

หน้าแรก เกี่ยวกับ TCI » ฐานข้อมูล TCI » คำ TJIF การประชุม/อบรม » งานวิจัยของ TCI » เกณฑ์คุณภาพวารสาร » กระดานสนทนา FAQ

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารการพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การ	1906-7321	คณะพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright 2005. Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com

ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมจังหวัดสมุทรสาคร

พนิดา นิลอรุณ* วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์** และ จันทนา แสนสุข***

Received: November 6, 2018

Revised: January 20, 2019

Accepted: May 12, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้ 1) เพื่อทดสอบอิทธิพลของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติที่มีต่อความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการผลิต 2) เพื่อทดสอบอิทธิพลของความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า 3) เพื่อทดสอบอิทธิพลของประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้าที่มีต่อผลดำเนินงานขององค์กร 4) เพื่อทดสอบของอิทธิพลความตระหนักในคุณค่าแรงงานและความสามารถในการจัดการความหลากหลายที่มีต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ด้วยแบบสอบถามกับผู้บริหารกิจการหรือผู้จัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทภาคผลิตในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 351 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์โมเดลสมการเชิงโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้นผ่านเกณฑ์ โดยค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 146.284 ที่ระดับความมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.239 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์เท่ากับ 1.083 ค่า CFI เท่ากับ 0.998 ค่า GFI เท่ากับ 0.962 ค่า AGFI เท่ากับ 0.956 ค่า RMSEA เท่ากับ 0.015

คำสำคัญ: ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย ผลการดำเนินงานขององค์กร

* หน่วยงานผู้แต่ง: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ 0-3259-4043 อีเมล panida.nin@gmail.com

** หน่วยงานผู้แต่ง: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร เลขที่ 1 หมู่ 3 ต.สามพระยา อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ 0-3259-4043 อีเมล viroj_jade@hotmail.com

*** หน่วยงานผู้แต่ง: คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 19 ถ.อุทอง ต.ท่าवासกรี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000 โทรศัพท์ 0-3541-4012 อีเมล jantana_tuk@hotmail.com

Migrant Worker Capability Management of Small and Medium Enterprises in Samutsakorn Province

Panida Ninaroon * *Viroj Jadesadalug* ** and *Jantana Sansook* ***

Abstract

This research aims to 1) investigate migrant worker capability which affects human resource management excellence and production efficiency 2) investigate human resource management system excellence and production efficiency which affect effective customer response 3) investigate effective customer response which affects organizational performance 4) investigate awareness of worker and diversity management capability which affect migrant worker capability. This study is a quantitative research. The sample consists of 351 small and medium manufacturers in Samutsakorn province. A research instrument is a questionnaire and the statistic to test an assumption is the structural equation modeling.

The research results reveal that the assumption-based model corresponds to the empirical data of which the chi-square equals to 146.284, the p-value of chi-square equals to 0.239, the ratio of chi-square to the degrees of freedom equal to 1.083, the CFI equals to 0.998, the GFI equals to 0.962, the AGFI equals to 0.956 and the RMSEA equals to 0.015.

Keywords: Migrant Worker Management Capability, Worker Awareness, Diversity Management Capability, Organizational Performance

* **Affiliation:** Faculty of Management Science, SilpaKorn University. Campus No.1, Village No.3, Sam Phraya Sub-district, Cha-am District, Petchaburi 76120 Tel. 0-3259-4043 E-mail. panida.nin@gmail.com

** **Affiliation:** Faculty of Management Science, SilpaKorn University. Campus No.1, Village No.3, Sam Phraya Sub-district, Cha-am District, Petchaburi 76120 Tel. 0-3259-4043 E-mail. viroj_jade@hotmail.com

*** **Affiliation:** Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi. 19 U-Thong Rd. Phranakhon Si Ayutthaya 13000 Tel. 0-3541-4012 E-mail. jantana_tuk@hotmail.com

บทนำ (Introduction)

ขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ พบว่า การศึกษาส่วนใหญ่มุ่งหาผลลัพธ์ในเชิงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของแรงงานข้ามชาติในองค์กร แต่ยังคงขาดการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการแรงงานข้ามชาติในมิติกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมุ่งเน้นศึกษาแนวทางการจัดการแรงงานข้ามชาติที่มีกระบวนการสรรหาคัดเลือก ดึงดูด รักษา และพัฒนาแรงงานข้ามชาติซึ่งมีความแตกต่างจากแรงงานทั่วไป (Dorsch, Suutari, & Brewster, 2013) อีกทั้งจากการศึกษาที่ผ่านมา ยังพบว่าในหลายองค์กรต้องเผชิญกับความหลากหลายด้านแรงงาน กล่าวคือ มีแรงงานข้ามชาติหลายสัญชาติในองค์กร ซึ่งยังไม่มีแนวทางการบริหารแรงงานข้ามชาติภายใต้บริบทความแตกต่างเท่าใดนัก ทำให้จำเป็นต้องมีการประยุกต์กระบวนการบริหารแรงงานในมุมมองนานาชาติ (Howe-Walsh & Schyns, 2010) ซึ่งประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการแรงงานข้ามชาติให้มีแนวทางเชิงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับแรงงานข้ามชาติกำลังอยู่ในความสนใจของบริษัทยุโรปนานาชาติ (Forde & Mackenzie, 2009) ในอนาคตจึงควรให้ความสำคัญกับแรงงานข้ามชาติภายใต้เงื่อนไขในการจ้างงาน, การสรรหาแนวทางใหม่, กระบวนการสร้างโอกาส และการรักษาแรงงาน อีกทั้งแนวปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติมีมาตรฐานการจ้างงานอยู่ในระดับน้อย เช่น นายจ้างบางรายมีการจ่ายค่าแรงที่ต่ำมากและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่ควบคุมมาตรฐานวิธีปฏิบัติต่อแรงงานข้ามชาติ ดังนั้นการศึกษากิจการการจัดการแรงงานข้ามชาติจึงมีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางด้านบริหารต่อแรงงานข้ามชาติให้ครอบคลุมคุณลักษณะเฉพาะของแรงงานข้ามชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (Fitzgerald, 2007)

ส่วนมุมมองการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยนั้น นับตั้งแต่รัฐบาลประกาศนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท เริ่มใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2556 ทำให้ส่งผลด้านการบริหารแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงมีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบและแนวทางปรับตัว กล่าวคือ กลุ่มผู้ประกอบการ SMEs ในภาคการผลิต กลุ่มภาคเหนือ พบว่า นโยบายการปรับค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ส่งผลให้ต้นทุนทางการผลิตและต้นทุนธุรกิจสูงขึ้นและผู้ประกอบการบางรายไม่ทราบแน่ชัดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติดังกล่าวต้องนำมาใช้กับแรงงานข้ามชาติหรือไม่ (ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย และปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับสุชน ทิพย์ทิพากร และวิโรจน์ เกษภูงาภิรักษ์ ศึกษาเรื่องแนวทางการปรับตัวของการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน: กรณีศึกษาจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมักจ้างแรงงานข้ามชาติมากกว่าแรงงานไทย เนื่องจากแรงงานข้ามชาติไม่เลือกงานสามารถทำงานได้ในทุกสภาพแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นงานสกปรก งานหนัก รวมไปถึงไม่คำนึงถึงสวัสดิการมากนัก ทำให้การจ้างแรงงานข้ามชาติ

สามารถแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้ (สุชน ทิพย์ทิพากร และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2558) ในส่วนของปัจจัยการจ้างแรงงานข้ามชาติเนื่องจากการขาดแคลนแรงงานทุกระดับฝีมือ ด้านคุณสมบัติ ด้านต้นทุน และด้านการปกครองดูแลแรงงาน ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกจ้างแรงงานข้ามชาติมากกว่าแรงงานไทย (อภิญา พัฒนากิจเจริญชัย, 2554; อรรถพงศ์ ลิ้มปัทมาญจนวัฒน์, 2558; อัชฌาพร คงแจ้ง, 2553) ซึ่งการบริหารแรงงานข้ามชาติควรมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจในระเบียบและวัฒนธรรมการทำงาน ขององค์กรนั้นๆ รวมไปถึงการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์เชิงสร้างสรรค์ โดยการให้อิสระในการทำงานและเปิดโอกาสให้ได้รับงานที่สามารถใช้อำนาจในการตัดสินใจเอง จะทำให้แรงงานข้ามชาติสามารถทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผลผลิตขององค์กรได้ (พระมหาแพง เดชสีโล, 2556) นอกจากนี้ยังพบว่าศักยภาพในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยประกอบไปด้วยด้านฝีมือแรงงาน ด้านคุณภาพชีวิต ด้านความผูกพันองค์กร และด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งยังส่งผลต่อผลการดำเนินงานทั้งรูปแบบที่เป็นตัวเงินและ ไม่เป็นตัวเงินของกิจการอีกด้วย (พนิดา นิลอรุณ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2557) จะเห็นได้ว่าจากบริบทของประเทศไทยผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้แรงงานข้ามชาติมีจำนวนเพิ่มขึ้นเนื่องจากผลประโยชน์ทางด้านต้นทุนแรงงาน แต่ยังคงขาดองค์ความรู้ด้านการจัดการแรงงานข้ามชาติ การศึกษาครั้งนี้จึงสามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการพัฒนาแนวทางเพื่อเพิ่มความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากที่กล่าวไปข้างต้นจะเห็นได้ว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมีบริบทที่สอดคล้องกับการใช้แรงงานข้ามชาติ กล่าวคือ การใช้แรงงานข้ามชาติเป็นกำลังหลักในการผลิตจะช่วยลดต้นทุนทางธุรกิจ อีกทั้งสภาพแวดล้อมในกระบวนการผลิตอาจไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของแรงงานไทย แต่สำหรับแรงงานข้ามชาติไม่พบว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดการแรงงานข้ามชาติและละเลยการปฏิบัติที่อาจสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานข้ามชาติในฐานะกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร โดยมุ่งเน้นการสร้างแนวทางการบริหารแรงงานข้ามชาติเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการจัดการแรงงานให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมไปถึงความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์การดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้ผลที่ได้จากการศึกษายังสามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการจัดการแรงงานในภาคธุรกิจอื่นและหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งนำไปใช้ในการวางนโยบายบริหารองค์กรด้านแรงงานที่มุ่งสร้างผลการดำเนินงานที่ดีให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นธุรกิจสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจระดับฐานรากสู่เศรษฐกิจระดับประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objectives)

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยเพื่อทดสอบสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ดังนี้

1. เพื่อทดสอบอิทธิพลความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติที่มีต่อความเป็นเลิศในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการผลิต
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า
3. เพื่อทดสอบอิทธิพลประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้าที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
4. เพื่อทดสอบอิทธิพลความตระหนักถึงคุณค่าของแรงงานและความสามารถในการจัดการความหลากหลายที่มีต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature review)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้อธิบายความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาครเพื่อใช้เป็นกรอบในการอธิบายผลการวิจัย ดังนี้

1. ทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory)

ทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคมเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับบุคคลที่กำหนดพื้นฐานทางสังคมด้วยลักษณะส่วนตัวและสังคม (Tajfel, 1982) อัตลักษณ์ของบุคคล กล่าวคือ ความแตกต่างระหว่างลักษณะประกอบด้วย อุปนิสัยและความสามารถส่วนบุคคล ส่วนในมิติอัตลักษณ์ทางสังคม กล่าวถึง การรับรู้ของความเป็นอยู่ในสังคมมนุษย์ ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากความคิดส่วนบุคคลที่เป็นตัวขับเคลื่อนจากความรู้ของสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มสังคมนั้นๆ ด้วยกันจนไปสู่ค่านิยมที่เป็นส่วนสำคัญให้เกิดอัตลักษณ์ของสมาชิกบุคคล (Ashforth & Mael, 1989) ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีวิธีการที่หลากหลายในการบริหารพนักงานในองค์กรที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่โดดเด่น ซึ่งองค์กรควรมีการจัดการที่สร้างการดึงดูด การจูงใจ และธำรงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยผู้บริหารนั้นควรมีความรู้ความเข้าใจในเอกลักษณ์ที่หลากหลายของพนักงานและเลือกวิธีการที่เหมาะสมกับการจัดการอัตลักษณ์เฉพาะของพนักงานในองค์กร ซึ่งปัจจัยความหลากหลายของพนักงานนั้นส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ดี ดังนั้นองค์กรต้องให้การสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อ

ต่อการปฏิบัติงานที่พนักงานได้แสดงออกถึงศักยภาพ โดยการมุ่งเน้นการบริหารจัดการเชิงบูรณาการ กลยุทธ์ การมอบหมายภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและงานที่มีความท้าทาย และการมุ่งเน้น วัฒนธรรมการไม่แบ่งแยกในการดำเนินงาน (Glastra & Meerman, 2012)

จากการทบทวนทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคมมาเป็น พื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุ คือ ตัวแปรความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ การให้ความสำคัญกับคุณค่าของคน การยึดหลักความเท่าเทียมกัน และการมุ่งตอบสนองความต้องการของแรงงาน กับตัวแปรความสามารถในการจัดการความ หลากหลาย ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ การมุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการบริหารงาน การบูรณาการความสามารถระหว่างปัจเจกบุคคล และการมุ่งเน้นปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ด้านศักยภาพการจ้างงาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาทักษะแรงงาน ด้าน ความสามารถในการสื่อสาร และด้านการดำเนินการตามกฎหมาย โดยสรุปว่า องค์การจำเป็นต้อง ใช้อัตลักษณ์ทางสังคมของบุคคลแต่ละคนในองค์การนำมาเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับการออกแบบการ บริหารจัดการแรงงานข้ามชาติที่เกิดประสิทธิภาพต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

2. ทฤษฎีมุมมองบนพื้นฐานทรัพยากร (Resource - based view)

ทรัพยากร หมายถึง สินทรัพย์ (Assets) ความสามารถ (Capabilities) กระบวนการในการทำงานขององค์การ (Organization process) เอกลักษณ์หรือคุณสมบัติของธุรกิจ (Firm attributes) ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ความรู้ (Knowledge) โดยทรัพยากรดังกล่าวเป็นสิ่งที่องค์การ สามารถใช้ประโยชน์เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์การ อีกทั้งยังสามารถควบคุมและจัดสรรการใช้ ทรัพยากรดังกล่าวได้ (Barney, 1991) รวมถึงยังเป็นสิ่งที่กำหนดรวมทรัพยากรและความสามารถของ องค์การ (Nath, Nachiappan & Ramanathan, 2010) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับความ ได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การ องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ใน องค์การให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งควรพิจารณาจากทรัพยากร (Resource) และความสามารถ (Capabilities) ที่องค์การมีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและวางแผนเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรของ องค์การ ให้สอดคล้องต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอกในปัจจุบัน (Wernerfelt, 1991) ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับทรัพยากรทั้งหมดที่ตนเองมีภายในองค์การประกอบด้วย ทรัพยากรที่มีตัวตน (Tangible) ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ โรงงาน วัตถุดิบ เครื่องจักร ที่ดิน สินค้าคง คลัง ลูกหนี้ เงินฝากธนาคาร และทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (Intangible) ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ วัฒนธรรมองค์การ ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และความ

นำเชื่อถือขององค์กร เป็นต้น โดยองค์กรจะประสบความสำเร็จในระยะยาวหากมีวิเคราะห์ความสามารถของทรัพยากรภายในองค์กร (Fahy & Smithee, 1999)

จากการทบทวนทฤษฎีมุมมองบนพื้นฐานทรัพยากร ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีมุมมองบนพื้นฐานทรัพยากรมาเป็นพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยผลลัพธ์ คือ ตัวแปรความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ อัตราการลาออก ความชำนาญในทักษะงาน และความสำเร็จในสายงาน ตัวแปรประสิทธิภาพในการผลิต ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ความสามารถในการลดต้นทุนการผลิต ความยืดหยุ่นในการผลิต และความสามารถในการเพิ่มผลผลิต ตัวแปรประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ความจงรักภักดีของลูกค้า ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และความสำเร็จในการรักษาลูกค้า ตัวแปรผลการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ คือ ผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงิน และผลลัพธ์ที่ไม่เป็นตัวเงิน

ทั้งนี้การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการสร้างความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ โดยการบูรณาการคุณลักษณะของแรงงานข้ามชาติและองค์การให้เกิดศักยภาพในการจัดการแรงงานที่นำมาเป็นเครื่องมือทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและปฏิบัติได้ในบริบทแห่งความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน

สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)

การวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีรายละเอียดดังนี้

1. ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน (Worker value awareness)

ความตระหนักในคุณค่าแรงงาน หมายถึง การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับคุณค่าของคนในฐานะแรงงานที่ขับเคลื่อนองค์การอย่างเท่าเทียม โดยเล็งเห็นศักยภาพ ทักษะ ความรู้ แรงจูงใจทัศนคติของแรงงาน ซึ่งแรงงานจะแสดงออกในรูปแบบการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อเป้าหมายขององค์กร อันเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน (Anonymous, 2011; Kepes & Delery, 2007; Ortlieb & Sieben, 2010) ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับคุณค่าของคน 2) การยึดหลักความเท่าเทียม และ 3) การมุ่งตอบสนองความต้องการของแรงงาน

2. ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย (Diversity management capability)

ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย หมายถึง กระบวนการในการบริหารคุณลักษณะที่แตกต่างของแรงงานข้ามชาติให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมตอบสนองไปในทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (Esmaili, 2012; Madera, 2013; Zhang, Li, Fang, & Xiong, 2009) ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการบริหารงาน 2) การบูรณาการความสามารถระหว่างปัจเจกบุคคล และ 3) การมุ่งเน้นปรับตัวตามสภาพแวดล้อม

3. ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (Migrants worker management capability)

ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หมายถึง กระบวนการในการบริหารคุณลักษณะที่แตกต่างของแรงงานข้ามชาติให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมตอบสนองไปในทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (Bhattacharya, Black, Christensen, & Mergenthaler, 2007; Cetindamar, Phaal, & Probert, 2009) ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้ 1) ศักยภาพในการจ้างงาน (Employment potential) 2) การส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Quality of life enhancement) 3) การพัฒนาทักษะแรงงาน (Skill development) 4) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication capability) และ 5) การดำเนินการตามกฎหมาย (Legal management)

จากการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ พบว่าสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่ศักยภาพในการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติ คือ องค์กรมีการตระหนักถึงความสำคัญของแรงงานและมีการบริหารความหลากหลาย โดยองค์กรมีความตระหนักถึงคุณค่าของแรงงาน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น หากองค์กรที่มีนโยบายที่มุ่งเน้นทรัพยากรมนุษย์เช่นนี้ย่อมนำไปสู่แนวทางในการจัดการแรงงานที่สอดคล้องกับในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการบูรณาการความหลากหลายของแรงงานกับบริบทขององค์กร (Guest, 2007) รวมไปถึงแนวทางปฏิบัติในการจัดการแรงงานต้องดำเนินไปอย่างเท่าเทียมบนมิติความหลากหลาย ซึ่งศักยภาพในการจัดการแรงงานจึงควรมีวิธีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร จึงจะสามารถดึงศักยภาพของแรงงานมาขับเคลื่อนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรนั้น (Kepes & Delery, 2007) ในบริบทที่มีองค์กรต้องเผชิญกับความหลากหลายทางเชื้อชาติของแรงงานการบริหารแรงงานต่างสัญชาตินำไปสู่ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ โดยมีกระบวนการเริ่มจากการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร รวมไปถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดความเชี่ยวชาญ โดยคำนึงถึงการบริหารงานบนความแตกต่างรวมถึงการรักษาภาวะระเบียบและการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการบริหารงาน

(Ortlieb, Sieben, & Sichtmann, 2013) ดังนั้น สรุปได้ว่าการตระหนักในคุณค่าแรงงานและ
ความสามารถในการจัดการความหลากหลายเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพในการจัดการ
แรงงานข้ามชาติ

จากการทบทวนแนวคิดความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน ความสามารถการจัดการความ
หลากหลาย และความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ นำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการ
จัดการแรงงานข้ามชาติ

สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการจัดการความหลากหลายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ
ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ

4. ความเป็นเลิศในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management
system excellence)

ความเป็นเลิศในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความสำเร็จในระบบการจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยมีหลักการหรือแนวทางในการปฏิบัติต่อทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ
ยึดถือหลักปฏิบัติที่มุ่งเน้นการให้บริการต่อแรงงาน ความเอาใจใส่ในการให้ข้อมูลที่เป็นสิทธิประโยชน์
กับแรงงาน มีเครื่องมือการวัดผลการปฏิบัติงานที่เที่ยงตรงและแม่นยำ เพื่อตอบสนองความต้องการที่
หลากหลายของคนในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ
ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) อัตราการลาออก 2) ความเชี่ยวชาญในทักษะงาน
และ 3) ความสำเร็จในสายงาน (Chui & Peng, 2008; Kuijpers, Schyns, & Scheerens, 2006;
Subramony, 2009)

5. ประสิทธิภาพในการผลิต (Production efficiency)

ประสิทธิภาพในการผลิต หมายถึง กระบวนการผลิตที่ดำเนินการเพื่อให้ได้ผลผลิต (Output)
ตามเป้าหมายหรือสูงสุด จากการใช้ปัจจัยการผลิต (Input) ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าหรือน้อยที่สุด การ
จัดการการผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงมาจากปัจจัยด้านการบริหารแรงงานซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ
ประสิทธิภาพในการผลิต ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความสามารถในการ
ลดต้นทุนการผลิต 2) ความสำเร็จของคุณภาพสินค้า 3) ความสำเร็จในการส่งมอบ (Mattsson,
Karlsson, Fast-Berglund, & Hansson, 2014; Papakostas et al., 2010; Schleich & Scavada,
2007)

6. ประสิทธิภาพการตอบรับจากลูกค้า (Effective of customer response)

ประสิทธิภาพของการตอบรับจากลูกค้า หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์อันดี
กับลูกค้า โดยลูกค้าจะตอบสนองจากการแสดงออกทางพฤติกรรม ทศนคติ จากพื้นฐานความต้องการ

ของลูกค้า องค์กรต้องมีความเป็นเลิศในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจให้กับแรงงาน เมื่อแรงงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเช่นกันและยังสามารถเพิ่มผลประโยชน์ให้กับองค์กรอีกด้วย ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และ 2) ความสำเร็จในการรักษาสถานลูกค้า (Liu, Ke, Wei, & Hua, 2013; Pugh, Dietz, Wiley, & Brooks, 2002; Ortlieb et al., 2013)

จากการทบทวนแนวคิดความเป็นเลิศในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพในการผลิต และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า นำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานที่ 4 ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการผลิต

สมมติฐานที่ 5 ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า

สมมติฐานที่ 6 ประสิทธิภาพการผลิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า

7. ผลการดำเนินงานขององค์กร (Organization performance)

ผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์จากการบริหารงานขององค์กร โดยปรากฏในรูปแบบเป็นตัวเงิน คือ ผลลัพธ์สุดท้ายที่วัดมูลค่าจากกำไร ส่วนแบ่งทางการตลาด ยอดขาย และรูปแบบไม่เป็นตัวเงิน คือ ผลลัพธ์สุดท้ายที่วัดมูลค่าจากความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า ความรวดเร็วในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ การสำรวจพฤติกรรมของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจซื้อส่งผลกระทบต่อการครองส่วนแบ่งทางการตลาดได้อีกด้วย ซึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรทั้งรูปแบบตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จของผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงิน และ 2) ความสำเร็จของผลลัพธ์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (Feng, Sun, Zhu, & Sohal, 2012; Richard, Murthi, & Ismail, 2007) นำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 7 ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 8 ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้าทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 9 ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร โดยมีประสิทธิภาพในการผลิตและประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้าทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research methodology)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทกิจการผลิต ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนทั้งสิ้น 2,642 สถานประกอบการ เกณฑ์ที่ใช้ในการกำหนดตัวอย่าง คือ 10 - 20 เท่าต่อตัวแปรสังเกต 1 ตัวแปร (Kline, 2011) การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกต 21 ตัวแปร จึงต้องมีขนาดตัวอย่างอยู่ระหว่างจำนวน 210 ถึง 420 ตัวอย่าง โดยมีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

อำเภอ	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เมือง	1,502	284
กระทุ่มแบน	1,034	196
บ้านแพ้ว	106	20
รวม	2,642	500

ทั้งนี้ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 500 ฉบับ และมีแบบสอบถามตอบกลับทั้งหมด 351 ฉบับคิดเป็นอัตราตอบกลับจำนวนร้อยละ 70 โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่อยู่ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทกิจการผลิต ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัย จึงเป็นไปตามเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีสมการโครงสร้าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยนี้แบ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ได้แก่

2.1.1 ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน (WA) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับคุณค่าของคน (VWO) 2) การยึดหลักความเท่าเทียม (EM) และ 3) การมุ่งตอบสนองความต้องการของแรงงาน (WR)

2.1.2 ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย (DMC) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) การมุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการบริหารงาน (DMC) 2) การบูรณาการความสามารถระหว่างปัจเจกบุคคล (DCI) และ 3) การมุ่งเน้นปรับตัวตามสภาพแวดล้อม (AO)

2.2 ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่

2.2.1 ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWWC) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ศักยภาพการจ้างงาน (EP) 2) การส่งเสริมคุณภาพชีวิต (QLE) 3) การพัฒนาทักษะแรงงาน (SD) 4) ความสามารถในการสื่อสาร (SD) และ 5) การดำเนินการตามกฎหมาย (LM)

2.2.2 ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRMSE) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) อัตราการลาออก (TOR) 2) ความชำนาญในทักษะงาน (EP) และ 3) ความสำเร็จในสายงาน (CPS)

2.2.3 ประสิทธิภาพการผลิต (PE) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสามารถในการลดต้นทุนการผลิต (CRC) 2) ความสำเร็จของคุณภาพสินค้า (PQS) และ 3) ความสำเร็จในการส่งมอบ (DS)

2.2.4 ประสิทธิภาพการตอบรับจากลูกค้า (ECR) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (DRC) 2) ความสำเร็จในการรักษาระดับลูกค้า (CRS)

2.2.5 ผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสำเร็จของผลลัพธ์ที่เป็นตัวเงิน (FOPS) 2) ความสำเร็จของผลลัพธ์ที่ไม่เป็นตัวเงิน (NFOPS)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีรายละเอียด ได้แก่ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ และผลลัพธ์ที่เกิดจากความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) คำตอบของแบบสอบถามการวิจัยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยการทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้สูตร IOC (Index of item object congruence) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งมีค่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามได้ จากนั้นผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.978

หากพิจารณารายด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.850 – 0.945 ซึ่งมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006)

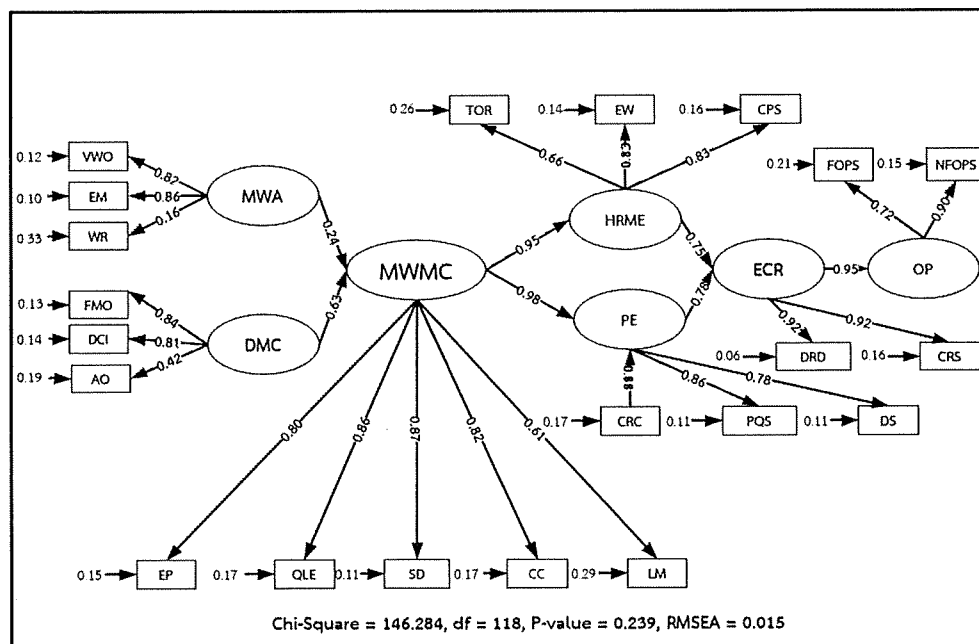
การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) เพื่อทดสอบยืนยันว่าตัวแปรสังเกตสามารถวัดตัวแปรแฝง โดยใช้การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second order confirmatory factor analysis) จากนั้นวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ รวมทั้งความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model fit) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) โดยพิจารณาจากค่าไคสแควร์ ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ ค่า CFI คือ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ ค่า GFI คือ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ค่า AGFI คือ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว และค่า RMSEA คือ ค่ารากกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ

ผลการศึกษา (Results)

ผู้วิจัยวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับหนึ่งเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของตัวแปรสังเกตที่สามารถวัดตัวแปรแฝงในแต่ละกลุ่มและวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและใช้วัดตัวแปรแฝงรวมทั้งยืนยันตัวแปรสังเกตได้ พบว่า โมเดลหองค์ประกอบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (X^2) เท่ากับ 146.284 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.239 (p-value) เท่ากับ 0.239 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (X^2 / df) เท่ากับ 1.083 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) เท่ากับ 0.998 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.962 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.956 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.015 ซึ่งผ่านเกณฑ์ทุกค่าแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาครโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2 และภาพที่ 1

ตารางที่ 2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	146.284	-
df	-	135	-
p-value	$p > 0.05$	0.239	-
χ^2 / df	$\chi^2 / df < 2$	1.083	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.998	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.962	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.95	0.956	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.015	ผ่านเกณฑ์



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร

ผู้วิจัยได้ทดสอบอิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร ที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายสมมติฐานของการวิจัย ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)	ตัวแปรผล (Consequences)														
	ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC)			ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME)			ประสิทธิภาพในการผลิต (PE)			ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR)			ผลการดำเนินงานขององค์กร (OP)		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน (MWA)	0.24		0.24												
ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย (DMC)	0.63		0.63												
ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC)				0.92		0.92							0.65		0.65
ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC)				*		*							*		*
ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME)							0.89		0.89				0.66		0.66
ประสิทธิภาพในการผลิต (PE)							*		*				*		*
ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR)										0.75		0.75			
ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR)										*		*	0.95		0.95
													*		*

*p < 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ หลักฐานเชิงประจักษ์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม โดยแบ่งตามสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน (MWA) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC)

พบว่า ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงาน (MWA) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.24 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 2: ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย (DMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC)

พบว่า ความสามารถในการจัดการความหลากหลาย (DMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.63 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.63 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 3: ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME)

พบว่า ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.92 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.92 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 3

สมมติฐานที่ 4: ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการผลิต (PE)

พบว่า ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการผลิต (PE) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.89 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.89 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 4

สมมติฐานที่ 5: ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR)

พบว่า ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.75 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 5

สมมติฐานที่ 6: ประสิทธิภาพในการผลิต (PE) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR)

พบว่า ประสิทธิภาพในการผลิต (PE) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.78 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 6

สมมติฐานที่ 7: ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP)

พบว่า ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.95 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 7

สมมติฐานที่ 8: ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) โดยมีความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

พบว่า ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) โดยมีความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.65 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 8

สมมติฐานที่ 9: ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) โดยมีประสิทธิภาพในการผลิต (PE) และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน

พบว่า ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ (MWMC) มีอิทธิพลเชิงบวกทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (OP) โดยมีความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRME) และประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า (ECR) โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.66 และค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.66 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 9

อภิปรายผลการศึกษา (Discussion)

ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ เนื่องจากกิจกรรมมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับคุณค่าความเป็นคนของแรงงาน โดยยึดหลักความเท่าเทียมในการบริหารงาน รวมถึงให้ความสำคัญในการตอบสนองตามความต้องการของแรงงานส่งผลให้เกิดการออกแบบการบริหารแรงงานข้ามชาติที่มีศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ortlieb and Sieben (2010) เนื่องจากองค์การที่มีการใช้แรงงานข้ามชาติจะมีความหลากหลายในเรื่องของเชื้อชาติหรือวัฒนธรรม ดังนั้นองค์การต้องใช้กลยุทธ์ความหลากหลายในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงานข้ามชาติ ซึ่งประกอบไปด้วยการเพิ่มคุณค่าผ่านแรงงานข้ามชาติ (Adding value through mere labor) โดยแรงงานข้ามชาติที่ตั้งใจปฏิบัติงานนอกถิ่นฐานนั้นมักต้องการแสวงหาความมั่นคง ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานจึงตัดสินใจในการย้ายถิ่นฐาน องค์การจึงควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยการส่งเสริมเรื่องการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่ในการปฏิบัติงานที่มีความปลอดภัยและสะดวกสบาย ยังรวมถึงการจัดสวัสดิการที่ชีวิตได้ถึงามีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การเพิ่มคุณค่าผ่านภูมิหลังการย้ายถิ่น (Adding value through migration background) โดยการเปิดโอกาสให้แรงงานข้ามชาติมีพื้นที่ในการแสดงออกทางวัฒนธรรมหรือประเพณีปฏิบัติของตนเอง เพื่อเป็นการผ่อนคลายและลดความกดดันจากการย้ายถิ่น สิ่งสำคัญอีกประการคือการไม่เลือกปฏิบัติ (Anti - discrimination) ซึ่งความแตกต่างของแรงงานข้ามชาติอาจมักเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกแยกขึ้นในองค์การได้ การบริหารที่คำนึงความเท่าเทียมกันของคนในองค์การ โดยไม่ใช้เกณฑ์การพิจารณาทางเชื้อชาติในการแบ่งแยกย่อยส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของแรงงานข้ามชาติได้ อีกทั้ง การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้กับแรงงานข้ามชาติไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในการทำงานและวัฒนธรรมของประเทศเจ้าบ้านจะช่วยส่งเสริมให้แรงงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาไปสู่การประยุกต์ใช้และสร้างความเข้าใจเกิดการผสมผสานในการดำรงชีพขึ้นได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ ในบางกรณีองค์การควรให้การยกเว้นในบางประการที่เป็นสิ่งเฉพาะเจาะจงของแรงงานข้ามชาติ อาจจะเป็นเรื่องวัฒนธรรมและธรรมเนียมปฏิบัติบางประการที่ไม่สามารถพึงปฏิบัติได้ องค์การควรตระหนักและใส่ใจ แรงงานก็จะมีคามพึงพอใจในงานและชีวิตส่วนตัวที่มีคุณภาพดีขึ้น ปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมานั้นมีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะส่วนบุคคลและการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ที่ดีสำหรับการสร้างโอกาสในการจ้างงานและโอกาสทางอาชีพสำหรับแรงงานข้ามชาติที่มีทักษะองค์การต้องมุ่งเน้น กลยุทธ์ความหลากหลายด้านการเรียนรู้ของแรงงานข้ามชาติ และยิ่งสอดคล้องกับ Garbuio, King, and Lovallo (2011) Chadwick and Dabu (2009) และ M. L. Lengnick – Hall, C. A. Lengnick – Hall, Andrade, and Drake (2009) ที่กล่าวไว้ว่า หัวใจหลักในการขับเคลื่อนองค์การและใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการพนักงานในองค์การ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางการคัดเลือก

พนักงานที่มีความทักษะเฉพาะ โดยมุ่งเน้นความสนใจเฉพาะของบุคคล เนื่องจากองค์การจะตัดสินใจจากการรับรู้ของและประสบการณ์ของทรัพยากรมนุษย์ แล้วนำไปสู่พัฒนาและปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ หากองค์การต้องการผลักดันทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีการจัดการจัดการเกี่ยวกับความสามารถ ประสิทธิภาพของต้นทุนที่คุ้มค่าต่อการจัดสรรแรงงาน และการได้รับความชอบธรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

ความสามารถในการจัดการความหลากหลายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ เนื่องจากกิจการมีการบริหารงานที่มุ่งเน้นความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ รวมถึงใช้การทำงานเป็นทีมเพื่อบูรณาการความสามารถระหว่างแรงงานเพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาและปฏิบัติงานร่วมกันได้ อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนกิจการให้สามารถดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินการดังกล่าวจึงส่งผลต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Begec and Saruhan (2013) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบการบริหารที่ดีต้องมีความยืดหยุ่นในการบริหารงาน โดยต้องคำนึงถึงทรัพยากรภายในขององค์การ เช่น บุคลากร โครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชาการ ข้อมูลภายในขององค์การ สิ่งสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดคือความหลากหลายของบุคลากรในองค์การ ดังนั้นองค์การควรมีรูปแบบการบริหารที่มุ่งเน้นการทำความเข้าใจอัตลักษณ์ของบุคลากร วิเคราะห์จุดเด่น ความสามารถของบุคลากรในองค์การและนำข้อมูลดังกล่าวไปออกแบบการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การด้วย ซึ่งการบริหารที่มุ่งเน้นความหลากหลายทำให้องค์การมีรูปแบบการบริหารด้านบุคลากรที่สามารถช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต อีกทั้งความยืดหยุ่นในการบริหารงานจะทำให้องค์การสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารได้อย่างทันท่วงที ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีผลมาจากการมุ่งเน้นการจัดการความหลากหลายในองค์การ ซึ่งทำให้การบริหารแรงงานข้ามชาติมีลักษณะสอดคล้องกับลักษณะส่วนตัวและสังคมของแรงงานข้ามชาติ

ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นเลิศในระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2005) ที่กล่าวว่า แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับพนักงานในองค์การมีความสอดคล้องกับเป้าหมาย ภารกิจ จึงทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีทิศทางเดียวกันของพนักงานในองค์การและสร้างความผูกพันให้กับพนักงานในองค์การจะส่งผลให้ลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้

ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการผลิต เนื่องจากกิจการมีการดำเนินงานที่แสดงถึงความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติจึงส่งผลลัพธ์

ต่อความมีประสิทธิภาพในการผลิตของกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mavrikios, Karabatsou, Pappas, and Chryssolouris (2007) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารแรงงานให้มีศักยภาพ โดยพบว่าการรับรู้ในงานของแรงงานเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานให้สำเร็จ และมีความสัมพันธ์กับการออกแบบระบบการผลิต โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การผลิตเพื่อให้ได้ผลผลิตสูงสุดจากการใช้ปัจจัยการผลิตตามจำนวนที่กำหนดให้หรือการผลิตให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดให้โดยใช้ปัจจัยการผลิตจำนวนน้อยที่สุด และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของ Mattsson, Karlsson, Fast-Berglund, & Hansson (2014) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการผลิต เนื่องจากการจัดการผลิตปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น โดยใช้วิธีการมอบอำนาจในการตัดสินใจกับพนักงาน แม้การนำไปปฏิบัติเป็นไปได้ค่อนข้างยาก ดังนั้นในสภาวะการณ์อันซับซ้อนของการผลิตบทบาทของมนุษย์หรือพนักงานในองค์การมีความสำคัญยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Gullander, Davidsson, Dencker, Fasth, Harlin, and Stahre (2011) กล่าวว่า การรับรู้ของแรงงานและความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญในการวางแผนและการออกแบบกระบวนการผลิตที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการผลิต

ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการตอบรับจากลูกค้า เนื่องจากกิจการมีความตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงสามารถรักษาลูกค้าเก่าและมีแนวโน้มในการสร้างลูกค้าใหม่ โดยประสิทธิภาพการตอบรับจากลูกค้าดังกล่าวเป็นผลมาจากกิจการมีระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเลิศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Pugh et al. (2002) องค์การควรสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจให้กับแรงงาน เมื่อแรงงานมีความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเช่นกันและยังสามารถเพิ่มผลประโยชน์ให้กับองค์การอีกด้วย ความแตกต่างทางเชื้อชาติของแรงงานและลูกค้าเป็นความท้าทายขององค์การที่ต้องดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานความหลากหลาย ซึ่งความหลากหลายเป็นประเด็นหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อผลการทำงานขององค์การ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเกี่ยวกับการติดต่อกับลูกค้า โดยการบูรณาการการบริหารทรัพยากรเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานความหลากหลาย วิเคราะห์การมอบหมายงานติดต่อกับลูกค้าให้กับแรงงานข้ามชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเชิงบวกในการตอบรับของลูกค้าได้พิสูจน์สามารถสร้างประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานขององค์การ (Ortlieb et al., 2013) การรับรู้ในการจัดการด้านแรงงานจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้แรงงาน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง (Tsaor & Lin, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Gabriel, Cheshin, Moran, and Kleef (2016) พบว่า ในอุตสาหกรรมบริการควรมีการส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการด้านภาวะทางอารมณ์ให้กับแรงงาน เนื่องจากแรงงานมีการตอบสนองของพฤติกรรมที่สอดคล้องกับอารมณ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการกับลูกค้า ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า ความตั้งใจในการซื้อซ้ำ และความ

ตั้งใจในการให้ข้อเสนอแนะ โดยผ่านความสำเร็จของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 3 ประการ ประกอบด้วย การส่งเสริมทักษะ การส่งเสริมแรงจูงใจ และการส่งเสริมโอกาสในความก้าวหน้าในงาน

ประสิทธิภาพในการผลิตมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้า เนื่องจากกิจการมีประสิทธิภาพในการผลิต โดยสามารถจัดการเกี่ยวกับการลดต้นทุนในกระบวนการผลิต แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพของสินค้า รวมทั้งการจัดส่งผลผลิตสู่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและรักษาคุณภาพไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ W. ElMaraghy, H. ElMaraghy, Tomiyama, and Monostori (2012) และ Papakostas et al. (2010) ที่กล่าวไว้ว่า ธุรกิจภาคอุตสาหกรรมต้องพบกับความท้าทายครั้งยิ่งใหญ่ ได้แก่ การลดขนาดร่นการผลิต ปริมาณสินค้าขนาดเล็ก การแปรผันที่สูง ในขณะที่ต้องใช้ต้นทุนการผลิตต่ำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งหากองค์กรมีศักยภาพในกระบวนการผลิต จะทำให้สินค้ามีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามีความจงรักภักดีและมีพฤติกรรมการซื้อซ้ำอีกด้วย สอดคล้องกับ Aaker, David, Kumar, & Day (2001) กล่าวไว้ว่า เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพสินค้าส่งผลให้เกิดการตอบรับที่ดีจากลูกค้า กล่าวคือ ความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จทางการเงินขององค์กร รวมทั้งลูกค้าจะมีความจงรักภักดีต่อตราสินค้า และรับรู้ถึงคุณค่าของผลิตภัณฑ์ก่อให้เกิดประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้าที่ดี อีกทั้งยังสอดคล้องกับ Eskildsen and Kristensen (2008) และ Lee and Bellman (2008) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าและบริการจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความไว้วางใจเชื่อถือในการซื้อสินค้า ซึ่งจะมีอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการผลิตที่ประกอบไปด้วยความสามารถในการลดต้นทุนการผลิต ความสำเร็จของคุณภาพสินค้า และความสำเร็จในการส่งมอบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการตอบรับของลูกค้าที่ประกอบไปด้วย ความสามารถในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและความสำเร็จในการรักษารฐานลูกค้า โดยการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้าที่มาจากประสิทธิภาพในการผลิตจะส่งผลต่อการตอบรับจากลูกค้าในการตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมการกลับมาซื้อซ้ำ จึงส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการรักษารฐานลูกค้าได้

ประสิทธิผลการตอบรับจากลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากกิจการมีการจัดการด้านการตอบสนองจากลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ กล่าวคือ กิจการสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ดี ทำให้สามารถรักษาการคงอยู่ของลูกค้าเดิมได้ อีกทั้งยังมีแนวโน้มในการสร้างฐานลูกค้าใหม่อีกด้วย จากการทำเนิการดังกล่าวทำให้กิจการมีผลการดำเนินงานที่ดีทั้งด้านที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Alshawi, Missi, and Irani (2011) Feng, Sun, Zhu, & Sohal, (2012) และ Liu, Ke, Wei, & Hua (2013) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารที่มุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นการสร้างผลประโยชน์ให้กับ

องค์การในระยะยาวนั้น ไม่เพียงแต่ดึงดูดลูกค้ารายใหม่เท่านั้น สิ่งสำคัญคือควรรักษาฐานลูกค้าเก่าซึ่งมีความจงรักภักดี การมุ่งเน้นลูกค้าขององค์การ โดยการรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์และพัฒนากลยุทธ์ตามความต้องการของลูกค้า องค์การที่มุ่งเน้นลูกค้าจึงจำเป็นอย่างยิ่งในการพิจารณาความต้องการของลูกค้าจากพื้นฐานข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้าและการตอบรับจากลูกค้า ซึ่งจากปัจจัยด้านการตัดสินใจและด้านการตอบสนองต่อการซื้อสินค้า สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาให้เกิดกลยุทธ์ในการผลิตสินค้าให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด องค์การที่สามารถดำเนินการสร้างความเข้มแข็งทางการจัดการข้อมูลความต้องการพื้นฐานของลูกค้าได้ ไม่ว่าจะเป็น ความต้องการสินค้าของลูกค้า การปรับเปลี่ยนสินค้าและบริการ และการพยากรณ์ความต้องการของสินค้าได้ และยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Theoharakis and Hooley (2008) ที่กล่าวไว้ว่า การวิเคราะห์ลูกค้านำไปสู่การสร้างประสิทธิผลเกี่ยวกับการตอบรับของลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในองค์การ ซึ่งในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เช่น การส่งมอบที่พิเศษ และการจัดส่งที่เที่ยงตรง จะส่งผลต่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและการตอบรับที่ดีของลูกค้า อีกทั้งสอดคล้องกับ Martin and Grbac (2003) ที่กล่าวไว้ว่า องค์การที่มุ่งเน้นลูกค้าควรคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า ซึ่งสิ่งสำคัญคือความรวดเร็วในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพราะธรรมชาติของลูกค้ามีความเป็นพลวัตสูง กล่าวคือเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพราะฉะนั้นองค์การต้องพิจารณาลูกค้าทั้งในปัจจุบันและมีการวางแผนเพื่อพยากรณ์แนวโน้มความต้องการของลูกค้าด้วย ข้อมูลดังกล่าวสามารถวิเคราะห์ได้จากรายงานการขายและการสำรวจพฤติกรรมของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจซื้อ ความพึงพอใจต่อสินค้า และการกลับมาซื้อซ้ำ ความถี่ของพฤติกรรมสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปฏิภณระหว่างองค์การและลูกค้า ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตสินค้าและยังส่งผลกระทบต่อการแข่งขันแบ่งทางการตลาดได้อีกด้วย การมุ่งเน้นลูกค้าและการมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งสองปัจจัยเป็นส่วนขับเคลื่อนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีขององค์การ สิ่งสำคัญในกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้าต้องเริ่มต้นจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยการกระจายสินค้าในระยะเวลาที่สั้นที่สุด องค์การจึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลแบบรวดเร็วและเป็นปัจจุบันที่สุด (Real-time) มีเนื้อหาข้อมูลที่สมบูรณ์ตามความรู้ของลูกค้า ซึ่งทั้งหมดเป็นข้อมูลที่ส่งผลต่อการตอบรับที่ดีของลูกค้า กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ อีกทั้งยังสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี

1) การวิจัยนี้เป็นการบูรณาการระหว่างทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social identity theory) และทฤษฎีมุมมองบนพื้นฐานทรัพยากร (Resource - based view) และแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ โดยนำมาอธิบายอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ความตระหนักถึงคุณค่าแรงงานและความสามารถในการจัดการความหลากหลาย ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ความเป็นเลิศในระบบบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประสิทธิภาพในการผลิต ประสิทธิภาพการตอบรับจากลูกค้าและผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งใช้ทดสอบกับความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำทฤษฎีและผลของการวิจัยไปใช้อ้างอิงในการทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารแรงงานข้ามชาติเพื่อนำไปศึกษาต่อในด้านอื่น

2) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรจากการบูรณาการทางทฤษฎี ซึ่งประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับแนวคิดความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ โดยการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้สู่การทดสอบด้วยหลักฐานเชิงประจักษ์ในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดสมุทรสาคร

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคผลิตในจังหวัดสมุทรสาครมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ศักยภาพในการจ้างงาน ศักยภาพในการจ้างงาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะแรงงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการดำเนินงานตามกฎหมาย ดังนั้นรูปแบบความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติจากการวิจัยครั้งนี้ หน่วยงานภาครัฐจึงสามารถนำไปพัฒนาเป็นต้นแบบสำหรับอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ที่มีการใช้แรงงานข้ามชาติเป็นแรงงานหลักในองค์กร โดยมีการจัดโครงการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและผลกระทบเชิงบวกในการเพิ่มความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติมากขึ้น ซึ่งสามารถนำหลักฐานเชิงประจักษ์จากการวิจัยในครั้งนี้เพื่อยกตัวอย่างให้เป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น

2) องค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ศักยภาพในการจ้างงาน ศักยภาพในการจ้างงาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะแรงงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการดำเนินงานตามกฎหมาย ทำให้เกิดความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร สอดคล้องกับมาตรการข้อบังคับทางกฎหมายทางแรงงานซึ่งมีผลต่อการสร้าง

ความน่าเชื่อถือในระดับสากล กล่าวคือ ประเด็นหลักในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับอุตสาหกรรมของประเทศไทย คือ การจัดการด้านแรงงานที่ถูกต้องกับแนวทางปฏิบัติสากล ดังนั้นเพื่อสร้างมาตรฐานและความไว้วางใจจากองค์กรโลก หน่วยงานภาครัฐจึงควรพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนักจัดการแรงงานข้ามชาติมืออาชีพให้กับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารแรงงานข้ามชาติทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน โดยมีเนื้อหาในหลักสูตรที่ครบถ้วนและครอบคลุมมาตรการข้อบังคับทางกฎหมายเกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ รวมทั้งการกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันในเชิงวิชาชีพด้านการจัดการแรงงานข้ามชาติ

3) องค์กรประกอบการพัฒนาทักษะแรงงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติอยู่ในระดับมาก ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะแรงงานข้ามชาติ โดยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการพัฒนาฝีมือด้านต่าง ๆ และรับรองมาตรฐานตามหมวดหมู่ของทักษะฝีมือแรงงานข้ามชาติ เพื่อพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานให้กับแรงงานข้ามชาติโดยเฉพาะ ทำให้เกิดการส่งเสริมและยกระดับฝีมือแรงงานข้ามชาติให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน และเกิดความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงาน รวมถึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการผลิตขององค์กร ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐควรผลักดันให้องค์กรจัดศูนย์หรือหน่วยงานภายในเป็นหน่วยงานย่อยของภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการและส่งเสริมการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานโดยเฉพาะ เพื่ออำนวยความสะดวกและการจัดหาหลักสูตรที่เหมาะสมกับแรงงานข้ามชาติ

4) จากผลการศึกษาพบว่า ศักยภาพในการจัดการแรงงานข้ามชาติส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการและการลดจำนวนของแรงงานข้ามชาติ อีกทั้งในอนาคตประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมที่ผลิตน้อยแต่ได้มาก ดังนั้นทักษะด้านแรงงาน (Skill labor) จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องจัดหาแรงงานข้ามชาติที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับแนวโน้มดังกล่าว โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคผลิตที่แรงงานหลักระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นแรงงานข้ามชาตินั้น ย่อมต้องมีแรงงานที่สามารถขับเคลื่อนกิจการให้สามารถเติบโตเข้ากับยุคสมัยปัจจุบัน ดังนั้นภาครัฐควรกำหนดยุทธศาสตร์เกี่ยวกับการเกณฑ์การนำเข้าแรงงานข้ามชาติที่มีความสอดคล้องกับความต้องการแรงงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม

3. ข้อเสนอแนะเชิงการจัดการ

1) ข้อมูลจากการวิจัยใช้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายการจัดการแรงงานข้ามชาติให้สอดคล้องกับบริบทองค์กร โดยมีรูปแบบการจัดการแรงงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมโดยยึดกฎหมายจากหน่วยงานภาครัฐนำมาบูรณาการสร้างเป็นแนวคิดในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารแรงงานข้ามชาติที่ดี เนื่องจากปัจจุบันองค์กรต่างประเทศมุ่งเน้นการปฏิบัติต่อแรงงานข้ามชาติเป็นส่วนสำคัญในการรับรองมาตรฐานสากล ดังนั้นเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับแรงงานข้ามชาติ ลูกค้

รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ ส่งผลให้เกิดการสร้าง confianza เชื่อถือและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกิจการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ

2) ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญของการสร้างความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติเพิ่มมากขึ้น โดยการประยุกต์เครื่องมือการจัดการแรงงานข้ามชาติอันประกอบด้วย กระบวนการด้านการจ้างงาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการดำเนินงานตามกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถสร้างผลการดำเนินงานที่ดีขององค์การ นำไปสู่การพัฒนาและสร้างความสามารถได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

3) ผู้บริหารนำข้อมูลจากผลการวิจัยด้านองค์ประกอบของความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติไปประยุกต์ใช้กับรูปแบบการจัดการแรงงาน โดยการออกแบบการบริหารแรงงานข้ามชาติที่ประกอบไปด้วยศักยภาพในการจ้างงาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาทักษะแรงงาน ความสามารถในการสื่อสาร และการดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยปัจจุบันองค์การต่างๆต้องปรับตัวเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติอันเนื่องมาจากแรงกดดันจากคู่แข่งชั้น ทำให้้องค์การต้องมีระบบบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติที่เหมาะสม

4) ความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ มีองค์ประกอบด้านศักยภาพในการจ้างงาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาทักษะแรงงาน ด้านความสามารถในการสื่อสาร และการดำเนินงานตามกฎหมาย ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำข้อมูลดังกล่าวออกแบบกิจกรรมในการจัดการแรงงานข้ามชาติให้มีรูปแบบสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ตามขอบเขตความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาตินั้นจะสามารถสนับสนุนและผลักดันให้การบริหารแรงงานข้ามชาติมีความชัดเจนขึ้น อีกทั้งส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การที่ดีขึ้นทั้งผลลัพธ์เชิงตัวเงินและไม่ตัวเงิน

5) ปัจจัยสาเหตุด้านความสามารถในการจัดการความหลากหลายมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงต่อความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ ซึ่งกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคผลิตเป็นกลุ่มผู้ผลิตรายไม่ใหญ่จึงต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารกิจการจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความหลากหลาย โดยควรมีรูปแบบการบริหารที่หลากหลายมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อม เพื่อเป็นการวางแผนในการดำเนินงานให้สำเร็จ

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต (Limitation and future research)

1. จากการวิจัยครั้งนี้ใช้หน่วยการวิเคราะห์ระดับองค์การ ซึ่งมุ่งเน้นรูปแบบในการบริหารแรงงานข้ามชาติให้เกิดศักยภาพและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาหน่วยการวิเคราะห์ในระดับบุคคล เพื่อแสดงให้เห็นถึงมุมมองของแรงงานข้ามชาติในด้านพฤติกรรมที่ได้รับผลกระทบจากการจัดการแรงงานขององค์การ เช่น ความไว้วางใจ ความผูกพันในองค์การ

2. การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทภาคผลิต ซึ่งควรศึกษาเพิ่มเติมในภาคบริการและการค้า เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบและความแตกต่างของรูปแบบการสร้างความสามารถในการจัดการแรงงานข้ามชาติ

3. เนื่องด้วยแรงงานข้ามชาติเหมาะกับลักษณะงานที่ไม่ต้องใช้ศักยภาพสูงนัก แต่ในปัจจุบันอุตสาหกรรมต่างก็มีการปรับเปลี่ยนทางเทคโนโลยีในการผลิตให้ทันสมัยขึ้น ดังนั้นควรศึกษาถึงรูปแบบการพัฒนาแรงงานข้ามชาติประเภทในภาคการผลิตในเชิงลึก เพื่อพัฒนาสมรรถนะทางทักษะฝีมือของแรงงานข้ามชาติให้มีความสอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

4. ในอนาคตควรมีการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยที่ครอบคลุมกว่าการวิจัยแบบตัดขวาง เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผลการวิจัย โดยการศึกษาในอนาคตควรมีการเก็บข้อมูลหลายครั้ง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละครั้ง

เอกสารอ้างอิง (References)

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS*. กรุงเทพมหานคร: สามลดา.
- ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย และปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2559). *การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการภาคผลิต SMEs กรณีผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคเหนือที่มีต่อแนวปฏิบัติของรัฐบาลในการกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ*. ศูนย์เตือนภัยธุรกิจภาคเหนือ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พนิดา นิลอรุณ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2557). การศึกษาอิทธิพลของศักยภาพในการจัดการแรงงานต่างด้าวที่มีต่อประสิทธิผลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการในจังหวัดระนอง. *วารสารธรรมศาสตร์*, 33(3), 1-13.

- พระมหาแพง เตชสีโล. (2556). *การบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- สุขน ทิพย์ทิพากร และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). แนวทางการปรับตัวของการประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMES) ที่ได้รับผลกระทบจากนโยบายค่าจ้างขั้นต่ำ 300 บาทต่อวัน: กรณีศึกษา จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการเวริเดียน*, 8(2), 2217-2289.
- อภิญา พัฒนากิจเจริญชัย. (2554). *การตัดสินใจเลือกใช้แรงงานต่างด้าวของนายจ้าง ในจังหวัดระยอง (สารนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต)*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพงษ์ ลิ้มปัทมณวัฒน์. (2558). การจ้างแรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 2(1), 93-113.
- อัคราพร คงแจ้ง. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวของกิจการแพปลาในจังหวัดสมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Aaker, David A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: McGraw Hill.
- Alshawi, S., Missi, F., & Irani, Z. (2011). Organizational, technical and data quality factors in CRM adoption-SEMs perspective. *Industrial Marketing Management*, 40(3), 376-383.
- Anonymous. (2011). *Human resource management: Data from Erasmus University Advance Knowledge in Human Resource Management*. United State: Politics and Government Business NewsRx.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management* 7(1), 99 – 120.
- Begeg, S., & Saruhan, S. C. (2013). More effective management perspective by using diversities: In the army examples. *Journal of Yasar University*, 30(8), 5009-5020.
- Bhattacharya, N., Black, E. L., Christensen, T. E., & Mergenthaler, R. D. (2007). Who trades on pro forma earnings information. *The Accounting Review*, 82, 581-619.

- Cetindamar, D., Phaal, R., & Probert, D. (2009). Understanding technology management as a dynamic capability: A framework for technology management activities. *Technovation*, 29(4), 237–246.
- Chadwick, C., & Dabu, A. (2009). Human resource, human resource management, and the competitive advantage of firms: Toward a more comprehensive model of causal linkages. *Organization Science*, 20, 253 – 272.
- Chiu, S. -F., & Peng, J. C. (2008). The relationship between psychological contract breach and employee deviance: The moderating role of hostile attributional style. *Journal of Vocational Behavior*, 73(3), 426-433.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Dessler, G. (2005). *Human Resource Management: Strategic Human Resource Management and the HR Scorecard* (10th ed.). India: Prentice Hall.
- Dorsch, M., Suutari, V., & Brewster, C. (2013). Research in self-initiated expatriation: History and future directions. In A. A. Andresen & Walther (Eds.), *Self-initiated expatriation: Individual, organizational, and national perspectives*. New York: Routledge.
- ElMaraghy, W., ElMaraghy, H., Tomiyama, T., & Monostori, L. (2012). Complexity in engineering design and manufacturing. *Manufacturing Technology*, 61(2), 793-814.
- Eskildsen, J., & Kristensen, K. (2008). Customer satisfaction and customer loyalty as predictors of future business potential. *Total Quality Management*, 19(7-8), 843-853.
- Esmaili. (2012). Strategic human resource management in a dynamic environment. *Scientific and Technical Information Processing*, 39(2), 85-89.
- Fahy & Smithee. (1999). Strategic marketing and the resource based view of the firm. *Academy of Marketing Science Review*, 10, 1-20.
- Feng, T., Sun, L., Zhu, C., & Sohal, A. S. (2012). Customer orientation for decreasing timeto-market of new products: IT implementation as a complementary asset. *Industrial Marketing Management*, 41(6), 929–939.

- Fitzgerald, I. (2007). *Working in the UK: Polish migrant worker routes into employment in the North-East and North-West construction and food processing sectors*. Report for the Trades Union Congress, TUC, London.
- Forde, C., & Mackenzie, R. (2009). Employers' use of low – skilled migrant workers assessing the implications for human resource management. *International Journal of Manpower*, 30(5), 437-452.
- Gabriel, A. S., Cheshin, A., Moran, C. M., & Kleef, G. A. van. (2016). Enhancing emotional performance and customer service through human resources practices: A systems perspective. *Human Resource Management Review*, 26(1), 14-24.
- Garbuio, M., King, A. W., & Lovallo, D. (2011). Looking inside: Psychological influences on structuring a firm's portfolio of resources. *Journal of Management*, 37(5), 1444-1463.
- Glastra, Folke, J., & Meerman, M. (2012). Developing ethnic talent in the Dutch national tax administration: a case study. *European Journal of Training & Development*, 36(1), 105-124.
- Guest, D. E. (2007). Human resource management and industrial relation. *Journal of management studies*, 24, 503-521.
- Gullander, P., Davidsson, A., Dencker, K., Fasth, A., Harlin, U., Stahre, J. (2011). *Towards a production complexity model that supports operation, re-balancing and man-hour planning*. 4th Swedish Production Symposium (SPS). Lund, Sweden.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Howe-Walsh, L., & Schyns, B. (2010). Self-initiated expatriation: Implications for HRM. *International Journal of Human Resource Management*, 21(2), 260–273.
- Kepes, S., & Delery, J. E. (2007). *The Oxford university press handbook of human resource management*. Oxford University.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.

- Kuijpers, M. A. C. T., Schyns, B., & Scheerens, J. (2006). Career competencies for career success. *The Career Development Quarterly*, 55(2), 168-78.
- Lee, Y. W., & Bellman, S. (2008). An augmented model of customer loyalty for organizational purchasing of financial services. *Journal of Business-to Business Marketing*, 15(3), 290-322.
- Lengnick – Hall M. L., Lengnick – Hall C. A., Andrade L. S., & Drake, B. (2009). Strategic human resource management: The evolution of the field. *Human Resource Management Review*, 19, 64–85.
- Liu, H. F., Ke, W. L., Wei, K. K., & Hua, Z. S. (2013). Effects of supply chain integration and market orientation on firm performance: Evidence from China. *International Journal of Operations & Production Management*, 33(3-4), 322–346.
- Madera, J. M. (2013.) Best practices in diversity management in customer service organizations: An investigation of top companies cited by Diversity Inc. *Cornell Hospital Quarterly*, 54 (2), 124–135.
- Martin, J. H., & Grbac, B. (2003). Using supply chain management to leverage a firm's market orientation. *Industrial Marketing Management*, 32(1), 25–38.
- Mattsson, S., Karlsson, M., Fast-Berglund, A. & Hansson, I. (2014). Managing production complexity by empowering workers: Six cases. *Variety Management in Manufacturing*, 17, 212–217.
- Mavrikios, D., Karabatsou, V., Pappas, M., Chryssolouris, G. (2007). An efficient approach to human motion modeling for the verification of human centric product design and manufacturing in virtual environments. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 23(5), 533-543.
- Nath, P., Nachiappan, S., & Ramanathan, R. (2010). The impact of marketing capability, operations capability and diversification strategy on performance: a resource-based view. *Industrial Marketing Management*, 39(2), 317-329.
- Ortlieb, R. & Sieben, B. (2010). Migrants employees in Germany: Personnel structures and practice. *An International Journal*, 29(4), 364 – 379.

- Ortlieb, R., Sieben, B., & Sichtmann, C. (2013). Assigning migrants to customer contact jobs: A contact-specific exploration of the business case for diversity. *Review of Managerial Science, 8*(2), 249 – 273.
- Papakostas, N., Efthymiou, K., Chryssolouris, G., Stanev, S., Ovtcharova, J., Schäfer, K., Conrad, R. -P., & Eytan, A. (2010). Assembly process templates for the automotive industry. In T. K. Lien (Ed.), *3rd CIRP Conference on Assembly Technologies and Systems*. Trondheim, Norway: Tapir Uttrykk.
- Pugh, S. D., Dietz, J., Wiley, J. W., & Brooks, S. M. (2002). Driving service effectiveness through employee–customer linkages. *Academy of Management Executive, 16*, 73–85.
- Richard, O. C., Murthi, B. P. S., & Ismail, K. (2007). The impact of racial diversity on intermediate and long – term performance: The moderating role of environmental context. *Strategic Management Journal, 28*, 1213–1233.
- Schleich, H. & Scavarda, L. F. (2007). Managing complexity in automotive production. *Proceeding of ICPR 19th International Conference on Production Research*.
- Subramony, M. (2009). A meta-analytic investigation of the relationship between HRM bundles and firm performance. *Human Resource Management, 48*(5), 745–768.
- Tajfel, H. (1982). Social psychology of intergroup relations. *Annual Review of Psychology, 33*, 1–39.
- Theoharakis, V. & Hooley, G. (2008). Customer Orientation and innovativeness: Differing roles in new and old Europe. *International Journal of Research in Marketing, 25*, 69-79.
- Tsaur, S. H., Lin, Y. C. (2004). Promoting service quality in tourist hotels: The role of HRM practices and service behavior. *Tour Management, 25*, 471–481.
- Wernerfelt, B. (1991). Brand loyalty and market equilibrium. *Marketing Science, 10*(3), 229–245.
- Zhan, J., Li, X., Fang, X., & Xiong, Q. (2009). Discrimination experience and quality of quality of life among rural-to-urban migrants in China: The mediation effect of expectation-reality discrepancy. *Quality of Life Research, 18*(3), 291-300.

Translated Thai references

- Kongchang, A. (2010). *Patchai thi mi phon to kan chang rængngan tangdao khong kitchakan phæ pla nai changwat samut sakon* [Factors Affecting Alien Workforce Hiring of Fish Market Business in Samut Sakhon Province] (Unpublished master's thesis). Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Limkanjanawat, A. (2015). Kan chang rængngan tangdao khong phuprakopkan nai changwat suratthani [The Employment of Migrant Workers in Suratthani Province]. *Journal of Management Science*, 2(1), 93-113.
- Ninaroon, P., & Jadesadalug, V. (2014). Kansuksa itthiphon khong sakkayaphap nai kanchatkan rængngan tangdao thi mi to prasitthiphon khong kanchatkan sapphayakon manut læ phonlaka rodam noen ngan khong phuprakopkan nai changwat ra nong . warasan Thammasat [The Study Influence on Potentiality of Management for Alien Labor Affecting Effectiveness in Management of Human Resource and Performance of Entrepreneurs in Ranong Province]. *Thammasat University Journal*, 33(3), 1-13.
- Patanakidcharoenchai, A. (2011). *Kantatsinchai luak chai rængngan tangdao khong naichang nai changwat ra yong* [Employers' Decision to Choose Foreign Migrant Workers in Changwat Rayong] (Unpublished master's thesis). Thammasat University.
- Teachaseelo, P. (2013). *Kanboqihan chatkan kanchai rængngan tangdao khong phuprakopkan khanat yom nai khet Krung Thep Maha Nakhon* [The Management of Foreign Workers of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan] (Unpublished master's thesis). Mahachulalongkornrajavidyalaya University.
- Thiptipakorn, S., & Jadesadalug, V. (2015). Næothang kan prap tua khong kanprakop kan wisahakit khanat klang læ khanat yom (SMES) thi dai rap phonkrathop chak nayobai khachang khantam samroj bat to wan: Korani suksa changwat Nakhon Pathom. [An adjustment guideline of business operations for SMEs affected from 300 baht Minimum daily wage policy: Case studies in Nakhon Pathom province]. *Veridian E-Journal, Slipakorn University*. 8(2), 2217-2289.

- Tungsomchai, C., & Piyapan Klunklin. (2016). *Kan samruat khwamkhithen khong phuprakopkan phakphalit SMEs Korani phonkrathop læ kan praptua khong thurakit khanat klang læ khanat yom nai phaknua thi mi to næopatibat khong ratthaban nai kan kamnot 'attrakhačhang khantam* [Survey of opinions of SMEs entrepreneurs in the case of impact and adaptation of small and medium-sized businesses in the northern region on government practices in determining minimum wage]. Northern Business Warning Center. Faculty of Business Administration. Chiang Mai University.
- Wanitbancha, K. (2014). *Kan wikhrø somkan khongsang (SEM) duai AMOS*. [Structural equation analysis with AMOS structural]. Bangkok: Samlada limited partnership.