ประกอบการได้มีการให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม แต่อาจมีการเพิ่มเติมในส่วน of ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การมีรถรับส่งแรงงานต่างด้าวในช่วงกลางดึก เมื่อแรงงานต่างด้าวเกิดการเจ็บป่วยต้องไปโรงพยาบาลในเวลากลางดึก หรือสามารถปรับเปลี่ยนสวัสดิการที่ไม่ต้องให้ตอบสนองความต้องการอย่างอื่นของแรงงานแต่ละคนมากขึ้น เช่น หากไม่ต้องการได้สวัสดิการรักษาพยาบาลทั่วไป สามารถเปลี่ยนเป็นค่าน้ำมันรถ เป็นต้น

#### 5.2.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัย “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” แม้จะได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาต่อยอดพัฒนา ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการได้ อย่างไรก็ตามทางผู้วิจัยได้ตระหนักถึงข้อจำกัดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลซึ่งสามารถนำไปใช้ในแนวทาง หรือต่อยอดในงานวิจัยครั้งต่อไปได้ ดังนี้

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในช่วงใดช่วงหนึ่งเท่านั้น ผลงานวิจัยในอนาคตอาจเปลี่ยนแปลงได้ในการวิจัยครั้งถัดไปควรรศึกษาด้วยวิธีระยะยาว (Longitudinal Research) ซึ่งเป็นการศึกษาตัวแปรเดียวกันในระยะยาว จะสามารถได้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์และต่อยอดทางการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างมาก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่เน้นในเรื่อง “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว” กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี ในการศึกษาวิจัยในอนาคตอาจมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อจำกัดงานวิจัย

ขณะที่ผู้วิจัยทำการวิจัยนั้นเกิดสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ทำให้บางอำเภอในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยยังเข้าไม่ถึงอย่างครอบคลุมจึงทำให้ขอบเขตของงานวิจัยจากที่กำหนดผู้ประกอบการร้านอาหารไทยที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 15 คน และผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 15 คน แต่ได้กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีขนาดย่อม (Small) จำนวน 17 คน และผู้ประกอบการร้านที่มีขนาดกลาง (Medium) จำนวน 8 คน

เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นจังหวัดที่อยู่ติดกับกรุงเทพมหานคร มีทั้งร้านอาหาร สถานที่ท่องเที่ยว รวมไปถึงโรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานต่างด้าวจำนวนมาก ควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจอื่นอย่างเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับ “การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว” กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทย ในจังหวัดปทุมธานี” รวมถึงนำข้อมูลไปเป็นแนวทางต่อยอด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงสามารถนำไปใช้เพื่อบริหารทรัพยากรบุคคลของธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- Clark R. B. (1992). *Marine Pollution* (เล่มที่ 3rd). Oxford: Clarendon.
- Creswell ,John W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: SAGE Publication, Inc.
- GubriumJ, J. F. and Holstein,J. A. (1995). *The Active Interview Qualitative Research Methods* . Thousand Oaks, CA: Sage.
- Seale C. (1999). *Quality in Qualitative Research. Qualitative Inquiry*.
- Sonnentag M, S& Frese.(2002). *Performance concepts and performance theory. Psychological Management of individual performanc*. John Wiley & sons.
- Wireman T. (1998). *Developing Performance Indicators for managing Maintenance*. New York: Industrial Press,Inc.
- กรเอก กาญจนานาโกคิน รัตนา กาญจนศิริ. (2563). การจัดการทุนมนุษย์ของบริษัทเอกชนที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าทำงานของนักศึกษาจบใหม่. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์* , 3 (3) , 5 4 8 . สืบค้นจาก [https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1\\_s/article/view/243812/167307](https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/243812/167307)
- คมสันต์ นาควังไทร. (ม.ป.ป). คุณลักษณะของแรงงานชาวพม่าที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ. *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยกำแพงเพชร* , (หน้า 21). กำแพงเพชร. สืบค้นจาก <https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/29752018-05-10.pdf>
- คริสฐา อ่อนแก้ว. (2564). การศึกษาชีวิตและการทำงานของแรงงานต่างด้าวภาคประมงและต่อเนื่องในประเทศไทย. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12*, (หน้า 508). สืบค้นจาก <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/2348-4668-1-SM.pdf>
- ชนะพันธ์ พันชนะ. (2553). *ผลกระทบจากการกระจายตัวของเมืองที่ส่งผลต่อการเดินทางของผู้อยู่อาศัยในจังหวัดปทุมธานี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมนาด นิตตะโย และคณะ. (2563). *เปิดข้อเท็จจริงแรงงานต่างด้าวในไทย: ตอนที่ 1 แรงงานทักษะต่ำ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชัชมา พูลสวัสดิ์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ  
เกษตรกรรมในพื้นที่อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติรส ดำรงสานติ. (2554). *การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อ  
ความรักและพลังขับเคลื่อนองค์กรของคนเก่ง*. กรุงเทพมหานคร: คณะพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตติพร ชมภูคำ. (2547). *การบริหารเพื่อจัดการความรู้ (Management for knowledge Management)*.  
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์ .
- ณัฐวรรณ นาระคล. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวในสถานประกอบการโรงแรม  
ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา .
- ธงชัย สันติวงษ์. (2547). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธารรัตน์ ตะเถียนสก. (2563). *คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย  
กรณีศึกษาเขตพื้นที่ชุมชนตลาดศรีเขมา เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร*. *วารสาร  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*(2), 85. สืบค้นจาก  
<http://journal.ssru.ac.th/index.php/hssru/article/view/738/460>
- ณัฐวรรณ สุธรรมมา และวสุธิดา นุริตมนต์. (2559). *ความต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวของ  
ผู้ประกอบการธุรกิจบริการ ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. *วารสารวิชาการ มทร.  
ธัญบุรี* (1), 65. สืบค้นจาก [https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmutsb-  
hs/article/view/96499/75284](https://so05.tci-thaijo.org/index.php/rmutsb-<br/>hs/article/view/96499/75284)
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). *มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: กราฟิโก ซิสเต็มส.  
พงศ์พรดาล, สมเดช เฉยไสย ธนภัก มนูญิตติกร. (4). *ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้  
แรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าของผู้ประกอบการในงานอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผา  
จังหวัดราชบุรี*. *วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา*(2), 112. สืบค้นจาก  
<http://ejournals.swu.ac.th/index.php/jindedu/article/view/1917/1959>

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระมหาแพง เดชสีโล (ชำนาญงาน). (2556). *การบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร*. พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). *การจัดการทรัพยากรคน* (เล่มที่ พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาตี เจษฎาลักษณ์. (2558). *กระบวนการเข้าสู่ตลาดแรงงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า กรณีศึกษา : อุตสาหกรรมห่วงโซ่อุปทานการผลิตอาหารทะเลแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร*. ปทุมธานี: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพงศ์ เขื่อนปัญญา. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี: วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชากร เสงขมภูิกุล, เอกชัย ภูัสละ วิชาญชัย บุญแสง. (ม.ป.ป.). *ปัจจัยการเลือกใช้แรงงานต่างด้าวในอุตสาหกรรมก่อสร้าง. การประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*, (หน้า 958). สืบค้นจาก [https://www.sau.ac.th/graduate/PDF\\_Research/ResearchAJ/Research-%20\(17\).pdf](https://www.sau.ac.th/graduate/PDF_Research/ResearchAJ/Research-%20(17).pdf)
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2552). *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด*. กรุงเทพมหานคร: โฟร์เพช.
- ศรีเรือน แก้วสังวาล. (2540). *จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงอายุ* (เล่มที่ พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- สมบัติ อาริยาสาธ. (2561). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา* (Motivation on Operation of Personnel in Basic Schools Under The Office). *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 36-37. เข้าถึงเมื่อ 12 มีนาคม 2564 สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/JRKSJA/article/view/246205/166341>
- สำนักงานแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2563). *สถิติแรงงานต่างด้าว*. เข้าถึงเมื่อ 23 มีนาคม 2564 สืบค้นจาก <https://www.doe.go.th/alien>



## บรรณานุกรม (ต่อ)

อภิยุทธ์ อำนาจกาญจนสิน. (มปป.). แรงงานต่างด้าวในภาคอุตสาหกรรมไทย "แต่มีต่อหรือแค่ถ้า  
ค่า". กรุงเทพมหานคร: สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2551). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็น  
เตอร์.









**แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี**  
**เรื่อง การจัดการทุนมนุษย์ของแรงงานต่างด้าว “กรณีศึกษาในมิติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม**  
**ร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี”**

---

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต คณะการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล จุดประสงค์การศึกษาดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบของการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อความต้องการของแรงงานต่างด้าว
2. เพื่อศึกษาความต้องการของแรงงานต่างด้าวที่มีต่อตัวชีวิตที่ไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดการทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมร้านอาหารไทยในจังหวัดปทุมธานี

**ค่านิยมของการจัดการทุนมนุษย์** หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อสร้างคุณภาพและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการรวมกิจกรรมอย่างกว้างขวาง นับตั้งแต่การกำหนดและสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถดีที่สุดใน (talent) การรักษาบุคลากร การพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรแสดงศักยภาพสูงสุดของตนเองได้

จึงขอความกรุณาตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริงซึ่งแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

### ส่วนที่ 1

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ชื่อสถานประกอบการ
- 1.2 เพศ
- 1.3 อายุ
- 1.4 ที่ตั้ง

#### 2. ประเภทกิจการ

- 2.1 กิจการของท่านมีพื้นที่เท่าไร
- 2.2 กิจการของท่านมีจำนวนพื้นที่นั่งในร้านจำนวนเท่าไร

### 3. ด้านจำนวนลูกจ้างแรงงานต่างด้าว

#### 3.1 ท่านมีจำนวนลูกจ้างเพื่อทำงานในปัจจุบันทั้งหมดกี่คน

##### 3.1.1 แบ่งเป็นแรงงานคนไทยกี่คน

##### 3.1.2 แบ่งเป็นแรงงานต่างด้าวกี่คน (พม่า, ลาว, กัมพูชา)

##### 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

##### 3.1.4 ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าวในกิจการที่ท่านผ่านมากี่ปี

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร
2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว
7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร
8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว
9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 1

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	30 ปี
	ที่ตั้ง	อ.คลองหลวง
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	11 โต๊ะ 55 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	ไม่มี
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 3 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	7 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะ พูดอ่านเขียนภาษาไทยได้

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** ค่าแรง ความอดทน ความขยันในการทำงาน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** มีคนแนะนำ โดยจะเลือกจากบุคคลิกภาพ พูด อ่านภาษาไทยเข้าใจ มีประสบการณ์ทำงานด้านร้านอาหาร

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** 9,000-12,000 ต่อเดือน

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ประกันสังคม มีข้าวให้ทุกมื้อ

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีทุกตำแหน่งเลยครับ พนักงาน เซิร์ฟ เชฟ ผู้ช่วยเชฟ พนักงานล้างจาน

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูจากการทำงานว่าใครเหมาะสมกับตำแหน่งใด โดยจะมีการสอบถามตั้งแต่รับสมัครในตอนแรก

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** พนักงานมีความเครียดกับงานบ้างในเวลาลูกค้าเยอะ แต่โดยรวมก็แฮปปี้ดี ไม่มีเกร

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูจากงานที่แบ่งให้ว่าใครทำแล้วมีปัญหาอะไรไหมหรือยังต้องฝึกอะไรเพิ่ม

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ถ้ามีปัญหาในด้านงาน ก็จะเรียกมาคุยมาอธิบายให้เข้าใจตรงกันว่าควรจะทำยังไงให้ออกมาดีที่ สุด

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 2

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	29 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ลาดหลุมแก้ว
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	12 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	2 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 2 คน กัมพูชา 3 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	3 ปี

### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** กัมพูชา เพราะจากการไต่ถามมาว่าแรงงานกัมพูชาบริการแบบใจเย็น ส่วนคนพม่าไต่ถามมาว่าถ้าเอาไว้หลังร้าน ล้างจานจะขยัน

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เรื่องค่าแรงและการสู้งาน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ในตอนแรกตั้งแต่รับสมัครก็จะรับสมัครเด็กเสิร์ฟและล้างจาน โดยจะเน้นคนที่ฟังไทยได้สื่อสารได้



คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ ให้เป็นวันละ 400 บาท

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ มีข้าว 3 มื้อ

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ เด็กเสิร์ฟก็จะเน้นสื่อสารได้เพราะต้องรับออเดอร์จากลูกค้ามาส่งคนไทย

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

ตอบ เราจะให้แรงงานพม่าล้างจานอยู่คร่าวข้างหลัง ส่วนแรงงานกัมพูชาจะรับออเดอร์และเสิร์ฟแต่ถ้าแรงงานพม่าคนไหนสื่อสารไทยได้ก็จะให้มาช่วยเสิร์ฟ

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ ส่วนมากก็ไม่มีอะไร ที่มีก็แค่เวลาไม่สบาย

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

ตอบ คนที่รับออเดอร์จากแรงงานต่างด้าวจะเป็นคนประเมินว่าแรงงานต่างด้าวนั้นเข้าใจในออเดอร์ที่รับมาแล้วสื่อสารต่อได้ไหม

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

ตอบ ส่วนใหญ่แรงงานที่สื่อสารไทยได้สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ ถ้าคนไหนสื่อสารไทยไม่คล่องก็จะเดินมาหาพนักงานคนไทย

ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 3

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	55 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	10 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	ไม่มี
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 4 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	8 ปี

**บทสัมภาษณ์**

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

ตอบ ลาว เพราะว่าพูดไทยได้ สื่อสารได้ ชยัน

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** เพราะขยายร้าน ตอนแรกแค่ที่บ้านช่วยกันทำ 3-4 คน ร้านเล็ก ๆ พอขยายร้านจึงหาคนงานเพิ่ม และที่เลือกจ้างแรงงานต่างด้าวก็เห็นว่าร้านอาหารใกล้ๆ กันจ้างแรงงานคนลาวแล้วขยัน พุดไทยได้เลยตัดสินใจสองจ้าง

**คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** ถามจากนายจ้างร้านอาหารใกล้ๆ กัน ให้แรงงานคนลาวที่ร้านช่วยหาให้ แรงงานคนลาวก็ปากต่อปากกัน

**คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ส่วนค่าแรงก็ให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำรายวัน จะเป็นเรื่องของทำการทำงานเอกสารต่าง ๆ พวก Passport Visa

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** อาหารให้ 2 มื้อ มีที่พักให้

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** คือเราจ้างแรงงานต่างด้าวมาให้เป็นเด็กเสิร์ฟและล้างจาน รวมไปถึงงานหลังร้านเช่นเตรียมของ ก็พวก หั่นผัก หั่นหมู ร้านเราทำหมูแดงก็จะให้ช่วยเอาหมูแดงเข้าเครื่องสไลด์ ตรงนี้ก็ผลัดกันทำในร้านจะมี 4 คน ผู้หญิง 3 ผู้ชาย 1 ผลัดกัน ส่วนมากหน้าร้านเด็กเสิร์ฟจะให้เป็นผู้หญิง ล้างจานเอาหมูเข้าเครื่องสไลด์ก็ผลัดกันว่าหลังร้านใครอยู่ เพราะผู้ชายจะให้เก็บจาน เช็ด โต๊ะ พอเขาเสร็จจากตรงนี้ก็ไปเตรียมของหลังร้าน

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ดูตามลักษณะงาน เพราะส่วนใหญ่จะพุดไทยกันได้บางทีก็ผลัดกัน วนๆ กัน ไม่ได้ตายตัว ร้านเราเล็กเขาจะทำเป็น ครอบคลุมกัน

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ใช้ชีวิตทั่วไปเหมือนคนไทย

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** เด็กเสิร์ฟก็ไม่มีไรมาก ก็ดูว่าเขาเสิร์ฟถูกโต๊ะไหม หรือดูว่าเขามีการดูใหม่ว่าลูกค้าลุกออกจากร้านแล้วต้องเตรียมเก็บโต๊ะ เช็ดโต๊ะเพื่อให้ลูกค้าคนใหม่เข้ามา ส่วนหลังร้านก็เป็นการดูที่เราสอนไปหั่นผักแบบนี้ หมูต้องเอาเข้าเครื่องอีกเมื่อไหร่

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ที่เจอคือ แม่ครัวบอกโนเสิร์ฟผัด โຕ้ะ ตอนเขาออกไปแล้วลูกค้าบอกไม่ได้สั่งงานนี้ เขาก็จะรีบยกกลับมาที่ครัวทันทีว่าของ โຕ้ะ โหนแล้วยกไปเสิร์ฟ

#### **ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 4**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	62 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	40 โຕ้ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	10 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 10 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	10 ปี

#### **บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3** แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะพูดไทยได้

#### **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.** สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** คนไทยไม่ทำงาน ขาดแคลนลูกจ้าง

**คำถามข้อที่ 2.** นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ถามคนรู้จักให้ช่วยหาลูกจ้าง

**คำถามข้อที่ 3.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าแรงขั้นต่ำ

**คำถามข้อที่ 4.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีข้าวให้ตลอดการทำงานเพราะร้านเปิดช่วงเย็นตั้งแต่ 5 โมง ถึง ตี 2 ก่อนโควิด

**คำถามข้อที่ 5.** สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ทำครัว เด็กเสิร์ฟ และล้างจาน

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ถ้าในครัวจะเน้นคนที่ทำอาหารเป็นส่วนเด็กเสิร์ฟและล้างจานจะผลัดกันตามหน้างานว่าร้านยุ่งไหม

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ที่เห็นก็มีความสุขดี ไม่มีการทะเลาะวิวาท มาทำงานตรงเวลา ไม่ค่อยลา

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ส่วนมากก็ดูหน้างานเพราะเด็กส่วนใหญ่พูดไทยได้ ไม่ค่อยมีปัญหาอะไร สอนงานแล้วก็เข้าใจเลย

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ก็จะอธิบายหากเสิร์ฟผิดก็จะเดินมาถามที่ครัวว่าบิลเขียนว่าอะไรแต่ปกติเจ้าของ(พี่)จะเดินดูร้านตลอดเพราะเป็นคอยเก็บเงินก็จะเห็นว่าโต๊ะไหนมีปัญหา

ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 5

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	55 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	20 โต๊ะ 40 คน
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	3-4 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 20 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	10 ปี

**บทสัมภาษณ์**

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะพูดไทยได้ สะดวกในการติดต่อสื่อสาร

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เพราะว่าพูดไทยได้แล้วลักษณะของคนลาวเหมาะกับงานด้านบริการ

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร **ตอบ** หากจากเอเจนซีซึ่งมีเครือข่ายแนะนำมาให้

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าแรงขั้นต่ำ ประกันสังคม

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีอาหารที่ร้านให้กิน

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ทำครัวและเด็กเสิร์ฟ พื้นฐานลูกจ้างจะรับอายุไม่มากนักไม่เกิน 25 ปี เพราะจะต้องมีการใช้โปรแกรมในการรับออเดอร์ได้

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ใช้วิธีการสอนหน้างานแล้วถามความสมัครใจว่าใครอยากทำหน้าที่ไหน ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ไม่มีปัญหาจากที่เห็นไม่ค่อยขาดงาน หากขาดงานส่วนมากก็ไม่สบายเล็กน้อยแต่น้อยครั้งจะขาดงาน

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ถ้าเป็นเด็กเสิร์ฟก็จะดูจากความเข้าใจในการรับออเดอร์ผ่านโปรแกรมว่าสามารถเข้าใจจากที่มีการสอนไหม

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ไม่ค่อยมีปัญหาเพราะดูแลแบบครอบครัวมีอะไรให้คำปรึกษาลูกน้องตลอด จากที่จ้างมาก็มีแค่เสิร์ฟผิดบ้างแต่ไม่บ่อย

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 6

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	60 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	15 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	3-4 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 2 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาถึงปี	10 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะรูปลักษณ์ภายนอกดูสะอาด ดำเนินการพูดคุยกับคนอีสานคนเหนือ บางคนก็พูดไทยชัด

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เคยได้ยินมาว่าแรงงานต่างด้าวที่เป็นคนลาวพูดไทยชัด สะอาดแล้วตอนนั้นที่ร้านขาดคนเพราะคนไทยไม่ทงาน เลยตัดสินใจจ้างคนลาวมาเข้ามาช่วยงานที่ร้าน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ถามคนลาวที่อยู่ร้านใกล้เคียงว่ามีเพื่อนหรือญาติใหม่ที่สนใจทำงานร้านอาหาร

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ที่ร้านให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำมีประกันสังคมให้ตามเอกสารการใบอนุญาตการทำงานของแรงงานต่างด้าว รวมไปถึงทำเอกสารต่อวีซ่า ต่อพาสปอร์ต ต่อใบอนุญาตการทำงานให้กับแรงงานแต่จะเป็นการที่เจ้าของร้านออกค่าใช้จ่ายให้ก่อนแล้วหักจากเงินเดือนแรงงานเป็นเดือนๆ

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีที่พักให้ มีข้าวมือเที่ยงและมือเย็นให้ เพราะเราเป็นร้านอาหารแรงงานสามารถทำกินเองได้ โดยปกติที่ร้านจะหุงข้าวให้อยู่แล้ว

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** เราจ้างแรงงานคนลาวโดยเราจะ



**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตามตามความสมัครใจและดูจากประสบการณ์เพราะเราเอามาเป็นผู้ช่วยแม่ครัวและเด็กเสิร์ฟ คนไหนทำกับข้าวเป็นงานครัวเป็นที่ให้เป็นผู้ช่วยแม่ครัว

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ใช้ชีวิตเหมือนคนไทย พักอาศัยอยู่กับเรา

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ดูจากหน้างานว่ามีความเข้าใจไหม

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนมากไม่ค่อยมีปัญหาอะไร หากมีปัญหาจริงๆ แรงงานต่างด้าวก็จะเดินมาแจ้งที่เคาน์เตอร์

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 7**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	30 ปี
	ที่ตั้ง	อ.สามโคก
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	8-10 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	ไม่มี
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 4 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	2 ปี

**บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร**

**ตอบ** ลาว เพราะลักษณะคล้ายคนไทย สื่อสารได้ กำหนดเลยว่าพูดไทยได้ เขียนไทยได้ หากมีประสบการณ์ในการทำร้านอาหารจะพิจารณาเป็นพิเศษ ถ้าหากเป็นพ่อครัวหรือผู้ช่วยพ่อครัวมาจะพิจารณาเป็นพิเศษ เพราะร้านไม่ได้แบ่งหน้าที่ชัดเจนเพราะร้านเป็นขนาดเล็ก หากมาทำงานต้องทำแทนกันได้ทุกหน้าที่

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** เพราะหากคนไทยที่จะทำร้านอาหารลำบากบวกกับเคยเห็นตามร้านอาหารต่างๆ ใช้แรงงานคนลาวในร้านอาหาร

**คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** โปสต์หาในเฟสบุ๊คกรุ๊ปหางานคนลาวอยู่ไทย

**คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ให้อำนาจ 350 บาท ถึงแม้ว่าสถานการณ์โควิดก็ไม่ได้ลดค่าตอบแทน

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ที่พักฟรี น้ำไฟฟ้าฟรีมีกับข้าวให้ ทำเอกสารให้ถูกต้องโดยนายจ้างจ่ายค่าใช้จ่ายให้ก่อนแล้วหักจากเงินเดือนลูกจ้าง โดยจะหักไม่เกิน 3 เดือน และก็มีมอเตอร์ไซค์ไว้ใช้ในการไปซื้อผักที่ตลาดและก็เอาไว้ใช้ในชีวิตรประจำวัน

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** เป็นพ่อครัว เด็กเสิร์ฟ และล้างจานและกาดเงิน โดยคนกาดเงินจะรับเป็นผู้หญิง

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** หากเป็นพ่อครัวก็จะเป็นคนที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนก็จะให้ลองทำก่อน พ่อครัวก็จะเตรียมหน้าร้าน ส่วนหลังร้านก็จะเป็นคนเตรียมของให้พ่อครัวรวมถึงล้างจาน ส่วนตำแหน่งอื่นๆก็แบ่งตามความเหมาะสม

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มีความสุขกับการทำงานหากมีปัญหา ก็จะบอกนายจ้างเพราะดูแลแบบครอบครัวมีอะไรคอยช่วยเหลือกัน หากทำผิดกฎของร้านก็จะมีกรวักกล่าวตักเตือน เพราะลูกจ้างในร้านจะอายุประมาณ 29-30 ปี ก่อนข้างมีวุฒิภาวะ ไม่ค่อยลางาน. กรณีเป็นสามีภรรยาที่มีบ้างที่ทะเลาะกันแต่ก็ไม่ได้กระทบในการทำงาน และมีการพัฒนาภาษาไทยที่ดีขึ้น

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตั้งแต่เข้ามาทำงานอาทิตย์แรกจะมีการสอนงานลงไปประกบคนที่มาใหม่ สักพักนายจ้างจะเริ่มปล่อยไม่ประกบให้เขาทำงานอยู่กับคนที่อยู่มาก่อน เพราะคนที่อยู่มาก่อนนั้นจะมีความเข้าใจในงานจะได้สอนแนะนำกัน โดยอาทิตย์ที่สองจะต้องเริ่มทำหน้าที่หนักได้แล้ว และก็จะมีการสลับหน้าที่กันเพราะตามที่บอกร้านไม่ได้มีขนาดใหญ่ทุกคนต้องช่วยงานแทนกันได้ และหลังจากนั้นนายจ้างก็จะดูว่าเป็นยังไง หากเป็นเด็กใหม่ก็จะมีกรโทรหรือไลน์มาแจ้งนายจ้าง บางครั้งหากพนักงานมีข้อเสนอแนะว่าลูกค้าชอบแบบไหนก็จะมานำเสนอ เพราะพนักงานอยู่หน้างานก็จะเปิดรับฟังความคิดเห็นโดยจะนำมาปรับใช้หากเป็นไปได้ถือว่าพนักงานมีความเข้าใจในเนื้อหา

### คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** สำหรับการแก้ปัญหาที่พบคือพนักงานที่แก้ปัญหาได้จะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์มาก่อน หากกรณีของหมดพนักงานก็จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับลูกค้าว่าเอาอย่างอื่นแทนได้ไหมหรือหากไม่แน่ใจเขาก็จะเช็คให้แล้วโทรหานายจ้าง

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 8

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	37 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	15 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	4 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 12 คน กัมพูชา 3 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 20 ปี

### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** พม่า เพราะพึ่งจากคนที่ทำร้านอาหารด้วยกันมาว่าแรงงานพม่าทำงานดี ขยัน

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เพราะค่าแรงถูก ขยันทำงาน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** แรงงานต่างด้าวเขาปากต่อปากกันมา ชวนญาติ พี่น้อง เขามาทำงาน

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ให้ค่าแรงคิดเป็นรายวัน ตามค่าแรงขั้นต่ำ มีประกันสังคมตามสิทธิเอกสารของน้องเขา

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** กินอยู่ฟรี มีที่พักให้ เก็บแค่น้ำ ค่าไฟ

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ส่วนใหญ่จะเป็นเด็กเสิร์ฟ เตรียมของในครัว ล้างจาน

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** คว้าถ้าคนไหน พอพูดไทยได้ ฟังไทย ออกจะให้มาเป็นเด็กเสิร์ฟ เพราะส่วนใหญ่จะพูดไทยได้ แต่ไม่ค่อยชัด คนไหนพูดไทยไม่ได้ ก็จะให้อยู่หลังร้านล้างจาน แต่ถ้าคนไหนทำกับข้าวเป็นส่วนมากก็มีผู้หญิงผู้ชาย ปนๆ กัน ก็จะให้ช่วยเตรียมของในครัว เช่น ล้างผัก หั่นหมู ล้างอาหารทะเล

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ปกติ ไม่ค่อยมีอะไร หลังเลิกงานเขาก็มีจับกลุ่มคุยกันที่ห้องข้างๆ บ้างหรือทำกับข้าวกินกัน

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่เราทำงานคลุกคลีกับเขาก็จะสังเกตคอยดู ว่าถ้าเขาทำผิดเราก็เรียกเขามาสอนว่าวิธีที่ถูกคืออะไร

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนมากที่เจอก็มีเสิร์ฟอาหารผิด แต่เกิดจากความรีบของแรงงานว่าจะเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้าซ้ำ ทำให้เสิร์ฟผิด เขาก็แก้ปัญหาโดยการดูบิลที่ติดมากับจาน หรือในถาดว่าโต๊ะอะไรแล้วนำไปเสิร์ฟให้ถูกโต๊ะ

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 9**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	30 ปี
	ที่ตั้ง	อ.สามโคก
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	8-10 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้างแรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	ไม่มี
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 4 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าวในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	2 ปี

**บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร**

**ตอบ** พม่าและกัมพูชา เพราะ ทำงานสกปรกได้ ส่วนใหญ่ต้องอยู่กับอาหารทะเล มีกลิ่นเหม็น

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** เพราะเป็นร้านอาหารทะเลแล้วงานที่ต้องไปยก/เข็นอาหารทะเลที่ตลาด ซึ่งมีกลิ่นเหม็นคนไทยไม่ค่อยทำเลยตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว เพราะเห็นเขาทนงาน ขยัน ไม่เกียจงาน

**คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** สอบถามแรงงานต่างด้าวในตลาดสี่มุมเมืองที่ไปซื้ออาหารทะเลว่าสนใจทำงานที่ร้านอาหารไหม

**คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ให้เป็นค่าแรงงานขั้นต่ำ รายวัน

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มีข้าวให้ ที่พักแรงงานเขาหากันเอง ส่วนใหญ่พวกเอกสารแรงงานเขาไปทำกันเอง ในตลาดเขาจะมีนายหน้ารับทำเอกสาร

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ด้วยความที่เป็นร้านอาหารแล้วแรงงานเขามีความชำนาญเรื่องอาหารทะเล เช่น ปลา กุ้ง ปู อยู่แล้ว นายจ้างก็ให้แรงงานทำตัวความถนัด เพราะที่หน้าร้านจะมีโชว์อาหารทะเลในตู้ด้วย ก็ให้เลือกกันเองใครจะทำ ปลา ใครจะทำกุ้ง เอาตามความถนัด สิ่งเสร็จก็นำมาให้พ่อครัวทำกับข้าวต่อ อีกส่วนก็จะมาช่วยเสิร์ฟหน้าร้าน

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** แบ่งตามความถนัด เพราะแรงงานมีประสบการณ์ในการทำงานแล้ว

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ที่เห็นก็ขยันทำงาน แต่แรงงานต่างด้าวก็จะมีปัญหาเรื่องลาออกบ่อย ลาออกไม่บอกล่วงหน้า

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** จะการดูจากการทำงานว่าแรงงานมีความคล่องแคล่วองไวในการทำงานไหม เพราะส่วนใหญ่แรงงานมีประสบการณ์ทำงานมาก่อน ก็จะไม่ค่อยห่วงเรื่องความเข้าใจในงาน แต่ก็มีความเสี่ยงที่คนไหนขยัน คนไหนทำงานเป็นอย่างไรบ้าง

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหา เพราะเขามีประสบการณ์กันมาก่อนก็จะเข้าใจการทำงานจากร้านอาหาร



### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 10

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	33 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ลาดหลุมแก้ว
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	15 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	2 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 3 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	7 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** พม่า เพราะรู้สึกเข้ากันได้กับนิสัยการทำงานของคนพม่า เมื่อก่อนเคยจ้าง ลาว กัมพูชา แต่สุดท้ายตัดสินใจจ้างพม่า

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เพราะแรงงานต่างด้าวทนงาน ทำงานหนักได้

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ดึงประกาศหน้าร้าน จากนั้นแรงงานเขาก็ปากต่อปากกันมาสมัครเข้าทำงาน

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าแรงถ้ากรณีไม่เป็นอะไรเลย พุดไทยไม่ได้ มาแบบไม่เคยทำร้านอาหารเลย ก็จะให้ที่ 6,000 เงินเดือนขึ้นตามศักยภาพ ถ้าเรียนรู้งานเร็วเงินเดือนก็จะขึ้นไว และที่เรื่องทำเอกสารจะจ่ายค่าทำเอกสารให้ก่อนแล้วค่อยหักจากเงินเดือนเป็นงวดๆ

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** กินอยู่ฟรี

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ล้างจาน ทำความสะอาด ยกของหนัก



คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ก็ถามความสมัครใจ ถามว่าเคยทำงานอะไรบ้างอธิบายงานให้เขาฟังก็ให้เขาเลือกว่าอยากจะทำอะไร

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** อยู่สบายเพราะอาศัยที่บ้านที่ พี่มิให้พร้อมที่นอน พัดลม ห้องน้ำแยก กินอยู่พร้อม

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูจากพัฒนาการของเขาแล้วค่อยๆ เลื่อนตำแหน่งเขาขึ้นมา อย่างคนที่อยู่ตอนนี้มาจากเด็กล้างจานก่อนก็ค่อยๆ สอนงานไปจนเขาเก่ง พูดไทยได้มากขึ้น จนตอนนี้เขาเลื่อนตำแหน่งมาอยู่มือตัดกับข้าว คือเราจะใช้วิธีการสังเกตเป็นหลักเพราะเขาเป็นต่างด้าว

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ส่วนใหญ่การทำงานจะไม่ค่อยมีปัญหาแต่ที่เคยเจอจะเป็นปัญหาส่วนตัวแต่ไม่ใช่แรงงานต่างด้าวชุดนี้คือเคยจ้างเป็นสามมีภรรยาทะเลาะวิวาททำลายข้าวของ

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 11**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	48 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	5 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	1 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 1 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	5 ปี

**บทสัมภาษณ์**

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะว่าพูดไทยได้ ทำอาหารเป็น อีกอย่างเป็นร้านอาหารอีสานคนลาวมีพื้นเพคล้ายๆ คนอีสาน

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** เคยจ้างคนไทยแล้วเขาเอาเทคนิคทุกอย่างเราไปเปิดร้านเอง เลยตัดสินใจจ้างแรงงานคนลาว เพราะมีพื้นเพคล้ายๆ คนอีสานและก็การพูดก็คล้ายคนอีสาน

**คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** ดิดป้ายประกาศหน้าร้าน

**คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ค่าแรงขั้นต่ำและก็ประกันสังคม ทำเรื่องเอกสารพาสปอร์ตวีซ่าให้

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มีที่พักให้ จ่ายค่าเช่า น้ำ ค่าไฟ มีข้าวให้ฟรี เพราะร้านเราเล็กเราซื้ออะไรเขาก็กินด้วยหรือเขาอยากกินอะไรก็สั่งกินเองได้ในละแวกร้าน

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** เป็นเด็กเสิร์ฟแล้วก็เป็นผู้ช่วยเราในการทำอาหาร ล้างจาน เก็บร้าน

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** เราจ้างแค่คนเดียวจึงให้ช่วยเราทุกอย่างในร้าน

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ไม่มีปัญหาอะไร ชยันทำงาน

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** เป็นการดูและพูดคุยมากกว่า เพราะอยู่กันเหมือนพี่น้อง ที่เห็นจะเป็นตอนที่ให้ฝึกทำอาหารเอง เวลาที่ร้านไม่มีลูกค้าเราก็จะหัดทำแล้วให้เราชิมว่ารสชาติเป็นอย่างไร

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมี ร้านเราเล็กก็จะช่วยๆ กันดูแลลูกค้า

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 12

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	47 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	20 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	20 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 10 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 10 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** พม่า จากการเคยอดจ้างแรกๆ คือขยันทำงาน ไม่อู้ เชื่อฟัง เลยกัดสินใจจ้างต่อ

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เพราะคนไทยไม่ค่อยทำ หายาก ที่เคยเจอคือเขาก็จะสมัครงานหลักไว้แล้วมาสมัครงานกับเรา เหมือนรองาน พอเขาได้งานก็จะไปทำให้เราไม่มีคนในการทำงาน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** แรงงานต่างด้าวเขาเดินเข้ามาสมัครเอง จากนั้นก็ใช้วิธีให้แรงงานต่างด้าวแนะนำกันมาว่ามีเพื่อนสนใจไหม

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ตามค่าแรงขั้นต่ำ 340 บาทและประกันสังคม

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีที่พักให้ จ่ายแค่ค่าน้ำ ค่าไฟ มีอาหารให้ 2 มื้อ คือ มื้อเที่ยงกับมื้อเย็น เพราะร้านเปิด 11.00 น. โดยจะแบ่งเป็นพนักงาน 2 กะ ถ้าสถานการณ์ก่อนโควิดร้านก็จะเปิดถึงเที่ยงคืน

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** แม่บ้าน ล้างจาน ที่เป็นงานหลักๆ ผู้ชายก็จะเป็นผู้ช่วยดูแลร้าน เน้นใช้แรงงาน

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ว่าเป็นตำแหน่งต่อนั้นตำแหน่งไหนขาดคนก็ให้แรงงานต่างด้าวเขาไปช่วยตรงนั้น โดยผู้หญิงก็จะเป็นแม่บ้านและก็ล้างจาน ผู้ชายก็ช่วยดูแลร้าน ยกโต๊ะ โดยงานรับลูกค้าเราจะให้คนไทยทำ

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ใช้ชีวิตปกติเหมือนคนไทย ที่เห็นส่วนใหญ่คือชอบทำกับข้าวกินเอง เขาก็จะมีหม้อไฟฟ้า หม้อหุงข้าวกัน เวลาเดินสวนกันที่ร้านสะดวกซื้อเขาก็จะชอบซื้อมาม่าและก็พวกเครื่องดื่มชูกำลัง เขาจะนิยมกินกันประจำ

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** เน้นการดู เพราะแรงงานส่วนใหญ่เขาก็จะทำตามหน้าที่ของเขาที่จะมีให้พนักงานคนไทยช่วยดูประกบในช่วงแรก หากคล่องก็จะปล่อยให้เขาทำ ยกเว้นจากหน้าที่ประจำที่เขาทำอยู่ก็จะมีเรียกมาให้ช่วยเก็บโต๊ะ เช็ดโต๊ะบ้างในวันที่ลูกค้าเข้าร้านเยอะ

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ไม่ค่อยมีปัญหา จากที่เคยจ้างมาที่คลุกคลีด้วยคือ ขยัน ทนงาน เลยไม่ค่อยเจอปัญหา แต่มีนานๆ ครั้งเจอในส่วนของการล้างจาน มีปัญหาเมื่อเปียกบ้าง แพ้ น้ำยาล้างจานแต่ก็น้อยคนที่เจอปัญหานี้ เราก็ซื้อถุงมือมาให้เขาใส่เวลาล้างจาน

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 13**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	35 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	10 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	2 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 4 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาปี	5 ปี

**บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร**

**ตอบ** ลาว เพราะรูปลักษณ์ภายนอกสะอาด สำเนียงการพูดไม่ค่อยติดความเป็นต่างด้าวลักษณะการพูดคล้ายคนไทย คนเหนือบ้านเรา

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

### **คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** ตอนแรกก็แค่ลองหว่านแหมา หามาช่วยคนไทยแต่พอได้มาทำงานร่วมกันลักษณะการทำงานอยู่ร่วมกันใกล้ชิดกัน ก็ชอบการทำงานเลยมีการถามแรงงานคนลาวว่ามีเพื่อนใหม่ ให้มาทำงานด้วยกัน อีกอย่างรู้สึกว่าคุณไทยมีทางเลือกเยอะย้ายงานกันง่ายและคนไทยดูไม่ได้ หากไม่ทนงานก็ลาออกกลับบ้านซึ่งต่างกับแรงงานต่างด้าวที่มีความอดทนในการทำงาน

### **คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** ประกาศในเว็บและจากแรงงานคนลาวด้วยกันเอง เนื่องจากเคยไปศึกษาข้อมูลการจ้างแรงงานต่างด้าวกับเอเจนซี่แล้วมีค่าใช้จ่ายเยอะ

### **คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** เงินเดือนไม่ได้กดต่ำกว่าคนไทยจ่ายคนไทยเท่าไหนก็จ่ายให้แรงงานต่างด้าวเท่ากันและในเรื่องของค่าใช้จ่ายในการทำเอกสารของแรงงานต่างด้าวนายจ้างจะเป็นคนออกค่าใช้จ่ายให้แล้วหักจากเงินเดือนของพนักงานที่หลังเป็นงวด ๆ ไป ตามลักษณะเอกสารของแรงงานต่างด้าว อย่างกรณีที่เคยหักของ MOU คือหักเดือนละ 500 บาท จนครบโดยนายจ้างทำข้อตกลงว่าหากอยู่ครบ 2 ปี จะคืนเงินตรงนี้ให้ โดยนายจ้างมองว่าเป็นการแสดงความจริงใจให้กับลูกน้องเพราะการหาพนักงานแล้วมาฝึกใหม่มันเสียเวลาและหาพนักงานยากและก็มีค่าเดินทางในกรณีพนักงานไม่ได้พักอาศัยกับเรา ได้ให้ค่าเดินทางตามจริง

### **คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มีที่พักให้ กินฟรี เพราะมองว่าเป็นการให้ใจกับแรงงานต่างด้าวซึ่งนายจ้างคำนวณแล้วว่าการมีอาหารให้แล้วนั้นคุ้มไม่ได้ขาดทุนอะไรเพราะเป็นร้านอาหาร บางทีจากการที่เห็นแรงงานในร้านบางคนก็เอาแค่ข้าวเปล่าก็เพียงพอ และยังมีสวัสดิการในเรื่องการรักษาพยาบาลถ้าเป็นแรงงานที่จดทะเบียนถูกต้อง MOU แรงงานจะมีสิทธิ์ประกันสังคมตามกฎหมาย ในบางกรณีก็มีแรงงานต่างด้าวที่เราเอ็นดูเป็นพิเศษหากเจ็บป่วยนิดหน่อยก็จะจ่ายเอ็กตราให้ บางครั้งนายจ้างเวลาไปไหนก็จะซื้อขนมมาฝากเช่น ชาไข่มุก ขนม ยิ่งเป็นช่วงโควิดเราก็ซัพพอร์ตเขาเต็มที่

### **คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** แม่ครัวและแม่บ้าน กรณีแม่ครัว ทางเราจะมีสูตรอาหารให้ว่าใส่ส่วนผสมในอาหารเท่าไร ส่วนแม่บ้านก็จะมีลิสต์งานว่าเวลาไหนทำอะไรบ้าง



**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตั้งแต่ตอนรับเข้ามาเราก็จะสัมภาษณ์เขาอีกทีว่าเขามีประสบการณ์ครัวอะไรบ้างถ้าหากไม่มีประสบการณ์ครัวก็จะย้ายให้ไปอยู่แม่บ้าน

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ก่อนสถานการณ์โควิดบางคนก็เข้ามาสมัครเรามีแฟนเราก็ไม่บังคับว่าต้องอยู่ที่พักของเราจะไปกลับได้ เราก็จะช่วยซัพพอร์ตค่าเดินทาง เท่าที่เห็นก็จะขยันทำงาน อดออม กินดีอยู่ดี อย่างช่วงโควิดก็จะไม่ให้พนักงานออกจากที่พัก ถ้าอยากได้อะไรให้บอกนายจ้างเพื่อเป็นการป้องกัน

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** จากตอนแรกเราจะมีลิสต์เวลาทำงานให้ว่าเวลาไหนทำอะไรในส่วนของแม่บ้านเราก็ใช้การสังเกตว่าเรามีการปรับเปลี่ยนว่าอะไรสามารถทำอะไรได้พร้อมกัน อะไรก่อนหลังตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น ภูร้าน ช่วงบ่ายโมงถึงบ่ายสามนะ เพราะใกล้เวลาร้านเปิด เราก็จะให้เขาลองทำ 2-3 วัน หากเขามีข้อเสนอแนะอยากเปลี่ยนมาทำช่วงเช้าก็ได้ จะได้ไม่เร่งรีบก่อนเปิดร้าน เพราะจะเปิดร้านช่วง 5 โมงเย็น โดยนายจ้างจะดูว่าผลงานของเขาว่าเขาทำได้ตามกรอบเวลาที่เรากำหนดไว้ไหม และกรอบเวลาที่แรงงานต่างด้าวแนะนำมานั้นไปด้วยกันได้ไหม หากทำได้ไม่ติดขัดหรือมีปัญหาอะไรนายจ้างก็ยอมรับเพราะเน้นดูที่ผลงานมากกว่า ส่วนแม่ครัวเราก็ดูว่าสูตรอาหารที่เราให้เขาทำ เขาทำได้ไหมโดยเราจะไปประกบดูในช่วงแรกโดยให้เขาลองทำ 2-3 วันเหมือนกัน เพราะส่วนใหญ่แม่ครัวจะไม่มีปัญหาเพราะรับคนที่มีประสบการณ์ในการทำงานแต่จะวัดผลงานเวลามาแจ้งสต็อกวัตถุดิบในครัว เพราะนายจ้างจะได้ไปเตรียมซื้อถูก โดยนายจ้างก็จะมองว่าตรงนี้แหละเป็นความเข้าใจในเนื้อหา

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่ก็จะเป็นเรื่องการย้ายงาน บางทีก็ลาออกโดยไม่บอกกันล่วงหน้าและแรงงานต่างด้าวก็จะไม่สนใจเรื่องพวกเอกสารด้วย เลยทำให้เราต้องมีมาตรการที่จะหักจากเงินเดือนเป็นการแก้ไขปัญหาอีกการแก้ปัญหอย่างหนึ่งคือจ่ายเงินเดือนสิ้นเดือนแต่เงิน โอิที จ่ายอีก 3 วัน



### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 14

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	29 ปี
	ที่ตั้ง	อ.คลองหลวง
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	50 ที่นั่ง 10 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	2 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	กัมพูชา 3 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 5 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** กัมพูชา ฟังจากคนรู้จักและรู้สึกว่าสัญชาติกัมพูชาคือเบสิคในการจ้างทำร้านอาหาร โดยจะเลือกคนที่พูดไทยได้

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** แรงงานต่างด้าวค่าแรงถูก เพราะเป็นแรงงานที่ไม่ต้องใช้ฝีมือ หาง่าย รับสมัครก็ได้เลย คนไทยหายากในระดับหนึ่ง

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ถามจากร้านข้าง ๆ ว่าต้องการแรงงานคนกัมพูชา

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** วันละ 350 บาท

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีข้าวน้ำ ฟรี 3 มื้อ

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** เด็กเสิร์ฟและล้างจาน จะมีให้ช่วยตักอาหารจัดจานอาหารด้วย ร้านเปิดทุกวัน

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** คนไหนพูดไทยได้ก็จะให้เป็นเด็กเสิร์ฟ ส่วนพูดไทยไม่ได้ก็จะให้ไปล้างจาน

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มาทำงานตรงเวลา ส่วนการเป็นอยู่เห็นเขาเล่าให้ฟังว่าห้อง หนึ่งเขาจะอยู่กันหลายคนกับเพื่อน

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** จะใช้วิธีการสังเกต แต่ที่เจอก็คือจัดงานสวดได้สั๊กพัก พอไปเรื่อย ๆ ก็จัดงานไม่สวดเหมือนเดิม แต่เราก็เข้าใจว่าการทำงานกับแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ปัญหาที่เจอคือจะเปลี่ยนงานบ่อย เวลาลาออกคือลาออกเลยไปเลย ถ้าในการทำงานก็จะมีเรื่องการจัดงานไม่สวดหรือการดักกับข้าวแบบส่งๆ ทำให้ดูไม่น่ากิน เราก็บอกสอนเขาว่าควรทำแบบนี้ แต่ก็เข้าใจว่าความละเอียดอ่อน ความประณีต ไม่ได้เท่ากับคนไทย

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 15**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	60 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	20 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	5 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 4 ลาว 3
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	3 ปี

**บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร**

**ตอบ** พม่า เพราะว่ายันทำงานจากที่เคยลองจ้างมาทำงานเลยตัดสินใจจ้างแรงงานพม่าเพิ่ม

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** ค่าแรงถูก หาง่าย ขยันทำงาน

**คำถามข้อที่ 2.** นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** มีร้านอาหารที่รู้จักหาแรงงานต่างด้าวมาให้ เพราะร้านที่รู้จักกันเขาใช้แรงงานต่างด้าวอยู่แล้ว เราเพิ่งเปิดร้านใหม่ เขาเลยช่วยหาแรงงานมาให้

**คำถามข้อที่ 3.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าแรงขั้นต่ำ

**คำถามข้อที่ 4.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** อาหารวันละ 1 มื้อ

**คำถามข้อที่ 5.** สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี ส่วนใหญ่จะเน้นให้เสิร์ฟอาหารและงานเก็บล้างในครัว เนื่องจากการพูดภาษาไทยไม่คล่อง

**คำถามข้อที่ 6.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ตามความสามารถและความถนัดของแต่ละคน และความสามารถในการสื่อสารภาษาไทย

**คำถามข้อที่ 7.** สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** อยู่กันแบบครอบครัวมีการดูแลไม่แตกต่างจากแรงงานไทย

**คำถามข้อที่ 8.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูลักษณะการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ความเข้าใจในเนื้อหาและการจัดลำดับงานก่อนหลัง เช่น ถ้ามีลูกค้าตามออเดอร์อาหารที่ยังไม่ได้เสิร์ฟก็ควรจะเร่งรีบตามให้ลูกค้าก่อน

**คำถามข้อที่ 9.** ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ปัญหาการเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะและการรับออเดอร์ไม่ครบ โดยมีการทวนรายการอาหารให้ลูกค้าได้ไม่ชัดเจน แก้ปัญหาโดยฝึกให้แรงงานต่างด้าวจำหมายเลขโต๊ะให้แม่นยำและไม่เปลี่ยนตำแหน่งโต๊ะโดยไม่จำเป็น อบรมให้รู้จักรายการอาหารในร้านทุกรายการพร้อมทั้งอัปเดตเมนูใหม่พร้อมกับโปรโมชั่นใหม่เสมอ

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 16

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	60 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ชัยบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	20 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	5 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 4 ลาว 3
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ี่ปี	3 ปี

#### บทสัมภาษณ์

**คำถามข้อที่ 3.1.3** แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะว่ายันทำงานและจ้างกันมายาวนานอยู่กันเหมือนญาติแล้ว

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

**คำถามข้อที่ 1.**สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** มีความรับผิดชอบไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย

**คำถามข้อที่ 2.** นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** หาตามบริษัทจัดหาแรงงานต่างด้าวในตอนแรกและมีการพาพี่น้องญาติกันมาสมัครเพิ่มเติม

**คำถามข้อที่ 3.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าแรงสูงกว่าแรงงานไทย

**คำถามข้อที่ 4.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** อาหารวันละ 1 มื้อ

**คำถามข้อที่ 5.** สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ทำงานได้ดี ไม่ค่อยเกิดปัญหาขึ้นระหว่างการทำงานงานเสร็จรวดเร็ว

**คำถามข้อที่ 6.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ตามประสบการณ์และความสามารถของแต่ละคน

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ดำเนินชีวิตปกติอยู่กันแบบครอบครัวตั้งใจทำงานช่วยเหลือกัน

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูความเอาใจใส่และให้ความสนในในงาน

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ปัญหาการประสานการกันไม่ดีชอบทำงานคนเดียวส่งผลทำให้บริการลูกค้าได้ไม่เต็มที่ การแก้ปัญหาเน้นการทำงานแบบทีมเวิร์คให้มากขึ้นทุกคนต้องช่วยกันดูแลลูกค้าให้ดีที่สุด

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 17**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	41 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ลำลูกกา
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	34 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	4 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	กัมพูชา 4 ลาว 8
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	3 ปี

**บทสัมภาษณ์**

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะสามารถสื่อสารภาษาไทยได้เน้นรับออเดอร์และบริการดูแลลูกค้าเป็นหลัก

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** ประหยัดค่าใช้จ่ายและความจุกจิกของแรงงานไทย

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ผ่านนายหน้าจัดหางาน

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ค่าจ้างสูงกว่าแรงงานไทย

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** อาหารวันละ 1 มื้อพร้อมที่พัก

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** คุณผลงานที่ทำได้ดี เน้นดูแลบริการลูกค้าและเดินเสิร์ฟอาหาร

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ตามความสามารถที่ทำได้ตามที่ได้อบรมไว้

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ดำเนินชีวิตปกติเนิ่นกินอยู่กันอย่างประหยัด

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** คุณผลงานที่ได้ต้องเรียบร้อยบริการลูกค้าประทับใจ

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ปัญหาความสะอาดในการแต่งกายและบุคลิกภาพในการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า การแก้ปัญหาออกกฎระเบียบให้แต่ละชุดยูนิฟอร์มของทางร้านเท่านั้นพร้อมทั้งอบรมให้มีบุคลิกภาพและมารยาท

#### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 18

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	35 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	25 โต๊ะ 81-150 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	20 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 10 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาปี	8 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** สัญชาติพม่า หาแรงงานง่าย



## ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** ตอนนั้นคนไทยที่ร้านขาดเลยเปิดรับแรงงานต่างด้าวเข้ามาช่วยงาน

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ประกาศรับสมัครที่กรมจัดหางาน

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ให้ตามตำแหน่งหมื่นกว่าบาท ประกันสังคมทำเอกสารให้ถูกต้องตามกฎหมาย

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีที่พักให้ เก็บค่าน้ำไฟตามจริง

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ให้เป็นเด็กเสิร์ฟโดยตั้งแต่คัดเลือกเข้ามาจะต้องพูดไทยได้เขียนไทยได้

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ตั้งใจจ้างมาเป็นเด็กเสิร์ฟอยู่แล้วตั้งแต่ประกาศหางาน

คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** สภาพความเป็นอยู่ปกติ มีความสุขกับเพื่อนร่วมงาน

คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูจากหน้างานว่าก่อนสอนงานและหลังสอนงานเป็นอย่างไรบ้าง

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ถ้ามีปัญหาจะเดินมาแจ้งที่เคาน์เตอร์กับหัวหน้างานให้คำปรึกษาเหมือนคนไทย

## ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 19

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	35 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	25 โต๊ะ 81-150 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	20 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 10 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาถึงปี	8 ปี

### **บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3** แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** พม่า เพราะเคยได้ยินว่าทนงาน ไม่เกีย่งงาน ขยัน

### **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.** สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** จริงๆที่ร้านไม่ได้จ้างถูกไปกว่าคนไทย จ้างเท่ากับพนักงานคนไทยเลยดูที่ผลงานด้วย ดูที่ความสามารถว่าเขาทำได้แค่ไหน

**คำตอบข้อที่ 2.** นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** มีเอเจนซี่ติดต่อมาเพราะเคยประกาศที่สำนักงานจัดหางานว่าต้องการรับสมัครแรงงานต่างด้าว

**คำถามข้อที่ 3.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** เงินเดือนให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำ 331 ประกันสังคม

**คำถามข้อที่ 4.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีที่พักให้ แต่ค่าน้ำไฟต่างด้าวต้องเป็นคนจ่ายกับ ข้าว 3 มื้อ

**คำถามข้อที่ 5.** สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** เป็นพนักงานเสิร์ฟและอยู่ในครัว

**คำถามข้อที่ 6.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ตอนคัดเลือกเข้ามาสอบถามแรงงานต่างด้าวก่อนว่าพูดไทยได้หรือไม่ เพราะร้านอยากได้แค่สื่อสารได้แล้วแรงงานต่างด้าวทำอะไรเป็นบ้าง บางคนที่มาสมัครเคยเป็นเด็กเสิร์ฟมาก่อนก็จะมีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ยากในการเรียนรู้งาน

**คำถามข้อที่ 7.** สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** สภาพความเป็นอยู่โอเค เพราะที่ร้านก็ดูแลพนักงานเหมือนพนักงานคนไทย ไม่ได้แบ่งว่ากับข้าวอันนี้เฉพาะคนไทย

**คำถามข้อที่ 8.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ดูจากหน้างานว่าแรงงานต่างด้าวมีการทำงานเป็นอย่างไรบ้าง เนื่องจากที่ร้านไม่ได้จ้างแรงงานต่างด้าวเยอะ

คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** น้อยมากที่แรงงานต่างด้าวจะเสิร์ฟอาหารผิด เพราะจะมีบิลติดอยู่ที่จานอาหารและก็มีเลขโต๊ะติดอยู่ หากกรณีอ่านไม่ออกแรงงานต่างด้าวจะถามกับพนักงานคนไทยว่ารายการอาหารนี้คืออะไร ถ้าตรงกับจานแรงงานต่างด้าวก็จะนำไปเสิร์ฟ

ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 20

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	45 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	80 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	10 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 10 คน ลาว 15 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 10 ปี

**บทสัมภาษณ์**

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะ สื่อสารไทยได้ เขียนไทยได้

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เริ่มจากตอนแรกได้ยืมว่าแรงงานต่างด้าวขยันทำงาน ภู่งาน เลขตัดสินใจจ้างแต่เดิมาก็จ้างคนไทยอยู่แล้วแต่ตอนนั้นอยากได้คนมาช่วยงานที่ร้านเพิ่มเลขตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว

คำถามข้อที่ 2.นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** ดิดประกาศหน้าร้าน บวกกับละแวกร้านมีร้านอาหารใช้แรงงานต่างด้าว เขาเห็นเลยไปบอกเพื่อนๆมาสมัคร

คำถามข้อที่ 3.ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ให้เป็นค่าแรงขั้นต่ำ หุุด 1 วัน เข้างาน 15.00 น. เลิกงาน 24.00 น.

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**  
**ตอบ** มีข้าวให้ มีที่พักให้แต่ต้องเสียค่าที่พัก

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** งานส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะเด็กเสิร์ฟ ล้างจาน และกั้นในครัว โดยเด็กเสิร์ฟส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานคนลาว ปนแรงงานพม่าบ้างในคนที่

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ถ้ามาแบบไม่เป็นเลขก็จะสอนงานเขาก่อน โดยส่วนใหญ่จะให้ไปเป็นเด็กเสิร์ฟแต่คนรับออเดอร์ก็จะเป็นคนไทย และก็จะให้อยู่หลังร้านล้างจาน เก็บโต๊ะ ถูพื้น ตอนร้านปิด

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ส่วนมากก็ไม่มีอะไรมาก มาทำงานปกติขยัน ไม่ค่อยเจอปัญหาทะเลาะเบาะแว้งกัน ในส่วนที่พักก็ไม่มีอะไรเป็นหอพัก ไม่ไกลจากร้านแถวร้านและหอพักมีตลาด เซเว่น

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ก็จะเป็นการถามมากกว่าว่าแต่ละคนทำงานเป็นอย่างไรบ้างตั้งแต่วันแรกที่เข้ามา ถ้าคนไหนคล่องๆ ฟังไทย เขียนไทยได้ดีขึ้น ก็จะให้มาช่วยคนไทยรับออเดอร์

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ที่เคยเจอจะเป็นหลังร้านเด็กร้านจาน เขาจะมาบอกล่วงหน้าถ้ามีน้ำยาล้างจานหรือพวกฟองน้ำจะหมดหรือชำรุด เราก็จะไปซื้อเตรียมมาทิ้งไว้ให้

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 21**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	60 ปี
	ที่ตั้ง	อ.คลองหลวง
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	มากกว่า 150 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	50 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 60-70 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 15 ปี

## **บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3** แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** พม่า เพราะเคยลองจ้างสัญชาติอื่นแต่ทำงานไม่ถูกใจเหมือนแรงงานพม่า

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.** สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** ในช่วงแรกแรงงานคนไทยขาดแคลนและไม่ทนงานทำๆ ก็ลาออกแล้วสมัยนั้นแรงงานต่างด้าวเพิ่งนิยมในเมืองไทย 10กว่าปีได้ เลขตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าว เริ่มแรกก็จ้างน้อยคน พอทำงานดีในกลุ่มต่างด้าวเขาก็ปากต่อปากมาสมัครกัน

**คำถามข้อที่ 2.** นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** แรงงานต่างด้าวเข้ามาสมัครเองและก็ปากต่อปากกันในกลุ่มแรงงานต่างด้าว ในร้านเราทำงานเป็นระบบเพราะเป็นร้านขนาดใหญ่

**คำถามข้อที่ 3.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ให้เป็นรายเดือน ประมาณ 9,000- 12,000 แล้วแต่ตำแหน่งงาน

**คำถามข้อที่ 4.** ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีที่พักให้ แต่เก็บในส่วนของค่าน้ำ ค่าไฟ มีอาหารให้ 3 มื้อ

**คำถามข้อที่ 5.** สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ที่ร้านจะเป็นร้านขนาดใหญ่ แบ่งเป็นหลายโซนก็จะมีโซนคาราโอเกะ โซนริมน้ำ โซนในอาคาร คริว ล้างจาน ทำความสะอาด พนักงานโบกรถ โดยแต่ละโซนจะมีคนไทยและต่างด้าวทำงานด้วยกัน โดยจะดูว่าพูดไทยได้ไหม ถ้าพูดไทยได้ เขียนไทยได้ เราจะจัดให้อยู่ในส่วนรับออเดอร์ ลูกค้าที่โต๊ะ หากพูดไทยได้ แต่เขียนไทยไม่ได้ก็จะให้เป็นเด็กเสิร์ฟ ยกอาหารจากครัวมาให้ลูกค้า หรือบางคนพูดไทยไม่แข็งแรงก็จะให้ล้างจานอยู่หลังร้าน หากทำกับข้าวเป็นก็จะให้อยู่ในครัวช่วยพ่อครัวแม่ครัวที่เป็นคนไทย โดยในครัวก็จะมีปนกันทั้งพูดไทยได้ พูดไทยไม่ได้

**คำถามข้อที่ 6.** นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ถ้าหากแผนกไหนขาดคน จะมีคนไทยที่เป็นหัวหน้าแจ้งมาที่ส่วนกลางว่าขาดคน ต้องการแรงงานลักษณะแบบนี้ เช่น โซนเวทีจะเป็นโซนที่ลูกค้าเข้ามารับประทานอาหารกันเยอะ หัวหน้างานในส่วนนั้นก็จะแจ้งมาว่าต้องการแรงงานที่พูดไทย/เขียนไทยได้ หรือในครัวของคนที่มีประสบการณ์งานครัวเพราะต้องการคนช่วยผัด บางกรณีในครัวไม่ต้องการคนมีประสบการณ์แต่แค่ต้องการคนช่วยล้างผัก เตรียมของ ก็มี โดยทางร้านจะยึดตามที่หัวหน้าแผนกนั้นๆ แจ้งมา



### คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** ความเป็นอยู่ดี ในด้านความเป็นอยู่เรามีที่พักให้แรงงานต่างด้าวด้านหลังที่จอดรถ เราทำเป็นห้องๆ ให้เขาอยู่ คนไหนที่เป็นสามีภรรยาเขาก็จะอยู่ด้วยกัน แต่ส่วนมากต่างด้าวเขาชอบอาศัยด้วยกัน ห้องหนึ่ง 2-3 คน เราก็ไม่ได้ไปว่าอะไรเขา แต่ก็จะมีบอกให้ทำความสะอาดโดยรอบให้สะอาด ไม่สกปรก ขยะทิ้งไปเป็นที่ ในห้องพักแต่ละคนก็จะมีหม้อไฟฟ้า กระทะ เตาแก๊ส เพราะบางทีเขาก็อยากทำกับข้าวกินกันเองแต่มาเอาข้าวที่เรา เพราะเราหุงข้าวหม้อใหญ่อยู่แล้ว โดยรวมความเป็นอยู่ไม่มีอะไรมาก จะมีกรณีเจ็บป่วย ก็ให้นำไปรับรองแพทย์มาแจ้ง

### คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** จะเป็นหัวหน้างานแต่ละแผนกที่เขาจะวัดผล ส่วนมากก็เป็นการสังเกตดูว่าจากวันแรกที่สอนงาน อาทิตย์หนึ่ง – 2 อาทิตย์ แรงงานมีความเข้าใจ มีการพัฒนาไหม

### คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว

**ตอบ** ที่เจอคือในโซนเด็กเสิร์ฟ บางทีจอดออเดอร์ไม่ครบหรือลูกค้าให้ไปตามอาหาร อย่างกรณีจอดออเดอร์ไม่ครบ พอลูกค้าทวงอาหารก็จะรีบไปคูบิลแล้วมาแจ้งลูกค้าก่อน จากนั้นที่เห็นเขาก็จะขอโทษลูกค้าแล้วก็จะรีบไปบอกในครัว หรือกรณีร้านคนเยอะลูกค้าให้ไปตามอาหารเขาก็จะรีบไปบอกในครัวว่าอาหารโต๊ะนี้ยังไม่ได้ ส่วนมากเขาก็แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่จะเป็นแรงงานที่พูดไทยเขียนไทยได้จะส่วนใหญ่ที่แก้ปัญหาหน้างานได้

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 22

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	39 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	25 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	8 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 17 คน ลาว 9 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	6 ปี

### บทสัมภาษณ์

#### คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะสื่อสารกับลูกค้าและสามารถรับออเดอร์ลูกค้าได้



## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** ขยันทำงานมีความรับผิดชอบปัญหาเรื่องขาด สาย ลา น้อยกว่าคนไทยสามารถบริหารจัดการได้ง่าย

**คำถามข้อที่ 2.นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร**

**ตอบ** ติดต่อผ่านตัวแทนจัดหางาน

**คำถามข้อที่ 3.ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ตามค่าแรงขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด

**คำถามข้อที่ 4.ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** มีที่พักให้แรงงานทุกคน แรงงานจ่ายแค่ค่าน้ำ ค่าไฟ มีข้าวให้

**คำถามข้อที่ 5.สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมาย ตามความสามารถที่เหมาะสมในส่วนที่พูดภาษาไทยจะอยู่ดูแลลูกค้าและช่วยในครัว ส่วนที่พูดภาษาไทยได้เล็กน้อยจะเน้นให้เดินเสิร์ฟอาหาร

**คำถามข้อที่ 6.นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตามความสามารถและการฝึกฝนตนเองโดยค่าจ้างจะได้ตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบว่ามากน้อยเพียงใด

**คำถามข้อที่ 7.สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ดำเนินชีวิตปกติเหมือนแรงงานไทยมีวันหยุดตามกฎหมายกำหนด

**คำถามข้อที่ 8.นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ผลงานที่ได้ให้ลองปฏิบัติงานก่อนที่จะทำงานจริงและคอยสอนปฏิบัติงานจริงเพื่อประเมินว่าสามารถทำงานในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมายได้หรือไม่ และจะดำเนินการปรับเปลี่ยนอีกถ้าไม่สามารถทำได้

**คำถามข้อที่ 9.ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** การเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะแก้ปัญหาโดยฝึกให้ท่องจำเลขโต๊ะในร้านให้แม่นยำพร้อมทวนรายการอาหารให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 23

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	33 ปี
	ที่ตั้ง	อ.คลองหลวง
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	124 ที่นั่ง
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	13 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 10 คน ลาว 9 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	มากกว่า 10 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

**ตอบ** ลาว เพราะสื่อสารไทยได้ ฟังไทยได้

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1. สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

**ตอบ** เพราะแรงงานต่างด้าวอยู่นาน ทนงาน พอจ้างมาก็จ้างแรงงานต่างด้าวมาตลอด โดยจะกำหนดแค่ 2 สัญชาติคือลาวและพม่า

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

**ตอบ** แรงงานต่างด้าวเข้ามาสมัครงานที่ร้านเอง พอหลังจากนั้นก็จะเป็นการปากต่อปากของแรงงานที่เข้ามาทำงาน เคยใช้เอเจนซีแล้วไม่โอเค โดยมีเกณฑ์เลือกคือ สื่อสารไทยได้ อ่านไทยได้

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** มีเงินเดือนและประกันสังคม

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** บ้านพัก น้ำไฟฟรี ข้าวฟรี 3 มื้อ

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

**ตอบ** เป็นเด็กเสิร์ฟและพนักงานครัว โดยเริ่มแรกจะให้เด็กเสิร์ฟก่อนจากนั้นก็ค่อยๆ คนไหนทำงานคล่องก็จะย้ายให้ไปอยู่ในครัว หรือบางทีแล้วแต่สถานการณ์หากคนในครัวไม่พอก็จะให้อยู่ในครัวเลย

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่ที่จ้างมาก็จะให้ไปเป็นเด็กเสิร์ฟอยู่แล้วเพราะเน้นพูดไทยได้

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ชีวิตความเป็นอยู่ดี เวลาไม่สบายหรือเจ็บป่วยเขาก็จะมาแจ้งเรา ก็จะพาพนักงานไปหาหมอ ในส่วนค่ารักษาพยาบาลก็เอามาเบิกที่ร้านได้ เท่าที่เห็นถ้าเป็นพม่าก็จะส่งเงินกลับประเทศเขาเป็นส่วนใหญ่ ในส่วนคนลาวชีวิตความเป็นอยู่ดี ปกติ

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** เป็นการเฝ้าดูการทำงานมากกว่า ถ้าอย่างบางคนที่เห็นว่าทำงานคล่องก็จะให้ย้ายเข้าไปในครัวหรือถ้าพูดไทยได้คล่อง ก็จะให้อยู่หน้าร้านเสิร์ฟอาหาร

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนมากจะไม่ค่อยพบปัญหาในการทำงานแต่ที่พบปัญหาคือจะเป็นเรื่องการลาออก หากพนักงานคนไหนเขารู้สึกว่าเขาทำไม่ได้ เขาจะลาออก ทางร้านไม่ได้ไล่ออก

**ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 24**

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	ชาย
	อายุ	53 ปี
	ที่ตั้ง	อ.เมืองปทุมธานี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	52 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	14 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	พม่า 9 คน ลาว 11 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาถึงปี	6 ปี

**บทสัมภาษณ์**

**คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร**

**ตอบ** ลาว เพราะว่ายันทำงานจากที่ดูจากเนื้อหาที่สามารทำได้ในเวลาจำกัดและสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ดี

## **ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย**

**คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร**

**ตอบ** ไม่เรื่องมากให้ทำงานได้ทุกงานมีความรับผิดชอบในหน้าที่ตนเองดี

**คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร****ตอบ** มีนายหน้าจัดหามาให้ในตอนแรกและได้มีการชักชวนกันมาสมัครเองโดยไม่ผ่านนายหน้าในช่วงหลังๆ

**คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ค่าแรงเท่ากับแรงงานไทยตามกฎหมายกำหนด

**คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** อาหารวันละ 1 มื้อพร้อมที่พัก

**คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ทำงานได้รวดเร็วสามารถทำงานหนักได้โดยตอบสนองต่อความต้องการเมื่อมีจำนวนลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารที่ร้านพร้อมกันมากๆ ก็สามารถรับมือดูแลลูกค้าได้

**คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตามความถนัดในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและฝึกอบรม โดยในบางคนมีประสบการณ์เคยทำร้านอาหารมาก่อนอยู่แล้วจึงสามารถจัดงานให้ได้อย่างง่ายดาย

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** ดำเนินชีวิตเรียบง่ายเน้นเก็บเงินส่งกลับบ้านเกิด ส่วนมากไม่เดินทางไปไหนจะพักอยู่ที่พักและออกมาทำงานที่ร้านเท่านั้น

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ดูจากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยิ่งความผิดพลาดน้อยมากเท่าใดแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจในเนื้องานมากขึ้นเท่านั้น

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ปัญหาการสื่อสารและการเร่งรีบในการสื่อสารกับลูกค้า เช่นลูกค้ายังไม่ทันจะจบบทสนทนาแต่แรงงานต่างด้าวรีบจนเกินความจำเป็นทำให้การสื่อสารกับลูกค้าบกพร่องส่งผลให้เกิดปัญหาขึ้นได้ การแก้ปัญหาคือเน้นการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเน้นการทวนคำสั่งลูกค้าทุกครั้งไม่ต้องรีบจนเกินไปเพราะจะเกิดความเสียหายขึ้นได้

### ผู้ประกอบการร้านอาหารอันดับที่ 25

ข้อมูลทั่วไป	เพศ	หญิง
	อายุ	27 ปี
	ที่ตั้ง	อ.ธัญบุรี
	จำนวนพื้นที่นั่งในร้าน	200 โต๊ะ
ด้านจำนวนลูกจ้าง แรงงานต่างด้าว	แรงงานคนไทย	70 คน
	แรงงานต่างด้าว (พม่า, ลาว, กัมพูชา)	ลาว 50 คน
	ระยะเวลาในการจ้างแรงงานต่างด้าว ในกิจการที่ผ่านมาก็ปี	30 ปี

#### บทสัมภาษณ์

คำถามข้อที่ 3.1.3 แรงงานต่างด้าวสัญชาติใด ที่ใช้ในกิจการของท่านมากที่สุด เพราะอะไร

ตอบ ลาว เพราะสามารถควบคุมคนแรงงานได้

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัย

คำถามข้อที่ 1.สาเหตุใดที่ทำให้ตัดสินใจจ้างแรงงานต่างด้าวในร้านอาหาร

ตอบ หากคนมาช่วยคนไทยบวกกับมีแรงงานคนลาวเข้ามาสมัครงานพอดีเลยตัดสินใจลงจ้าง อีกอย่างคนลาวยอมย้ายมาอยู่ที่ปทุมธานีคนไทยไม่ยอมมา

คำถามข้อที่ 2. นายจ้างเลือกใช้กระบวนการใดในการคัดเลือกแรงงานต่างด้าวเข้ามาเป็นลูกจ้างในร้านอาหาร

ตอบ แรงงานคนลาวเข้ามาสมัครเองและแรงงานคนลาวก็ปากต่อปากในหมู่คนลาวด้วยกัน

คำถามข้อที่ 3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ ค่าแรงขั้นต่ำ

คำถามข้อที่ 4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงินที่ให้แก่แรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ ที่พักฟรี ข้าว 3 มื้อ ในส่วนน้ำไฟคิดตามมิเตอร์

คำถามข้อที่ 5. สภาพการทำงานและลักษณะงานของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร

ตอบ ตอนแรกก่อนย้ายมาปทุมธานีจะใช้คนลาวเป็นลูกมือคนไทย พอย้ายมาที่ปทุมธานีคนลาวกลุ่มเดิมที่ย้ายตามมาก็ได้เลื่อนขั้นมือหนึ่งของที่ร้าน

คำถามข้อที่ 6. นายจ้างใช้วิธีการใดในการแบ่งงานของแรงงานต่างด้าว

ตอบ ส่วนใหญ่แรงงานคนลาวจะอยู่ในครัวห้มคเลย อยู่บาร์น้ำ

**คำถามข้อที่ 7. สภาพการดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างไร**

**ตอบ** สภาพการใช้ชีวิตปกติไม่มีปัญหาอะไร ส่วนใหญ่จะที่พักก็จะเป็นปัญหาสามัคคีระยาะกัน และเรื่องการย้ายงานของแรงงานคนลาวบางครั้งเวลาย้ายงานเขาก็จะไม่บอกล่วงหน้า อีกอย่างที่ร้านใช้แรงงานคนลาวเยอะก็จะรู้ลักษณะของแรงงานคนลาวว่าถ้าหากลาออกก็จะไปเลย แต่ก็ไม่ได้มีผลกระทบกับแรงงานที่ร้าน

**คำถามข้อที่ 8. นายจ้างใช้วิธีการใดในการวัดผลความเข้าใจในเนื้อหาของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ตั้งแต่แรกที่จ้างมาเราเอาเขามาเป็นลูกน้องก่อน หลังจากนั้นดูผลงานเขาหนึ่งเดือนถึงสองเดือนว่าเขาเข้าใจในเนื้อหาไหม ขยันไหมเขารู้จักเรียนรู้ไหม เราก็จะเลื่อนตำแหน่งเขาขึ้น

**คำถามข้อที่ 9. ปัญหาและการแก้ไขปัญหาในการทำงานของแรงงานต่างด้าว**

**ตอบ** ส่วนใหญ่เวลามีปัญหาหรือไม่เข้าใจในเนื้อหาของแรงงานคนลาวก็จะถามหัวหน้างานที่เป็นคนไทยหรือคนลาวด้วยกันเองในบางคนที่พูดไทยไม่ได้





## ภาคผนวก ข

เอกสารการขออนุญาตจริยธรรมงานวิจัย สถาบันวิจัยประชากรและสังคม (IRB)



Completion Date 31-Jan-2021  
 Expiration Date 30-Jan-2025  
 Record ID 40690998

This is to certify that:

**Kanyapat Kaewkla**

Has completed the following CITI Program course:

Not valid for renewal of certification through CME.

**Human Subjects Research**  
 (Curriculum Group)  
**Social & Behavioral & Humanities Researchers**  
 (Course Learner Group)  
**1 - Basic Stage**  
 (Stage)

Under requirements set by:

**Mahidol University**

**CITI**  
 Collaborative Institutional Training Initiative

Verify at [www.citiprogram.org/verify/?w42dfa66b-2321-4916-8c00-f53c55f1cfad-40690998](http://www.citiprogram.org/verify/?w42dfa66b-2321-4916-8c00-f53c55f1cfad-40690998)



Institutional Review Board, Institute for Population and Social Research, Mahidol University (IPSR-IRB)

Established 1985

COA. No. 2021/05-086

### Certificate of Approval

Protocol No.: IPSR-IRB-2021-086

Title of Project: Human Capital Management Practices on Migrant Labor for Restaurant Entrepreneurs in Pathumthani Province, Thailand

Approval Includes:

- 1) Principal Investigator: Ms. Kanyapat Kaewkila  
Affiliation: College of Management, Mahidol University
- 2) Submission Form
- 3) Interview Guideline
- 4) Participants Information Sheet
- 5) Informed Consent Form

IPSR-IRB is in Full Compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval: 17 June 2021

Date of Expiration: 16 June 2022



Signature of Chairperson: ..... *P. Prasartikul* .....

(Professor Emeritus Dr. Pramote Prasartikul)

IPSR-IRB Chair





College of Management  
Mahidol University

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index – CVI)  
ของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

**เรื่อง :**

มุมมองในเรื่องภูมิทัศน์การบริการ (SERVICESCAPE) ของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ

**คำชี้แจง :**

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมองในเรื่องภูมิทัศน์การบริการ (SERVICESCAPE) ของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ที่ดึงดูดให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ สำหรับตัวแทนนักศึกษาวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เคยใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ

โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นของท่าน โดย

ระดับ 4 หมายถึง สอดคล้องอย่างยิ่ง

ระดับ 3 หมายถึง สอดคล้องค่อนข้างมาก

ระดับ 2 หมายถึง สอดคล้อง

ระดับ 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

ข้อ	แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง	ระดับความสอดคล้อง			
		1	2	3	4
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>					
1	อายุ <input type="checkbox"/> 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 – 30 ปี <input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 ปี ขึ้นไป				X
2	อาชีพ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ <input type="checkbox"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> รับจ้าง/ลูกจ้าง <input type="checkbox"/> เกษียณ <input type="checkbox"/> ว่างาน <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ _____				X

ข้อ	แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง	ระดับความสอดคล้อง			
		1	2	3	4
3	เงินเดือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 15,000 บ. <input type="checkbox"/> 15,001 – 30,000 บ. <input type="checkbox"/> 30,001 – 45,000 บ. <input type="checkbox"/> 45,001 – 60,000 บ. <input type="checkbox"/> 60,001 – 75,000 บ. <input type="checkbox"/> 75,001 – 90,000 บ. <input type="checkbox"/> มากกว่า 90,001 บาท				X
<b>ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ</b>					
4	ท่านเคยใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ <input type="checkbox"/> เคย <input type="checkbox"/> ไม่เคย โปรดระบุ _____				X
5	เพราะเหตุใดท่านถึงเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ข้างต้น				X
6	รูปแบบการเดินทางในการเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศครั้งล่าสุดของท่าน เป็นรูปแบบใด				X
7	การเดินทางด้วยสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศครั้งล่าสุดของท่าน เดินทางเพื่อจุดประสงค์ใด				X
<b>ตอนที่ 3 ภูมิทัศน์การบริการ (SERVICESCAPE)</b>					
8	ในมุมมองของท่าน คำว่า “ภูมิทัศน์การบริการ (SERVICESCAPE)” ของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ หมายถึงอะไร				X
9	ความสวยงามของห้องขายตั๋ว เลาจน์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่				X
10	ความสวยงามของห้องขายตั๋ว เลาจน์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารในมุมมองของท่าน มีลักษณะเป็นอย่างไร				X
11	ความทันสมัยของห้องขายตั๋ว เลาจน์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่				X
12	ความทันสมัยของห้องขายตั๋ว เลาจน์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารในมุมมองของท่าน มีลักษณะเป็นอย่างไร				X

ข้อ	แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง	ระดับความสอดคล้อง			
		1	2	3	4
13	ความสะอาดของห้องขายตั๋ว เลานจ์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่				X
14	ความสะอาดของห้องขายตั๋ว เลานจ์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารในมุมมองของท่าน มีลักษณะเป็นอย่างไร				X
15	บรรยากาศของห้องขายตั๋ว เลานจ์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารของสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการหรือไม่				X
16	บรรยากาศของห้องขายตั๋ว เลานจ์ เคาน์เตอร์เช็คอิน และภายในห้องโดยสารในมุมมองของท่าน มีลักษณะเป็นอย่างไร				X
17	โปรดเรียงลำดับมุมมองข้างต้นทั้ง 4 มุมมอง จากมากไปน้อย - ความสวยงาม - ความทันสมัย - ความสะอาด - บรรยากาศ				X
18	นอกเหนือจากมุมมองด้านภูมิทัศน์การบริการ (SERVICESCAPE) ข้างต้น ท่านคิดว่ามีอะไรอีกบ้าง ที่ทำให้ท่านตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินเต็มรูปแบบ (FULL SERVICE AIRLINE) เส้นทางบินในประเทศ				X



ภาคผนวก ง  
ผลการตรวจสอบการคัดลอกผลงานทางวิชาการในรูปแบบของสิ่งพิมพ์ออนไลน์  
(Turnitin)

Turnitin_กัณยภัทร แก้วกล้า		
ORIGINALITY REPORT		
<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
6%		
STUDENT PAPERS		
PRIMARY SOURCES		
<b>1</b>	Submitted to Chiang Mai University Student Paper	1 %
<b>2</b>	Submitted to Chulalongkorn University Student Paper	1 %
<b>3</b>	Submitted to Skyline High School Student Paper	1 %
<b>4</b>	etheses.aru.ac.th Internet Source	1 %
<b>5</b>	learningofpublic.blogspot.com Internet Source	1 %
<b>6</b>	Submitted to Naresuan University Student Paper	1 %
<b>7</b>	digital_collect.lib.buu.ac.th Internet Source	<1 %
<b>8</b>	www.nso.go.th Internet Source	<1 %
<b>9</b>	documents.mx Internet Source	<1 %