

# การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: การให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบ จุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประเทศไทย

Human Resource Development: Migrant Worker with One Stop Service,  
Bangkok Metropolitan and Vicinity, Thailand

นภสร เจริญโพธิ์<sup>1</sup>

Napasorn Charoenpo<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสังเกต ทบทวนเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มแรงงานต่างด้าว เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล แนวคำถามที่ใช้ในการสนทนา และแบบบันทึกข้อมูลขณะสนทนา การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการถอดคำพูดที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบกับการสังเกตและการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง จากผลการวิจัยพบมุมมอง ความคิดเห็นและประสบการณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้ 6 ประเด็นหลัก คือ (1) ระบบการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกับบทบาทที่สำคัญภายใต้การนำของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (2) การนำเข้าแรงงานต่างด้าว (3) ความต้องการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ (4) สร้างระเบียบวินัย การจัดโซนนิ่ง และสิทธิด้านสวัสดิการที่กลุ่มแรงงานต่างด้าว (5) แรงงานต่างด้าวกับคุณภาพชีวิตดีทำให้อยากเข้ามาทำงานในประเทศไทย และ (6) ความประทับใจแรงงานต่างด้าวและการยอมรับจากนายจ้าง

**คำสำคัญ :** การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แรงงานต่างด้าว บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

## Abstract

This research is a qualitative research. The study aims at investigating migrants one stop services and exploring the clients' opinions toward the services at six centers located in Bangkok metropolitan and vicinity. Data were collected by observations, document reviews, and in-depth interviews from three groups; employer groups, government official group, and a group of migrant workers. The researcher analyzed data from the quotes from in-depth interviews with observation and reviewed of relevant documents. The findings from key informants are divided into six dimensions including: (1) the system

<sup>1</sup>ประธานสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

<sup>1</sup>Human Resources Management, Faculty of Management Science, Chandrakasem Rajabhat University

offers a one stop service with the active role under the leadership of the commission; (2) importation of migrant workers; (3) the demand for migrant workers of enterprises; (4) creating discipline, zoning rights, and welfare of migrant groups; (5) the quality of life of migrants wanting to come to work in Thailand; and (6) impression recognized by employers and workers.

**Keywords:** Human Resource Development, Migrant Worker, One Stop Service

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานต่างด้าวในอาเซียนนั้น อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของรัฐมนตรีอาเซียนด้านแรงงาน (ASEAN Labour Ministers Meeting; ALMM) ได้มีการประชุมรัฐมนตรีอาเซียนด้านแรงงานทุกสองปี ซึ่งใน พ.ศ. 2550 ประเด็นแรงงานย้ายถิ่นได้บรรจุอยู่ในประชาคม สังคมวัฒนธรรมอาเซียน ผู้นำในประชาคมอาเซียน ให้การรับรองปฏิญญาอาเซียนเรื่องการปกป้องและส่งเสริมสิทธิของแรงงานย้ายถิ่น (ASEAN Declaration on the Protection and Promotion of the Rights of Migrant Workers หรือ ACMW) ปฏิญญานี้ระบุให้ทั้งประเทศต้นทางและปลายทางสนับสนุนศักยภาพและศักดิ์ศรีของแรงงานย้ายถิ่น รวมทั้งตระหนักในสิทธิพื้นฐานของแรงงานรวมทั้งครอบครัวที่อาศัยอยู่ในประเทศปลายทาง และยังระบุข้อผูกมัดของทั้งประเทศต้นทางและปลายทาง กล่าวโดยสรุป นั่นคือการเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และเป็นสิ่งที่สังเกตว่า แรงงานย้ายถิ่นที่ไม่ถูกกฎหมายไม่ได้นำมารวมไว้ในปฏิญญานี้ ซึ่งประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่ประเทศที่ได้มีการพัฒนาอย่างเต็มตัวตั้งแต่ก่อนศตวรรษที่ 21 ประกอบกับการที่ไทยเป็นประเทศผู้นำในการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) ทำให้เกิดความต้องการแรงงานจำนวนมาก

จากรายงานของกรมการจัดหางาน ได้ระบุถึงการที่ประชากรวัยแรงงาน ทั้งแรงงานฝีมือ และแรงงานไร้ฝีมือปรากฏตลาดแรงงานภายในประเทศจากประชากรไทยมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงจำเป็นต้องมีการจ้างแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานต่างด้าว ในการอพยพเข้ามาของแรงงานข้ามชาติหรือแรงงานต่างด้าวนั้นกำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนกับกรมการปกครองและกระทรวงแรงงาน เพื่อเป็นแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองโดยถูกกฎหมาย ทว่ามีแรงงาน

ต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น เมียนมา ลาว และ กัมพูชา ได้เข้ามาโดยมิได้จดทะเบียนหรือที่เรียกว่า แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง ซึ่งเป็นแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองโดยไม่ถูกกฎหมาย โดยในปี พ.ศ. 2552 มีแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น 2.2 ล้านคน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553) และจากปี พ.ศ. 2549-2553 พบว่าโดยเฉลี่ยแล้วจำนวนคนต่างด้าวมียาจำนวนปีละ 1,053,602 คน แบ่งเป็นกลุ่มเข้าเมืองถูกกฎหมาย 221,146 คน (ร้อยละ 21.73) และกลุ่มเข้าเมืองผิดกฎหมายเป็นส่วนใหญ่ถึง 832,456 คน (ร้อยละ 78.27) (กรมการจัดหางาน, 2555)

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาก่อให้เกิดการหลอกลวงของแรงงานต่างด้าวเข้ามาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งประเทศไทยยังมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานต่างด้าวในบางประเภทกิจการเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ไม่เลือกงาน ค่าจ้างแรงงานต่ำ ทำให้ต้นทุนการผลิตของผู้ประกอบการต่ำไปด้วย อีกทั้งยังเป็นการบรรเทาปัญหาการขาดแคลนแรงงานในบางกิจการ ส่วนปัญหาที่มากับคนต่างด้าวคือ การแย่งงาน การใช้สาธารณูปโภค การบุกรุกที่สาธารณะ รวมไปถึงปัญหาด้านความมั่นคงและด้านสาธารณสุข และเนื่องด้วยสถานการณ์แรงงานต่างด้าวที่หลั่งไหลเข้ามาเพิ่มขึ้นนี้ นายทวิกิจ จตุรเจริญคุณ รองประธานสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (ส.อ.ท.) เปิดเผยว่าสำหรับแรงงานต่างชาติประเภทอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือ 8 สาขาอาชีพที่ได้กำหนดแต่ก็ยอมรับว่าแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยหลายหมื่นคนในขณะนี้ อาจไม่มีการขึ้นทะเบียนให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพราะเป็นการลักลอบเข้ามาตามแนวชายแดนประเทศเพื่อนบ้าน (องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, 2555) จึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการที่จะดำเนินการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสถานการณ์แรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกลไกหลักในการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติ

โดยสรุป ประเทศไทยต้องเผชิญกับความต้องการใช้ทรัพยากรมนุษย์กลุ่มแรงงานต่างด้าว แต่การศึกษาเชิงลึกเพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กลุ่มนี้กลับมีอย่างจำกัด ประกอบกับประเทศไทยต้องเตรียมที่จะรับรองปฏิญญาอาเซียนเรื่องการปกป้องและส่งเสริมสิทธิของแรงงานย้ายถิ่น ที่ระบุให้ทั้งประเทศต้นทางและปลายทางสนับสนุนศักยภาพและศักดิ์ศรีของแรงงานย้ายถิ่น ซึ่งหมายความว่ารวมถึงการเห็นคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าแรงงานต่างด้าวเหล่านั้นจะเป็นสัญชาติและเชื้อชาติใด โดยเฉพาะ เส้นทางเดินอาชีพ (career path) ซึ่งเป็นแบบแผนที่ต่อเนื่องของงานตำแหน่งต่างๆ ที่รวมกันเป็นอาชีพของบุคคลคนหนึ่ง (Werther and Davis, 1993) รวมถึงเป้าหมายอาชีพ การพัฒนาอาชีพ และการจัดการอาชีพ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องในการเตรียม การนำสู่ การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผลแผนอาชีพ (Werner and DeSimone, 2006)

ปัจจุบันคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ประกาศให้จัดตั้งศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ตามข้อ 4 ของ คสช. ฉบับที่ 70/2557 เรื่องมาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2557 (ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ, 2557) และ คสช. ฉบับที่ 90/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (เพิ่มเติม) ประกาศ ณ วันที่ 11 กรกฎาคม 2557 จำนวน 6 แห่ง ณ สถานที่ตั้ง ดังนี้ 1. ศูนย์กีฬารามอินทรา 2. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) 3. ศาลาประชาคมเมืองมีนถิ่นทอง 4. ศูนย์เยาวชนลุมพินี 5. ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา และ 6. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา (บางบอน) (ราชกิจจานุเบกษา, 2557) โดยทั้ง 6 ศูนย์ เป็นมาตรการชั่วคราว ในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์ เพื่อนำไปสู่การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าวในประเทศ และการสร้างมาตรฐานในการทำงานของแรงงานต่างด้าวที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประกอบการและนายจ้างซึ่งประกอบด้วยกิจการบางประเภทที่มีความจำเป็นต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวเป็นอย่างมากและเพื่อขจัดการบังคับใช้แรงงานหรือการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากแรงงานต่างด้าว

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษา

แนวทางการทำงาน การให้บริการ ของศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการจากศูนย์บริการดังกล่าวในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้คาดว่าผลการวิจัยนี้จะเติมเต็มความรู้ ความจริงเกี่ยวกับบุคลากรกลุ่มสำคัญนี้ และเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะสามารถเข้าใจมุมมอง แนวคิด วิถีชีวิต ความต้องการ ปัญหาอุปสรรค สิ่งเอื้ออำนวย และความคิดเห็นอย่างรอบด้านของเจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนแรงงานต่างด้าวเพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะดึงศักยภาพของแรงงานต่างด้าวดังกล่าวออกมาได้อย่างเต็มที่สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยมาพัฒนา ปรับปรุงแนวคิดทัศนคติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ให้แรงงานต่างด้าวและประชากรไทยสามารถทำงานและอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการทำงาน การให้บริการของศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการจากศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

## บททวนวรรณกรรม

### แรงงานต่างด้าว หรือ แรงงานข้ามชาติ

แรงงานต่างด้าวหรือแรงงานข้ามชาติ ถือได้ว่าเป็นความสำคัญและความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ อันเนื่องมาจากแรงงานในประเทศไทยมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่มีหน้าที่การงานในระดับที่สูงขึ้น ประกอบกับการจัดการเรียนการสอนในภาคแรงงานหรืออาชีวะไม่ค่อยได้รับความนิยมเป็นผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องพึ่งแรงงานต่างชาติ ความหมายของแรงงานต่างด้าวหรือข้ามชาติโดยทั่วไปหมายถึงบุคคลผู้ซึ่งไม่มีสัญชาติไทย แต่ก็มีผู้ให้ความหมายที่ต่างกันไปทั้งในแง่กฎหมายและในทางวิชาการ แต่ความหมายของคนต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 หมายถึงบุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทยและกำหนดไว้ว่าคนต่างด้าว จะทำงานได้เมื่อได้รับอนุญาตจากอธิบดีกรมการจัดหางาน หรือเจ้าพนักงานซึ่งอธิบดีมอบหมายเท่านั้น (กนกนิษัฏ์ ตัณฑ์กุลรัตน์, 2553)

อย่างไรก็ตาม องค์กรแรงงานระหว่างประเทศได้ให้ความหมายของแรงงานข้ามชาติไว้ในอนุสัญญาฉบับที่ 97 ว่าด้วยการอพยพเพื่อการทำงาน (ฉบับปรับปรุง) พ.ศ. 2492 มาตรา 11 หมายถึงบุคคลที่ย้ายถิ่นจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งเพื่อที่จะไปทำงานมากกว่าที่จะไปใช้จ่ายเงินของตนเองและรวมถึงบุคคลใดๆ ที่โดยปกติแล้วได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้อพยพเพื่อทำงานแต่ไม่รวมถึงคนที่ทำงานตามบริเวณชายแดนจิตรกรหรือสมาชิกของกลุ่มผู้ชำนาญการที่เข้าเมืองระยะสั้นชาวเรือและลูกเรือเดินทะเลต่างชาตินอกจากนี้ในอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ฉบับที่ 143 ยังไม่รวมถึงบุคคลที่เข้ามาเพื่อการศึกษาหรือการฝึกอบรมและบุคคลที่เข้ามาทำงานชั่วคราว เฉพาะด้านอันเนื่องมาจากการร้องขอของนายจ้างในประเทศไทยและต้องออกไปเมื่อเสร็จสิ้นการทำงานนั้นแล้ว

สำหรับองค์การสหประชาชาติได้มีการกำหนดความหมายแรงงานข้ามชาติในอนุสัญญาว่าด้วย การคุ้มครองสิทธิของบรรดาแรงงานข้ามชาติและสมาชิกในครอบครัวของเขาเหล่านั้นไว้ในมาตรา 2 หมายถึง “บุคคลซึ่งจะถูกว่าจ้างให้ทำงานกำลังถูกว่าจ้างหรือเคยถูกว่าจ้างทำงาน โดยได้รับค่าตอบแทนในรัฐที่ตนไม่ได้เป็นคนของชาตินั้น” ซึ่งเห็นได้ว่าความหมายแรงงานข้ามชาติของ สหประชาชาติมีความหมายกว้างกว่าความหมายแรงงานข้ามชาติของ องค์การแรงงานระหว่างประเทศมากเพราะได้รวมถึงคนงาน 8 ประเภทได้แก่ คนงานที่ทำงานตามบริเวณชายแดน คนงานตามฤดูกาล ชาวเรือ คนงานที่ทำงานในสถานที่ทำงานนอกประเทศ คนงานที่ทำงานโยกย้ายไปมา คนงานที่ทำงานตามโครงการ คนงานที่มีกิจการของตนเองและ คนงานที่ได้รับการว่าจ้างพิเศษให้ไปทำงานในประเทศที่ตนไม่ได้มีสัญชาติ นั้น อย่างไรก็ตามก็ยังไม่รวมถึงบุคคลที่เดินทางข้ามประเทศเพื่อทำงานในฐานะที่เป็นผู้ลงทุน ผู้ลี้ภัย หรือบุคคลที่ไม่มีสัญชาติ (Stateless Person) นักเรียน นักศึกษาหรือผู้ฝึกอบรมและผู้ทำงานภายใต้การว่าจ้างขององค์การระหว่างประเทศ (กนกนิษักร ตัณฑกุลรัตน์, 2553)

#### **สถานการณ์แรงงานต่างด้าวในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2559) รายงานว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาในประเทศไทยสามารถจำแนกตามลักษณะการเข้าเมือง

ได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่เข้าเมืองโดยถูกกฎหมายและกลุ่มที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย โดย พ.ศ. 2550-2558 แร้งงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย ในกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองถูกกฎหมายมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่กลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมายมีแนวโน้มลดลงตามนโยบายการจัดการแรงงานต่างด้าวให้มาจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวและพิสูจน์สัญชาติในแต่ละปี เพื่อนำไปสู่กระบวนการทำให้ถูกกฎหมาย ในปี พ.ศ.2558 แร้งงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย จำนวน 1,445,575 คน โดยเป็นกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองถูกกฎหมายจำนวน 1,416,513 คน และกลุ่มแรงงานต่างด้าวที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย แต่ได้รับอนุญาตทำงานตามมติ ครม. ในมาตรา 13 เฉพาะชนกลุ่มน้อย จำนวน 29,062 คน เมื่อจำแนกตามสัญชาติของแรงงานต่างด้าวที่เข้าทำงานในประเทศไทยพบว่า กลุ่มที่เข้าเมืองโดยถูกกฎหมาย 5 สัญชาติแรก ได้แก่ เมียนมา กัมพูชา ลาว ญี่ปุ่น และจีน ส่วนกลุ่มที่เข้าเมืองโดยผิดกฎหมายประเภทชนกลุ่มน้อย 5 สัญชาติ ได้แก่ ไทยใหญ่ เมียนมา กระเหรี่ยง มอญ และไทยลื้อ หากพิจารณาแรงงานต่างด้าวพบว่า แร้งงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานประเภทไร้ทักษะฝีมือโดยอพยพเข้ามาทำงานจากประเทศเมียนมา ลาว และกัมพูชา โดยใน พ.ศ. 2558 พบว่าอัตราการจ้างแรงงานต่างด้าวต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดร้อยละ 6.45 อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าวสัญชาติเมียนมา ลาว และกัมพูชาต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดร้อยละ 6.00 และอัตราการจ้างแรงงานต่างด้าวมือถือต่อจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมดร้อยละ 0.38 นอกจากนี้จากรายงานของกรมการจัดหางาน (2558) พบว่า คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานชั่วคราวอาณัติกร จำนวน 1,531,707 คน โดยจำแนกตามลักษณะการเข้าเมืองตามมาตรา 9 จำนวน 1,468,484 คน ตามมาตรา 12 จำนวน 39,499 คน และตามมาตรา 13 จำนวน 23,724 คน

#### **การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ**

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว หมายถึง การรวบรวมเอาบริการในด้านต่างๆ มาร่วมกันให้บริการ ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่งเพียงจุดเดียวแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งสามารถดำเนินการได้ทั้งภายใน หรือหลายๆ หน่วยงานมาร่วมกันให้บริการ ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับแนวคิดในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop services) ไว้ดังนี้

Gouscos และคณะ (2003) อธิบายว่า แนวคิดการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจะมีลักษณะคล้ายคลึงกับแนวคิดใน 2 มิติที่สำคัญ มิติแรกเรียกว่า “similarity approach” ที่เป็นการบริการข้อมูลจากผู้ให้บริการที่มาจากหน่วยย่อยที่แตกต่างกัน แต่ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้อยู่ในระบบหรือหมวดหมู่เดียวกัน สามารถนำมาพร้อมกันบริการภายในศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ ตัวอย่างเช่น การให้บริการด้านอาชีพ ได้แก่ การจัดหางาน การประกันสังคม แรงงานสัมพันธ์ ฯลฯ เป็นต้น มิติที่สองเรียกว่า “complementarity approach” ที่หมายถึง การบริการข้อมูลหรือการบริการการติดต่อจากผู้ให้บริการที่มีลักษณะการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่มีผู้ใช้บริการเหมือนกัน สามารถนำมาพร้อมกันบริการภายในศูนย์รวมบริการ และจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวได้ อาทิ การให้บริการด้านความรู้ต่างๆ แก่นักศึกษา การให้บริการด้านภาษีแบบต่างๆ แก่ผู้เสียภาษี ฯลฯ เป็นต้น

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่นำการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาใช้ปรับปรุงการให้บริการในส่วนงานต่างๆ ตัวอย่างเช่น กรุงเทพมหานครเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้ บริการหลาย ด้าน ต่อ ประชากร ของ กรุงเทพมหานครจึงเป็นหน้าที่ที่หนัก เช่น การทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข การรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขและสาธารณสุขการ ดังนั้น จึงมีการนำการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จมาปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม เอื้ออำนวยความสะดวก เรียบร้อย รวดเร็วและราบรื่นให้กับประชาชนที่มาติดต่อ ดังนั้นการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศ องค์การ การบริหารงาน การประสานงาน และการให้บริการอยู่ในระดับมาก (อุทัย กนกวุฒิพงศ์, 2547) ขณะที่การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก (อนุวัฒน์ วงศ์นคร, 2551) จากข้อดีของแนวความคิดเรื่อง การบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ทำให้แนวคิดนี้เป็นที่นิยม และได้นำมาประยุกต์ใช้กับการบริการในด้านต่างๆ ในหลาย

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างแพร่หลาย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กลยุทธ์การวิจัย เป็นลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Cross Case Analysis เพื่อบรรยายประสบการณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม – พฤษภาคม 2559

### กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้พิจารณาถึงผู้ที่จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยใช้วิธีการเลือกแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก โดยเลือกตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก จาก 3 กลุ่มหลัก จำนวน 28 คน ได้แก่

1. กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (K1) ในสำนักงานเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร 2 คน เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอสัตร์ราชา จังหวัดชลบุรี 2 คน สำนักงานจัดหางานเขตหลักสี่ 3 คน และกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน 5 คน รวม 12 คน
2. กลุ่มผู้ประกอบการ (K2) ที่มีแรงงานต่างด้าวที่เข้าสู่ระบบในศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในโรงพยาบาล 2 คน โรงงานอุตสาหกรรม 1 คน และร้านอาหาร 2 คน รวม 5 คน
3. กลุ่มแรงงานต่างด้าว (K3) ที่เข้าสู่ระบบในศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในโรงพยาบาล 5 คน โรงงานอุตสาหกรรม 3 คน และร้านอาหาร 3 คน รวม 11 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (ศิริพร จีรวัฒน์กุล, 2548; ชาย โทธิสิตา 2549; จำเนียร จวงตระกูล, 2550; Creswell, 2009; Punch, 2009; Stake, 2010; Yin, 2010) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการสนทนาเชิงลึก การจดบันทึก การสังเกต การถ่ายภาพ การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล การแยกความรู้สึกส่วนตัวผ่านการเขียนบันทึกสะท้อนความคิดและการวิเคราะห์ข้อมูล นอกจากนี้ยังได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลทุติยภูมิรวบรวมมาได้ เพื่อสร้างชุดคำถามแบบไม่มีโครงสร้างเคร่งครัดและแบบบันทึกการสังเกต รวมทั้งเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่

ใช้ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ที่ให้สัมภาษณ์ต่อไป

### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่เริ่มต้น กระบวนการกล่าวคือ ผู้วิจัยให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล การขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสนทนา และบันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกของผู้วิจัย โดยให้ผู้ให้ข้อมูลเซ็นชื่อยินยอมให้สนทนา บันทึกข้อมูลด้วยแบบบันทึกเครื่องบันทึกเสียง และถ่ายภาพแจ้งให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลทราบเกี่ยวกับการรักษาความลับ การทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย และการเผยแพร่ผลการวิจัยจะกระทำโดยเสนอในภาพรวม ไม่เปิดเผยชื่อและข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด นอกจากนี้คำถามใดที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกใจที่จะตอบก็สามารถไม่ตอบคำถามนั้นได้ ตลอดจนสามารถบอกยุติการให้ข้อมูลได้ในทุกขั้นตอนของการวิจัย และสามารถขอข้อมูลกลับคืนได้ทั้งหมด อีกทั้งการเข้าร่วมในการวิจัยหรือการถอนตัวจากการวิจัย ไม่มีผลต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในด้าน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การส่งเสริมและสนับสนุนในความก้าวหน้าด้านการทำงาน รวมถึงสัมพันธภาพส่วนบุคคลทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### เทคนิคและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เทคนิคการกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลด้วยการสอบถามข้อมูลและสนทนากับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ได้แก่ 1. ศูนย์กีฬา รามอินทรา เขตบางเขน 2. ศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น) เขตดินแดง 3. ศาลาประชาคมเมืองมีนถ้ำทอง เขตมีนบุรี 4. ศูนย์เยาวชนลุมพินี เขตปทุมวัน 5. ศูนย์เยาวชนทวีวัฒนา เขตทวีวัฒนา และ 6. ศูนย์กีฬาเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษา (บางบอน) เขตบางบอน

เทคนิคและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การจดบันทึก การบันทึกเสียง การสังเกต การถ่ายภาพ และการทบทวนวรรณกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสรุปจากแนวคิดของนักวิชาการ ได้แก่ ศิริพร จิรวัฒน์กุล (2548), Mile and Huberman (1994), Patton (2002), Chamaz (2006), Sadina (2009) มีวิธีการดังนี้

1. อ่านข้อมูลที่ได้จากการสนทนาทั้งหมด (read

significant phrases) โดยอ่านหลายๆ ครั้งเพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2. ดึงวลีหรือกลุ่มคำสำคัญที่มีความหมาย (extract significant phrases) ในเรื่องที่ศึกษา

3. จัดวลี กลุ่มคำสำคัญ หรือประโยค มาตีความหรือให้ความหมาย (formulate meanings)

4. เขียนอธิบายรายละเอียด (exhaustive description) แต่ละหัวข้อที่ได้

5. นำรายละเอียดต่างๆ ที่ได้มารวมกัน เพื่อวิเคราะห์ออกมาเป็นคำตอบของคำถามการวิจัย (cluster of theme) โดยบรรยายให้เห็นถึงโครงสร้างทั้งหมดของประสบการณ์ของแรงงานต่างด้าว

### การสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูลเริ่มตั้งแต่เครื่องมือคือ ผู้วิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และรายงานการวิจัย (Silverman, 2008; Flick, 2004; Lincoln and Guba, 1985) ดังนี้

1. ผู้วิจัย ศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องของการวิจัยเชิงคุณภาพ และมีประสบการณ์ตรงในการสอนวิจัย และการทำวิจัยประเภทนี้ และผู้วิจัยทำการวางแผนดำเนินการวิจัยเป็นอย่างดี ตามหลักของการวิจัยเชิงคุณภาพ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยตระหนักอยู่เสมอว่าการสนทนาและจดบันทึกสิ่งที่สนทนา ได้แยกจากความคิดเห็นส่วนตัว (self-reflexive journal) ออกจากเรื่องราวที่ได้ยิน เพื่อขจัดความลำเอียง ระวังมิให้ตนเองเข้าไปมีความรู้สึกร่วมและผูกพันทางอารมณ์ จนขาดความเที่ยงตรงในการสนทนาและบันทึกข้อมูล รวมถึงการทำความเข้าใจในเหตุการณ์และประสบการณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลนั้น

2. การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลต้องมีคุณภาพ กล่าวคือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการบรรยายถึงขั้นตอนต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดในรายงานการวิจัยด้วยถ้อยคำที่ละเอียด (thick description) โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์จริง พร้อมเหตุผลในการเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนา สรุปเรียบเรียงเป็นข้อมูลเชิงบรรยาย และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบแบบแผน

3. รายงานการวิจัย ผู้วิจัยได้บรรยายรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล สถานที่ศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจและมองภาพการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเช่นเดียวกับผู้วิจัย และสามารถถ่ายโอน (transferability) ผลการวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพของแรงงานต่างด้าว รวมทั้งสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือประยุกต์สิ่งที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปใช้ในงานวิจัยอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกันได้

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทำการยืนยันผลการวิจัย (conformability) ด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (triangulation) ได้แก่ การตรวจสอบแนวคิด ทฤษฎีและเปรียบเทียบกับงานวิจัยอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน พร้อมทั้งนำเสนอในรายงานโดยมีคำพูดของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสนับสนุน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาแนวทางการทำงานการให้บริการของศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยสามารถจำแนกหัวข้อในการนำเสนอ มุมมอง ความคิดเห็น และประสบการณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้เป็น 6 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ประเด็นระบบการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จกับบทบาทที่สำคัญภายใต้การนำของ คสช.

“...กลุ่ม คสช. เข้ามาบริหาร ประเทศเริ่มดีขึ้น เรือประมงเองถูกยกเลิกกิจการไปเป็นหมื่นลำเพราะไม่ได้มาตรฐานสหภาพยุโรป แรงงานเรือประมงที่ยังทำอยู่ตอนนี้ส่วนใหญ่ได้ขึ้นทะเบียนและทำการพิสูจน์สัญชาติแล้ว เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการที่ถูกกฎหมายเป็นเรื่องที่ดี” ... (K1-01)

“...ศูนย์ one stop service เริ่มเมื่อคำสั่ง คสช. พ.ศ. 2557 ก่อนหน้านั้นมีการจดทะเบียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต่างคนต่างปฏิบัติ เช่น การตรวจสุขภาพ มีการประกาศให้ไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลได้ และให้ไปทำบัตรประจำตัวคนไม่มีสัญชาติ ทางฝ่ายปกครองให้ไปทำที่สำนักงานเขต สำนักงานอำเภอ และมาขออนุญาตทำงาน

กับกรมแรงงาน ตามคำสั่ง คสช. ที่ 7/2557 มีดำริให้ทำเป็นศูนย์ one stop service ให้ทุกหน่วยงานไปอยู่เพื่อให้คำปรึกษา และนี่เป็นที่มาของ ศูนย์ OSS (One Stop Service) OSS ตอนที่เปิดครั้งแรกมีทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง และในกรุงเทพมหานคร แต่ภายหลังต่อมามีการยุบมาให้เหลือจุดเดียว”... (K1-04)

“...ในกรุงเทพมหานครจะมีศูนย์ที่ให้บริการ one stop service 4 ศูนย์ ตั้งแต่วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2558 เป็นต้นไป จะเหลือแค่ศูนย์เดียว ทางกรมแรงงาน กำลังดำเนินงานให้เทียบเท่ามาตรฐานอารยประเทศ เพราะถ้าแรงงานต่างด้าวอยู่ในสถานะที่ผิดกฎหมาย ก็จะได้รับบริการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องจากนายจ้างที่ไม่ค่อยดีนัก เช่น การถูกเอารัดเอาเปรียบ จ่ายค่าจ้างไม่ตรง ใช้งานมากกว่ามาตรฐานเวลาทำงาน จึงควรเข้ามาอยู่ในระบบที่ถูกต้องได้รับการคุ้มครอง ได้รับการปฏิบัติที่ประเทศต่างๆ ยอมรับ เพราะประเทศไทยยังมีปัญหาค้ามนุษย์อยู่ อยากให้ประเทศไทยกลับสู่สภาวะปกติ”... (K1-05, K1-06)

“...กระบวนการ การขึ้นทะเบียน one stop service คิดว่าเป็นระบบที่ดีมากคือ แรงงานจะได้ขึ้นทะเบียนถูกต้องครบถ้วน และได้รับสิทธิการดูแลขั้นพื้นฐานตามที่กฎหมายกำหนด และพวกเขาได้มีความรู้ที่ถูกต้องในการดำเนินชีวิตในช่วงของการทำงานอยู่ในประเทศไทย และมีข้อดีคือ นายจ้างก็ได้จ้างแรงงานอย่างถูกต้องและยุติธรรม ซึ่งนำมาซึ่งผลงานที่มีคุณภาพในการทำงาน...” (K2-03)

“...เรื่องของ one stop service อาจไม่เกิดประโยชน์อะไรมากมาย หากผู้ที่เกี่ยวข้องยังมีแสวงหาผลประโยชน์หรือมีกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตกันอยู่...” (K3-02, K3-05, K3-07, K3-08, K3-11)

2. ประเด็นการนำเข้าแรงงานต่างด้าว

“...แรงงานลาว พม่า ลาว กัมพูชา ซึ่งเข้ามาตามช่องทางธรรมชาติไม่มีเอกสารอะไรเข้ามาเลย แล้วลักลอบเข้ามาทำงาน เมื่อ 10 กว่าปีที่แล้ว รัฐบาลสมัยนั้นมีการงานผิดกฎหมายเยอะมาก และอยากจะให้เข้าสู่ระบบที่ถูกต้อง เปิดตัว เปิดเผยสถานะ จึงอนุญาตให้มีการจดทะเบียน ประมาณ พ.ศ. 2539-2540 จนเรื่อยมาและมีเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จน ณ วันนี้ ในประเทศไทยมีแรงงานที่รายงานตัวผ่านกระบวนการที่มีการผ่อนผันประมาณ 2,800,000 คน กระจายทำงานในภาคต่างๆ ทั้งหมด เรายัง

มีความจำเป็นที่ต้องใช้แรงงาน ประเทศไทยมีสภาพขาดแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานที่ลำบาก สกปรก อันตราย ทั้งหลายยังมีการขาดแคลนอยู่จริง จึงจำเป็นที่ต้องใช้แรงงานต่างด้าว ...” (K1-02, K1-10)

“...สำคัญมาก: อยากให้ทุกฝ่ายยอมรับในกติกา ต้องเลือกอะไรสักอย่าง ในฐานะที่เราเป็นคนไทย คือการให้ความสมดุลกันระหว่างความมั่นคงกับเศรษฐกิจ การเลือกเศรษฐกิจเพราะต้องเชื่อว่าประเทศไทยขาดแรงงานจริงๆ ปัญหาเหล่านี้เป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะกำหนดแนวทางกับพวกเราว่าอะไรคือจุดสมดุลระหว่างความมั่นคงกับเศรษฐกิจ การเคลื่อนย้ายแรงงานก็ไม่ได้ขัดข้อง แต่ต้องมีจุดที่เหมาะสมของประเทศต้นทางและของประเทศไทย...” (K1-08, K1-12)

“...ปัจจุบันจ้างบริษัทภายนอก (Out-Source) ช่วยหาแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานให้ประมาณ กว่า 4 ปี โดยเข้ามาทำงานจริงๆ และแรงงานที่เข้ามาทำก็ต้องมีรับรองว่าถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งตามระบบ one stop service บริษัทภายนอกจะจัดการให้เสร็จ แรงงานต่างด้าวเวลาที่เขาเข้ามาเขามีความกระตือรือร้นอยากจะทำมาก มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน ทำให้มีความต้องการอยากได้แรงงานเหล่านี้...” (K2-01)

“...ในเรื่องของมติ ครม. ให้ยืดระยะเวลาในการจดทะเบียนออกไปเนื่องจากความต้องการทางแรงงานต่างด้าวยังมีอยู่จึงเปิดให้มีการจดทะเบียนไปเรื่อยๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเรื่องของทางโรงพยาบาล เพราะมีกระบวนการเยอะ เรื่องตรวจสอบ เรื่องทนาย เรื่อง x-ray รายละเอียดมาก...” (K3-01, K-04, K3-06)

3. ประเด็นความต้องการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ

“...จังหวัดสมุทรสาครเป็นที่ 3 จังหวัดต้นๆ ของระดับประเทศ ต่อจาก จังหวัดชลบุรี และ จังหวัดสมุทรปราการ ใน 3 จังหวัดนี้ จังหวัดสมุทรสาคร มีความพิเศษตรงที่เกี่ยวกับการประมงเข้าไปกว่าครึ่งหนึ่ง ขณะที่อีก 2 จังหวัด เน้นการทำอุตสาหกรรมหนัก ในขณะที่จังหวัดสมุทรสาครทำทั้ง 2 ด้าน ปัจจุบันแรงงานไทยจะไม่เลือกทำงานด้านนี้ เพราะฉะนั้นจึงเปิดให้มีแรงงานข้ามชาติเข้ามา การใช้แรงงานด้านนี้จึงเป็นสิ่งที่แรงงานต่างด้าวต้องทำเพราะว่าคนไทยเลือกที่จะไม่ทำ งานที่ใช้แรงงานเหล่านี้ แต่คนไทยจะชอบทำงาน ด้านธุรกิจ จัดทำเอกสาร

และ เป็นหัวหน้าคุมคนงาน ดังนั้นอัตราการว่างงานของที่นี่จึงมีน้อย ..... ” (K1-03)

“...ความต้องการของผู้ประกอบการโดยมากจะแข่งขันในเรื่องของต้นทุน เนื่องจากแรงงานไม่มี ปัจจุบันรัฐบาลเปิดให้ใช้กลุ่มแรงงานต่างด้าวได้ ผู้ประกอบการที่ต้องการแรงงานเหล่านี้ก็จะแข่งขันเรื่องสวัสดิการ...” (K2-02)

“...แรงงานไม่ใช่สิ่งของ แต่มีต้นทุน และเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ หมายถึง เมื่อแรงงานมาสมัครงานต้องมีต้นทุน (ประสบการณ์) ในงานมาอยู่แล้ว...” (K2-04)

“...ถ้าเทียบแรงงานไทยกับแรงงานต่างด้าวในมุมมองของนายจ้าง ปัจจัยหรือความจำเป็นในชีวิตต่างกัน คนไทยจะชอบอยู่กับครอบครัว ไม่มีงานก็ใช้เงินพ่อแม่ แต่แรงงานต่างด้าวมาจากบ้านเกิดเพื่อเดินทางข้ามประเทศมาหางานทำ เพื่อจะหาเงินส่งกลับบ้าน จุดมุ่งหมายจึงต่างกันพวกเขามีจุดประสงค์จะส่งเงินกลับบ้าน งานจะหนักเบาแค่ไหนก็อดทน ซึ่งต่างจากคนไทย งานที่ไม่ชอบงานหรือไม่พอใจก็จะไม่มีความอดทน จุดอ่อนของคนไทย คือ ไม่สู้ อ่อนแอ ไม่อดทน ขาดความรับผิดชอบ มองว่าอนาคตจะเป็นยังไง เด็กไทยรุ่นใหม่ ขาดความรับผิดชอบ เป็นคนไม่มีน้ำใจ ไม่มีสัมมาคารวะ สอนงานยาก (ทำงาน วัน เว้น วัน) ...” (K2-05)

4. ประเด็นสร้างระเบียบวินัย การจัดโซนนิ่ง และสิทธิด้านสวัสดิการที่กลุ่มแรงงานต่างด้าว

“...เมื่อแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาเข้าสู่กระบวนการขึ้นทะเบียนที่หน่วยงานจำเป็นต้องผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อขอใบอนุญาตทำงาน (work permit) และต้องนำไปเสร็จโรงพยาบาลไปยื่นขอรับผลตรวจสอบเพื่อยืนยันตัวบุคคลก่อน การยื่นขอใบอนุญาตทำงานจะใช้เวลาประมาณ 2 เดือน เพราะต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสาร และต้องมีหนังสือเดินทางจึงจะสามารถเดินทางไปทั่วประเทศได้...” (K1-04)

“...จ่ายค่าจ้างปกติตามค่าแรงขั้นต่ำ 300 บาท ตามกฎหมายแรงงาน หน่วยงานราชการสนับสนุนให้จ้างแรงงานที่ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเป็นแรงงานที่เป็นธรรม ทั้งต่อนายจ้างและลูกจ้าง รัฐบาลจะช่วยดูแลคุ้มครองนายจ้างในด้านที่ เมื่อนายจ้างต้องการเปิดรับสมัครแรงงานต่างด้าว ก็สามารถเปิดรับสมัครและขึ้นทะเบียน และคุ้มครองลูกจ้างที่ต้องการทำงานถูกต้องตามกฎหมาย จะได้รับการ



ประกันค่าแรงขั้นต่ำ สวัสดิการตามกฎหมาย ทำให้แรงงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีและเป็นระบบในการอยู่ในประเทศไทย และยังช่วยปิดโอกาสให้กลุ่มคนค้าขายหน้าอีกด้วย ซึ่งมักเป็นกลุ่มในประเทศต้นทางเอง เพราะว่าแรงงานต่างด้าวไม่เชื่อพวกเรา...” (K2-03)

“...แรงงานเถื่อน คือ แรงงานใต้ดินที่ลักลอบหนีเข้ามาแล้วทำงานเลยไม่มีเอกสารแสดงความเป็นตัวตนอะไรทั้งสิ้น ส่วนเรื่องค่าแรงไม่สามารถเรียกร้องได้...” (K3-04, K-09, K-10)

5. ประเด็นแรงงานต่างด้าวกับคุณภาพชีวิตดี ทำให้อยากเข้ามาทำงานในประเทศไทย

“...การพิสูจน์สัญชาติ มีวิธีการ ดังต่อไปนี้ : ประเทศต้นทาง ลาว พม่า และกัมพูชา นำแรงงานต่างด้าวที่ผ่านกระบวนการทำบัตรสีชมพูเสร็จแล้ว มาทำการพิสูจน์สัญชาติ โดยให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐจากประเทศต้นทางเข้ามาทำการพิสูจน์สัญชาติ หน่วยงานนี้ตอนแรกตั้งอยู่แถบจังหวัดเชียงราย จังหวัดระนอง จังหวัดสมุทรสาครและที่กลุ่มแรงงานต่างด้าว (MOU) ตั้งแต่ประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา แต่ขั้นตอนการนำเข้าแรงงานที่ถูกกฎหมายขั้นตอนอาจจะยุ่งยาก เพราะประเทศไทยยังไม่เคยนำเข้าแบบถูกกฎหมายอาจจะมีปัญหาบ้าง ส่วนประเทศเพื่อนบ้านเองก็เป็นประเทศที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา อาจจะมีการรับสินบนอยู่ จึงทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงและใช้เวลามาก ซึ่งประเทศไทยพยายามจะจัดระบบอยู่ในระยะแรกๆ ต้องใช้ระยะเวลาถึง 3 เดือน ในการนำเข้ากลุ่มแรงงานที่ถูกกฎหมาย ต่อมาได้มีการพัฒนาและเจรจากับประเทศเพื่อนบ้านให้เข้าสู่ระบบกันต่อไป...” (K1-07, K1-10)

“... ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องใช้แรงงานที่ลักลอบเข้าเมืองผิดกฎหมาย รัฐบาลไทยจึงมีนโยบายนำเข้าแรงงานต่างด้าวที่ถูกต้องตามกฎหมายและให้แรงงานต่างด้าวเข้าสู่กระบวนการที่ถูกกฎหมาย ในจังหวัดสมุทรสาครเรื่องแรงงานต่างด้าวควบคุมด้วยโควต้าและพิจารณาตามความจำเป็นของนายจ้าง โควต้าให้อยู่ได้ 1 ปี เวลาทำการต่อสัญญาต้องหาวิธีตรวจสอบว่ามีความจำเป็นอยู่หรือไม่...” (K2-03)

6. ประเด็นความประทับใจแรงงานต่างด้าวและการยอมรับจากนายจ้าง

“...ใช้เวลาประมาณ 3 วัน ก็ทราบแล้ว ว่าแรงงานจะสามารถทำงานได้หรือไม่ การทำงานจะมีหัวหน้า

กำกับดูแลเป็นตารางและจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน เนื่องจากงานจะแบ่งออกเป็นแผนก แต่ละแผนกแยกกัน อย่างชัดเจน และมีหัวหน้าคอยกำกับดูแล การทำงานเป็นระบบ แรงงานก็จะเกิดความภูมิใจในตัวเองว่าทำงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด...” (K2-01)

“.... งานหลักๆ ของแม่บ้านและซักรีด คือ ทำความสะอาดทั้งหมดตั้งแต่ล้างห้องน้ำ ทำเตียงผู้ป่วยด้วย และจะตรวจสอบเป็นจุดๆ เช่น ดูความเรียบร้อยของชั้นหนึ่งทั้งหมด ห้องผ้า ซักผ้า พับผ้า เรียงผ้าทั้งหมด 30 คน แม่บ้านมีประมาณ 20 คน รวมเป็นประมาณ 50 คน ในการฝึกทักษะด้านการทำงาน ถ้าแรงงานชำนาญมากขึ้น จะให้เป็นพี่เลี้ยงสอนคนในแผนกให้สามารถทำงานได้ และนานวันเข้าก็จะเกิดความชำนาญ ผู้ประกอบการก็อุ่นใจ...” (K2-02)

“...แนวโน้มของประเทศไทย ณ ตอนนี้อย่างไรก็ตามแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานร่วมกับคนไทย คนไทยต้องเรียนรู้การทำงานจากแรงงานต่างด้าวบ้าง เนื่องจากไม่สามารถสู้แรงงานต่างด้าวได้ในเรื่องความขยันขันแข็ง มองที่เรื่องปัญหาพื้นฐานคือครอบครัว พ่อ-แม่ ต้องให้เวลาในการอยู่กับลูก ทำให้ลูกอบอุ่น เพราะเด็กไทยสมัยนี้น่าเห็นใจเพราะขาดตัวอย่างที่ดีในครอบครัว และการกระทำที่ดี ครอบครัวต้องเป็นสถาบันที่เข้มแข็งในการเลี้ยงดูลูก แต่คนไทยเลี้ยงลูกในทางที่ผิด และสังคมเพื่อน ไม่จริงจังกับสิ่งที่ควรปฏิบัติ ทำให้เด็กไม่ได้รับการฝึกฝนที่ถูกต้อง...” (K1-09, K1-11)

“...เราได้ฝึกสอนงานให้กับพวกเขา เลี้ยงดูแรงงานต่างด้าวเหมือนลูก เช่น ทุกคนจะได้สิทธิ์ในการช่วยเหลือเท่ากันหมด ค่าแรงเงินเดือนไม่เคยติดค้าง และกวดเงินเดือน ค่าแรงยังอยู่ยาวนานยิ่งเพิ่มขึ้นให้เรื่อยๆ โดยให้เป็นค่าจ้างรายวัน (แรกเริ่มวันละ 100 กว่าบาท) สูงสุดตอนนี้ 500-600 บาท และมีการให้โบนัสเล็กๆ น้อยๆ เมื่อเลี้ยงดูแรงงานด้วยความรัก ความเมตตาเหมือนคนในครอบครัว การทำงานของเขาก็จะดี เพราะเขามีความสุข เขาจะเก่งขึ้น เรียนรู้งานได้ไว ทำอาหารได้ ไม่หวงวิชา พยายามถ่ายทอดให้ได้เรียนรู้งาน เมื่อแรงงานสามารถทำได้ จะเกิดความภูมิใจในตัวเองและรู้สึกมีคุณค่า เป็นหัวใจในการดูแลลูกน้อง เห็นแรงงานเป็นคนสำคัญ ...” (K2-03)

“...เราไม่ได้มองแรงงานต่างด้าวเป็นลูกจ้าง แต่เปรียบเสมือนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าไม่มีพวกเขาก็ไม่สามารถ

ทำงานให้สำเร็จได้ ให้ความสำคัญกับพวกเขา มองพวกเขา มีค่า มอบความรักความเอ็นดูรู้สึกว่าคุณค่ากับสิ่งที่ให้เขาไป และผลตอบรับในการทำงานที่ติงกลับมา สอนให้เขาเรียนรู้ ในสิ่งที่นายจ้างทำ ไม่ให้เค้าคิดว่าเป็นแค่ลูกจ้าง สร้างแรง ผลักดันให้เขาเรียนรู้งานและได้มีโอกาสเป็นนายจ้างได้ด้วย “ทำงานที่เริ่มต้นด้วยใจรัก” ทำแล้วสนุกกับงาน มีความสุข ไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย...” (K-3-04)

### อภิปรายผล

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงให้เห็นว่า ระบบการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ภายใต้การนำของ คสช. มีความสำคัญและช่วยอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนและให้บริการแรงงานต่างด้าวในด้านต่างๆ สามารถย่นระยะเวลาการให้บริการได้ ในประเด็นนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่มีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการและมีความรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและความสะดวกในการได้รับบริการเพิ่มมากขึ้น (อุทัย กนกวุฒินพงศ์, 2547; อนุวัฒน์ วงศ์นคร, 2551)

อย่างไรก็ตาม ข้อกังวลส่วนใหญ่ของผู้ที่ให้ข้อมูลยังคงเป็นเรื่องของการรับสินบนหรือทุจริตคอร์รัปชันของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งอาจจะยังไม่หมดไป เนื่องจากการปรับรูปแบบการให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนี้ ยังเป็นเพียงแค่การเปลี่ยนแปลงด้านรูปแบบของวิธีการให้บริการเท่านั้น โดยไม่ได้ปรับเปลี่ยนระบบและการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากปัญหาแรงงานต่างด้าวเป็นปัญหาระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และความมั่นคงของแรงงาน (สิทธิของแรงงาน) ที่ควรได้รับการเอาใจใส่อย่างจริงจังเสียที่ประเทศไทยต้องมีแผนระยะยาวในการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาประเทศ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องบูรณาการกัน เจ้าหน้าที่ของรัฐต้องเข้มงวดในการบังคับใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หยุดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และนายจ้างต้องรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อประเทศไทยจะได้มีระบบการบริหารจัดการแรงงานข้ามชาติที่ได้มาตรฐาน (กิริยา กุลกลการ, 2556)

สำหรับการนำเข้าแรงงานต่างด้าวและความต้องการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการนั้น พบว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและปัญหาการเลิกงานของคนไทย ทำให้เกิดความต้องการแรงงานจำนวนมาก โดยเฉพาะประเทศไทย ปัญหาการขาดแคลนแรงงานในประเทศเกิดขึ้นในกลุ่มของแรงงานไร้ฝีมือ โดยเฉพาะแรงงานที่ลำบาก สกปรก และอันตราย เช่น ภาคการประมง ส่งผลให้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านย้ายถิ่นเข้ามาในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นประชาคมอาเซียนทำให้เกิดเสรีด้านการเคลื่อนย้ายแรงงาน ทำให้ประเทศไทยต้องมีมาตรการทั้งระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว ในการรับมือกับปัญหาแรงงานต่างด้าวที่เกิดขึ้น และกำลังจะเกิดขึ้นอีกในอนาคต ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง (กบร.) ได้แบ่งแผนการจัดการแรงงานต่างด้าวออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น ต้องการจำกัดปัญหาแรงงานเถื่อนที่มีอยู่มากในประเทศ ในขณะที่ระยะปานกลาง จัดให้มีการนำเข้าแรงงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายและนำเข้าเพิ่มเติมจากแหล่งใหม่ (ไม่ใช่ประเทศในอาเซียน) และในระยะยาว เปิดให้มีการนำเข้าแรงงานแบบโควตารายประเทศและฝึกอบรมเพิ่มทักษะให้กับแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ กิริยา กุลกลการ (2557) แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยมีลักษณะไม่ยืดหยุ่นตามประเภทอุตสาหกรรม ไม่ควบคุมเชิงคุณภาพ และไม่พยายามลดอัตราการพึ่งพิง

ในประเด็นการสร้างระเบียบวินัย การจัดโซนนิ่ง และสิทธิด้านสวัสดิการที่กลุ่มแรงงานต่างด้าว นั้น พบว่า แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาเข้าสู่กระบวนการขึ้นทะเบียนที่หน่วยงานจำเป็นต้องผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อขอใบอนุญาตทำงาน ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา ทำให้เกิดปัญหาคอรัปชันตามมา อย่างไรก็ตาม การจัดการแรงงานในต่างประเทศ เช่น สิงคโปร์และมาเลเซียจะใช้ระบบให้ใบอนุญาตทำงานที่แบ่งตามทักษะฝีมือ ความรู้และเงินเดือนที่คล้ายคลึงกัน มีการเก็บภาษีแรงงานต่างด้าวในอัตราที่แตกต่างกันขึ้นกับประเภทอุตสาหกรรม ในขณะที่ประเทศเกาหลีและไต้หวัน ใช้ระบบอนุญาตจ้างงานโดยใช้ระบบรัฐต่อรัฐในการคัดเลือกและฝึกอบรมแรงงานต่างด้าวและช่วยลดปัญหาคอรัปชันลง (กิริยา กุลกลการ, 2557)

ในประเด็นแรงงานต่างด้าวกับคุณภาพชีวิตที่ดั้น

พบว่า การที่แรงงานต่างด้าวสามารถขึ้นทะเบียนในระบบได้ง่ายขึ้นจากศูนย์บริการครบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จากรายงานของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวทั่วประเทศ ปรับปรุงยอดวันที่ 29 พฤศจิกายน 2557 มีแรงงานต่างด้าวมาจดทะเบียนทั้งสิ้น 1,626,235 คน กระทั่งแรงงาน (2558) การเพิ่มขึ้นของการขึ้นทะเบียนแรงงานนี้ ทำให้การคุ้มครองแรงงานต่างด้าวที่ต้องการทำงานถูกต้องตามกฎหมาย ได้รับการประกันค่าจ้างแรงงานต่ำ ได้รับสวัสดิการตามกฎหมาย ทำให้แรงงานเหล่านี้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และยังช่วยลดปัญหากลุ่มค้ายาเสพติดที่มากอวยแสงหาผลประโยชน์ได้อีกประการหนึ่งด้วย

สำหรับประเด็นสุดท้ายเกี่ยวกับความประทับใจแรงงานต่างด้าวและการยอมรับจากนายจ้าง พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลแสดงความรู้สึกต่อแรงงานต่างด้าวในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกด้านลบ โดยความรู้สึกด้านบวกเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ทักษะการทำงานจากแรงงานต่างด้าวที่สามารถพัฒนาได้ไม่ยากนัก เนื่องจากแรงงานต่างด้าวมีความขยันขันแข็ง อดทน และมีความพยายามในการเรียนรู้ นอกจากนี้ นายจ้างบางส่วนยังให้โอกาสแก่แรงงานต่างด้าวในการเป็นหุ้นส่วนในงานที่ทำ ทำให้เกิดแรงจูงใจและสามารถพัฒนาแรงงานให้มีระดับความสามารถที่สูงขึ้นได้ สอดคล้องกับการศึกษาจำนวนมากที่พบว่า การยอมรับพนักงานและความประทับใจ ช่วยให้พนักงานมีความทุ่มเทตั้งใจทำงาน และอุทิศตนให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการพัฒนาสายอาชีพ (career development) ให้กับพนักงาน (Bakker & Leiter, 2010; Dessler, 2013; Saks, 2005)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาและการทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรตระหนัก พัฒนา และปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จทำให้กระบวนการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าว

ทำได้สะดวกและง่ายขึ้น ลดระยะเวลาการดำเนินงาน เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวมียานวนมาก ดังนั้น ประเทศไทยจึงควรเพิ่มศูนย์ให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะจังหวัดที่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านที่มีแรงงานต่างด้าวย้ายถิ่นฐานเข้ามาภายในประเทศ

2. พัฒนาศูนย์บริการของศูนย์การให้บริการแรงงานต่างด้าวแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จให้เกิดความรู้สึกด้านบวกหรือเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน และนับเป็นการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานอื่น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มารับบริการของหน่วยงานและองค์กร

3. พัฒนาฝีมือแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาภายในประเทศอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ให้สามารถยกระดับขีดความสามารถในการทำงาน มีการกำหนดหลักสูตรการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาแรงงานต่างด้าวอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และมีความต่อเนื่อง อันเป็นการสร้างผลผลิตและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยได้อีกทางหนึ่ง

4. สร้างระบบเทคโนโลยีกลางของศูนย์ข้อมูลแรงงานต่างด้าวอย่างเป็นระบบ เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งแรงงานต่างด้าวและนายจ้าง มีการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเศรษฐกิจและความต้องการแรงงานที่เป็นปัจจุบันเพื่อกำหนดจำนวนแรงงานต่างด้าวที่เหมาะสม และใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนนโยบายและมาตรการการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้เหมาะสม โดยการคำนึงถึงความสมดุลระหว่างสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญ

5. ประเทศไทยควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด ไม่เฉพาะแต่ต้นนโยบายที่ควบคุมด้านปริมาณเท่านั้น แต่ควรมีนโยบายที่ส่งเสริมด้านคุณภาพด้วย ตัวอย่างเช่น นโยบายการพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบแรงงานต่างด้าวให้มีจิตสำนึกของความเมตตาและเห็นอกเห็นใจแรงงานต่างด้าว ทั้งนี้ เพื่อลดปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันลง

## เอกสารอ้างอิง

- กนกนิษัฏ์ ดัฒน์กุลรัตน์. (2553). *คู่มือด้านสิทธิและหน้าที่แรงงานข้ามชาติ (สำหรับผู้ปฏิบัติงาน)*. องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. กรุงเทพฯ ฯ บริษัท ธรรมดาเพรส จำกัด.
- กรมการจัดหางาน. (2555). *ข้อมูลคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานที่ราชอาณาจักร ประจำปี 2553*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2556, จาก <http://wp.doe.go.th/node/114> กรมการจัดหางาน.
- กรมการจัดหางาน. (2558). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือที่ราชอาณาจักร ประจำปี 2558*. กลุ่มงานการจัดระบบองค์การเอกซนการเคลื่อนย้ายบุคคลตามข้อตกลงการค้าเสรีและสารสนเทศ. สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว.
- กระทรวงแรงงาน. (2558). *ผลการดำเนินงานตามนโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 รอบ 6 เดือน (ตุลาคม 2557 – มีนาคม 2558)*. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กลุ่มงานวิเคราะห์และประเมินผล. สืบค้นจาก [http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/report\\_ministry6\\_for08\\_May\\_2015\\_002.pdf](http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/report_ministry6_for08_May_2015_002.pdf)
- กิริยา กุลกลการ. (2556). *คอลัมน์ ASEAN Insight: การบริหารจัดการแรงงานต่างชาตินในสิงคโปร์*. กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556.
- กิริยา กุลกลการ. (2557). *การบริหารจัดการแรงงานต่างชาตินในประเทศไทยและต่างประเทศ*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2550). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงยุทธศาสตร์: Becoming a Change Agent*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.
- ชาย โปธิสิตา. (2549). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ ฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ. (2557). *มาตรการชั่วคราวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวและการค้ามนุษย์*. ฉบับที่ 70/2557 ประกาศ ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2557.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2557). *ประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 90/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพิ่มเติม*. เล่ม 131 ตอนพิเศษ 134 ง.
- ศิริพร จิรวัดน์กุล. (2548). *การวิจัยเชิงคุณภาพในวิชาชีพการพยาบาล*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์ศิริภรณ์ ออฟเซ็ท.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2553). *ผลกระทบจากการจ้างแรงงานข้ามชาติของไทยภายใต้ยุคพหุคูณสัญชาติ*. พูนสิน วงศ์กลตุต (บรรณาธิการ) ใน รายงานที่ตีอาร์ไอ ฉบับที่ 86 เดือนกันยายน.
- สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2559). *สถิติแรงงานข้ามชาติ. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2553). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์ความรู้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (2555). *AEC ไม่กระทบแรงงานต่างด้าวกลับประเทศมากอย่างที่คิด?* (อ้างถึงหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ) สืบค้นจาก <http://www.thai-aec.com/113>
- อุทัย กนกอุฬพงศ์. (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

## References

- Arnold B. Bakker, Michael P. Leiter. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. East Sussex: Psychology Press.
- Chantavanich, S (2010). *Qualitative research methods*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai).
- Creswell. W.J (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Department of Employment, (2012). *Information for Aliens who are authorized to work throughout the Kingdom of Thailand for the year (2010)*. <http://wp.doe.go.th/node/114> Department of Employment. (in Thai).
- Department of Employment, (2012). *Journal of the Statistics of Aliens who have been granted work permits throughout the Kingdom of Thailand for the year (2015)*. Grouping of Private Organization Systems, Movement of Persons under Free Trade Agreements and Information Office of Foreign Workers Administration. (in Thai).
- Dessler, Gary. (2013). *Framework for Human Resource Management*, (7<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education Limited.
- Flick, U. (2004). *Triangulation in Qualitative Research*. In U. Flick, E.V. Kardorff & I. Steinke (eds.), *A Companion to Qualitative Research*. pp. 178-183. London: Sage.
- Gulakongkran, G (2013). *ASEAN Insight: The management of foreign workers in Singapore*. Bangkok Business Edition on February 21, 2013. (in Thai).
- Gulakongkran, G (2014). *Management of foreign workers in Thailand and other countries*. Bangkok: Thailand Research Fund. (in Thai).
- Gouscos, D., Laskaridis, G., Lioulis, D., Mentzas, G., Georgiadis, P. (2002). An approach to offering One-stop e-Government services — Available technologies and architectural issues. *Lecture Notes in Computer Science*, 2456: 264-271.
- Jirawatkul, S (2005). *Qualitative Research in Nursing Profession Khon Kaen* : Siriraj Offset Printing. (in Thai).
- Joungtrakul, J. (2007). *Human Resources Strategy. Becoming a Change Agent*. Thailand, BLCI Group of Companies. (in Thai).
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills: Sage.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994). *An Expanded Sourcebook of Qualitative Data Analysis*. Thousand Oak, CA: Sage Publications.
- National Security Council Notification (2014). *Temporary measures to address the problem of migrant workers and trafficking*. No. 70/2014 Notified as of June 25, 2014. (in Thai).
- Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security (2016). *Migrant labor statistics Information and Communication Technology Center Ministry of Social Development and Human Security*. (in Thai).
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbery Park, CA: Sage Publications.

- Podhisita, C. (2006). *Science and Arts of Qualitative Research*. Bangkok, Amarin Printing & Publishing Public Company Limited.Priva. (in Thai).
- Punch, K.F. (1998). *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Saks, A.M. (2005). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7): 600-619.
- Saldana, J. (2009). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Silverman, D. & Marvasti, A. (2008). *Doing Qualitative Research: A Comprehensive Guide*. Thousand Oaks: Sage.
- Stake, R.E. (2010). *Multiple Case Study Analysis*. New York: The Guilford Press.
- Suttakul K, (2010). *Migrant Rights and Responsibilities Handbook (For practitioners) International Organization for Migration*. Simple Press Company Limited Bangkok. (in Thai).
- Thailand Development Research Institute (2010). *Impact of hiring Thai migrant workers under the age of proof of nationality*. Poonsin Wonggluth (Editor) in the RDI Report No. 86, September. (in Thai).
- The Government Gazette. *Announcement of the National Security Council No. 90/2014 on Establishment of the One Stop Service Center*. (in Thai).
- Werner, J. M. & DeSimone, R. L. (2006). *Human Resource Development*. Thomson Learning, Singapore.
- Werther, W.B. & Davis, K. (1993). *Human Resources and Personnel Management*. McGraw-Hill, New York.
- Yin, R.K. (2010). *Applications of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage Publication.