

**การพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ
ในธุรกิจร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี***
**INNOVATION DEVELOPMENT TO PROMOTE WORK SKILLS OF FOREIGN WORKERS
IN THE RESTAURANT BUSINESS CHONBURI PROVINCE**

ภูมิภัตต์ วิชญาณกุลทรัพย์, ภัทธรिता ผลงาม*

Poompat Wichayanukultrap, Patthira Phon-ngam*

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

Faculty of Liberal Arts, North Bangkok University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: dr.patthira@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานข้ามชาติในธุรกิจร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เจาะลึก การสนทนากลุ่มและการประชุมระดมความคิดเห็น กลุ่มเป้าหมาย คือเจ้าของร้านอาหาร ผู้จัดการ พนักงานและแรงงานต่างชาติในร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 90 คน ตรวจสอบข้อมูลโดยวิธีสามเส้า วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าการพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานฯ ได้ 6 นวัตกรรม ได้นำนวัตกรรมฯไปทดลองใช้เป็นเวลา 4 เดือน ดังนี้ 1) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการสื่อสาร ได้ดำเนิน 1.1)โครงการพูดภาษาไทยพื้นฐาน 1.2) อบรมทักษะการสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น 2) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม ได้ดำเนิน 2.1) ใช้สถานการณ์จำลองการทำงานเป็นทีม 2.2) จับกลุ่ม Buddy ในการทำงาน 3) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา ได้ดำเนิน 3.1) แสดงบทบาทสมมติการทำงาน 3.2) จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 4) นวัตกรรมพัฒนาทักษะด้านความคิดริเริ่ม ได้ดำเนิน 4.1) ประกวดการออกแบบเมนูอาหาร 4.2) ประกวดสื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ 5) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการ ได้ดำเนินกิจกรรมจำลองเหตุการณ์เป็นเกม และ 6) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการปรับตัว ได้ดำเนิน 6.1) อบรมการปรับตัว 6.2) ปฐมนิเทศพนักงานใหม่เรื่องการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้าน ผลการประเมินการทดลองใช้นวัตกรรมฯ โดยการประเมินผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้พบว่าแรงงานที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมได้รับประโยชน์และสามารถนำความรู้มาใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานได้และเจ้าของสถานประกอบการพึงพอใจที่แรงงานมีทักษะในการทำงานดีขึ้น

คำสำคัญ: การส่งเสริมทักษะการทำงาน, นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงาน, แรงงานต่างชาติ

Abstract

The purpose of this research was to develop an innovation to promote work skills of migrant workers in the restaurant business in Chonburi Province. It's research and development. The qualitative research method consists of in-depth interviews, focus group discussion, and brainstorming. The target groups consists of restaurant business operators, managers and

employees in restaurants in Chonburi Province, totaling 90 people. The analysis data were analyzed using content analysis method. The research results showed that the development of innovations to promote work skills were 6 innovations. The implementation of innovations for 4 months as follows: 1) innovation for improving communication skills by implementing as follow: 1.1) Thai speaking project for teaching younger siblings 1.2) training in basic Thai and foreign language communication skills. 2) innovation to develop teamwork skills by implementing as follow: 2.1) simulating teamwork 2.2) grouping Buddy in work. 3) innovation to develop problem-solving skills by implementing as follow: 3.1) work role-playing activities 3.2) preparing a manual for problem-solving in practice. 4) innovative skill development in initiative, by implementing as follow: 4.1) food menu design contest 4.2) media contest to promote creativity. 5) innovation to develop management skills by implementing simulated events as games and 6) innovation to develop adaptive skills by implementing as follow: 6.1) adaptation training 6.2) new employee orientation on the use of various equipment in restaurant. The evaluation results of the innovation trial by evaluating the outputs and outcomes, it was found that workers who participated in this activity were satisfied with their participation in the activity benefit and can apply knowledge to develop work skills and business owners are satisfied that workers have better work skills.

Keywords: Promotion of Work Skills, Innovation Promotes Work Skills, Foreign Workers

บทนำ

แรงงานต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ในส่วนผลดีนั้นเป็นส่วนที่เกิดขึ้นในทางเศรษฐกิจและเกิดขึ้นกับภาคธุรกิจและนายจ้างเป็นส่วนใหญ่ ส่วนผลดีในด้านอื่น ๆ ยังสรุปไม่ได้ สำหรับผลเสียที่เกิดขึ้นทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และความมั่นคงปลอดภัยของรัฐ และผลเสียที่เห็นได้ชัดเจนคือเรื่องขาดทักษะในการทำงานในหลายๆด้าน เช่น ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในการทำงานเป็นทีม ทักษะในการแก้ปัญหา ขาดความสามารถในการคิดริเริ่ม ขาดความสามารถในการบริหารจัดการเป็นต้น โดยสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ได้รายงานสถิติจำนวนแรงงานข้ามชาติที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในจังหวัดชลบุรี เดือนสิงหาคม 2565 รวมทุกประเภท ทุกสัญชาติมีจำนวน 142,767 คน ซึ่งมีจำนวนสูงเป็นอันดับ 1 ในภาคกลางและอันดับ 4 ของประเทศ โดยที่แรงงานเหล่านี้ไม่ได้จำแนกสัญชาติ ไม่ได้แยกประเภทของการทำงาน (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2565)

จากการดำเนินงานของผู้วิจัยในธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี ได้พบว่าแรงงานต่างชาติส่วนใหญ่เป็นแรงงานสัญชาติลาวมีเพียงเล็กน้อยที่มีสัญชาติกัมพูชาและพม่า แรงงานต่างชาติที่ทำงานในร้านอาหารเป็นแรงงานถูกต้องตามกฎหมายมีการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ส่วนใหญ่แรงงานได้ค่าจ้างวันละ 350 - 450 บาท หรือเดือนละ 10,500 - 13,500 บาท มีสวัสดิการ ที่พักและอาหารให้รวมทั้งการทำประกันสุขภาพกับโรงพยาบาลรัฐ ข้อดีของการจ้างแรงงานต่างชาติ คือ ประหยัดต้นทุนค่าแรงงาน แรงงานต่างชาติมีความอดทนสูงและทำงานยืดหยุ่นกว่าแรงงานไทย และเสริมความมั่นคงในการประกอบกิจการ แรงงานต่างชาติมีปัญหาในการทำงานที่ต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันที่ต้องมีทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 หลาย ๆ ด้าน เช่น ทักษะการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในการทำงานเป็นทีม ทักษะในการแก้ปัญหา ขาดความสามารถในการคิดริเริ่ม ขาดความสามารถในการจัดการในงานลำดับความจำเป็นของงานว่าควรทำอะไร ก่อน - หลัง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะการทำงานที่มีปัญหาดังกล่าวข้างต้น

การพัฒนาทักษะแรงงานต่างชาติเป็นเรื่องที่สำคัญดำเนินการได้ค่อนข้างลำบากจึง จำเป็นต้องมีวิธีการ/แนวทางใหม่ ๆ ในการพัฒนาทักษะดังกล่าว ซึ่งวิธีการ/แนวทางใหม่ ๆ นี้ คือ นวัตกรรมส่งเสริมทักษะแรงงานต่างชาติ แต่ในภาคธุรกิจร้านอาหารจังหวัดชลบุรียังไม่มีเขมินวัตกรรมส่งเสริมทักษะแรงงานต่างชาติมาก่อน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหารจังหวัดชลบุรี

จากสภาพปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยในฐานะเจ้าของธุรกิจร้านอาหารตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของแรงงานต่างชาติเป็นซึ่งจะพื้นฐานในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจร้านอาหารให้สามารถแข่งขันและดำรงอยู่อย่างยั่งยืนเป็นการสร้างความมั่นคง ยั่งยืนของธุรกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร ในจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี
3. เพื่อทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร
4. เพื่อประเมินผลการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสัมภาษณ์เจาะลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการประชุมระดมความคิดเห็น

กลุ่มเป้าหมาย

ประกอบด้วยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารของพนักงานในร้านอาหารและแรงงานต่างชาติในจังหวัดชลบุรี โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง กำหนดคุณสมบัติต้องเป็นเจ้าของธุรกิจร้านอาหารอย่างน้อย 1 ปี พนักงานทั้งชาวไทยและแรงงานต่างชาติที่ยังคงปฏิบัติงานในร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งภาคีที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่ ตัวแทนจากจัดหางานจังหวัดชลบุรี บริษัทนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศ นักวิชาการด้านการจัดกิจกรรม รวมทั้งสิ้น 90 คน

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยได้นำเค้าโครงวิทยานิพนธ์เสนอต่อคณะกรรมการจริยธรรมของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ รหัสโครงการ LA 8/2565 ได้พิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมาย สิทธิของกลุ่มเป้าหมายในการตอบรับหรือปฏิเสธในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้จะไม่มีผลต่อการทำงาน โดยให้กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัยด้วยตนเอง ซึ่งกลุ่มเป้าหมายสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาระหว่างการเข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น เมื่อกลุ่มเป้าหมายยินดียินยอมเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยให้กลุ่มเป้าหมายลงนามในเอกสารใบยินยอม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย ดังนี้

1. ประเด็นการสัมภาษณ์เจาะลึก เพื่อสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร พนักงานในร้านอาหารและแรงงานต่างชาติในจังหวัดชลบุรี ลักษณะเป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ



2. ประเด็นการสนทนากลุ่ม เพื่อทราบความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติผู้ร่วมสนทนากลุ่ม คือ แรงงานต่างชาติที่ยังปฏิบัติหน้าที่อยู่

3. ประเด็นประชุมระดมความคิดเห็น เพื่อระดมความเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการส่งเสริมทักษะแรงงานที่เหมาะสมกับแรงงานต่างด้าว ว่าควรมีกี่นวัตกรรม อะไรบ้าง แต่ละนวัตกรรมควรมีกิจกรรม/โครงการอะไรบ้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนา (R&D) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหา และความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ โดยมีวิธีการ ดังนี้

1. สัมภาษณ์เจาะลึก เจ้าของสถานประกอบการธุรกิจร้านอาหาร พนักงานในร้านอาหารและแรงงานต่างชาติ ใน จังหวัดชลบุรี จำนวน 15 คน (Saaty, T. L., 1970) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ

2. สนทนากลุ่ม พนักงานและแรงงานต่างชาติเพื่อทราบความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ จำนวน 10 คน

สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกและการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับสภาพ ปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงาน เพื่อนำเข้าสู่การประชุมระดมความคิดเห็นในขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ

ในขั้นตอนนี้ใช้วิธีประชุมระดมความเห็น ผู้เข้าประชุมระดมความคิดเห็นประกอบด้วยผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหาร พนักงาน แรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหารในจังหวัดชลบุรี รวมทั้งภาคีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยตัวแทนจากเทศบาล พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และพาณิชย์จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน หลังจากได้นวัตกรรมแล้วได้จัดประชุมเพื่อวิพากษ์นวัตกรรมที่ได้ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ สามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ เกิดประโยชน์หรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 นำนวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงานไปทดลองใช้กับแรงงานต่างชาติในร้านอาหาร ในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการลงมือปฏิบัติจริง (Action learning) โดยการนำนวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงานไปทดลองใช้กับแรงงานต่างชาติในร้านอาหารมูมามสูกี้ จังหวัดชลบุรี จำนวน 20 คนเป็นเวลา 4 เดือน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดประชุมเพื่อแต่งตั้งคณะทำงาน

2. ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาเลือกกิจกรรมตามความสำคัญก่อนและหลังและสามารถทำได้จริง ผลการประชุมได้พิจารณาเห็นชอบกำหนด 11 กิจกรรม จากนวัตกรรมที่ได้

ขั้นตอนที่ 4 ประเมินผลการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงาน

ในขั้นตอนนี้ประเมินผลการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงาน โดยการประเมินจาก Outputs และ Outcomes โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกแรงงานต่างชาติและผู้ประกอบการร้านอาหารที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 15 คน เกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะ

การตรวจสอบข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลโดยการพิจารณาถึงเวลา สถานที่ และบุคคล ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเวลา สถานที่ และบุคคลผู้ให้ข้อมูลแล้ว ข้อมูลที่ได้จะเหมือนเดิมหรือไม่อย่างไร เช่น ถ้ามุ่งเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะจะถามตั้งแต่สามคนขึ้นไป ถ้าได้คำตอบไม่ตรงกันจะถามซ้ำอีกจนกว่าจะได้คำตอบตรงกัน



วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ในเบื้องต้นไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละครั้งที่ทำการเก็บข้อมูลจะบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดแล้วนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปแล้วจึงนำเสนอรายงานผลการวิจัยแบบบรรยาย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาตินิรฐกิจร้านอาหาร ในจังหวัดชลบุรี

สภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาตินิรฐกิจร้านอาหาร พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดกิจกรรมใด ๆ ส่งเสริมทักษะ นอกจากกิจกรรมสร้างสรรค์ในวันปีใหม่ ในบางร้านแรงงานจัดกันเองเป็นกลุ่ม ๆ ส่วนปัญหาในการส่งเสริมทักษะในการทำงานไม่พบปัญหาเนื่องจากไม่มีกิจกรรมใด ๆ นอกจากการสร้างสรรค์ ส่วนความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาตินิรฐกิจร้านอาหาร ใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่ม พบว่ามีความต้องการในด้านทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องการให้เพิ่มทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารกับชาวต่างชาติ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ ต้องการให้มีการสอนพูดและต้องการมีเมนูสำหรับชาวต่างชาติ ทักษะในการทำงานเป็นทีมต้องการให้เพิ่มทักษะการทำงานเป็นทีม มีการประชุมร่วมกันเพื่อพูดคุยเรื่องงานร่วมกัน ต้องการให้มีทักษะการประสานงานในทีม มีกิจกรรมสร้างความสามัคคี เช่น งานเลี้ยงประจำเดือน/ประจำปีระหว่างสาขา ทักษะในการแก้ปัญหาต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ต้องการให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการทำงานที่ดีขึ้น รวมทั้งพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการควบคุมสติและสมาธิในการทำงาน ทักษะในการจัดการต้องการให้มีการอบรมเรื่องลำดับความสำคัญในการทำงาน ก่อน - หลัง และกิจกรรมเกี่ยวกับการหมุนเวียนพนักงาน ให้สามารถทำงานได้ทุกตำแหน่งเพื่อให้เก่งขึ้นและง่ายต่อการหมุนเวียนงานในกรณีพนักงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ลาหยุด ทักษะในการปรับตัวความต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานต้องเรียนรู้และเข้าใจการทำงาน ปรับตัวต่อการใช้อุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ ในร้าน ปรับตัวในการใช้ชีวิตร่วมกับเพื่อน ๆ

2. ผลการพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาตินิรฐกิจร้านอาหารจังหวัดชลบุรี

การพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาตินิรฐกิจร้านอาหารโดยการจัดประชุมระดมความคิดเห็น ได้ 6 นวัตกรรม ดังนี้ 1) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 1.1) โครงการพูดภาษาไทย พี่สอนน้อง 1.2) อบรมทักษะการสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น 2) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 2.1) การใช้สถานะการณัจลอง 2.2) จับกลุ่ม Buddy ในการทำงาน 3) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 3.1) จัดกิจกรรมแสดงบทบาทสมมติ ฝึกการจัดการปัญหาเฉพาะหน้า 3.2) จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 4) นวัตกรรมพัฒนาทักษะด้านความคิดริเริ่ม จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 4.1) ประกวดการแสดงความคิดสร้างสรรค์ ออกแบบเมนูอาหารในร้าน 4.2) ประกวดสื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้ Tiktok 5) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการ จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมจำลองเหตุการณ์เป็นเกม ฝึกการจัดการปัญหาและการลำดับความสำคัญ และ 6) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการปรับตัว จากการประชุมเห็นควรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ 6.1) โดยการจัดอบรมการปรับตัวในกระแสการเปลี่ยนแปลง 6.2) ปรุมนิเทศพนักงานใหม่การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้าน

3. ผลการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ

ในส่วนนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการลงมือปฏิบัติจริง (Action learning) เป็นเวลา 4 เดือน โดยดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละนวัตกรรม ดังนี้ 1) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 1.1) โครงการพูดภาษาไทยที่สอนน้อง และ 1.2) อบรมทักษะการสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น 2) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 2.1) การใช้สถานการณ์จำลองการทำงานเป็นทีม และ 2.2) จับกลุ่ม Buddy ในการทำงาน 3) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 3.1) กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติฝึกการจัดการปัญหาเฉพาะหน้าในการทำงาน และ 3.2) จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน 4) นวัตกรรมพัฒนาทักษะด้านความคิดริเริ่ม ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 4.1) ประกวดการแสดงความคิดสร้างสรรค์ออกแบบเมนูอาหาร และ 4.2) ประกวดสื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ด้วย Tiktok 5) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการ ได้ดำเนิน กิจกรรมจำลองเหตุการณ์เป็นเกม และ 6) นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการปรับตัว ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 6.1) อบรมการปรับตัวในกระแสการเปลี่ยนแปลง และ 6.2) ปฐมนิเทศพนักงานใหม่เรื่องการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้าน

4. ผลการประเมินการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ

โดยการประเมินภาพรวมทุกนวัตกรรม พบว่า แรงงานที่เข้าร่วมกิจกรรมนี้มีความพึงพอใจและมีความสุขมากที่ได้ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การเดินเก็บขยะบริเวณชายหาดด้วยกันเป็นคู่ ๆ กิจกรรมอบรมภาษาไทยและอังกฤษก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อแรงงานต่างชาติทุกคนที่เข้าร่วมโครงการได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสารการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดริเริ่ม การบริหารจัดการและการปรับตัว ตามที่เจ้าของร้านอาหารต้องการ ส่วนเจ้าของร้านพึงพอใจที่แรงงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีทักษะการจัดการ สามารถเลือกทำงานตามความสำคัญก่อน - หลังได้ ทำงานผิดพลาดน้อยลง มีความสามัคคีจากการที่ได้เล่นเกม สถานการณ์จำลองด้วยกัน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพปัญหาและความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร จังหวัดชลบุรี

สภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร พบว่า สภาพปัจจุบันในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงาน ส่วนใหญ่ไม่มีการจัดกิจกรรมใด ๆ ส่งเสริมทักษะ นอกจากกิจกรรมสังสรรค์ในวันปีใหม่ ในบางร้านแรงงานจัดกันเองเป็นกลุ่ม ๆ ทั้งนี้เพราะแรงงานต้องทำงานทุกวันได้หยุดพักเดือนละ 4 วัน จึงขาดแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม ส่วนสภาพปัญหาในการส่งเสริมทักษะไม่พบปัญหาเพราะทางร้านไม่มีการจัดกิจกรรมให้เนื่องจากขาดผู้ดำเนินการหลักที่เป็นตัวหลักในการขับเคลื่อนกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายการคุ้มครองแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้มีข้อกำหนดให้สถานประกอบการต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการทำงาน รวมทั้งพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าวฉบับใหม่ในปี พ.ศ. 2551 ก็ไม่มีการกล่าวถึงเรื่องการส่งเสริมทักษะการทำงานแรงงานต่างชาติ ดังนั้น เจ้าของสถานประกอบการร้านอาหารจึงไม่ตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานให้แรงงานต่างชาติเพราะไม่มีการบังคับใช้จากภาครัฐบาลและผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของวาทีนีย์ วิชัยยา และสร้อยญา เตรรัตน์ พบว่า สถานการณ์การพัฒนาทักษะข้ามชาติหญิงในประเทศต้นทางและประเทศไทย พบว่า แรงงานข้ามชาติหญิงจำนวนน้อยมากที่ได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงาน (วาทีนีย์ วิชัยยา และสร้อยญา เตรรัตน์, 2565)

ส่วนความต้องการในการส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร พบว่า ต้องการด้านทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสื่อสารกับชาวต่างชาติด้วย ต้องการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม ต้องการมีกิจกรรมสร้างความสามัคคี ทักษะในการแก้ปัญหา ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมการรับมือกับปัญหาต่าง ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อการทำงานที่ดีขึ้นรวมทั้งพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการควบคุมสติและสมาธิใน



การทำงาน ทักษะในการจัดการต้องการให้มีการอบรมเรื่องลำดับความสำคัญในการทำงาน ก่อน - หลัง ทักษะในการปรับตัวต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานต้องเรียนรู้และเข้าใจการทำงาน ปรับตัวต่อการใช้อุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ ในร้านและปรับตัวในการใช้ชีวิตร่วมกับเพื่อน ๆ ทั้งนี้เพราะทักษะต่าง ๆ ที่ต้องการนี้เป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานปัจจุบันในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ ได้สรุปว่าทักษะที่จำเป็นหรือที่เรียกกันว่า “4Cs” นั้น ประกอบไปด้วย ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2563) ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิษุณะ น้อยมาลา ได้ศึกษาทักษะที่จำเป็นของการทำงานในศตวรรษที่ 21 พบว่า ทักษะการเรียนรู้ ประกอบด้วย ทักษะ 4 ทักษะ คือ ความคิดเชิงคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีม ความคิดสร้างสรรค์ และ ทักษะการสื่อสาร (วิษุณะ น้อยมาลา, 2564)

2. ผลการพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหารจังหวัดชลบุรี

การพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติได้ 6 นวัตกรรม คือ 1) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการสื่อสาร 2) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม 3) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการแก้ปัญหา 4) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะด้านความคิด 5) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการบริหารจัดการงาน และ 6) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการปรับตัวทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งนวัตกรรมที่ได้ทั้งหมดนี้มาจากความต้องการของแรงงานต่างชาติและผู้ที่มีส่วนได้เสียทั้งหมดจึงกล่าวได้ว่าเป็นนวัตกรรมของแรงงานต่างชาติดำเนินการโดยแรงงานต่างชาติและเพื่อแรงงานต่างชาติ ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สีสัมเพชร ห่อนคำเพชร และภัทริรา ผลงาม ได้พัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว ได้รูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จำนวน 7 รูปแบบ (สีสัมเพชร คำห่อเพชร และภัทริรา ผลงาม, 2562)

3. ผลการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร

ในแต่ละนวัตกรรมได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 1) โครงการพูดภาษาไทยที่สอนน้อง และ 2) อบรมทักษะการสื่อสารภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ทั้งนี้เพราะการสื่อสารด้วยภาษาไทยเป็นสิ่งที่จำเป็นมากจะทำให้แรงงานต่างชาติ เข้าใจและพูดตอบโต้กับผู้ฟังได้ รวมทั้งการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ รู้และเข้าใจศัพท์ภาษาอังกฤษที่เป็นสากลเพื่อให้สามารถโต้ตอบอย่างง่าย ๆ กับลูกค้าต่างประเทศได้ ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับแนวคิดของ ของ Hollander, B ที่ได้สรุปว่าการมีอุปสรรคทางด้านภาษามีผลต่อการปรับตัวเข้ากับสังคมใหม่ และมีผลทำให้แรงงานต่างชาติประสบกับปัญหาในการทำงาน (Hollander, B., 2011) ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับการศึกษาของอาณัติชัย วาสประเสริฐสุข และคณะ ได้ศึกษาพบว่า การพัฒนาสมรรถนะแรงงานต่างชาติในภาคอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ในด้านการสื่อสารนั้นแนวทางในการพัฒนาด้านการสื่อสารของแรงงานต่างชาติที่โรงงานควรจัดให้มีการพัฒนาสมรรถนะ ก็คือ โครงการอบรมสาระและการสื่อสารระหว่างบุคคลกลุ่มงานของแรงงานต่างชาติในขณะปฏิบัติงาน (อาณัติชัย วาสประเสริฐสุข และคณะ, 2560)

2. นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ การใช้สถานการณ์จำลอง และจับกลุ่ม Buddy ในการทำงาน ทั้งนี้เพราะในการทำงานเป็นทีมนั้น สมาชิกในทีมหลาย ๆ คนต้องทำงานร่วมกันไม่สามารถทำคนเดียวได้จึงต้องมีเพื่อนช่วยกันในลักษณะ Buddy เพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อไปถึงเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาค้นคว้าสอดคล้องกับแนวคิดของคณะกรรมการจัดการความรู้ ได้สรุปว่าการทำงานเป็นทีมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญขององค์กร เมื่อบุคลากรร่วมมือร่วมใจกันจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งเสริมกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่วางไว้ทุกประการ



ทำงานเป็นทีมยังช่วยให้ได้ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ จากสมาชิกในทีมที่มีทักษะ ประสบการณ์ที่หลากหลาย ซึ่งอาจทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย (คณะกรรมการจัดการความรู้, 2563) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติทัช เขียวฉะอ้อน และคณะ พบว่า ทักษะกระบวนการทำงานเป็นทีมมีส่วนร่วมกันวางแผนและกำหนดเป้าหมาย มีคะแนนการทำงานเป็นทีมหลังร่วมกิจกรรมเพิ่มสูงขึ้น (กิตติทัช เขียวฉะอ้อน และคณะ, 2560)

3. นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 1) กิจกรรมแสดงบทบาทสมมติการทำงาน และ 2) จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่เป็น เช่นนี้เพราะวิธีการแสดงบทบาทสมมตินี้เปิดโอกาสให้แรงงานต่างชาติได้กำหนดสถานการณ์ปัญหาตามที่ได้เคยเผชิญในขณะทำงานแล้วช่วยกันคิดวิธีแก้ปัญหาโดยแสดงด้วยบทบาทสมมติ เช่น สมมติเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการแล้วเกิดปัญหากับพนักงาน ให้ทุกคนช่วยกันคิดวิธีแก้ปัญหา วิธีการนี้จะช่วยให้แรงงานต่างชาติ ได้รับความสนุกสนานและสามารถดึงดูดความสนใจในการแก้ปัญหา รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนมและความคุ้นเคยระหว่างเพื่อน ๆ ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ณัฏฐพันธ์ เจริญนันท ได้กล่าวถึงวิธีการฝึกอบรมที่ นิยมใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ ซึ่งการฝึกอบรมในรูปแบบนี้จะจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริงที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการ อบรมมีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดจนวิธีการนี้ทำให้เกิดความสนุกสนานและสามารถดึงดูดความสนใจในการอบรม รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนมและความคุ้นเคยระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ณัฏฐพันธ์ เจริญนันท, 2546) ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพย์ฤทัย ไกรศรีวรรณ และอังคณา ตุงคะสมิต ได้ศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหา ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดแก้ปัญหา ทำให้กลุ่มเป้าหมายมีการพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ 75 ซึ่งผู้ฝึกอบรมได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยกำหนดปัญหาหรือสถานการณ์ขึ้นมาเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้ฝึกการค้นคว้าหาปัญหาจากสถานการณ์ที่กำหนด การจัดกิจกรรมในขั้นการค้นหาคำตอบ เป็นการกระตุ้นให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความสนใจในการกำหนดว่าปัญหา คืออะไร โดยฝึกการคิดของกลุ่มเป้าหมายด้วยการใช้สื่อและกิจกรรมที่มีความหลากหลาย (ทิพย์ฤทัย ไกรศรีวรรณ และอังคณา ตุงคะสมิต, 2563)

4. นวัตกรรมพัฒนาทักษะด้านความคิดริเริ่ม ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 1) การประกวดการแสดงความคิดสร้างสรรค์ออกแบบเมนูอาหาร และ 2) การประกวดสื่อส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ด้วย TikTok ทั้งนี้ เพราะเป็นกระบวนการคิดที่ให้ผลการคิดที่เป็นสิ่งแปลกใหม่มีคุณค่า มีประโยชน์ ผลการคิดอาจออกมาในรูปของประดิษฐ์กรรมใหม่แนวทางในการแก้ปัญหาแบบใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ ทางเลือกใหม่ เป็นต้น ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ไว้ว่าสร้างสรรค์นั้นสามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้ด้วยการลงมือทำด้วยความตั้งใจ มีสติมุ่งมั่น มีความต้องการพยายามทำให้สำเร็จจนเกิดผล แนวทางการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์นั้นจำเป็นต้องให้แสดงความคิดริเริ่ม มีความคิดแบบคล่องตัว ยืดหยุ่น แก้ปัญหา ไม่ยอมจำนนต่อปัญหาและมีการลงมือปฏิบัติให้สร้างผลงานด้วยตัวเอง (สำนักงาน ก.พ., 2566) และผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ ทวีศักดิ์ สว่างเมฆ ได้สรุปเรื่องทักษะชีวิตในศตวรรษที่ 21 ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่จำเป็น เทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์โดยการใช้วิธีการระดมสมอง เป็นเทคนิควิธีหนึ่งในการแก้ปัญหา มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บุคคลมีความคิดหลายทางคิด (ทวีศักดิ์ สว่างเมฆ, 2565)

5. นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการ ได้ดำเนินกิจกรรมจำลองเหตุการณ์เป็นเกมโดยการ จำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดในร้านให้แรงงานข้ามชาติ ฝึกการจัดการปัญหาและการลำดับความสำคัญ โดยแรงงานต่างชาติที่เข้ารับการฝึกอบรมแสดงตามเหตุการณ์ที่จำลองขึ้นให้เหมือนอยู่กับสถานการณ์จริง ซึ่งเป็นวิธีการจัดการที่ได้ผลดี ทั้งนี้เพราะวิธีการนี้จะช่วยให้แรงงานต่างชาติได้มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาและเกิดความสนุกสนาน รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนมและความคุ้นเคยระหว่างแรงงานต่างชาติที่เข้า

รับการอบรมได้เป็นอย่างดี ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของขวัญชิตา กระชัณ และคณะ ได้ศึกษาวิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงงานต่างชาติไร้ฝีมือในสถานประกอบการสำหรับอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ใช้วิธีการแสดงสถานการณ์จำลอง ด้วยการจัดให้แรงงานต่างชาติที่เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนอยู่กับการณ์จริง เพื่อให้แรงงานต่างด้าวมีความพร้อมและสามารถบริหารจัดการในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (ขวัญชิตา กระชัณ และคณะ, 2565)

6. นวัตกรรมพัฒนาทักษะในการปรับตัว ได้ดำเนิน 2 กิจกรรม คือ 1) อบรมการปรับตัวในกระแสการเปลี่ยนแปลง และ 2) ปฐมนิเทศพนักงานใหม่เรื่องการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้าน ทั้งนี้เพราะแรงงานต่างชาติได้ย้ายถิ่นจากบ้านเกิดของตนเองเข้ามาในประเทศไทยเพื่อมาทำงานในร้านอาหารซึ่งไม่เคยทำมาก่อน จึงต้องมีการปรับตัว ในการทำงานการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้าน ดังนั้น การปฐมนิเทศเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในร้านจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งแต่ยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน รวมทั้งการจัดอบรมเรื่องการปรับตัวในการทำงาน โดยการสอนให้แรงงานต่างชาติได้รู้จักการปรับตัวในการทำงาน ฝึกการใช้แอปพลิเคชันที่ใช้สอนการออกเสียงทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษก็มีความจำเป็นอย่างมาก ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Prasarn, O. & Prasan, S พบว่า แรงงานต่างชาติต้องมีการจัดการตนเองและการปรับตัวท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจที่แรงงานต่างชาติต้องเคลื่อนย้ายมาทำงานหรือใช้แรงงานในประเทศไทย (Prasarn, O. & Prasan, S., 2018) และผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของหทัยชนก เฝ้าวิริยะ และคณะ ได้ศึกษาการปรับตัวของแรงงานต่างชาติ พบว่า แรงงานต่างชาติ ไม่สามารถปรับตัวภายใต้สภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ อย่างเหมาะสมจึงเกิดปัญหาทางภาวะสุขภาพจิต (หทัยชนก เฝ้าวิริยะ และคณะ, 2560)

4. ผลการประเมินการทดลองใช้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติ

ผลการประเมินจากแรงงานต่างชาติที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมทุกนวัตกรรมที่เป็น เช่นนี้เนื่องมาจากนวัตกรรมนี้มาจากความต้องการของแรงงานต่างชาติ และได้มีการตรวจสอบนวัตกรรมโดยการจัดประชุมเพื่อวิพากษ์นวัตกรรมซึ่งเป็นการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Seriven, M. & Stufflebeam, D. L. ที่เห็นว่านวัตกรรมที่สร้างขึ้นควรมีความชัดเจนและเหมาะสมกับวิธีการทดสอบได้ 2 ลักษณะ คือ 1) การตรวจสอบด้วยการประเมิน ใน 4 ด้าน คือ 1.1) ด้านความเป็นไปได้ 1.2) ด้านความเป็นประโยชน์ 1.3) ด้านความเหมาะสม และ 1.4) ด้านความถูกต้องครอบคลุมเรื่องที่ประเมิน ดังนั้น จึงเป็นนวัตกรรมที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้จริง (Seriven, M. & Stufflebeam, D. L., 1983) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของสีสมเพชร หน่อคำเพชร และภัทรธิดา ผลงาม ได้พัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หลังจากทดลองใช้รูปแบบได้ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคน มีความพึงพอใจที่ได้ฝึกความคิดสร้างสรรค์ คิดวิเคราะห์ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ ประดิษฐ์สิ่งของและสร้างของที่มีประโยชน์ (สีสมเพชร หน่อคำเพชร และภัทรธิดา ผลงาม, 2562)

องค์ความรู้ใหม่

งานวิจัยชิ้นนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ ดังนี้

1. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้แรงงานต่างชาติเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้สร้างขึ้น ว่าจำเป็นต่อการพัฒนาทักษะแรงงานเพื่อให้ทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจความสมัครใจไม่จำเป็นต้องบังคับให้เข้าร่วม ประสิทธิภาพย่อมดีกว่าการบังคับให้เข้าร่วม



2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาทักษะแรงงานนั้นจำเป็นต้องสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องตั้งแต่เจ้าของกิจการและแรงงานทุกประเภททั้งไทยและต่างชาติเพื่อให้ร่วมมือกันพัฒนาทักษะ

สรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนานวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในธุรกิจร้านอาหาร จังหวัดชลบุรีได้ 6 นวัตกรรม ดังนี้ คือ 1) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการสื่อสาร 2) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม 3) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการแก้ปัญหา 4) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะด้านความคิดริเริ่ม 5) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการบริหารจัดการงาน และ 6) นวัตกรรมส่งเสริมทักษะในการปรับตัวทั้งในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวได้นำนวัตกรรมทั้งหมดไปทดลองใช้ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อแรงงานต่างชาติทุกคนที่เข้าร่วมกิจกรรมได้รับการพัฒนาทักษะการทำงานดีขึ้น สื่อสารได้เข้าใจมากขึ้น มีความผิดพลาดในการรับคำสั่งลดลง มีการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความคิดริเริ่ม การบริหารจัดการและการปรับตัวตามที่เจ้าของร้านอาหารต้องการ ข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากข้อค้นพบนำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานพัฒนาแรงงานใช้เป็นข้อกำหนด แนวปฏิบัติให้สถานประกอบการต้องพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานทุกประเภทในพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ผลจากการศึกษาได้นวัตกรรมส่งเสริมทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติซึ่งร้านอาหารในพื้นที่อื่น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติของตนเองได้ 3) ข้อเสนอแนะทางวิชาการ ผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะทางวิชาการที่มีเป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ได้แก่ สถาบันอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถนำมาเป็นแนวทางในการจัดฝึกอบรมเสริมความรู้ในทำงานของแรงงานต่างชาติ รวมทั้งจัดทำคู่มือการพัฒนาทักษะแรงงานต่างชาติซึ่งร้านอาหารในพื้นที่อื่น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติได้และ 4) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ในการวิจัยต่อไปควรมีการศึกษาทักษะการทำงานของแรงงานต่างชาติในภาพรวมทั่วประเทศสำหรับผู้สนใจจะศึกษาต่อยอดจากงานวิจัยนี้ควรนำนวัตกรรมที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปทำการวิจัยเชิงทดลองกับกลุ่มแรงงานต่างชาติสัญชาติอื่น ๆ แล้วนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ค้นหาข้อบกพร่องของงานต่าง ๆ และนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อนำกลับมาสร้างเป็นกฎเกณฑ์สูตรทฤษฎีใหม่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กิตติทัช เขียวฉะอ้อน และคณะ. (2560). การทำงานเป็นทีมสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11(1), 355-370.
- ขวัญชิตา กระชั้น และคณะ. (2565). ศึกษาวิธีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในสถานประกอบการสำหรับอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ให้มีคุณลักษณะตามความต้องการกรณีศึกษา เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 5(2), 420-439.
- คณะกรรมการจัดการความรู้. (2563). การสร้างทีมให้มีประสิทธิภาพ. เรียกใช้เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://www2.si.mahidol.ac.th/km/knowledgeassets>
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2546). การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ สว่างเมฆ. (2565). LIFE SKILLS for the 21st Century. เรียกใช้เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <http://www.gened.nu.ac.th/file/001237LifeSkills/LifeSkills.pdf>
- ทิพย์ฤทัย ไกรศรีวรรณ และอังคณา ตุงคะสมิต. (2563). การศึกษาทักษะการคิดแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- ด้วย การจัดการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการคิดแก้ปัญหา (SSCS). วารสารวิจัย มข. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 8(2), 13-28.
- วาทีนัย วิชัยยา และสร้อยญา เตรัตน์. (2565). ทุนและการพัฒนาทักษะของแรงงานข้ามชาติหญิง: กรณีแรงงานข้ามชาติหญิงจากประเทศเมียนมา สปป.ลาว และกัมพูชาที่มาทำงานในประเทศไทย. วารสารธรรมศาสตร์, 41(1), 60-82.
- วิชญะ น้อยมาลา. (2564). ทักษะจำเป็นของการทำงานในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการรัตนบุศย์, 3(1), 45-57.
- ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2563). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- สำนักงาน ก.พ. (2566). การคิดเชิงสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักบริหารแรงงานต่างชาติ. (2565). สถิติแรงงานประจำปี 2562. กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารแรงงานต่างชาติ กระทรวงแรงงาน.
- สีสมเพชร คำหน่อเพชร และภัทรธิรา ผลงาม. (2562). การวิจัยและพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 5(2), 75-60.
- หทัยชนก เผ่าวิริยะ และคณะ. (2560). ภาพสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแรงงาน สตรีข้ามชาติ. พยาบาลสาร, 44(3), 102-112.
- อานัติชัย วาสประเสริฐสุข และคณะ. (2560). การพัฒนาสมรรถนะแรงงานข้ามชาติในภาคอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกของประเทศไทย. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 10(1), 62-78.
- Hollander, B. (2011). Gender-related mental health differences between refugees and non – refugees immigrants- a cross-sectional register-based study. BMC Public Health, 11(45), 180-187.
- Prasarn, O. & Prasan, S. (2018). Social and cultural reflection affecting primary school students' executive function skills for being cautious in desire regarding to sex education. Journal of Humanities and Social Sciences, 7(4), 159-174.
- Saaty, T. L. (1970). How to Make a Decision: The Analytic Hierarchy Process. European Journal of Operational Research, 48(1), 9-26.
- Seriven, M. & Stufflebeam, D. L. (1983). Evaluation Models. Boston: Kluwer - Nijhoff.