แนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ในร้านโชห่วยโดยใช้หลักพุทธสันติวิธี

A Way of Managing the Foreign Labors in a Grocery By Buddhist Peaceful Means

พัฒน์ณิชา สายโรจน์พันธ์*, ขันทอง วัฒนะประดิษฐ์ และ พูนสุข มาศรังสรรค์

Patnicha Sairojpan* Khanthong Wattanapradith and Poonsuk Masrungson

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Graduate School, Mahachulalongkornrajavidyalaya University,Thailand.

*Corresponding Author. Email: patnicha_8662@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วย ตามหลักพุทธสันติวิธี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ แบบภาคสนาม โดยการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบ่งเป็น 3 กลุ่ม จำนวน 14 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจร้านโชห่วยจะนิยมใช้ลูกจ้างที่เป็นแรงงานต่างด้าว เพราะการขาดแคลนแรงงานไทย เนื่องจากถูกมองว่าเป็นงานหนักและจุกจิก ในขณะที่แรงงานต่างด้าวมีความอดทนและสู้งานหนักได้ การจ้างแรงงานต่างด้าวพบปัญหาและอุปสรรค ในเรื่องระบบการดำเนินการทำบัตรแรงงานต่างด้าว การหมุนเวียนเข้าออกของแรงงานสูง แนวทางการบริหารแรงงานจัดการแรงงานต่างด้าวของร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี นับได้ว่าเป็นได้นำหลักพุทธสันติวิธี กล่าวคือ หลักสังคหวัตถุ 4 ได้แก่ การให้ การใช้วาจาที่ดี การทำประโยชน์ และการวางตน มาใช้ในการบริหารจัดการแรงงานที่ช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ทำให้แรงงานต่างด้าวได้เห็นถึงความจริงใจ ความรักความเมตตา ของเจ้าของกิจการยึดโยงจิตใจแรงงานต่างด้าวในร้านให้เกิดความสุขและรักในองค์กร องค์ความรู้ใหม่สรุปได้เป็นโมเดลการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วย เรียกว่า โมเดล “GPSE” โดย G – Giving for changing quality of foreign labors’ lives คือ การให้ที่สร้างการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตแรงงานต่างด้าว,P – Peaceful speech as the organizational culture คือ การใช้ภาษาสันติสร้างวัฒนธรรมในร้าน S – Striving for foreign labors’ benefits คือ ความมุ่งหวังแรงงานต่างด้าวได้รับการเกื้อกูลและ E – Equality consisting in impartiality คือ ความเสมอภาคประกอบด้วยความเป็นธรรม

คำสำคัญ: ร้านโชห่วย; แรงงานต่างด้าว; หลักพุทธสันติวิธี; การบริหารจัดการ

Abstract

This research article is aimed to study the conceptual way of managing foreign labors in accordance with Buddhist peaceful means; it is a field-work qualitative research by the tools of a documentary study, and an in-depth interview in 3 groups of interviewees totaling 14 key informants, altogether.

From the research, it is found that: the majority of grocery business hires foreign labors employees as of the shortage of Thai labors, who perceived the grocery work hard and fussy while the foreign ones are patient, and could cope with the hard work; in hiring foreign labors, difficulties occur in the aspects of foreign-labor I.D. card making system, the high turnover of the labors; the way to manage foreign labors of Hia Mote-Jae Nee Grocery is by Buddhist peaceful means, Sangahavatthu, the 4 bases of social solidarity, i.e. giving, using kindly speech, rendering services and proper self-positioning, all of which yields good relationship in the organization, showing business owner's sincerity and loving-kindness adhering foreign labors' minds for happiness, and love to the organization. It is concluded as GPSE Model, the new knowledge for managing foreign labors in a grocery: G -Giving for changing quality of foreign labors' lives, the giving that changes labors' quality of lives; P - Peaceful speech as the organizational culture, the using of peaceful language to create culture in the grocery; S - Striving for foreign labors' benefits, the aim to support foreign labors; and E - Equality consisting in impartiality, the equality comprising justice.

Keywords: Grocery; Foreign Labors; Buddhist Peaceful Means; Management

บทนำ

ประเทศไทยได้นำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประเทศ ทำให้ระบบเศรษฐกิจของไทยมีความเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว นำมาสู่การประกอบการธุรกิจเพิ่มมากขึ้น และเมื่อมีการประกบการธุรกิจต่างๆ ย่อมมีความต้องการแรงงาน ทำให้ความต้องการใช้แรงงานนั้นมีอัตราสูงขึ้น ทำให้สถานการณ์กระแสแรงงานต่างด้าวได้ไหลทะลักเข้าสู่ประเทศไทยนับวันจึงยิ่งมีจำนวนที่สูงขึ้น โดยจะเห็นได้จากสถานการณ์แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ได้แก่ เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานและได้รับอนุญาตทำงานตามมาตรา 9 (Working of Alien Act, 2008 : 27) มีจำนวนทั้งสิ้น 1,292,498 คน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากจากปี 2553 ที่มีแรงงานต่างด้าวเพียง 379,560 คน (Department of Employment, 2014)

การเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าว นอกจากเป็นความต้องการของเจ้าของธุรกิจที่มีความจำเป็นทางเศรษฐกิจในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานระดับล่าง เพื่อมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบการดำเนินธุรกิจแล้ว ประกอบกับชีวิตความเป็นอยู่ของพลเมืองในประเทศเพื่อนบ้านที่มีปัญหาจากความอดอยาก และยากจน จึงทำให้คนเหล่านี้หลบหนีเข้าเมืองมายังประเทศไทย เพื่อแสวงหาความมั่นคงที่ดีกว่าสำหรับตนเองและครอบครัว นอกจากนี้งานวิจัยของ Patanakidcharoenchai (2011) พบว่า สาเหตุในการจ้างแรงงานต่างด้าว คือ สาเหตุการขาดแคลนแรงงานไทย เป็นสาเหตุให้นายจ้างเห็นความสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ สาเหตุของค่าจ้างแรงงานต่างด้าวที่ต่ำกว่าแรงงานไทย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Limkanjanawat (2015) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจ้างแรงงานต่างด้าวมากที่สุด คือ ด้านการขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากแรงไทยไม่ชอบทำงานหนักระยะการทำงานต่อวันยาวกว่า และไม่มีวันหยุด รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติของแรงงานต่างด้าว และด้านต้นทุนในการจ้างงาน

แม้ว่าแรงงานต่างด้าวจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงานไทย และมีต้นทุนที่ต่ำกว่า แต่อย่างไรก็ตาม ก็พบปัญหาว่า ปัจจุบันแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอย่างถูกกฎหมายยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ประกอบการ กรณีการขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งไม่สามารถแย่งแรงงานกับผู้ประกอบการรายใหญ่ได้ เนื่องจากมีทุนและความสามารถในการจ่ายค่าแรงน้อยกว่า กระทรวงแรงงานควรร่วมมือกับกระทรวงอุตสาหกรรมเพื่อช่วยเหลือให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถอยู่ได้ โดยกระทรวงแรงงานควรเปลี่ยนบทบาทของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จากพัฒนาฝีมือให้แรงงาน เป็นการพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้เรื่องการบริหารจัดการมากขึ้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการขาดแคลนแรงงานและต้นทุนการผลิตได้ในระดับหนึ่งการแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ไม่ใช่เรื่องง่าย ต้องมีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวให้สอดคล้องกัน ไม่ว่าจะเป็นการจัดการและดูแลแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาให้เหมาะสมและเพียงพอ หรือแม้กระทั่งการปฏิรูประบบอุดมศึกษาของไทยให้มีความเชื่อมโยงกับตลาดแรงงานมากขึ้น (Tiensri, 2017)

ทั้งนี้การบริหารแรงงานไม่ได้หมายเจาะจงถึงเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่เท่านั้น ธุรกิจขนาดย่อมก็ต้องมีหลักการบริหารจัดการที่ดีและมีคุณธรรม สำหรับประเทศไทยสถานประกอบการขนาดย่อม มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างงานและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และยังเป็นหัวใจสำคัญของเศรษฐกิจพอเพียง เนื่องจากเป็นกิจการที่ใช้เงินทุนความรู้ทางเทคโนโลยีไม่มากนัก และเจ้าของกิจการก็ร่วมทำด้วยอย่างใกล้ชิด จึงสามารถทำให้เริ่มกิจการได้ง่ายและมีความเสี่ยงน้อยต่อความแปรปรวนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งสร้างประสบการณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเติบโตเป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดใหญ่ได้ต่อไป ดังนั้นการส่งเสริมและสนับสนุน SMEs ซึ่งเป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญให้เกิดขึ้นและสามารถที่จะเจริญเติบโตต่อไปได้ จึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการกระจายความเจริญทางเศรษฐกิจไปสู่ภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ และเป็นเครื่องมือในการต่อสู้กับความยากจน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ SMEs สามารถช่วยเพิ่มการจ้างงานสร้างผู้ประกอบการ และการเจริญเติบโตของผู้ประกอบการ ทั้งในสังคมระดับท้องถิ่นและประเทศชาติในที่สุด (Phramaha Paeng Techaseelo (Chumnigan), 2014) ที่เห็นได้ชัดและอยู่ในวิถีชีวิตของคนไทยคือ การทำธุรกิจร้านค้าปลีกที่มีความสัมพันธ์กับชุมชน

สำหรับธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิมหรือร้านโชห่วย เป็นร้านค้าขายสินค้าที่เข้าถึงผู้บริโภคโดยผ่านบุคคลที่เป็นเจ้าของธุรกิจลักษณะการดำเนินงานมีความเป็นกันเองสูง และมีการบริหารจัดการร้านแบบอาศัยประสบการณ์ หรือคำแนะนำจากรุ่นสู่รุ่นจากครอบครัว เนื่องจากร้านค้าปลีกมักจะดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเป็นแบบครอบครัวเสียเป็นส่วนใหญ่การจ้างงานแรงงานไทยในอดีตจึงเป็นไปอย่างถ้อยทีถ้อยอาศัย แต่ผลกระทบด้านแรงงานดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น ทำให้ร้านค้าโชห่วยที่มีลูกจ้างแรงงานในร้านก็ได้รับผลกระทบไปด้วย กล่าวคือ ต้องอาศัยแรงงานต่างด้าวในการทำธุรกิจ เพราะนอกจากค่าแรงงานจะถูกแล้วแรงงานไทยในปัจจุบันก็หันไปทำงานในห้างสรรพสินค้า หรือร้านสะดวกซื้อที่เป็นแฟรนไชส์ แต่อย่างไรก็ตามการจ้างแรงงานต่างด้าวของธุรกิจร้านโชห่วย ก็ยังมีปัญหาการเข้าออกของแรงงานที่ไม่ยั่งยืน

ทั้งนี้ บทความนี้จึงได้ทำการถอดบทเรียนจากธุรกิจร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ซึ่งตั้งอยู่บ้านเลขที่ 6-6/1 ซอย รามอินทรา 73 ถนน รามอินทรา แขวง รามอินทรา เขต คันนายาว กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกิจการในครอบครัวที่ได้ดำเนินธุรกิจสืบทอดกันมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันทางร้านมีการจ้างแรงงานต่างด้าว ชาวกัมพูชาและพม่า จำนวน 25 คน โดยพนักงานในร้านเกินกว่าครึ่งเป็นพนักงานที่ทำงานกับร้านมายาวนาน และได้มีการชักชวนคนรู้จัก ครอบครัวให้มาทำงานในร้าน พนักงานในร้านไม่มีปัญหาความขัดแย้งแม้จะมีความแตกต่างทางชาติพันธุ์หรือการใช้ภาษาในการสื่อสารแต่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข นับว่ามีความแตกต่างจากร้านค้าอื่นๆ ที่มีการจ้างแรงงานต่างด้าวในลักษณะเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถอดบทเรียนเพื่อศึกษาแนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวของร้านโชห่วยดังกล่าวได้ใช้วิธีการและนำหลักพุทธสันติวิธีใดในการประสานแรงงานต่างด้าวในร้านให้เกิดความรักความสามัคคีและทำงานในร้านได้อย่างมีความสุข ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวที่ยังเป็นปัญหากับธุรกิจขนาดย่อมโดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจประเภทค้าปลีก

แบบดั้งเดิมหรือโชห่วย ซึ่งนับวันจะต้องแข่งขันกับธุรกิจขนาดใหญ่ที่ผันมาทำธุรกิจรายย่อยที่มีสายป่านด้านเงินทุนในการจ้างแรงงานสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ทำให้ธุรกิจร้านโชห่วยสามารถประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจให้ยั่งยืนและมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยตามหลักพุทธสันติวิธี

วิธีการดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบภาคสนาม (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยโดยใช้หลักพุทธสันติวิธี

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าของกิจการร้านเฮียโมทย์-เจ๊ณี 1 คน แรงงานต่างด้าวที่ทำงานในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี จำนวน 11 คน เจ้าของกิจการร้านใกล้เคียง จำนวน 3 คน และพระภิกษุที่มีประสบการณ์ในการช่วยเหลือดูแลประชากรต่างด้าวในประเทศไทย จำนวน 1 รูป รวมทั้งหมด 16 รูป/คน โดยผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เช่น แรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ได้คัดเลือกตามอายุงาน โดยเลือกจาก 3 กลุ่ม ดังนี้ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี อายุงาน 1-5 ปี และอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย งานวิจัยนี้เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยจัดประเด็นคำถามให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ มีการตรวจสอบเครื่องมือโดยใช้กระบวนการ Index of Objective Congruence (IOC)

การเก็บรวมรวมข้อมูล โดยการใช้การจดบันทึก การบันทึกเสียง และการถ่ายภาพ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดหมวดหมู่ ทำการวิเคราะห์สังเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ

สรุปและวิเคราะห์ผล โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบอุปนัยโดยการตีความสร้างข้อสรุปจากข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง และที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดูความสมบูรณ์ของข้อมูล ว่าสามารถตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ครอบคลุม ครบถ้วน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

แนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยตามหลักพุทธสันติวิธี

ผลการวิจัย พบว่า สภาพบริบทการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี เป็นธุรกิจขนาดเล็กที่ดำเนินธุรกิจด้วยการใช้เงินสด ซึ่งโดยทั่วจะใช้ลูกจ้างในลักษณะของกลุ่มผู้ใช้แรงงาน โดยมีหน้าที่ในการดูแลจัดเรียงสินค้า การขาย และให้บริการลูกค้าหน้าร้าน การจัดส่งสินค้าตรงถึงบ้านลูกค้าในกรณีที่มีการสั่งสินค้าจำนวนมาก ตลอดจนถึงการจัดบรรจุสินค้าเพื่อความสะดวกในการขาย โดยในอดีตกลุ่มลูกจ้างจะเป็นแรงงานจากภาคอีสาน แต่ในปัจจุบันธุรกิจร้านโชห่วยได้หันมาใช้แรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านแทน เนื่องจากมีค่าแรงที่ถูกกว่าแรงงานไทย และมีความอดทนสูง หนักเอาเบาสู้มากกว่าแรงงานไทย สำหรับร้าน ห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี มีการดำเนินธุรกิจมาแบบครอบครัวมา 2 รุ่น และกำลังจะสืบทอดสู่รุ่นที่ 3 ปัจจุบันธุรกิจดำเนินต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลา 51 ปี ทั้งนี้สภาพบริบทการดำเนินธุรกิจร้านโชห่วยของร้านเฮียโมทย์-เจ๊ณี เป็นสิ่งที่น่านำมาศึกษาและถอดบทเรียน ทั้งในแง่บริบทของการบริหารจัดการ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่มาจากประสบการณ์ทำธุรกิจจากรุ่นสู่รุ่นที่ประสบความสำเร็จ เป็นตัวอย่างให้กับผู้ประกอบธุรกิจร้านโชห่วย สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ แม้ว่าในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี จะเป็นธุรกิจแบบครอบครัวแต่ก็มีการทำงานที่มีแบบแผนการบริหารงาน (Planning) ทั้งในแง่ของการวางแผนเรื่องคน เรื่องงาน เรื่องการเงิน เรื่องคุณภาพสินค้า ดังนี้

การวางแผนเรื่องคน : เนื่องจากลูกจ้างในร้านเป็นแรงงานต่างด้าวทั้งหมดดังนั้นการรักษาการคงอยู่ของแรงงานจึงใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยค่าตอบแทนตามมาตรฐานกฎหมายแรงงานไทยกำหนด แต่ทางร้านจะเพิ่มผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อจูงใจ เช่น โบนัส การให้ที่พักพร้อมน้ำ-ไฟฟรี การเอาใจใส่ในตัวลูกจ้าง จึงทำให้ลูกจ้างที่มาหลายเชื้อชาติสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีสันติสุขสำหรับการวางผังคนตำแหน่งหน้าที่การงานนั้น ทางร้านกำหนดโดยคำนึงถึงความถนัดของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ทำงานที่มี นอกจากนี้การวางตำแหน่งเลขา เพื่อเป็นการปูทางในการเรียนรู้และสานต่อกิจการในรุ่นต่อไป

การวางแผนเรื่องงาน : ทางร้านได้มีการวางแผนการทำงานได้มีการแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบของลูกจ้างแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นลูกจ้างที่รับผิดชอบในงานนั้นๆจะต้องมาให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกันกับนายจ้างและมีการวิเคราะห์ความจำเป็นในการวางแผนการทำงาน อย่างเดิมเคยใช้การสั่งสินค้าจำนวนมากแล้วใช้แรงงานมาบรรจุหีบห่อย่อยเพื่อสะดวกในการขาย แต่ถ้ามีแหล่งสินค้าที่บรรจุหีบห่อสำเร็จรูปก็จะสั่งสินค้านั้นมาทดแทนเพื่อลดทอนการทำงาน

การวางแผนเรื่องวัสดุอุปกรณ์ : มีการสร้างอุปกรณ์ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการทำงานให้พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ เก็บให้เป็นที่เป็นที่เป็นทาง (เก็บง่าย หายรู้ ดูงาม) มีการสร้างห้องเย็นเพื่อความสะดวกในการเก็บและถนอมสินค้าเพื่อให้ลูกค้าได้สินค้าที่มีคุณภาพ

การวางแผนการเงิน: ทางร้านใช้วิธีการบริหารจัดการเงินเป็นส่วนๆ โดยส่วนที่ 1 เป็นค่าใช้จ่ายในการสั่งสินค้าต่างๆ ในร้าน ส่วนที่ 2 เรื่องของค่าจ้าง สวัสดิการ และส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เหลือจากการบริหารภายในร้าน ได้มีการวางแผนในการลงทุนต่างๆเล็กน้อย เพื่อช่วยให้เงินสามารถหมุนเวียนในบริษัท ใช้เงินในการสร้างเงิน (Sairojpan, 2018)

จากการศึกษาหลักพุทธสันติวิธีที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการแรงงาน ได้แก่ หลักสังคหวัตถุ 4 อันเป็นหลักการสร้างความสัมพันธ์ยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่คณะ ด้วย 1) การให้ (ทาน) อามิสทานการให้ด้วยวัตถุสิ่งของเพื่อช่วยค้ำจุนชีวิต คือ การมอบสวัสดิการให้กับแรงงานด้วยหลักของเมตตาธรรม และตามสิทธิ์หรือสวัสดิการที่กฎหมายระบุไว้ ให้ด้วยมีความศรัทธา การเคารพในความเห็นของแรงงาน 2) ปิยวาจา คือ การใช้การเจรจาที่ใช้ถ้อยคำที่น่ารัก คนฟังๆ แล้วชอบใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพูดหรือการใช้วาจา ความเป็นผู้มีวาจาน่ารัก สื่อสารกันด้วยความรัก หรือมีวาจาซาบซึ้งใจ การกล่าววาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานทำให้เกิดไมตรี รักใคร่นับถือ การบริหารจัดการแรงงาน การสื่อสารระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง 3) อัตถจริยา คือ การประพฤตประโยชน์ การช่วยเหลือด้วยแรงกายและ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่างๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยแก้ไขปัญหาและช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม สร้างประโยชน์เกื้อกูลกันทั้งนายจ้างและลูกจ้าง 4) สมานัตตา หมายถึง การวางตนสม่ำเสมอ การทำตัวให้เข้ากันได้ ด้วยการร่วมสุขร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาค และวางตัวเหมาะสมในฐานะนายจ้างมีการบริหารปกครองลูกจ้างให้ได้รับสวัสดิการที่มีความสุขในการทำงาน วางตนอยู่ในฐานะเพื่อนร่วมงานและร่วมความสำเร็จ

ผลการศึกษาถอดบทเรียนแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยตามหลักพุทธสันติวิธีของร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี กล่าวได้ว่า ทางร้านได้นำหลักสังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นพุทธสันติวิธีมาใช้ในการบริหารแรงงานต่างด้าวที่ใช้ความจริงใจ ความรักความเมตตา ของเจ้าของกิจการยึดโยงจิตใจแรงงานต่างด้าวในร้าน ประกอบกับการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวร้านที่ใช้หลักการบริหารจัดการในเรื่องของการวางแผนเกี่ยวกับคน โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งนอกจากการให้ค่าตอบแทนตามกฎหมายแล้ว ทางร้านยังเพิ่มผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อจูงใจ เช่น โบนัส การให้ที่พักพร้อมน้ำไฟ การเอาใจใส่ในตัวลูกจ้าง จึงทำให้ลูกจ้างที่มาหลายเชื้อชาติสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีสันติสุขสอดคล้องตามหลักพุทธสันติวิธี กล่าวคือ

1) การใช้ทานในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พบว่า การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ในแง่มุมของนายจ้างหรือเจ้าของกิจการร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณีได้ใช้หลักการบริหารจัดการในเรื่องของการวางแผนเกี่ยวกับคน โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งนอกจากการให้ค่าตอบแทนตามกฎหมายแล้ว ทางร้านยังเพิ่มผลประโยชน์อื่นๆ เพื่อจูงใจ เช่น โบนัส การให้ที่พักพร้อมน้ำไฟ การเอาใจใส่ในตัวลูกจ้าง จึงทำให้ลูกจ้างที่มาหลายเชื้อชาติสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีสันติสุข ซึ่งการบริหารจัดการแรงงานต่างด้วยการให้ (ทาน) นั้น สามารถสรุปได้จากเสียงสะท้อนของแรงงานต่างด้าวในร้านดังนี้

(1) มอบโอกาสที่ดีแก่ชีวิต : สำหรับชีวิตของแรงงานต่างด้าว จากการสัมภาษณ์พูดคุยถึงภูมิหลังจะเห็นได้ว่า แรงงานต่างด้าวไม่ว่าจะมาจากประเทศไหนก็สะท้อนให้เห็นถึงความยากลำบากในเส้นทางชีวิตกว่าจะได้มาทำงานและมีงานทำอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ดังเสียงสะท้อนว่าจากแรงงานชายท่านหนึ่งว่า “ช่วงที่ผมเดือนร้อนไม่มีเงินก็เลยคุยกันว่าจะเอาลูกออก พอเรื่องนี้ได้ยินไปถึงเจ้าของร้าน แกก็เลยมาบอกว่า ลูกคนนี้เขาขอ เวลาคลอดแกจะรับผิดชอบเอง แกก็พาไปฝากท้อง ไปทำอะไรต่ออะไร ผมก็เลยเห็นใจแกตั้งแต่ตอนนั้นเป็นต้นมา ตอนนั้นผมยังไม่เลิกยานะ ยังติดยา แต่ก็เริ่มมาคิดได้ว่า เอ๊ะ! พ่อแม่ฉัน ยังไม่เคยคิดจะช่วยฉันแบบนี้เลย แกเป็นคนอื่นเขายังช่วย ตอนนั้นพ่อแม่ผมไม่คุยกับผม เพราะว่าผมเกเร เพิ่งมาคุยตอนที่ผมมาทำงานที่นี่แหล่ะ. . .แต่ก่อนผมเกเร ติดยา คนทั้งตลาดไม่มีใครรับผมเข้าทำงาน แต่มีเจ้าของร้านให้โอกาสผมได้เข้าทำงาน ผมเลยตัดสินใจก่อนมาทำงานว่าต้องเลิกยาให้ได้แกเป็นแสงสว่างให้กับเรา” (E03, 2561)

(2) การให้ความจริงใจและใจกว้าง กล่าวคือ เป็นการให้ด้วยความจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน แต่ต้องไม่มากเกินควร เพราะจะทำให้แรงงานต่างด้าวเหลิงไม่คิดที่จะดิ้นรน รอแต่จะเป็นผู้รับด้วยแนวคิดการทำงานในการดูแลคุณภาพคน (Controlling) ดังนั้นหากลูกจ้างได้ทำงานกับทางร้านแล้ว เมื่อมีความลำบากไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ทางร้านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือรวมถึงการให้แรงงานต่างด้าวได้หยิบยืมเงินด้วยเห็นว่าแรงงานต่างด้าวเหล่านี้เมื่อเข้ามาใหม่ๆ ไม่มีอะไรติดตัวมาจึงต้องให้เขายืมเงินด้วยคิดว่าช่วยเขา ดังเสียงสะท้อนว่า “เข้ามาทำงานที่ร้านเรามาอยู่ไม่กี่วัน เราก็ยืมเจ้าของร้านได้ เรามีปัญหาแกก็ให้ยืมเงิน” (E05, 2561) ทั้งนี้การให้ยืมเงินนั้นเจ้าของร้านสะท้อนให้ฟังว่า การยืมเงินจะทำในลักษณะการให้เบิกเงินล่วงหน้า ซึ่งนับว่าเป็นการซื้อใจคนทำงาน เพราะสำหรับแรงงานต่างด้าวแล้วเงินจำนวนไม่มากสำหรับคนไทยแต่สามารถต่อยอดชีวิตให้กับเขาเหล่านั้นได้

(3) การให้คำแนะนำชี้แนวทางที่ดีในการทำงาน : กล่าวคือ การให้คำแนะนำสอนงาน เตือนสติชี้ให้เห็นถึงข้อดี ข้อเสีย และเป้าหมายในชีวิตคอยย้ำเตือนแรงงานต่างด้าวว่า ดังเสียงสะท้อนจากเจ้าของร้านว่า “ถึงเธอไม่ได้รักหรือตั้งใจในงานที่ทำอยู่ แต่ก็ต้องตั้งใจทำตรงนี้ให้ดีที่สุด เพราะเมื่อวันใดที่ไม่ได้ทำตนนี้เราก็ยังมีพื้นฐานของการเป็นคนที่มีความอดทนตั้งใจทำงาน และทำให้ตนเองมีความก้าวหน้าในชีวิตด้วยคุณสมบัติเหล่านี้”

(4) การให้ความเอาใจใส่และใส่ใจ : เป็นเรื่องที่เจ้าของร้านเอาใจใส่ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงานต่างด้าว โดยการให้สวัสดิการมีห้องพักให้ ค่าน้ำ-ค่าไฟ ฟรี เมื่อลูกจ้างมีการตั้งครรภ์จะดูแลค่าหมอให้จนคลอด ทั้งนี้ในกรณีหามีลูกจ้างตั้งครรภ์ ทางร้านก็จะดูแลเรื่องการฝากครรภ์ในคลินิกพิเศษ จนถึงคลอดและมีการมอบค่านมเพื่อดูแลลูกเล็ก ด้วยเห็นว่าเป็นเรื่องของการทำบุญอย่างหนึ่งมีกรณีตัวอย่างแรงงานต่างด้าวหญิงจะขอกลับบ้านเพราะสามีไม่มีงานทำหรือรายได้ที่มีไม่พอที่จะส่งเงินไปให้ลูกที่บ้าน ด้วยเหตุนี้ทำให้เจ้าของร้านมองเห็นว่าหากเขากลับร้านก็ขาดคน และในร้านก็ยังมีความต้องการแรงงานเพิ่ม ดังนั้นจึงได้ชักชวนให้สามีมาทำงานด้วยโดยให้ค่าแรงเพิ่มขึ้นเพื่อจูงใจในการทำงาน จนถึงปัจจุบันครอบครัวนี้ก็ยังทำงานให้กับที่ร้านอย่างมีความสุข สามารถส่งเงินกลับบ้านได้มากกว่าเดิม นอกจากนี้ยังมีเสียงสะท้อนจาก

แรงงานต่างด้าวที่แสดงถึงความใส่ใจและเอาใจใส่จากเจ้าของร้านดังเสียงสะท้อนว่า “เจ้าของร้านเคยพาไปเที่ยวทะเล แต่เมื่อกลับมาลูกน้องไม่สบายหมดทั้งร้าน เพราะเกิดอาการเมารถ หลังจากนั้นอดไปเที่ยวกันอีกเลย เพราะเจ้าของร้านมองว่าหากจะไปก็ต้องไปกันทุกคนในร้าน” ซึ่งสะท้อนให้เห็นความใส่ใจแม้จะเป็นเพียงเรื่องเล็กๆ น้อยๆ

(5) การให้อย่างมีหลักการและมีความเป็นธรรม : นอกจากกรณีที่ใช้เงินเป็นแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ในเรื่องของการขึ้นเงินเดือนหรือรายได้เพื่อจูงใจในการทำงาน ซึ่งคิดค่าแรงเป็นรายวันแต่จะจ่ายให้กับแรงงานเป็นรายเดือน ทั้งนี้ก็เพื่อให้แรงงานต่างด้าวนั้นได้รับเงินก้อนและสามารถเก็บเงินได้มากกว่าการให้เงินรายวัน สำหรับกรณีที่เดือดร้อนถึงจะสามารถเบิกล่วงหน้าจากเงินเดือนที่ได้รับ สำหรับการจูงใจในการทำงานโดยการขึ้นเงินเดือน เจ้าของร้านจะประเมินผลการทำงานรายครึ่งปี กรณีแรงงานเก่า และจะประเมินแรงงานเข้าใหม่ทุกเดือนเพื่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน เพราะบางกรณีแรงงานใหม่มีประสบการณ์จากที่อื่น แต่ด้วยมาตรฐานการให้เงินเดือนขั้นต่ำของร้านกำหนดไว้ตามกฎหมายแรงงานซึ่งเป็นกรณีสำหรับผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ทำงาน ดังนั้นแม้จะเป็นลูกจ้างใหม่แต่มีประสบการณ์ทางร้านจะให้เงินเดือนตามมาตรฐานก่อนและจะประเมินผลงานปรับขึ้นเงินเดือนให้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเป็นไปตามหลักการบริหารงาน บริหารคน บริหารเงิน อย่างมีหลักการและเป็นธรรม และทางร้านยังจัดให้มีการให้โบนัสในรูปแบบของอั่งเปาในเทศกาลตรุษจีน มีรางวัลพิเศษให้สำหรับช่วงเวลาที่ร้านยุ่งเป็นพิเศษหรือเมื่อลูกจ้างได้ทำงานพิเศษให้ นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการให้การดูแลเอาใจใส่เรื่องของสุขภาพที่มากกว่ามาตรฐานกำหนดในการดูแลสุขภาพแรงงานต่างด้าวสามารถใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ แต่ด้วยทางร้านเห็นว่า แรงงานต้องเสียเวลารอนาน และบางครั้งก็ต้องไปหลายเทียว จึงจัดให้แรงงานต่างด้าวไปใช้สถานพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลของรัฐในช่วงเวลาคลินิกพิเศษดังเสียงสะท้อนว่า “ได้รับ เบี้ยขยันจากเถ้าแก่อยู่เสมอ และส่งเงินกลับบ้านตอนนี้มีบ้านและที่ดิน เป็นของตัวเอง” “เจ้าของร้านเขาใจดี ถ้าไม่สบายเขาก็ดูแล ให้เงินไปซื้อยากินเอง ถ้าอาการหนักก็พาไปหาหมอที่โรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายเจ้าของร้านก็ออกให้หมด”

2) การใช้วาจาของกัลยาณมิตรในบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว : การใช้วาจาของเจ้าของร้านโชห่วย เฮียโมทย์-เจ๊ณี จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามหลักของการบริหารจัดการในด้านของอำนวยการ (Directing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร ภายในร้านจะใช้วิธีการในการบอกการสั่งด้วยเมตตา และสอนการทำงานให้กับลูกจ้าง เหมือนกับลูกจ้างเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน เป็นการใช้ปิยวาจาในการทำงานที่มีหลักการและวิธีการในการสื่อสารหรือใช้วาจาที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ด้วยการพูดได้ถูกเวลาหรือสถานการณ์ คือ การพูดในสถานที่เหมาะสม ในเวลาที่เหมาะสม ในฐานะนายจ้างการจะสอนงานหรือเรียกลูกจ้างมาติเตียนเป็นศาสตร์และศิลป์ ที่ก่อนพูดต้องมีสติ ไม่ควรติเตียนในขณะที่มีอารมณ์โกรธหรือไม่พอใจ แต่ควรให้ใจเย็นและเรียกมากล่าวตักเตือนด้วยเหตุผลมองเห็นประโยชน์เพื่อการพัฒนางานให้ดีขึ้น และก่อนจะติเตียนจะใช้หลักของการชื่นชมเป็นตัวนำหรือเปิดใจให้เขาเห็นว่าเรามองเห็นสิ่งที่ดีงามและมีคุณค่าในตัวเขา แต่ยังต้องมีบางสิ่งที่ต้องปรับปรุง และที่สำคัญต้องไม่ติเตียนในที่ที่ผู้อื่นเห็นแล้วทำให้เขาอับอาย การใช้คำพูดน่าเชื่อถือ

และรักษาคำพูด และพูดในสิ่งที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ กล่าวคือ ในการบริหารแรงงานต้องตริตรองก่อนพูด กรองว่าสิ่งนั้นจะเป็นประโยชน์หรือไม่ต่อผู้ฟังหรือต่อตนเอง พูดด้วยจิตที่มีเมตตา คือ พูดด้วยจิตใจที่มีความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง มีความจริงใจต่อผู้ฟังเมตตา มีความรัก มีไมตรี ความปรารถนาดี ความอยากให้แรงงานต่างด้าวที่ผลัดจากบ้านจากครอบครัวมีความสุขและประสบแต่สิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ ซึ่งมีเสียงสะท้อนถึงวิธีการที่เจ้าของร้าน โชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ใช้ในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวได้อย่างมีประสบผลสำเร็จ เช่น **การบอกการงานด้วยเสียงที่เมตตา การแนะแนวทางที่รู้จัก การรักษาวาจาให้ การเอื้อนเอยวาจาอย่างมีสติ** นอกจากนี้ในเรื่องของวาจานอกจากเจ้าของร้านจะได้ใช้หลักปิยวาจาแล้วยังได้พยายามสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารในร้านที่เอื้ออาทรไม่ทำร้ายกันด้วยวาจา ดังเสียงสะท้อนจากนายจ้างว่า การทะเลาะกันในหมู่คนงานด้วยกัน ทางร้านจะใช้วิธีชี้ให้เห็นว่า ในเมื่อเราได้มาอยู่ด้วยกัน เหมือนได้กินข้าวหม้อเดียวกันเราก็ควรที่จะรักใคร่ปรองดอง และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กันเมื่อคนภายนอกเห็นเขาก็จะชื่นชมเรา

3) การใช้หลักการยึดหลักประโยชน์ในการบริหารจัดการแรงงานต่าง: จากการศึกษาพบว่า ในการทำบริหารกิจการใดๆ การกำหนดเงื่อนไข กติกา ที่นำมาใช้กับแรงงานต่างด้าว เจ้าของร้านจะยึดหลักประโยชน์ คือ การมองว่าสิ่งใดๆ ที่จะเกิดขึ้นกระทบกับลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงานอย่างไร และทำอย่างไรที่จะสร้างประโยชน์เกื้อกูลให้ได้ทั้งประโยชน์ของนายจ้างหรือองค์กร และประโยชน์ของลูกจ้าง เพราะลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงานเป็นส่วนหนึ่งความสำเร็จขององค์กร ในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องเป็นที่พึ่งให้กับผู้ใช้แรงงาน กล่าวได้ว่าต่างคนต่างมีหน้าที่ต่อกันและกัน ดังเรื่องราวในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี มีวิถีปฏิบัติต่อเรื่องนี้ว่า

(1) เกื้อกูลแรงงานให้ได้ประโยชน์ : กล่าวคือ ทางร้านมองเห็นว่าความยากลำบากในการติดต่อเดินเรื่องทำเอกสารใบอนุญาต เพราะแรงงานต่างด้าวไม่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ทางร้านจึงได้ประสานหาตัวแทนที่ช่วยคอยแนะนำการเดินเอกสาร เพื่อให้แรงงานต่างด้าวในร้านได้รับความสะดวกนอกจากนี้ยังมีการมองเห็นความลำบากที่ต้องไปรอคิวรักษาพยาบาลตามสิทธิ์ และบางครั้งต้องไปหลายเทียวจึงได้เพิ่มการเบิกจ่ายการรักษาพยาบาลเอกชน หรือคลินิกภาคพิเศษให้กับแรงงานต่างด้าวในร้านด้วยมองเห็นประโยชน์ของแรงงานที่ไม่ต้องเสียเวลา

(2) การช่วยเหลืออย่างญาติมิตร : กล่าวได้ว่า ในช่วงการสานต่อช่วงกิจการ ทายาทของร้านได้ช่วยแรงงานต่างด้าวในการติดต่อประสานใบอนุญาตทำให้ลูกจ้างแรงงานต่างด้าวรู้สึกประทับใจ ในการให้ความช่วยเหลือ ดังเสียงสะท้อนว่า E11: “เจ้าของร้านเป็นคนดีให้ลูกพาไปทำพาสปอร์ต” ในขณะที่เสียงสะท้อนจากนายจ้างว่า “มีอะไรให้เราช่วยเหลือเขาได้ เราก็จะช่วยเหลือ เงินค่าตอบแทนแรงงานไม่ใช่เงินจำนวนมาก แต่อาศัยว่าเราดูแลเขา เขาอยู่ด้วยแล้วสบายใจ

4) การใช้หลักวางตนที่ดีในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว: การวางตนที่ดีสม่ำเสมอ เป็นการทำตัวให้เข้ากันได้ ด้วยการร่วมสุขร่วมทุกข์ ไม่ถือตัว มีความเสมอภาค และวางตัวเหมาะสมในการบริหารจัดการแรงงาน กล่าวคือ ในฐานะนายจ้างต้องบริหารปกครองลูกจ้างให้ได้รับสวัสดิการที่มี มีความสุขในการทำงาน วางตนอยู่ในฐานะเพื่อนร่วมงานและร่วมความสำเร็จ และในขณะเดียวกันก็ต้องมีบทบาทที่สามารถ

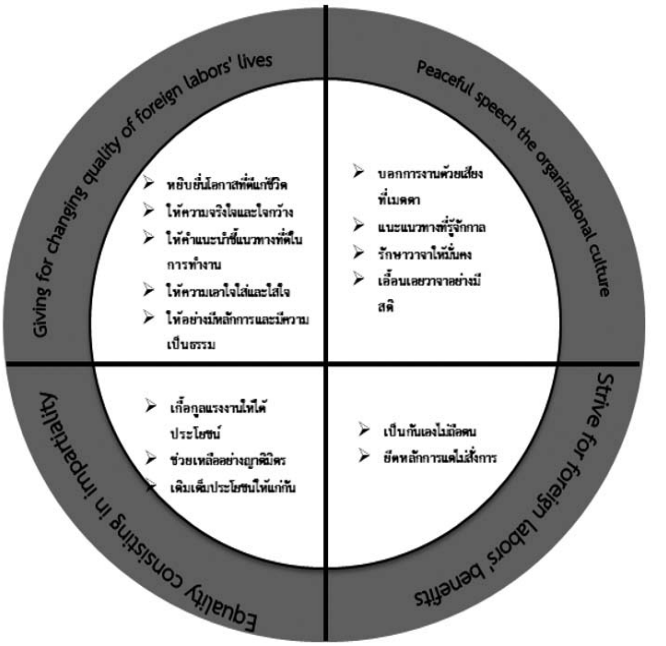
สั่งการให้คำแนะนำตักเตือนได้ ทั้งหมดอยู่ที่สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่นายจ้างต้องวางตนให้เสมอต้นเสมอปลาย และในอีกบทบาทหนึ่ง คือ การแสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจ เป็นนายจ้างที่ร่วมรับรู้ปัญหา ร่วมแก้ปัญหา เพื่อประโยชน์ขององค์กรและเป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างหรือผู้ใช้แรงงาน ให้ความสำคัญเสมอเท่าเทียมกัน ในฐานะนายจ้างการวางตนเสมอต้นเสมอปลาย (Phrakru Suvimon Karnjanawat, 2018) สำหรับร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ในเรื่องของการวางตนดีสม่ำเสมอ จะเห็นได้ชัดจากภาพบรรยากาศเวลาไปร้านจะเห็นลูกจ้างแรงงานต่างด้าวต่างก็ให้ความเคารพรัก และเจ้าของเองก็ไม่ได้มีการวางท่าทีแบบเจ้านายใช้อำนาจสั่งการอย่างเดียว แต่จะใช้การบอกกล่าวที่สุภาพและยึดหลักการวางตน ดังนี้

(1) การเป็นกันเองไม่ถือตน : แนวทางการวางตัวของการเป็นเจ้าของร้านได้ใช้หลักวางตัวที่ไม่ถือตนของกินของใช้ที่ให้ลูกน้องแรงงานต่างด้าว เจ้าของจะจัดสรรให้ในสิ่งที่ดี โดยไม่คิดว่าเขาเป็นแรงงานชั้นต่ำจึงเอาของไม่ดีให้ลูกน้อง และเอาของดีไว้ให้ตนเอง ดังจะเห็นได้จาก กรณีมีของรับประทานในร้าน เจ้าของจะมีการแบ่งปันให้กับลูกน้องหรือแรงงานต่างด้าวโดยไม่ถือตัว ร่วมทานด้วยกันได้โดยไม่มีการบ่งชนชั้นวรรณะ เป็นการลดช่องว่างความเป็นนายจ้างลูกจ้าง แต่ในขณะเดียวกันก็จะ ไม่พูดคุย แสดงท่าทีให้ลูกจ้างหรือแรงงานต่างด้าวนั้นตีเสมอเหมือนเพื่อนเล่นเพื่อนคุยที่นำไปสู่ล้ำเส้นระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และที่สำคัญจะไม่เอาปมด้อยของลูกจ้างมาล้อเลียนหรือดูถูกเห็นเป็นเรื่องตลก ทำให้แรงงานต่างด้าวในร้านอยู่ร่วมทำงานด้วยอย่างมีความสุขความสบายใจ โดยการวางตัวที่ไม่ห่างเหินและไม่ใกล้ชิดจนไม่สามารถควบคุมการบริหารจัดการในร้านได้ ดังเสียงสะท้อนว่า **E08 :** สบายใจอยู่กับเจ้าของท่านนี้ เป็นกันเองแต่ก็วางตนเองให้ลูกน้องนับถือ” นอกจากนี้เจ้าของร้านจะปลูกฝังมารยาทให้ลูกจ้างแรงงานต่างด้าวรู้จักอ่อนน้อมถ่อมตน มีมารยาทในการหยิบของส่งของให้ลูกค้า ฝึกคำขอโทษให้อยู่ที่ริมฝีปาก ด้วยกระบวนการอบรมบ่มเพาะเหล่านี้มาจากการทำตนเป็นตัวอย่างของเจ้าของร้านที่ลูกจ้างแรงงานต่างด้าวเห็นได้ สัมผัสได้ และฝึกปฏิบัติให้เป็นวัฒนธรรมในร้าน

(2) การยึดหลักการแต่ไม่สั่งการด้วยอำนาจ : ในการบริหารจัดการแรงงานในร้านบางครั้งเป็นเรื่องที่นอกเหนือบริบทของการเป็นนายจ้าง แต่ด้วยอาศัยหลักการคือ การมองเห็นประโยชน์คุณและโทษที่จะเกิดขึ้นกับลูกจ้างแรงงานในร้าน จึงได้ให้คำแนะนำเตือนสติเกี่ยวกับความประพฤติที่เหมาะสม ไม่ทำให้ตนเองเสื่อมเสีย ทั้งนี้ต้องอาศัยบริบทของการมีอำนาจในฐานะนายจ้างผนวกกับคุณธรรมและบัญชีออมใจที่สะสม จึงจะทำให้แรงงานเหล่านั้นรับฟังและเข้าใจ แต่ในขณะเดียวกันหากว่าความประพฤติใดๆ ที่ไม่ได้นำพาความเสื่อมเสียมาถึงส่วนร่วม ในฐานะเจ้าของกิจการต้องไม่ก้าวก่ายจนเกินขอบเขตหน้าที่ของความเป็นนายจ้าง

จากการศึกษาการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ด้วยหลักพุทธสันติวิธีที่กล่าวมา สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการแรงงานแรงงานต่างด้าวที่มีหลักการกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านที่ใช้ธรรมะมาใช้ได้อย่างกลมกลืนกับวิถีความเป็นร้านค้าโชห่วย ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็ก บริหารจัดการในแบบครอบครัว และมีความท้าทายในการผูกใจแรงงานต่างด้าวที่เส้นทางธุรกิจเกี่ยวพันกับการหาแรงงานมา

ทำงานในร้าน การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วย ควรต้องอิงกรอบการบริหารจัดการองค์กร ที่ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การนำ และการควบคุม (Sanrattana, 1999) ซึ่งมีเครื่องมือกลไกที่เชื่อมองค์ประกอบเหล่านี้แบบยึดโยงใยเข้าหากัน เป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน ซึ่งหลักสังคหวัตถุ 4 เป็นคำตอบที่สามารถนำมาไขกลไกการทำงานเหล่านี้ให้ประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วย อันเป็นผลจากการศึกษาถอดบทเรียนจากร้านโชห่วย เฮียโมทย์-เจ๊ณี ที่สามารถนำไปเป็นแนวทางการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยที่อื่นๆ ได้ ซึ่งผู้วิจัยสรุปเป็นองค์ความรู้จากการวิจัยดังนี้



สรุปองค์ความรู้จากการวิจัย

Giving for change quality of foreign labors life – ให้การเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตแรงงานต่างด้าว ได้แก่

- หยิบยื่นโอกาสที่ดีแก่ชีวิตคือ การที่นายจ้างได้หยิบยื่นโอกาสในการทำงานให้กับแรงงานแล้วนั้นก็เปรียบเสมือนกับการหยิบยื่นโอกาสให้แรงงานต่างด้าวจะได้สร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของตนเองและ และยังเป็นการสร้างโอกาสที่ดีให้กับตนเองและครอบครัวสืบต่อไป
- ให้ความจริงใจและใจกว้าง คือความจริงใจและใจกว้างของนายจ้างสามารถเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตของแรงงานได้ และเมื่อแรงงานได้ส่งต่อความจริงใจและใจกว้างเหล่านี้ไปอีกก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของบุคคลอื่นไปอีกเป็นทอดๆ

- ให้คำแนะนำชี้แนวทางที่ดีในการทำงานการชี้แนะแนวทางที่ในการทำงานให้กับแรงงานต่างด้าวจะช่วยให้แรงงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคตไม่ว่าจะในฐานะลูกจ้างหรือพัฒนาตนเองไปเป็นนายจ้างก็ตาม
- ให้ความเอาใจใส่และใส่ใจหากนายจ้างมีความเอาใจใส่และใส่ใจในตัวแรงงานแล้วนั้น นายจ้างจะได้รับความเอาใจใส่และใส่ใจจากแรงงานกลับคืนมา ไม่ว่าจะเป็นทั้งภายในงานหรือภายนอกงานก็ตาม
- ให้อย่างมีหลักการและมีความเป็นธรรม การให้ควรที่จะให้อย่างมีหลักการที่ชัดเจนและมีความเป็นธรรม เท่าเทียมกันตามความเหมาะสมของแรงงานแต่ละบุคคล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งกันของแรงงานภายในองค์การ

Peace speech organization culture – ใช้ภาษาสันติสร้างวัฒนธรรมในร้าน

- บอกการงานด้วยเสียงที่เมตตา– ไม่ว่าเราจะเป็นแรงงานหรือนายจ้าง ทุกคนล้วนไม่ชอบให้บุคคลอื่นมาออกคำสั่ง หรือสั่งการด้วยน้ำเสียงที่ดูถูก กดขี่ จึงควรที่จะใช้การพูดจาด้วยภาษาและน้ำเสียงที่มีความสุภาพ เมตตา
- แนะแนวทางที่รู้จักกาลเป็นการแนะแนวทาง สร้างจิตสำนึก และปลูกฝังสิ่งดีให้กับแรงงาน เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับหน้าที่การงานของแรงงาน ส่งผลให้แรงงานได้พบเจอกับสิ่งดีๆในอนาคต
- รักษาวาจาให้มั่นคงการรักษาวาจาให้มั่นคงนั้นเป็นหนึ่งในคุณสมบัติที่ทุกคนควรจะมี เมื่อเราได้กล่าววาจาออกไปแล้วนั้นก็ควรที่จะมีความรับผิดชอบต่อคำพูดของตนเอง ดังนั้น หากนายจ้างมีการรักษาวาจาให้มั่นคงกับแรงงานแล้วนั้น แรงงานจะซึมซับและปฏิบัติตามต่อๆกันไปจนเกิดเป็นวัฒนธรรมภายในร้าน
- เอื้อนเอยวาจาอย่างมีสติการเอื้อนเอยวาจาใดๆออกไปควรจะที่ต้องมีสติ คิด ไตร่ตรองก่อนที่จะเอื้อนเอยออกจากปากไป เพราะวาจาเป็นสิ่งที่เมื่อเอื้อนเอยออกไปแล้วนั้นไม่สามารถนำกลับคืนมาได้ คำพูดของคนเราเมื่อได้ออกจากปากไปแล้วจะต้องไปเข้าหูของบุคคลอื่น ดังนั้น จึงควรที่จะมีสติทุกครั้งก่อนที่จะเอื้อนเอยวาจานั้นๆออกไป

Strive for foreign labors benefit – มุ่งหวังให้ชาวต่างชาติได้รับประโยชน์

- เกื้อกูลแรงงานให้ได้ประโยชน์การช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับแรงงานได้รับความสะดวกและประโยชน์นั้น ไม่ได้มีแค่ตัวแรงงานเองที่ได้รับประโยชน์ในการช่วยเหลือเกื้อกูลในแต่ละครั้ง เพราะการช่วยเหลือเหล่านั้นมักจะส่งผลที่ดีให้กับตัวนายจ้างเองด้วย
- ช่วยเหลืออย่างญาติมิตรการดูแลช่วยเหลือแรงงานดุจญาติมิตร คือการที่นายจ้างช่วยเหลือแรงงานอย่างเต็มความสามารถของนายจ้าง เหมือนกับที่นายจ้างดูแลญาติ ดังนั้น แรงงานจึงได้รับประโยชน์จากการช่วยเหลือนั้นอย่างเต็มที่
- เติมเต็มประโยชน์ให้แก่กันจากการเกื้อกูลแรงงานและช่วยเหลือแรงงานอย่างญาติมิตรนั้นส่งผลให้แรงงานได้รับประโยชน์จากนายจ้างแล้วนั้น แรงงานก็จะสามารถช่วยเติมเต็มประโยชน์กลับมาให้สู่นายจ้างได้เช่นกัน

Equality consisting in impartiality - ความเสมอภาคประกอบด้วยความเป็นธรรม

- เป็นกันเองไม่ถือตนการที่นายจ้างไม่ถือตน ไม่แบ่งชนชั้นกับแรงงาน ทำให้นายจ้างสามารถที่จะเข้าถึงแรงงานได้ง่าย ส่งผลให้นายจ้างสามารถที่จะทราบความคิด ความต้องการของแรงงานได้ แต่การไม่ถือตนนั้นไม่ใช่การที่สนิทกับแรงงานจนแรงงานไม่ให้ความเคารพ และไม่สามารถควบคุมการทำงานของแรงงานได้
- ยึดหลักการแต่ไม่สั่งการไม่ว่าการจะทำธุรกิจใดๆจะต้องมีหลักการในการทำธุรกิจ แต่ในส่วนของการสั่งการนั้น จะต้องสั่งการแค่เพียงสมควรเท่านั้น ไม่ก้าวก่ายจนเกินขอบเขตของการเป็นนายจ้าง

สรุป

การนำหลักสังหคหวัตถุ 4 มาใช้ในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวของร้านโชห่วยเฮียโมทย์-เจ๊ณี ทำให้ทางร้านสามารถยึดเหนี่ยวน้ำใจคนทำงานด้วยการใช้ความรักความจริงใจ ความเอาใจใส่ ประกอบกับการบริหารจัดการอย่างมีระบบแบบแผนและมีความยุติธรรม สามารถนำพาตนเองให้ประกอบธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ แสดงให้เห็นว่าการใช้สังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักพุทธสันติวิธีสามารถนำมาบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในร้านโชห่วยได้อย่างประสบความสำเร็จ สามารถเป็นแนวทางที่เป็นต้นแบบให้ร้านค้าอื่นๆ ได้นำไปประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาการหมุนเวียนแรงงานต่างด้าวที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

สำหรับในด้านนโยบายหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถนำโมเดลนี้ไปขยายผลให้ความรู้กับธุรกิจร้านโชห่วย ซึ่งจะทำให้เจ้าของธุรกิจหันมาใส่ใจในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการบริหารแรงงานต่างด้าวที่ส่วนใหญ่เป็นมีรากฐานศรัทธาเดียวกันคือ ความเป็นชาวพุทธ

ด้านของการนำไปปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาในธุรกิจค้าปลีกที่มีขนาดเล็ก ดังนั้น หากจะนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปฏิบัติตามจะต้องมีการประยุกต์ให้เข้ากับบริบทและขนาดของธุรกิจ และนอกเหนือจากการนำไปปฏิบัติใช้ในธุรกิจแล้ว ผลการวิจัยนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในกลุ่มของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างานที่มีผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาเปรียบเทียบร้านโชห่วยที่มีการนำหลักพุทธสันติวิธีไปใช้ในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวกับร้านค้าอื่นๆ เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว

2) ศึกษาการนำพุทธสันติวิธีในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจหรือองค์กรขนาดใหญ่

References

Department of Employment. (2014). [Online]. Retrieved August 9, 2017. From https://www.gotoknow.org/posts/575363.

Foreign labors in Hia Mote - Jae Nee Grocery. (2018). *Interview.* February 11.

Limkanjanawat, A. (2015). The Employment of Migrant Workers in Suratthani Province. *Journal of Management Sciences*, 2 (1), 93-113.

Patanakidcharoenchai, A. (2011). *Employers' Decision to Choose Foreign Migrant Workers in Changwat Rayoung.* Thesis Thammasat University.

Phrakru Suvimon Karnjanawat. (2018). Ecclesiastical chief of Chalae Village. *Interview.* January 27.

Phramaha Paeng Techaseelo (Chumnigan). (2014). *The Management of Foreign Workers of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolitan.* M.A. Thesis Graduate School Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

Sairojpan, C. (2018). Generation of Hia Mote - Jae Nee Entrepreneur. *Interview.* February 11.

Sanrattana, W. P.11. (1999). *Management, theories and issues of education***.** Bangkok. Tippaya Wisut Printing House.

Sirirat, B. (2015). *The Role of Visakhaa Mahaupasikaa for Strengthen Social PEACE According to Sagahavatthu 4***.** Thesis Mahachulalongkornrajavidyalaya University.

Tiensri, S. (2017). *Work Together to Solve Foreign Workers*. Thaipost. Retrieved August 2, 2017. From http://thaipost.net/?q