



การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา
และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของแรงงานสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา
ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ

Reorganizing the Alien Work Force by Using the Methods of Nationality Inspection,
Visa Stamping and Work Permission Consideration of the Workforces of Cambodian,
Lao and Myanmar Nationalities in a One Stop Service

นายภูวกร โตสิงห์ขร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
พุทธศักราช 2560
(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ใบรับรองสารนิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

รัฐประศาสนศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
(สาขาวิชา) (หลักสูตร)

เรื่อง

การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา
และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของแรงงานสัญชาติกัมพูชา ลาว
และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ
Reorganizing the Alien Work Force by Using the Methods of
Nationality Inspection, Visa Stamping and Work Permission
Consideration of the Workforces of Cambodian, Lao and Myanmar
Nationalities in a One Stop Service

นามผู้วิจัย

นายภูวกร โตสิงห์ขร
Mr. Phuwakorn Tosingkhon

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(ผศ.ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....
(ผศ.ดร.เมฆินทร์ เมธาวิกุล)
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์
เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

ABSTRACT

Title : Reorganizing the Alien Work Force by Using the Methods of
Nationality Inspection, Visa Stamping and Work Permission
Consideration of the Workforces of Cambodian, Lao and Myanmar
Nationalities in a One Stop Service

By : Mr. Phuwakorn Tosingkhon

Degree : Master of Public Administration

Major : Public Administration

Advisor :
(Assistant Prof. Dr. Chaiyanant Panyasiri)
...../...../.....

The objectives of this research were to study the process of nationality inspection, visa stamping and work permission consideration of alien workforces and to propose solutions on administering such activities on the alien work forces of Cambodia, Laos and Myanmar nationalities. This research employed qualitative method, collecting the data by interviewing two groups of informant including alien workers from Cambodia, Laos and Myanmar and government officials.

The result of the study, based on interviews with the alien workforces, indicated that the system of One Stop Service remains a time-consuming process requiring excessive procedures thus, causing the waste of time and being costly. The informants suggest streamlining the process and procedures of the related public agencies and increasing the number of the service centers and more officials on duty to facilitate a one day completion of task in addition to welfares such as household service, medical treatments, travel expense, etc.

Based on the results of the study, the recommendations include the personnel training and development, the amending of related law, regulations and procedures to cope with changes and being effectively implement, the arrangement of information system and database of the Department of Employment into one single standard. All of these will require knowledge in innovation and technology to enable a responsive network of the public service system for the people.



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของท่าน อาจารย์ ผศ.ดร. ไชยนันท์ ปัญญาศิริ ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาชี้แนะแนวทางและข้อคิดเห็น รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา คุณมารดา บุคคลที่ยิ่งใหญ่ที่คอยดูแลด้วยความรักเสมอมา รวมทั้งคำสั่งสอนที่ทำให้ตระหนักในคุณค่าของการศึกษา ความมานะบากบั่นจนทำให้มีวันนี้

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. เมทินทร์ เมธาวีภูล และท่านอาจารย์ ดร.สุเมธ แสงนิ่มนวล ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์และเป็นพื้นฐานในการทำวิจัยฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หอสมุดมหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ และเจ้าของผลงานวิชาการต่างๆ ตามรายละเอียดในบรรณานุกรม

สุดท้ายนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้ได้ก่อเกิดประโยชน์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาการจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสอบสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย แผนงาน/โครงการ และการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป นับเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้ทำงานวิจัยฉบับนี้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอกราบอภัยมา ณ ที่นี้

นายภูวกร ไตสิงห์ขร

มีนาคม 2561

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(10)

บทที่

1	บทนำ	1
1.	ความเป็นมาของปัญหา	1
2	ความสำคัญของปัญหา	5
3.	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	9
4.	ขอบเขตของการศึกษา	9
5.	นิยามศัพท์เฉพาะ	10
6.	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
1.	โครงสร้างการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน	13
2.	หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ	17
3.	แนวคิดและทฤษฎีการย้ายถิ่นฐาน และทฤษฎีอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว	24
3.1	แนวคิดการย้ายถิ่นฐาน	24
3.2	ทฤษฎีการย้ายถิ่นฐานของ Everett S. Lee	30
3.3	ทฤษฎีปัจจัยดึงดูดและผลักดันการย้ายถิ่น	31
3.4	ทฤษฎีการย้ายถิ่นฐานของ E.G. Ravenstein	33
3.5	ทฤษฎีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ	33
3.6	รูปแบบการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ	35
3.7	ทฤษฎีตลาดแรงงานทวิลักษณ์	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจในระดับครัวเรือน	40
4. กรอบแนวคิด	42
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	46
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิจัย	50
1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	61
1.1 แรงงานต่างด้าว	52
1.2 เจ้าหน้าที่	54
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	56
2.1 แรงงานต่างด้าว	56
2.2 เจ้าหน้าที่	76
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	93
1. สรุปผลการวิจัย	93
1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	93
1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	95
2. ข้อเสนอแนะ	101
2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	101
2.2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ	102
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	112
ประเด็นสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่	113
ประเด็นสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าว	116
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับเจ้าหน้าที่	118
แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับแรงงานต่างด้าว	122

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ประวัติผู้วิจัย	126



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปผลการดำเนินการตรวจสอบสัญญาจ้างแรงงานต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตทำงานชั่วคราว จากศูนย์บริการจดทะเบียน แรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) ทัวระอาณาจักร 8
2	จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 – มกราคม 2561 จำแนกตามประเภทคนเข้าเมือง 25
3	จำนวนคนต่างด้าวที่ยื่นคำขอและได้รับอนุญาตให้ทำงาน ปี 2554 – 2560 26
บทที่ 4	ผลการวิจัย
2.1.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (แรงงานต่างด้าว) 57
2.1.2	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 64
2.1.3	ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 70
2.2.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (เจ้าหน้าที่) 76
2.2.2	ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน 81
2.2.3	ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ หน่วยงานและระบบงาน 87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย	4
2 ผลการดำเนินการ ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทวีราชอาณาจักร	6
3 ผลการดำเนินการ ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ทวีราชอาณาจักร ปี 2559	7
4 โครงสร้างกรมการจัดหางาน (ปัจจุบัน) ตามกฎกระทรวงแรงงาน แบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน	16
5 หลักธรรมาภิบาลสากล	19
6 การย้ายถิ่นฐานเข้ามาในประเทศไทย	24
7 จุดเริ่มต้นและจุดปลายทาง ปัจจัยและอุปสรรคของการย้ายถิ่นฐาน	30
8 การเสียเงินให้นายหน้าในการนำทาง	38
9 ตัวอย่าง การออกแบบระบบฐานข้อมูลและแหล่งจัดเก็บ ศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ	104

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหา

แรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญของปัจจัยการผลิตทั้ง 4 ประเภทในทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน ทุน และผู้ประกอบการ ทั้งนี้ในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการเปิดเสรีทางการค้า และการลงทุนมากขึ้น รวมทั้งการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะจากประเทศพัฒนาแล้วไปสู่ประเทศกำลังพัฒนา และในกรณีที่ประเทศหนึ่งๆ เป็นทั้งประเทศ “ผู้ส่ง” และ “ผู้รับ” แรงงานไปพร้อมๆ กัน เช่น ประเทศไทยมีแรงงานส่วนหนึ่งไปทำงานในต่างประเทศ แต่ในขณะเดียวกันก็มีแรงงานไร้ฝีมือจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมา และเอเชียใต้ เข้ามาปิดช่องว่างการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือในไทย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2553)

อย่างไรก็ดี การก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงในหลายๆ ด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้ประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน นับเป็นประชาคมที่สำคัญโดยมีจุดมุ่งหมายหลัก คือ การนำอาเซียนไปสู่การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน ทำให้อาเซียนมีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน 5 สาขา ประกอบด้วย สินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมือ และเงินทุน ทั้งนี้การเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียนในปัจจุบัน ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยเฉพาะไทย กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ซึ่งส่วนใหญ่ เป็นการเคลื่อนย้ายผ่านชายแดน โดยมีไทยเป็นประเทศผู้รับแรงงานต่างชาติที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาค และค่าจ้างแรงงานในไทยยังสูงกว่าในประเทศเพื่อนบ้าน นอกจากนี้ความต้องการจ้างงานในไทยก็เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าขนาดเศรษฐกิจของกัมพูชา ลาว และเมียนมา ส่วนใหญ่เข้ามาทำงานในภาคการผลิต การเกษตร ประมง ก่อสร้าง และคนรับใช้ในบ้าน (มหานครอาเซียน, 2556)

จากการศึกษาของสถาบันให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2558, น. 6-7) ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์พบว่าประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมอาเซียน ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนแรงงานภาคอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก โดยเกิดจากการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือ การเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดาของอาเซียน : ASEAN Agreement on the Movement of Natural Persons (MNP) คือ การส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรที่เป็นบุคคลธรรมดาสัญชาติอาเซียน (National) เข้ามาทำงานชั่วคราวเกี่ยวกับการค้าสินค้า การค้าบริการ และการลงทุน โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการขออนุญาตที่กำหนดไว้ภายใต้การตรวจคนเข้าเมืองครอบคลุมตั้งแต่ การตรวจลงตรา (Visa) การขอใบอนุญาตทำงาน (Work permit) หรือเอกสารอื่นๆ ที่เป็นการให้สิทธิในการเข้า พำนัก ทำงาน หรือจัดตั้งหน่วยธุรกิจในประเทศนั้นๆ ซึ่งประเภทการเคลื่อนย้ายบุคลากรของไทยมี 2 ประเภท คือ

1. ผู้เยี่ยมชมเส้นทางธุรกิจ (Business Visitor) บุคคลธรรมดาที่พำนักในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ติดต่อทางธุรกิจ หรือประชุม เข้าร่วมสัญญาซื้อหรือขายบริการ เยี่ยมเยือนธุรกิจที่จัดตั้ง และจัดตั้งธุรกิจ ในไทย หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่คล้ายคลึง โดยจะอนุญาตให้พำนักเป็นการชั่วคราวในครั้งแรกไม่เกิน 90 วัน และอาจขยายระยะเวลาได้แต่รวมกันแล้วไม่เกิน 1 ปี

2. ผู้โอนย้ายภายในบริษัท (Intra – Corporate Transferee) ผู้โอนย้ายระหว่างบริษัทในเครือในระดับผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือผู้เชี่ยวชาญ โดยบุคคลนั้นต้องได้รับการจ้างโดยบริษัทดังกล่าวมาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนดำเนินการเข้ามาในไทย โดยปฏิบัติตามขั้นตอนการขออนุญาตที่กำหนดของกรมการจัดหางาน โดยจะอนุญาตให้พำนักเป็นการชั่วคราวได้ไม่เกิน 1 ปี และอาจขยายระยะเวลาได้อีก 3 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 1 ปี

สำหรับสาขาบริการ ได้แก่ 1) บริการวิศวกรรม 2) บริการคอมพิวเตอร์ 3) บริการด้านวิจัยและพัฒนา 4) บริการให้เช่า 5) บริการด้านโฆษณา 6) บริการด้านวิจัยตลาดและสำรวจความเห็น 7) บริการด้านบริหารจัดการ 8) บริการที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร ประมง ป่าไม้ และเหมืองแร่ 9) บริการที่ปรึกษา 10) บริการซ่อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ 11) บริการด้านการแปล 12) บริการด้านการจัดประชุม 13) บริการด้านโทรคมนาคม 14) บริการผลิตสื่อวิทยุและโทรทัศน์ 15) บริการก่อสร้าง 16) บริการด้านการศึกษา 17) บริการด้านสิ่งแวดล้อม 18) บริการด้านการเงิน 19) บริการด้านสุขภาพ 20) บริการด้านโรงแรม 21) บริการด้านกีฬา 22) บริการด้านการขนส่ง (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2558, น. 2)

การเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลัก (Mutual Recognition Arrangements : MRAs) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน 7 สาขา ได้แก่ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี สามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555, บทที่ 8, น. 1-2)

ซึ่งจากการคาดการณ์ดังกล่าวจะมีการค้าและการลงทุนเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้ต้องใช้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทดแทนแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มมากขึ้น (สถาบันให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558, น. 6)

การเพิ่มขึ้นของแรงงานต่างด้าวเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ร่วมด้วย ดังนี้ (สถาบันให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558, น. 7)

1. นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นที่บริบทของความมั่นคงของประเทศ

2. การขยายตัวของเศรษฐกิจ โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจและการลงทุนของภาครัฐที่ขยายตัวสูง การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานขนาดใหญ่ของรัฐบาลได้

แผนปฏิบัติการด้านการคมนาคมขนส่งระยะเร่งด่วนที่มีความพร้อมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ (กระทรวงแรงงาน, 2560, น. 1)

2.1 เขตเศรษฐกิจพิเศษตามแนวชายแดน 10 พื้นที่ (จังหวัดตาก, สระแก้ว, ตราด, มุกดาหาร, สงขลา, เชียงราย, หนองคาย, นครพนม, กาญจนบุรี, นราธิวาส)

2.2 พื้นที่คลัสเตอร์ที่มีศักยภาพในอุตสาหกรรมเป้าหมายในกิจการที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและอุตสาหกรรมอนาคตที่มีขีดความสามารถในการแข่งขัน

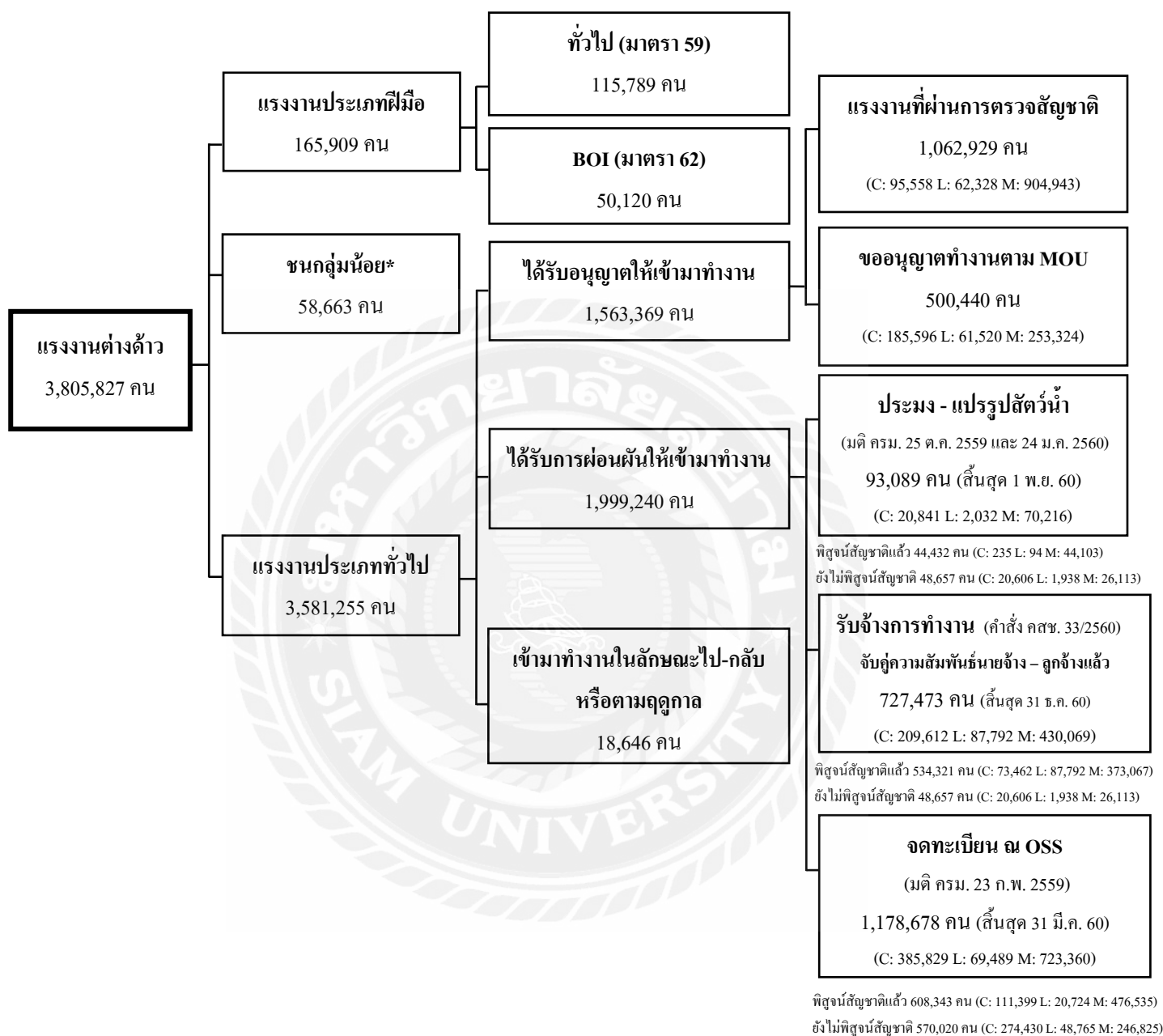
2.3 พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (สามเหลี่ยมมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน)

2.4 พื้นที่จังหวัดที่มีรายได้ต่อหัว

2.5 โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor Development: EEC)

จากแผนพัฒนาดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ดึงดูดแรงงานต่างด้าวให้เข้ามาในประเทศ ทั้งรูปแบบที่เข้าเมืองมาอย่างถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย รวมถึงค่าจ้างแรงงานในประเทศไทยมีค่าจ้างที่สูงกว่าประเทศต้นทาง

ภาพที่ 1 : โครงสร้างแรงงานต่างด้าวในประเทศ (กระทรวงแรงงาน, 2561, น. 1)



* กระทรวงมหาดไทยได้ออกเอกสารเพื่อรอพิสูจน์สถานะยื่นขอใบอนุญาตทำงาน

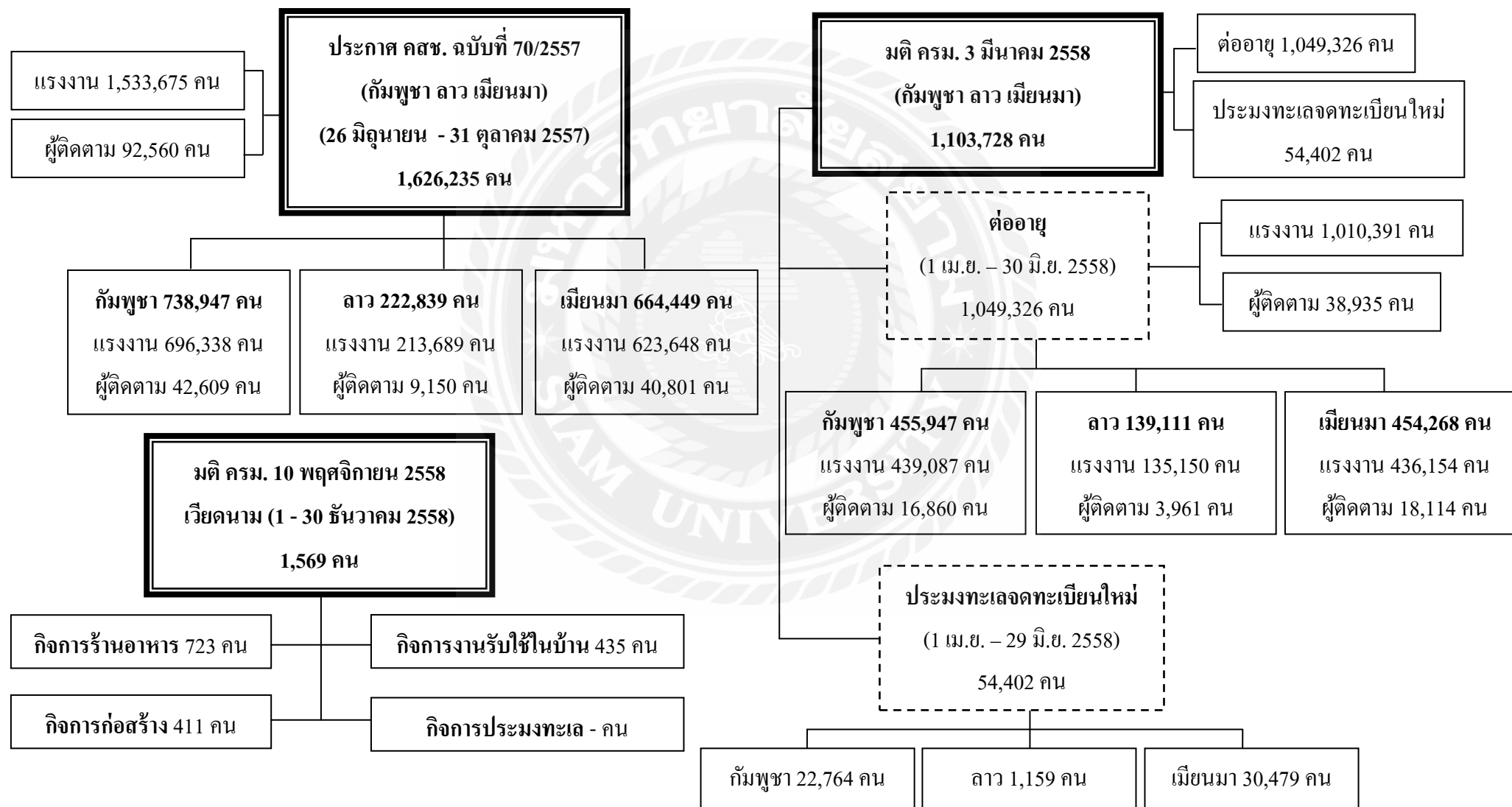
ข้อมูล ณ วันที่ 6 มกราคม 2561

2. ความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ คือ สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาการทำงานของแรงงานต่างด้าว ผู้ผ่านการตรวจสัญชาติ ได้รับอนุญาตให้เข้าเมืองอย่างถูกกฎหมาย จากสถานการณ์แรงงานต่างด้าวในปี พ.ศ. 2559 มีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติเมียนมา ที่ผ่านการตรวจสัญชาติและจะครบวาระการจ้างงาน 4 ปี จำนวน 580,435 คน และคาดว่าจะเดินทางเข้ามาทำงานใหม่ตามระบบ MOU ร้อยละ 70 หรือประมาณ 406,304 คน ด้วยภารกิจของกรมการจัดหางานที่ต้องดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวอย่างต่อเนื่องนั้น โดยดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 3 มีนาคม 2558 มีมติเห็นชอบการจัดระบบแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา หลังวันที่ 31 มีนาคม 2558 โดยแรงงานกลุ่มที่ผ่านการตรวจสัญชาติแล้วให้ได้รับอนุญาตอยู่ในราชอาณาจักรและอนุญาตทำงานจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559 โดยไปดำเนินการตรวจลงตราและประทับตราอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร และขออนุญาตทำงาน กลุ่มแรงงานต่างด้าวที่ถือใบอนุญาตทำงานที่ออกให้ ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ยังไม่ได้เข้ารับการตรวจสัญชาติภายในวันที่ 31 มีนาคม 2558 ให้มารายงานตัวเพื่อขอรับบัตรใหม่ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2558 และได้รับอนุญาตทำงานตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 จนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559 เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสัญชาติให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2559 ในด้านการแก้ไขการขาดแคลนแรงงานประมง ให้ดำเนินการกับแรงงานประมงทะเลตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2556 ด้วยการจัดทำทะเบียน ตรวจสอบสุขภาพ ประกันสุขภาพ และขออนุญาตทำงาน ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ ในพื้นที่จังหวัดชายทะเล โดยกำหนดเปิดศูนย์ฯ ในวันที่ 1 เมษายน 2558 และสิ้นสุดการดำเนินการได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ไม่เกินวันที่ 29 มิถุนายน 2558 และต้องเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสัญชาติให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2559 เพื่อปรับเปลี่ยนสถานภาพให้เป็นแรงงานที่เข้าเมืองอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน, 2559, น. 1)

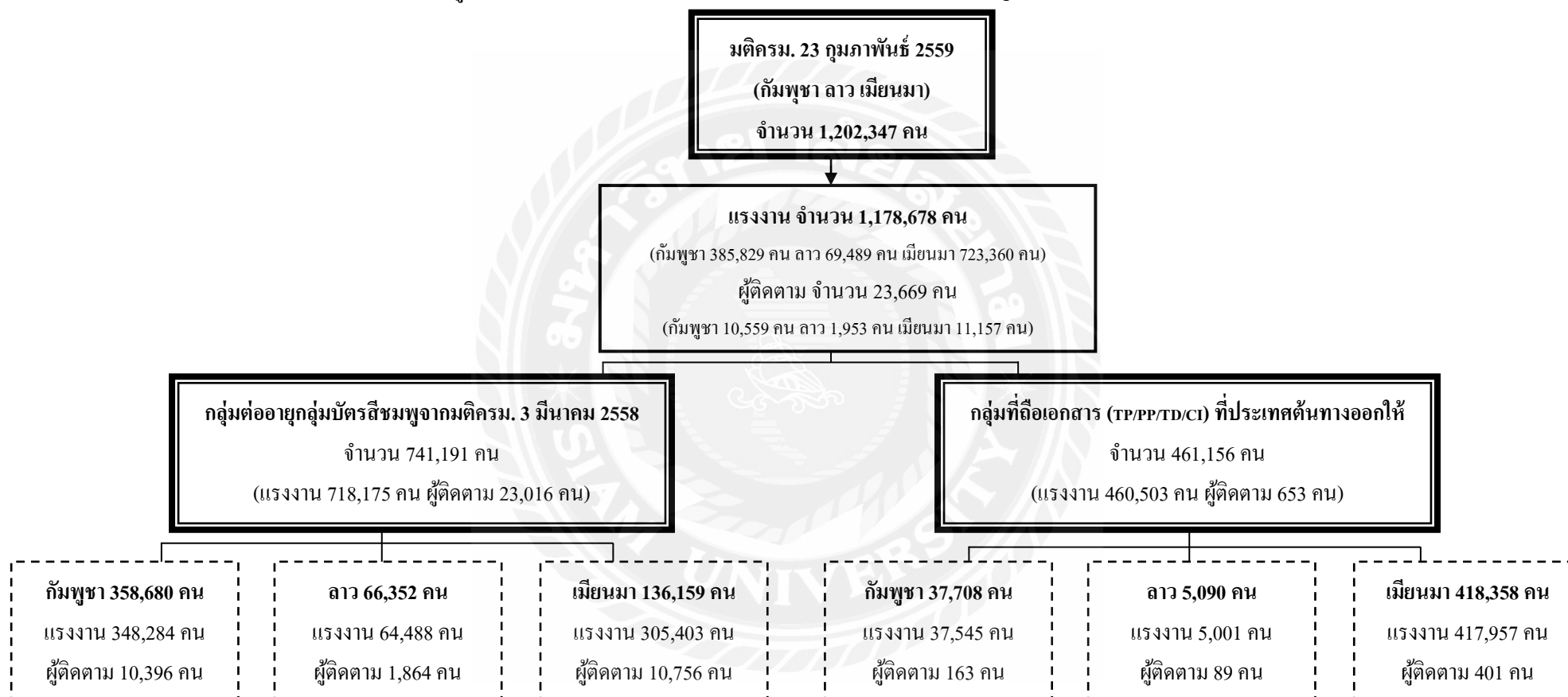
จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ยังเกิดข้อขัดข้องในการดำเนินงาน เนื่องจากจำนวนแรงงานต่างด้าวบางส่วนไม่สามารถดำเนินการตรวจสัญชาติให้แล้วเสร็จได้ตามระยะเวลาที่พออนุโลม ซึ่งส่งผลให้แรงงานกลุ่มดังกล่าวเป็นแรงงานที่ทำงานอย่างผิดกฎหมาย รวมทั้งการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ยังขาดความครบถ้วนเป็นเอกภาพหนึ่งเดียวกัน

ภาพที่ 2 : ผลการดำเนินการ ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่วราชอาณาจักร



ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ภาพที่ 3 : ผลการดำเนินการ ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่ราชอาณาจักร ปี 2559



หมายเหตุ: 1. ดำเนินการระหว่างเวลาวันที่ 1 เมษายน – 29 กรกฎาคม 2559

2. ระยะเวลาการอนุญาตทำงานสิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2561

ที่มา: สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

ตารางที่ 1 : สรุปผลการดำเนินการตรวจสอบแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานชั่วคราว จากศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ที่ราชอาณาจักร

ลำดับ	การดำเนินการ	สัญชาติกัมพูชา (คน)			สัญชาติลาว (คน)			สัญชาติเมียนมา (คน)			รวมทั้งสิ้น (คน)		
		แรงงาน	ผู้ติดตาม	รวม	แรงงาน	ผู้ติดตาม	รวม	แรงงาน	ผู้ติดตาม	รวม	แรงงาน	ผู้ติดตาม	รวม
1	จำนวนแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียน ณ ศูนย์บริการ OSS (วันที่ 26 มิ.ย.-31 ต.ค. 57 ตามประกาศ กสช.)	696,338	42,609	738,947	213,689	9,150	222,839	623,648	40,801	644,449	1,533,675	92,560	1,626,235
2	จำนวนแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียน ณ ศูนย์บริการ OSS (ต่ออายุ) วันที่ 1 เม.ย.-30 มิ.ย. 58 ตามมติ ครม. 3 มี.ค. 58	439,087	16,860	455,947	135,150	3,961	139,111	436,154	18,114	454,268	1,010,391	38,935	1,049,326
3	จำนวนแรงงานต่างด้าวที่จดทะเบียน ณ ศูนย์บริการ OSS (ประมงทะเลจืดใหม่) วันที่ 1 เม.ย.-29 มิ.ย. 58 ตามมติ ครม. 3 มี.ค. 58	22,764	-	22,764	1,159	-	1,159	30,479	-	30,479	54,402	-	54,402
4	รับแจ้งบัญชีรายชื่อแรงงานต่างด้าวเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับการตรวจสอบสัญชาติ (1 ต.ค. 57-31 มี.ค. 59)	318,157	8,390	326,547	107,566	4,427	111,993	245,802	5,635	251,437	671,525	18,452	689,977
5	แรงงานต่างด้าวที่เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบสัญชาติ (1 ต.ค. 57-31 มี.ค. 59)	248,044	3,714	251,758	77,427	-	77,427	278,281	7,048	285,329	603,752	10,762	614,514
6	ผ่านการตรวจสอบสัญชาติและได้รับ P.P.C.I (30 ต.ค. 57-31 มี.ค. 59)	36,511	-	36,511	77,427	-	77,427	27,288	-	27,288	141,226	-	141,226
7	แรงงานต่างด้าวที่ได้รับการตรวจลงตราและได้รับใบอนุญาตทำงาน (1 เม.ย. 58-31 มี.ค. 59)	10,795	-	10,795	45,127	-	45,127	18,525	-	18,525	74,447	-	74,447

หมายเหตุ : 1. ลำดับที่ 1, 2, 3 ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง

2. ลำดับที่ 4 ข้อมูลจากฝ่ายสารสนเทศ

3. ลำดับที่ 5, 6, 7 ข้อมูลจากฝ่ายจัดระบบการตรวจสอบสัญชาติ

4. สรุปข้อมูล วันที่ 19 พฤษภาคม 2559

ที่มา : สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กลุ่มงานการจัดระบบองค์การเอกชน การเคลื่อนย้ายบุคคลตามข้อตกลงการค้าเสรีและสารสนเทศ ฝ่ายสารสนเทศ

จากการศึกษาความเป็นมาของปัญหาและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานและอาศัยในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดผลกระทบต่อสังคม โดยตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ การเกิดปัญหาอาชญากรรม ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและด้านสาธารณสุข และด้านอื่นๆ เป็นต้น ดังนั้นประเทศไทยจึงออกกฎหมายต่างๆ เพื่อรองรับและใช้ในการควบคุมแรงงานต่างด้าว ปัจจุบันประเทศไทยได้เริ่มผ่อนผันโดยอนุญาตให้มีการจ้างแรงงานข้ามชาติ ซึ่งรัฐบาลไทยได้ทำข้อตกลงร่วมกับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อแก้ไขปัญหาแรงงานข้ามชาติ คือ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในการตรวจสัญชาติเพื่อปรับสถานะให้เป็นแรงงานที่ถูกกฎหมาย และเป็นแรงงานที่ได้รับรองสถานะจากประเทศต้นทาง สามารถทำงานในประเทศไทยต่อไป ผู้วิจัยได้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง “การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ” ขึ้น และการวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย หน่วยงาน สังคม และผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องดังกล่าว ทั้งในด้านวิชาการและการดำเนินงาน ในกระบวนการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ และเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การบริการในด้านต่างๆ เพื่อจัดระเบียบ ควบคุม กำกับ ดูแล แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาทำงานและอาศัยอยู่ในประเทศไทยทั้งในรูปแบบที่เข้าเมืองแบบถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย ทำให้การทำงานและการบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำมาพัฒนาองค์กรในการวางแผนการดำเนินงาน และบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งจะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาในเชิงทัศนคติของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ที่มีต่อกระบวนการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อรับทราบสภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด
2. เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตของประเภทแรงงาน

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกศึกษาแรงงานต่างด้าวที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของแรงงานสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา กรุงเทพมหานคร

4.2 ขอบเขตเนื้อหา

4.2.1 ศึกษาการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ที่เข้ามาในประเทศไทยว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดตั้งศูนย์บริการการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา กรุงเทพมหานคร ต่อไป

4.2.2 รับฟังความคิดเห็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา กรุงเทพมหานคร

4.3 ขอบเขตประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษารูปแบบการให้บริการแก่แรงงานต่างด้าวที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการตรวจสัญชาติฯ และศึกษากลุ่มประชากรที่มติดต่อการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และ เมียนมา ณ ศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวฯ กรุงเทพมหานคร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ตามพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 ได้กำหนดคำนิยามไว้ ดังนี้ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2560, น. 2-3)

มาตรา 5 ในพระราชกำหนดนี้

“การนำคนต่างด้าวมาทำงาน” หมายความว่า การดำเนินการใดๆ เพื่อนำคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้เข้ามาในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ภายใต้บันทึกความตกลงหรือบันทึกความเข้าใจที่รัฐบาลไทยทำไว้กับรัฐบาลต่างประเทศ หรือตามนโยบายของรัฐบาลว่าด้วยการจ้างแรงงานมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ โดยมีค่าบริการหรือค่าตอบแทนหรือไม่ก็ตาม

“ทำงาน” หมายความว่า การใช้กำลังกายหรือความรู้เพื่อประกอบอาชีพหรือประกอบกิจการงาน ด้วยประสงค์ค่าจ้างหรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่เป็นงานที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด

“คนต่างด้าว” หมายความว่า บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย

“คนต่างด้าว 3 สัญชาติ (กัมพูชา ลาว เมียนมา) หมายความว่า แรงงานที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยในตำแหน่งกรรมกร หรือคนรับใช้ในบ้าน ตามบันทึกความเข้าใจว่าด้วยการจ้างแรงงานระหว่างประเทศไทยกับประเทศกัมพูชา ลาว และเมียนมา เพื่อทดแทนแรงงานไทยที่

ขาดแคลน รวมถึงแรงงานที่ลักลอบเข้าเมืองได้รับการปรับสถานะเป็นเข้าเมืองถูกกฎหมายได้รับอนุญาตทำงาน (กรมการจัดหางาน, 2560, น. คนต่างด้าวในประเทศไทย)

“นายจ้าง” หมายความว่า นายจ้างตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน และให้ความหมายรวมถึงบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประสงค์จะนำคนต่างด้าวมาทำงานในประเทศกับตนด้วย

พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ได้กำหนดคำนิยามไว้ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2554, น. 2)

“นายจ้าง” หมายความว่า ผู้ซึ่งตกลงรับลูกจ้างเข้าทำงานโดยจ่ายค่าจ้างให้และให้ความหมายรวมถึง

- (1) ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำงานแทนนายจ้าง
- (2) ในกรณีที่นายจ้างเป็นนิติบุคคลให้หมายความรวมถึงผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลให้ทำการแทนด้วย

“ลูกจ้าง” หมายความว่า ผู้ซึ่งทำงานให้นายจ้างโดยรับค่าจ้าง

“ใบอนุญาตทำงาน” หมายความว่า ใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว

“ผู้รับอนุญาตให้ทำงาน” หมายความว่า คนต่างด้าวซึ่งได้รับใบอนุญาตให้ทำงาน

5.2 ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) เป็นการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (กระทรวงแรงงาน, 2561, น. 5)

5.2.1 กรมการปกครอง ทำหน้าที่ในการจัดทำหรือปรับปรุงทะเบียนประวัติ กำหนดเลข 13 หลัก ถ่ายรูปใบหน้า สแกนลายนิ้วมือ

5.2.2 กรมการจัดหางาน ทำหน้าที่ในการพิจารณาอนุญาตให้ทำงาน

5.2.3 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ทำหน้าที่ตรวจลงตรา (Visa) ให้อยู่ในราชอาณาจักร

5.2.4 สำนักงานประกันสังคม ทำหน้าที่ขึ้นทะเบียนผู้ประกันตนให้กับแรงงานต่างด้าวที่ทำงานในกิจการของนายจ้างที่เข้าประกันสังคม

5.2.5 กระทรวงสาธารณสุข ทำหน้าที่ตรวจสอบสุขภาพ ประกันสุขภาพให้กับแรงงานต่างด้าวที่ยังไม่ผ่านการตรวจสุขภาพ หรือผ่านการตรวจสุขภาพกรณีทำงานในกิจการไม่เข้าประกันสังคม หรือกรณีเข้าประกันสังคม ต้องซื้อประกันคุ้มครองก่อนเกิดสิทธิประกันสังคม

5.3 ศูนย์ปฏิบัติการการบริหารจัดการเพื่อการทำงานของคนต่างด้าว (ศปก.บต.) เป็นการบูรณาการร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับ ศูนย์ OSS โดยแตกต่างกันที่การดำเนินงานของ ศปก.บต. จะมีหน่วยงานของประเทศต้นทางทั้ง 3 ประเทศ (กัมพูชา ลาว และเมียนมา) เข้ามาเพิ่มเติม เพื่อเข้ามาดำเนินการตรวจสุขภาพให้กับแรงงานต่างด้าว (กระทรวงแรงงาน, 2561, น. 5)

5.4 การตรวจสอบสัญชาติ หมายความว่า การได้รับการปรับเปลี่ยนสถานะจากแรงงานหลบหนีเข้าเมือง เป็นแรงงานที่ถูกกฎหมาย โดยได้รับการตรวจสอบสัญชาติ และได้รับเอกสารรับรองสถานะจากเจ้าหน้าที่ประเทศต้นทาง (กฎหมาย เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา, 2559)

5.5 การตรวจลงตรา หมายความว่า เอกสารซึ่งประเทศใดประเทศหนึ่งได้ออกให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งภายใต้การพิจารณาของประเทศนั้นๆ เพื่อเป็นการแสดงว่าได้อนุญาตให้แรงงานต่างด้าวนั้นสามารถเดินทางเข้าประเทศปลายทาง ภายในระยะเวลาและขอบเขตของจุดประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในการยื่นคำขอรับการตรวจลงตรา ใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขณะเดินทางเข้าประเทศปลายทาง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2560)

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพิ่มพูนความรู้แนวทางในการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา
2. จัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดระบบแรงงานต่างด้าว ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้มาใช้ประโยชน์เพื่อการปรับปรุงภารกิจ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. พัฒนาระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ” ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะการย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานในประเทศไทย โดยประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. โครงสร้างการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
2. หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ
3. แนวคิดและทฤษฎีการย้ายถิ่นฐาน และทฤษฎีอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว
4. กรอบแนวคิด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โครงสร้างการบริหารจัดการของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2559, น. 2) ได้กล่าวถึงนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดกระทรวงแรงงาน ปฏิบัติภารกิจหลักในการพัฒนาและส่งเสริมการมีงานทำและคุ้มครองคนหางาน ศึกษา วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มตลาดแรงงาน เป็นศูนย์กลางตลาดแรงงาน รวมทั้งพัฒนาและส่งเสริมระบบบริหารจัดการด้านการส่งเสริมการมีงานทำเพื่อให้ประชาชนมีงานทำที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและความถนัด ไม่ถูกหลอกลวง ตลอดจนได้รับสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรม

กรมการจัดหางานได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของกรมการจัดหางาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการมีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความชัดเจน โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเสริมสร้างความมีศักดิ์ศรีของการเป็นหน่วยงานภาครัฐ สร้างความไว้วางใจและศรัทธา พร้อมทั้งกรมการจัดหางานได้พิจารณาทบทวน และปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี เพื่อให้มีความเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ

1.1 ข้อมูลองค์การ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรหลักที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีงานทำ คุ้มครองคนหางานและให้บริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานที่ทันสมัย

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบ และให้บริการจัดหางานทั้งในและต่างประเทศ
2. ส่งเสริม พัฒนา ให้บริการแนะแนวอาชีพและการประกอบอาชีพ
3. ส่งเสริม กำกับ ดูแล การจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน
4. พัฒนาระบบ สร้างเครือข่าย และผลิตข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน
5. จัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว

ค่านิยมหลักขององค์การ

มีคุณธรรม มุ่งมั่นบริการ ทำงานเป็นทีม มุ่งผลสัมฤทธิ์ (กรมการจัดหางาน, 2559, น.2)

อำนาจหน้าที่ (กรมการจัดหางาน, 2559, น. อำนาจหน้าที่)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สถานะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงานและเป็นศูนย์ทะเบียนข้อมูลแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ด้านแรงงานของกระทรวง รวมทั้งกำหนดมาตรฐานอาชีพและอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริม และให้บริการแนะแนวอาชีพ ทดสอบความถนัดให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

1.2 โครงสร้างองค์การ

ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน ได้แบ่งส่วนราชการของกรมการจัดหางานเป็นราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2559, น. 9-10; กรมการจัดหางาน, 2559, น. โครงสร้างหน่วยงาน)

1.2.1 ราชการบริหารส่วนกลาง

1. สำนักงานเลขานุการกรม
2. กองนิติการ
3. กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
4. กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน
5. กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน

6. กองส่งเสริมการมีงานทำ
7. สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว
8. กองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ
9. กองบริหารทรัพยากรบุคคล
10. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
11. กองทะเบียนจัดหางานกลางและคุ้มครองคนหางาน
12. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5

1.2.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำนักงานจัดหางานจังหวัด

นอกจากนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมการจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อร่วมกันปฏิบัติงาน ดังนี้

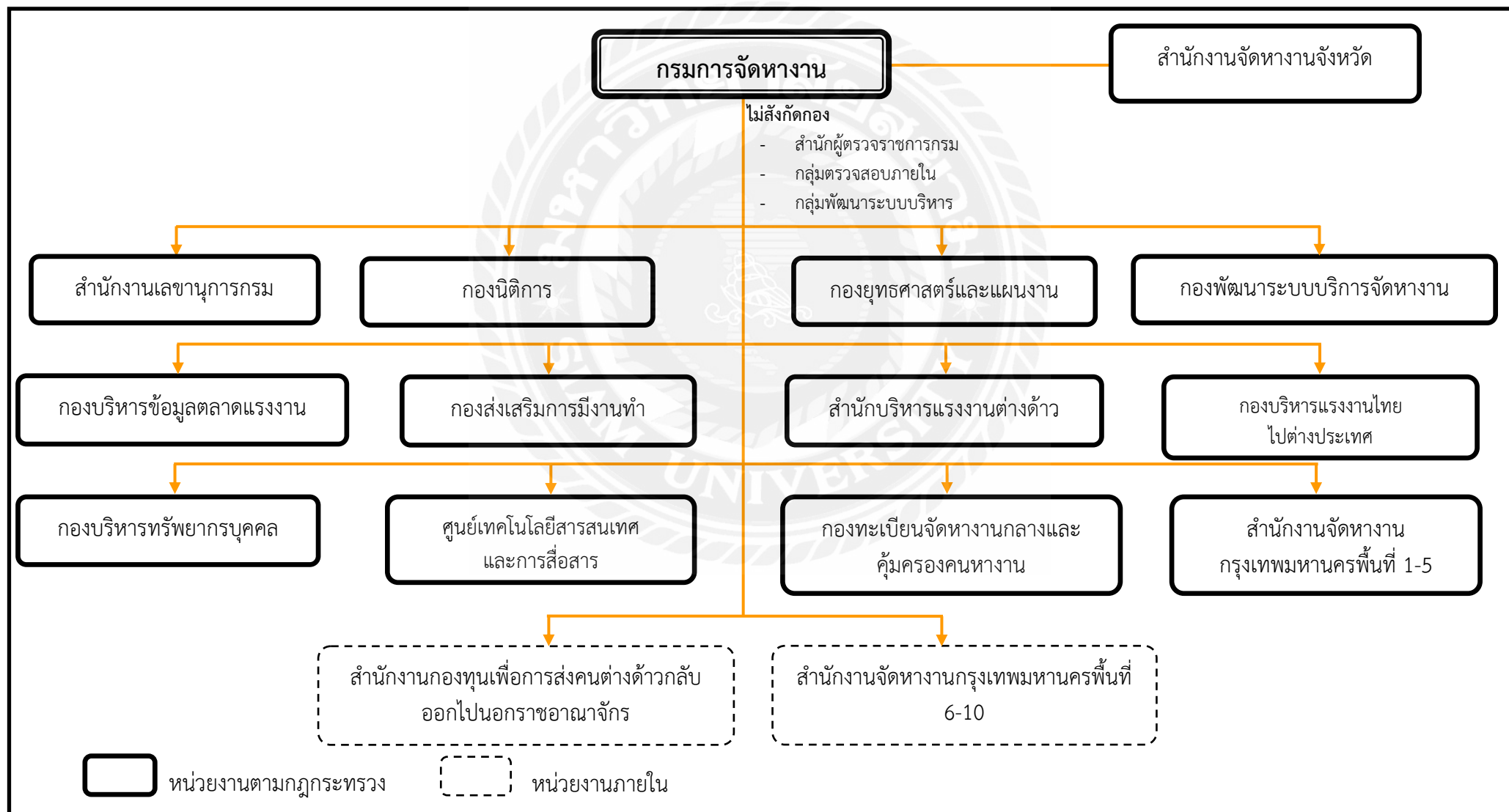
1.2.3 หน่วยงานภายในที่กรมจัดตั้งขึ้น (กองภายใน)

1. สำนักงานกองทุนเพื่อการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกราชอาณาจักร
2. สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6-10

1.2.4 หน่วยงานซึ่งขึ้นตรงต่ออธิบดี

1. สำนักผู้ตรวจราชการกรม
2. กลุ่มตรวจสอบภายใน
3. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ภาพที่ 4 : โครงสร้างกรมการจัดหางาน (ปัจจุบัน) ตามกฎกระทรวงแรงงานแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน
(กรมการจัดหางาน, 2559, น. โครงสร้างหน่วยงาน)



2. หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐ

2.1 ธรรมาภิบาล (Good Governance) หรือการบริหารจัดการที่ดี คือ ระบบโครงสร้าง กระบวนการต่างๆ ที่ได้วางแนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม เพื่อให้ส่วนต่างๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรม

เนื่องจากการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นกลไกภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคประชาชน ต่างก็เป็นองค์การรวมในการแสดงความคิดเห็น เพราะประชาชนเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP) เป็นหน่วยงานระดับภูมิภาคของสำนักเลขาธิการที่ดูแลภาคพื้นเอเชีย - แปซิฟิกของสหประชาชาติ ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านความร่วมมือและการบูรณาการทั้งระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาค (United Nations in Thailand, 2560) ให้นิยาม ธรรมาภิบาล (Good Governance) มีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังนี้ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

- (1) การมีส่วนร่วม (Participation)
- (2) นิติธรรม (Rule of Law)
- (3) ความโปร่งใส (Transparency)
- (4) การตอบสนอง (Responsiveness)
- (5) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)
- (6) ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม และไม่ละเลยบุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness)
- (7) ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)
- (8) ภาระรับผิดชอบ (Accountability)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1997 สำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme : UNDP) เป็นเครือข่ายการพัฒนาทั่วโลกของสหประชาชาติที่มีบทบาทส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและการเชื่อมโยงประเทศต่างๆ ด้วยความรู้ ประสบการณ์ และทรัพยากร เพื่อช่วยให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีกว่า (United Nations in Thailand, 2560) ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ คือเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการของประเทศชาติบ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนดคุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมือง

ที่ดี หรือธรรมาภิบาลซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ ดังนี้ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

1. การมีส่วนร่วม (Participation) ชายและหญิงทุกคนควรมีสติ มีเสียงในการตัดสินใจ ทั้งทางตรง หรือผ่านทางสถาบันตัวแทนอันชอบธรรมของตน ทั้งนี้การมีส่วนร่วมที่เปิดกว้างนั้น ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการแสดงความคิดเห็น รวมถึงการมีส่วนร่วมอย่างมีเหตุผลในเชิงสร้างสรรค์

2. นิติธรรม (Rule of Law) กรอบตัวบทกฎหมายต้องมีความเป็นธรรม และไม่มี การเลือกปฏิบัติ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิมนุษยชน

3. ความโปร่งใส (Transparency) อยู่บนพื้นฐานของการไหลเวียนอย่างเสรีของข้อมูล ข่าวสาร บุคคลที่มีความสนใจสามารถเข้าถึงสถาบัน กระบวนการ และข้อมูลข่าวสารโดยตรง ทั้งนี้ การได้รับข้อมูลข่าวสารดังกล่าว ต้องเพียงพอต่อการทำความเข้าใจ และการติดตามประเมิน สถานการณ์

4. การตอบสนอง (Responsiveness) สถาบันและกระบวนการดำเนินงาน ต้องดูแลเอาใจ ใส่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

5. การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus - Oriented) ประสานความคิดเห็นที่แตกต่าง และ ผลประโยชน์ของทุกฝ่าย เพื่อหาข้อยุติร่วมกัน

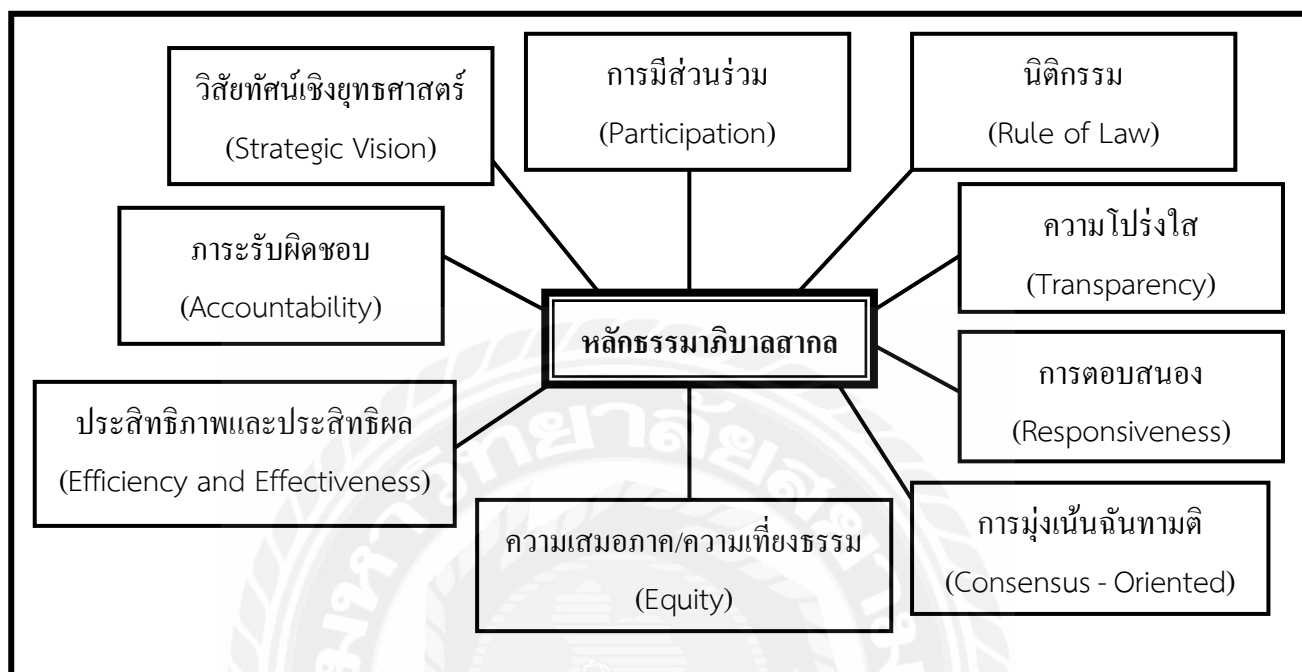
6. ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม (Equity) ชายและหญิงทุกคนต้องมีโอกาสในการ ปรับปรุงสถานะหรือรักษาระดับชีวิตความเป็นอยู่ของตน

7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) สถาบันและกระบวนการ ต้องสร้างผลสัมฤทธิ์ที่ตรงต่อความต้องการ และขณะเดียวกันก็ต้องใช้ทรัพยากรให้เกิด ประโยชน์สูงสุด

8. ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ผู้มีอำนาจตัดสินใจ ไม่ว่าจะอยู่ในภาครัฐ ภาค เอกชน และองค์กรภาคประชาสังคม ต้องมีภาระรับผิดชอบต่อสาธารณชนทั่วไป และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียในสถาบันของตน

9. วิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Vision) ผู้นำและบรรดาสาธารณชนต้องมีมุมมอง ที่เปิดกว้างและเล็งการณ์ไกลเกี่ยวกับการบริหารจัดการบ้านเมืองและการพัฒนาสังคมมนุษย์ รวมถึง มีจิตสำนึกถึงความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนา

ภาพที่ 5 : หลักธรรมาภิบาลสากล
(คณะกรรมการส่งเสริมธรรมาภิบาลของสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)



2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 มี 6 ประการ ดังนี้ (คณะกรรมการส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

2.2.1 หลักนิติธรรม การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2.2.2 หลักคุณธรรม การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นแบบอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตเป็นนิสัยประจำชาติ

2.2.3 หลักความโปร่งใส การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

2.2.4 หลักความมีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ เช่น การแสดงความคิดเห็น การไต่สวนสาธารณะ การแสดงประพจน์ หรืออื่นๆ

2.2.5 หลักความรับผิดชอบ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อสังคม การใส่ใจปัญหาของบ้านเมืองและกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

2.2.6 หลักความคุ้มค่า การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยั地使用อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

2.3 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก (ปัจจุบันเป็นฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550)

“มาตรา 3/1 การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

2.4 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 เป็นเพียงข้อมูลกำหนดที่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการแต่ยังขาดการกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการ และข้าราชการที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายหลัก โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้

ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลพินิจในการเลือกปฏิบัติของแต่ละส่วนราชการ ทั้งนี้สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนได้ จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
5. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
6. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ

1. รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน และมีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป
2. ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
3. ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

สรุปเนื้อหาของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมีบทบัญญัติรวม 9 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้าย (Ultimate Goals) ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (และกระจายอำนาจการตัดสินใจ)
5. การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ (รวมการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น)
6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูล)
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน คือ การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ ดังนี้ (คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, ม.ป.ป.)

1. การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ
2. การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้อง มีความซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้
3. รับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น
4. ข้าราชการต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้ดีขึ้น
5. กรณีพบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขโดยเร็ว

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ คือ การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะสามารถสะท้อนผลงานให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนด รวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยให้ส่วนราชการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานได้ ดังนี้

1. การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน
2. การบริหารราชการแบบบูรณาการ
3. การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
4. ความตกลงในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ทำความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
5. การกำหนดแผนบริหารราชการ ให้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนนิติบัญญัติ แผนปฏิบัติราชการที่แปลงจากแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี และความต่อเนื่องใน

การปฏิบัติราชการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปผลและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ โดยกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
2. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

1. การทบทวนภารกิจ
2. การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1. การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
2. การจัดระบบสารสนเทศ
3. การรับฟังข้อร้องเรียน
4. การเปิดเผยข้อมูล

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1. การประเมินผลโดยผู้ประเมินอิสระเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจ
2. การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ
4. หากผลการประเมินของส่วนราชการดีให้มีการจัดสรรเงินเป็นรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ดเป็นเรื่องทั่วไป เช่น ให้อำนาจ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามนอกเหนือพระราชกฤษฎีกานี้ได้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้วางแนวทางกรอบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลขึ้น พร้อมทั้งการทำงานอย่างโปร่งใส

ตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด รวมทั้งบุคลากรภาครัฐทุกคน ทุกตำแหน่ง ต้องช่วยกันและเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนระบบธรรมาภิบาลสามารถทำงานร่วมกับประชาชนและภาคธุรกิจเอกชนได้ ซึ่งทุกส่วนราชการสามารถพัฒนางานให้มีธรรมาภิบาล เพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จมากขึ้น ดังนั้น ถ้าบุคลากรภาครัฐร่วมมือกันพัฒนาระบบราชการให้ดีขึ้น เร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้นให้เกิดธรรมาภิบาล เช่น การปรับบทบาทภารกิจ พัฒนาการให้บริการประชาชน การยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงาน พร้อมกับเปิดระบบราชการเข้าสู่กระบวนการประชาธิปไตยให้ประชาชนและองค์กรเอกชนได้มีส่วนร่วม ระบบราชการก็จะสามารถตอบสนองระบบธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

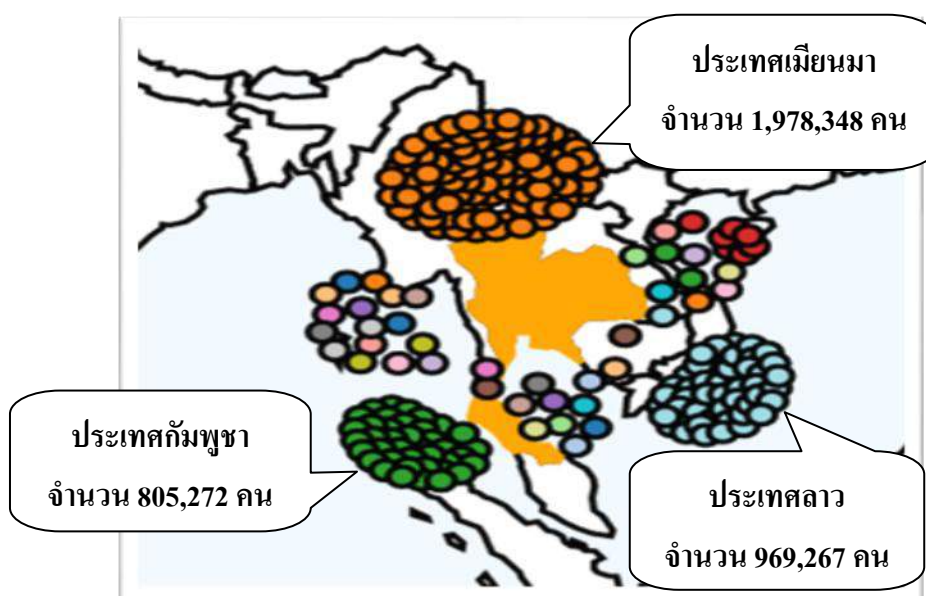
3. แนวคิดและทฤษฎีการย้ายถิ่นฐาน และทฤษฎีอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว

3.1 แนวคิดการย้ายถิ่นฐาน

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration : IOM) ก่อตั้งขึ้นในปี 1951 เป็นองค์กรนาระหว่างรัฐบาลในการย้ายถิ่นฐาน และทำงานอย่างใกล้ชิดกับภาครัฐระหว่างรัฐ และองค์การพัฒนาเอกชน (United Nations in Thailand, 2560; วิถีพิเศษสารานุกรมเสรี, 2558) องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (IOM) มีประเทศสมาชิกทั้งหมด 166 ประเทศ ซึ่งมีประเทศไทยรวมอยู่ด้วย และผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลกระแสการย้ายถิ่นฐานของผู้ย้ายถิ่นฐานเข้ามาอาศัยและทำงานในประเทศไทยนั้น มีจำนวนทั้งสิ้น 3,913,258 คน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลของกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศกัมพูชา จำนวน 805,272 คน ประเทศลาว จำนวน 969,267 คน และประเทศเมียนมา จำนวน 1,978,348 คน (International Organization for Migration, 2015)

ภาพที่ 6 : การย้ายถิ่นฐานเข้ามาในประเทศไทย

(International Organization for Migration, 2015)



จากข้อมูลเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรไทยทั้งหมด 65,729,098 คน (ราชกิจจานุเบกษา, 2559) และเปรียบเทียบจำนวนผู้โยกย้ายถิ่นฐานทั้งหมดที่เข้ามาในประเทศไทยคิดเป็นร้อยละ 5.95 ของประชากรทั้งหมด

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ทำการรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าว ดังนี้

ตารางที่ 2 : จำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2554 – มกราคม 2561
จำแนกตามประเภทคนเข้าเมือง

ปี พ.ศ.	รวม	มาตรา 59				มาตรา 62	มาตรา 63	มาตรา 64
		ตลอดชีพ	ทั่วไป	ตรวจ สัญชาติ	นำเข้าตาม MOU	ส่งเสริม การลงทุน	ชนกลุ่ม น้อย	คนต่างด้าวที่เข้า มาทำงานใน ลักษณะ ไป – กลับ หรือตาม ฤดูกาล
2561	236,149	241	107,752	-	-	45,167	60,801	22,188
2560	1,788,964	241*	103,132	1,062,829	500,440	45,013	58,663	18,646
2559	1,510,740	495	102,685	965,832	365,785	43,088	27,451	5,404
2558	1,443,474	495*	104,208	989,374	279,311	41,042	29,062	2,101**
2556	1,339,834	983	100,943	971,461	206,168	37,287	22,992	-
2557	1,183,835	983	97,850	847,130	174,042	35,821	28,009	-
2555	965,970	983	82,833	733,603	93,265	29,847	25,439	-
2554	702,586	983	73,841	505,238	72,356	25,817	24,351	-

หมายเหตุ : ไม่รวมกลุ่มจดทะเบียน OSS และที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนสถานะเข้าเมือง

* คนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานมาตรา 59 (ตลอดชีพ) มีจำนวนลดลง เนื่องจากคนต่างด้าวดังกล่าวเสียชีวิต

** เริ่มเก็บข้อมูล มาตรา 64 ปี พ.ศ. 2558

ที่มา : สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว ฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มงานการจัดระบบองค์การเอกชน
การเคลื่อนย้ายบุคคลตามข้อตกลงการค้าเสรีและสารสนเทศ

ข้อมูลเดือน มกราคม 2561

ตารางที่ 3 : จำนวนคนต่างด้าวที่ยื่นคำขอและได้รับอนุญาตให้ทำงาน ปี 2554 – 2560
(กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2560)

ปี	ยื่นคำขอ	ได้รับอนุญาตให้ทำงาน
2554	609,933	601,005
2555	1,051,782	1,039,117
2556	931,209	923,944
2557	1,118,950	1,111,775
2558	1,033,136	1,017,980
2559	2,088,312	2,088,213
2560	1,678,954	1,678,954

การตัดสินใจย้ายถิ่นเกิดจากปัจจัยหลายประการซึ่งดำรงอยู่ในถิ่นต้นทางและจุดหมายปลายทาง เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย รวมถึงสภาพแวดล้อมและปัจจัยส่วนตัว การตัดสินใจที่จะย้ายถิ่น พักอาศัยเป็นการชั่วคราว รวมเข้ากับสังคมท้องถิ่นเป็นการถาวร หรือจะกลับคืนสู่ถิ่นต้นทางนั้น เปลี่ยนแปลงไปตามการแปรผันของปัจจัยดังกล่าว (องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน และศูนย์วิจัยการย้ายถิ่นแห่งเอเชีย, 2556: น. 1)

การย้ายถิ่นฐาน (Migration) คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนย้ายประชากรจากที่หนึ่งสู่อีกที่หนึ่งด้วยสาเหตุต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเมือง และภูมิศาสตร์ ซึ่งการย้ายถิ่นอาจเป็นการย้ายถิ่นถาวร หรือเป็นเพียงชั่วคราวระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และการย้ายถิ่นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมด้วย (กิริติ เชาว์ฤทธิษวงษ์, 2556: น. 12)

1. การย้ายถิ่นฐานจำแนกได้ตามสาเหตุออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 การย้ายถิ่นฐานที่มีสาเหตุจากภัยธรรมชาติ (Natural Disaster)

1.2 การย้ายถิ่นฐานจากการกระทำหรือจากน้ำมือของมนุษย์ (Manmade Disaster) และจำแนกออกได้เป็นอีก 2 แบบ ดังนี้

1.2.1 การย้ายถิ่นฐานที่ผู้ย้ายถิ่นสมัครใจย้ายถิ่นเอง (Voluntary Migration)

1.2.2 การย้ายถิ่นฐานที่ถูกบังคับให้ย้ายถิ่น (Forced Migration) ได้แก่ การลี้ภัย หรือการที่ทางรัฐบาลบังคับย้ายถิ่นเพื่อจัดทำโครงการบางอย่าง เช่น การบังคับประชาชน

ย้ายถิ่นฐานของรัฐบาลทหารเมียนมา เป็นต้น ถึงแม้ว่าการย้ายถิ่นฐานระหว่างประเทศในปัจจุบันเป็นเรื่องของการย้ายถิ่นฐานด้วยเหตุผลทางเศรษฐกิจเป็นหลัก ซึ่งการย้ายถิ่นฐานเดิม มักเป็นการย้ายถิ่นในลักษณะของการอพยพของประชากรจากประเทศที่ยากจนไปสู่ประเทศที่ร่ำรวยกว่า แต่นักสังคมวิทยาได้โต้แย้งแนวคิดดังกล่าว เป็นเพียงปัจจัยที่อธิบายการย้ายถิ่นที่เกิดขึ้นเท่านั้น และเป็นแนวคิดที่ไม่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านโครงสร้างทางสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม กฎหมาย และการเมือง ซึ่งเป็นปัจจัยทางโครงสร้าง (Structure) รวมทั้งแนวคิดเรื่องระบบการย้ายถิ่นฐานที่รวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจย้ายถิ่นฐาน โดยผ่านเครือข่ายของการย้ายถิ่นฐานไปยังประเทศปลายทาง (สายสุดา พานอ้อย, 2553, น. 12)

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการย้ายถิ่นฐานของแรงงานข้ามชาติสู่ประเทศไทย แบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มปัจจัยผลักดันจากภายนอกประเทศ

ปัจจัยผลักดันจากภายนอกประเทศที่ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายของแรงงานต่างด้าวเข้าสู่ประเทศไทย ดังนี้

2.1.1 ระบอบการเมือง การปกครองของประเทศเพื่อนบ้านประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว และเมียนมา หลังจากได้รับเอกราชจากการเป็นอาณานิคมของฝรั่งเศสและอังกฤษ ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองเป็นแบบสังคมนิยม และอำนาจนิยม เช่น การปกครองโดยรัฐบาลทหาร มีการผูกขาดทางอำนาจ จำกัดสิทธิ ทำให้เกิดความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ทำให้เกิดการประท้วง การสู้รบ และการปราบปรามทำให้เกิดความไม่สงบภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนในประเทศรู้สึกไม่มั่นคง จึงต้องการแสวงหาเสรีภาพและชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีกว่า

2.1.2 ภาวะเศรษฐกิจในประเทศเพื่อนบ้าน จากปัญหาความไม่สงบภายในประเทศ เนื่องจากมีการปราบปรามชนกลุ่มน้อยตามแนวชายแดนไทยในรัฐฉานและรัฐกระเหรี่ยงของประเทศเมียนมา และความขัดแย้งทางการเมืองในประเทศทำให้ประชากรของประเทศเพื่อนบ้านจำนวนมากต้องขาดแคลนที่ดินทำกิน ทำให้รายได้ไม่เพียงพอสำหรับการยังชีพ และประชาชนจำนวนมากต้องว่างงาน การลงทุนทั้งจากภายในประเทศและการลงทุนจากต่างประเทศค่อนข้างน้อย ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจและเทคโนโลยีต่างๆ ไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร การสร้างงานภายในประเทศมีจำกัด นอกจากนี้ยังมีความผันผวนทางเศรษฐกิจ เกิดภาวะเงินเฟ้อในระบบสูง ทำให้ค่าเงินตกต่ำ ส่งผลกระทบต่อประชาชนทำให้รายได้ที่ทำได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้แรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานในประเทศไทยซึ่งมีภาวะเศรษฐกิจที่ดีกว่า

2.1.3 มาตรการควบคุมการออกนอกประเทศ รัฐบาลของประเทศเพื่อนบ้านยังขาดมาตรการที่ชัดเจน และเข้มงวดในการควบคุมการออกนอกประเทศของประชาชน ในส่วนของ

ประชาชนที่หลบหนีออกนอกประเทศไม่ได้รับความสนใจจากรัฐบาล โดยเฉพาะชนกลุ่มน้อยของประเทศเมียนมา (กิริติ เชาว์ตฤณษวณย์, 2556, น. 19–20)

2.2 กลุ่มปัจจัยดึงดูดภายในประเทศ

2.2.1 การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในประเทศไทย จากการพัฒนาประเทศในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้ประเทศไทยมีการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว และมีผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ และรายได้ประชาชาติเพิ่มสูงขึ้น การพัฒนาประเทศเป็นประเทศอุตสาหกรรมเพื่อทดแทนการนำเข้า (import - substitution) ได้พัฒนาไปสู่ประเทศอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก (export - led growth) ทำให้การขยายตัวด้านเศรษฐกิจของประเทศเพิ่มขึ้นในอัตราเร่งสูงขึ้นติดต่อกัน เศรษฐกิจของประเทศไทยมีการเปิดสู่ระบบเศรษฐกิจโลกมากขึ้น (internationalization) โดยรัฐบาลได้ดำเนินการผ่อนปรนมาตรการทางการลงทุน และการเงินเพื่อส่งเสริมให้มีการเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ทำให้ตลาดมีการขยายตัวมากขึ้น มีการลงทุนและการจ้างงานมากขึ้น และรัฐบาลมีนโยบายกระจายความเจริญภาคอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคมากขึ้น ทำให้ความต้องการแรงงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมและการพัฒนาประเทศมีมากขึ้น ในขณะที่การแข่งขันในตลาดโลกอยู่ในระดับสูง ดังนั้นการลดต้นทุนในการผลิตโดยใช้แรงงานราคาถูก จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ประกอบการ

2.2.2 ภาวะการขาดแคลนแรงงานในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทย ประสบกับภาวะการขาดแคลนแรงงานจากสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. การขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือบางประเภท จากการที่รัฐบาลมีนโยบายกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค โดยการจัดสรรงบประมาณจำนวนมากเพื่อพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่างๆ (infrastructures) และเพิ่มมาตรการในการกระจายการลงทุนสู่ภูมิภาค โดยการปรับปรุงเงื่อนไขและสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการลงทุนในภูมิภาค ทำให้เกิดการจ้างงานในภูมิภาคเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแรงงานกรรมกรที่ใช้ในกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในกิจการเกษตร ประมง ก่อสร้าง และโรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่แรงงานมาจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศ ปัจจุบันเศรษฐกิจของภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีการขยายตัวสูงขึ้น เนื่องจากรัฐบาลเน้นการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน ทำให้แรงงานในท้องถิ่นไม่นิยมเดินทางไปทำงานในภูมิภาคอื่น นอกจากนี้ปัจจุบันคนไทยยังมีการศึกษาสูงขึ้นและไม่ทำงานบางประเภทที่เสี่ยงอันตราย งานหนัก งานสกปรก และงานที่ใช้ความอดทนสูงแต่ได้ค่าจ้างต่ำ ทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้แรงงานข้ามชาติที่มีค่าจ้างแรงงานที่ถูกกว่า มีความขยัน อดทนสูงกว่า และเป็นแรงงานที่ลี้กลอบเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย จึงไม่ค่อยยกย่องไปไหน ทำให้มีการลักลอบจ้างแรงงานข้ามชาติเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก

2. การไปทำงานต่างประเทศของแรงงานไทย ประเทศไทยมีนโยบายส่งเสริมการไปทำงานในต่างประเทศ แรงงานเหล่านี้ส่งรายได้กลับประเทศมากถึงปีละ 54,580 ล้านบาท และ 59,550 ล้านบาท ตามลำดับ นโยบายดังกล่าวส่งผลให้เกิดภาวะการขาดแคลนแรงงานภายในประเทศ การสำรวจกองนโยบายและแผนพัฒนาการเกษตรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่าแรงงานในภาคเกษตรมีปัญหาการขาดแคลนแรงงาน และมีการนำแรงงานข้ามชาติมาใช้เป็นจำนวนมาก มี 3 ประเภทกิจการ คือ กิจการประมง สวนยาง และไร่อ้อย (กิริติ เชาวต์ฤณษวงษ์, 2556, น. 20-21)

3. นโยบายผ่อนปรนการใช้แรงงานข้ามชาติ รัฐบาลไทยมีนโยบายและมาตรการในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานภายในประเทศ โดยมีการผ่อนผันให้มีการใช้แรงงานต่างด้าวได้ในบางประเภทกิจการ โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ในการออกมติคณะรัฐมนตรีเพื่อผ่อนผันให้มีการนำแรงงานข้ามชาติหลบหนีเข้าเมือง 3 สัญชาติ คือ กัมพูชา ลาว และเมียนมา เข้ามาทำงานได้ชั่วคราว นโยบายและมาตรการของรัฐบาล เป็นอีกปัจจัยในการเคลื่อนย้ายของแรงงานข้ามชาติสู่ประเทศไทย (กิริติ เชาวต์ฤณษวงษ์, 2556, น. 20-21)

2.2.3 ประเทศไทยมีอาณาเขตติดกับพรมแดนของแรงงานต่างด้าว ทั้ง 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว เมียนมา และมาเลเซีย ดังนี้ (ทูลปลูกปัญญา, 2560)

1. ชายแดนไทย – ประเทศกัมพูชา ความยาวเส้นเขตแดน 798 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดตราด จันทบุรี สระแก้ว บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ และอุบลราชธานี

2. ชายแดนไทย – ประเทศลาว ความยาวเส้นเขตแดน 1,810 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดอุบลราชธานี อำนาจเจริญ มุกดาหาร นครพนม บึงกาฬ หนองคาย เลย พิษณุโลก อุตรดิตถ์ น่าน พะเยา และเชียงราย

3. ชายแดนไทย – ประเทศเมียนมา ความยาวเส้นเขตแดน 2,401 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดระนอง ชุมพร ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี ราชบุรี กาญจนบุรี ตาก แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ และเชียงราย

4. ชายแดนไทย – ประเทศมาเลเซีย ความยาวเส้นเขตแดน 647 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดนราธิวาส ยะลา สงขลา และสตูล

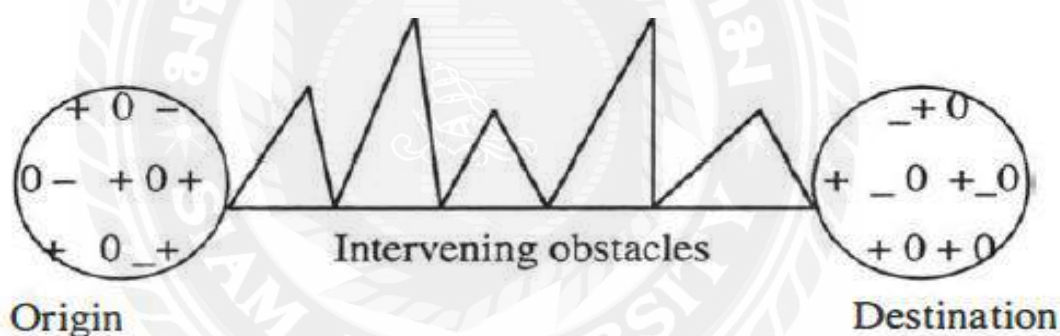
เนื่องจากมีพรมแดนที่ติดต่อกันจึงเป็นแรงดึงดูดในการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้ามาทำงานที่ประเทศไทย ในรูปแบบเข้าเมืองมาแบบถูกกฎหมาย และลักลอบเข้ามาแบบผิดกฎหมาย

3.2 ทฤษฎีการย้ายถิ่นฐานของ Everett S. Lee (E.S. Lee's Theory of Migration)

Everette S. Lee (อ้างถึงใน สายสุดา พานอ้อย, 2553, น. 9-10) ได้อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับการย้ายถิ่นฐาน จากการวิเคราะห์ถึงขนาด (Volume) และกระแส (Stream) การไหลทวนกระแส (Counter stream) ของการย้ายถิ่นฐานและคุณลักษณะของผู้ย้ายถิ่น และได้ให้ความหมาย “การย้ายถิ่นฐาน” เป็นการเปลี่ยนแปลงที่อยู่อาศัยอย่างถาวร หรือกึ่งถาวร ไม่ว่าจะเป็นในลักษณะทิศทางใด การเคลื่อนไหวใดๆ ที่เกี่ยวกับการย้ายถิ่นจะเกี่ยวข้องกับจุดเริ่มต้น (Origin) จุดปลายทาง (Destination) และอุปสรรคต่าง ๆ ที่กั้นขวางอยู่ระหว่างต้นทางกับปลายทาง (An Intervening sets of obstacles) Everette S. Lee ได้ขยายความทฤษฎีว่าทุกพื้นที่ต้นทางและปลายทางมักมีแรงบวก (Positive Force) หรือปัจจัยดึงดูด (Pull) ที่ดึงดูดประชากรไม่ให้ย้ายถิ่นไปที่อื่น ขณะเดียวกันก็มีแรงลบ (Negative Force) ที่ผลักดัน (Push) ให้ประชากรย้ายถิ่นฐาน

ภาพที่ 7 : จุดเริ่มต้นและจุดปลายทาง ปัจจัยและอุปสรรคของการย้ายถิ่นฐาน

(Lee, 1966: p. 50 อ้างถึงใน Achana Vutthisomboom, 1998: p. 31)



ผลรวมของแรงงานเหล่านี้ มีจำนวนมากหรือน้อยจะผันแปรไปตามบุคลิกภาพ (Personality) และคุณสมบัติส่วนตัวบุคคล ได้แก่ อายุ (Age) เพศ (Sex) ระดับการศึกษา (Education) ระดับความชำนาญ (Skill) เชื้อชาติ หรือเผ่าพันธุ์ (Ethnic or Tribal Groups) และคุณสมบัติอื่นของประชากรที่แตกต่างกัน โดยสรุป ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการอพยพย้ายถิ่นในทัศนะของ Everett S. Lee มี 4 ประการ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ต้นทาง (Origin) มีสาเหตุมาจากการ “ผลักดัน” เกี่ยวข้องกับการย้ายถิ่นฐานออกจากถิ่นที่อยู่เดิมหรือถิ่นต้นทาง จากการประกอบอาชีพ เช่น เกษตรกรขาดแคลนน้ำและอุปกรณ์อื่นๆ ในการทำการเกษตรทำให้ต้องย้ายออกจากชนบท เข้าสู่เมือง

2. ปัจจัยทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ปลายทาง (Destination) มีสาเหตุมาจากการ “ดึงดูด” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการย้ายเข้าในลักษณะที่ดึงดูดใจให้ประชากรย้ายเข้าไปยังถิ่นที่อยู่ใหม่ เช่น การมีสภาพการทำงานที่ดีกว่าเดิม

3. อุปสรรคทั้งหลายกั้นขวางอยู่ระหว่างพื้นที่ต้นทางและปลายทาง (Intervening Sets of Obstacles) อาจเป็นผลให้การย้ายถิ่นฐานไม่อาจเกิดขึ้นได้หรือเกิดขึ้นช้าลง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าที่พักและค่าอาหารที่ต้องจ่ายระหว่างการย้ายถิ่น

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้ง อายุ เพศ การศึกษา และอื่นๆ ในทัศนะของ Everett S. Lee การย้ายถิ่นฐานเกิดขึ้นได้เพียงเพราะเหตุผลส่วนตัว เช่น การย้ายถิ่นฐานติดตามครอบครัว หรือการย้ายถิ่นฐานเพื่อเผชิญในแหล่งใหม่

นอกจากนี้ทัศนะของ Everett S. Lee ยังสะท้อนให้เห็นถึงการย้ายถิ่นฐานที่เกิดขึ้นเมื่อมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวแล้วเปรียบเทียบกับผลดีที่ได้รับกับผลเสียที่เกิดขึ้น ถ้าผลดี (Benefits) มากกว่าผลเสียหรือต้นทุน (Costs) แล้วก็จะตัดสินใจย้ายถิ่นฐาน

3.3 ทฤษฎีปัจจัยดึงดูดและผลักดันการย้ายถิ่น

Everette S. Lee (อ้างถึงใน สายสุตา พานอ้อย, 2553, น. 10-12) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดและปัจจัยผลักดัน (Pull and Push Theory) เพื่ออธิบายการย้ายถิ่นฐาน ต่อมานักเศรษฐศาสตร์กลุ่ม Neo - Classic เช่น E.G. Ravenstein ได้สานต่อแนวคิดของ Everett S. Lee ผลงานของ Ravenstein ในปี 1976 เป็นแนวคิดทางด้านเศรษฐศาสตร์แนวใหม่เกี่ยวกับดุลยภาพด้านเศรษฐกิจ (The Neo-Classic Economic Equilibrium Perspective) อธิบายถึงการย้ายถิ่นฐานเกิดจากปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูดที่ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของแรงงาน โดยปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดการย้ายถิ่นฐาน ได้แก่ ความยากจน การขาดแคลนที่ดิน การมีประชากรมากเกินไปของประเทศต้นทาง ส่วนปัจจัยดึงดูดให้เกิดการย้ายถิ่น ได้แก่ โอกาสในการแสวงหางานทำที่ดีกว่า (Better Job Opportunity) ค่าจ้าง และความทันสมัยของประเทศปลายทาง ทฤษฎีปัจจัยดึงดูดและปัจจัยผลักดันการย้ายถิ่นฐาน สามารถสรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการย้ายถิ่นฐานแต่ละด้าน ดังนี้

3.3.1 ปัจจัยผลักดัน ของประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายหรือย้ายออก สิ่งที่เป็นปัจจัยผลักดันให้แรงงานเคลื่อนย้ายออกจากประเทศต้นทาง ประกอบด้วย

1. ภาวะการว่างงานและการจ้างงานในระดับต่ำ (Unemployment and underemployment) ภาวะการจ้างงานในระดับต่ำของประเทศใดที่เกิดขึ้นแสดงให้เห็นถึงประเทศนั้นมีปริมาณกำลังแรงงานที่มากเกินไปความสามารถรองรับการจ้างงานภายในประเทศนั้น ส่งผลให้แรงงานส่วนหนึ่งเป็นผู้ว่างงาน ในขณะที่เดียวกันแรงงานบางส่วนไม่สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ ทำให้การใช้

กำลังแรงงานไม่เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเท่าที่ควร และระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศใดประเทศหนึ่งไม่สามารถก่อให้เกิดการจ้างงานได้เพียงพอต่อกำลังแรงงาน แรงงานมักมีแนวโน้มอพยพหรือย้ายถิ่นฐานไปทำงานยังแหล่งจ้างงานอื่นโดยเฉพาะตลาดแรงงานในต่างประเทศ

2. ระดับค่าจ้างหรืออัตราเงินเดือนที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ แรงงานได้รับค่าจ้างหรือผลตอบแทนจากการทำงานต่ำกว่าแรงงานในสาขาอาชีพเดียวกันที่ทำงานในต่างประเทศ แรงงานเหล่านี้มักมีแนวโน้มที่เคลื่อนย้ายออกเพื่อแสวงหาโอกาสในการทำงานที่มีผลตอบแทนสูงกว่า

3. การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ แรงงานที่มีความรู้ ความชำนาญ หรือมีทักษะในการประกอบอาชีพสูง และไม่เห็นความก้าวหน้าจากการประกอบอาชีพในถิ่นต้นทาง มักเกิดความประสงค์ที่จะเคลื่อนย้ายไปทำงานยังประเทศหรือถิ่นปลายทางที่มีความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพมากกว่า

4. นโยบายกำลังคน (Manpower Policy) การวางแผนการพัฒนากำลังที่ไม่เหมาะสมของประเทศถิ่นต้นทางเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้แรงงานเกิดการอพยพย้ายถิ่นฐาน โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนาและประเทศที่ด้อยพัฒนา ซึ่งเกิดขึ้นในลักษณะของความไม่สมดุลของกำลังคนสำหรับตลาดแรงงาน ในบางกิจการมีปริมาณกำลังแรงงานเกินกว่าความต้องการ ในขณะที่บางกิจการขาดแคลนแรงงานในปริมาณที่สูง นอกจากนี้การขาดโอกาสในการได้รับการฝึกอบรมทางอาชีพ เป็นส่วนประกอบหนึ่งที่เสริมแรงปัจจัยผลักดัน

5. ปัจจัยทางด้านสังคมและการเมือง (Socio - Politics Factors) แรงงานมีความต้องการย้ายถิ่นฐาน เนื่องจากความยากลำบากในการดำรงชีวิต เกิดจากปัญหาความขัดแย้งทางการเมือง หรือความขัดแย้งทางสังคมของประเทศถิ่นต้นทาง เช่น การกีดกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การแบ่งแยกชนชั้นวรรณะ หรือความแตกต่างในความคิดเห็นทางการเมือง เป็นต้น

3.3.2 ปัจจัยดึงดูด ในประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายหรือย้ายถิ่นฐานเข้า

1. ระดับค่าจ้างแรงงานที่สูงกว่าประเทศถิ่นต้นทาง โดยเฉพาะความแตกต่างของค่าจ้าง รวมทั้งผลตอบแทนอื่นๆ เมื่อเปรียบเทียบกับแรงงานในสาขาอาชีพเดียวกันกับประเทศถิ่นปลายทาง

2. การขาดแคลนแรงงานในบางสาขาอาชีพ ภาวะการขาดแคลนแรงงานในบางสาขาอาชีพในประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ หากมีการเผยแพร่ภาวะความต้องการแรงงานของประเทศเหล่านี้พบว่า เป็นแรงดึงดูดต่อแรงงานในการย้ายถิ่นฐาน

3. โอกาสความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิต

4. ปัจจัยทางสังคมและการเมืองภายในประเทศถิ่นปลายทาง สิ่งดึงดูดทางสังคม และการเมืองให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานเข้าประเทศถิ่นต้นทางที่สำคัญประการหนึ่ง นอกเหนือจากบริบททางเศรษฐกิจ ได้แก่ การปราศจากปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองหรือความขัดแย้งทางสังคมของประเทศถิ่นปลายทาง เช่น การกีดกันในเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา การแบ่งแยกชนชั้นวรรณะ หรือความแตกต่างในความคิดเห็นทางการเมือง เป็นต้น

3.4 ทฤษฎีการย้ายถิ่นของ E.G. Ravenstein (Ravenstein's Law Migration)

E.G. Ravenstein (1885: p. 60-63) อ้างถึงใน สายสุตา พานอ้อย, 2553, น. 12) เสนอกฎการย้ายถิ่นฐานครั้งแรกเมื่อปี 1885-1889 เพื่ออธิบายกรณีการย้ายถิ่นฐานระหว่างชนบทกับเมือง โดยผู้ย้ายถิ่นฐานจะเคลื่อนที่จากพื้นที่ที่มีโอกาสต่ำไปสู่พื้นที่ที่มีโอกาสสูงกว่า การเลือกพื้นที่ปลายทางของผู้ย้ายถิ่นฐานถูกกำหนดโดยระยะทาง ผู้ย้ายถิ่นจากชนบทมักมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนที่ไปยังเมืองใกล้ๆ (Town) และขยับขยายไปยังเมืองใหญ่ (Cities) แม้ปรากฏการณ์แรกมีแนวโน้มครอบงำส่วนหลัง และการย้ายถิ่นฐานของประชากรได้ช่วยให้เกิดการพัฒนาของระบบการขนส่ง การขยายตัวทางการค้าและอุตสาหกรรม โดยแรงกระตุ้นทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญและมีบทบาทต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นฐานในลักษณะที่ละขั้นตอน (Step Migration) ของประชากร

3.5 ทฤษฎีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ

สิริรัฐ สุกันธา (2557, น. 47) ได้ศึกษาถึงการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติถือเป็นปรากฏการณ์ที่สะท้อนให้เห็นถึงสังคมนานาชาติในโลกสมัยใหม่มีการติดต่อเชื่อมโยงกันทางเศรษฐกิจ การเมือง การติดต่อสื่อสารและสังคมวัฒนธรรมมากขึ้น กรณีของประเทศไทยการย้ายถิ่นฐานข้ามพรมแดนไปมาระหว่างประชาชน 2 ประเทศที่พรมแดนติดต่อกันเช่น ไทย-พม่า ไทย-ลาว ไทย-กัมพูชา และไทย-มาเลเซีย เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ในอดีตการย้ายถิ่นฐานเป็นไปเพื่อการกวาดต้อนประชาชน ของฝ่ายที่ชนะสงครามไปเป็นประชาชนของประเทศตนเอง แต่ปัจจุบันการย้ายถิ่นฐานเป็นเรื่องของการเปิดเสรีทางการค้า การลงทุนของประเทศที่มีความพร้อมมากกว่า นอกจากปัจจัยจากประเทศต้นทางที่เป็นปัจจัยผลักดันด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ รัฐบาลได้นำนโยบายเศรษฐกิจแบบสังคมนิยมมาใช้ ทำให้ประชาชนต้องอดอยากยากแค้น เกิดภาวะเงินเฟ้อ และเกิดภาวะความยากจนขึ้นในทุกพื้นที่ ปัจจัยด้านการเมืองมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการย้ายถิ่นฐาน โดยเฉพาะเรื่องความไม่ปลอดภัย นอกจากปัจจัยผลักดันที่กล่าวมาข้างต้น และปัจจัยดึงดูดในประเทศไทยก็เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการย้ายถิ่นฐาน คือ ประเทศไทยมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงมากจนทำให้เกิดการขาดแคลน

แรงงานในภาคอุตสาหกรรม และเกษตรกรรม การอพยพย้ายถิ่นฐานจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นลักษณะของการเดินทางข้ามพรมแดนในรูปแบบ "ลอดรัฐ" เข้ามาตามช่องทางต่างๆ เป็นต้น

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งของการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ประกอบด้วย ปัจจัยผลักดัน (Push factors) จากประเทศที่แรงงานย้ายออก และปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) จากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า ดังนี้

1. ปัจจัยผลักดันจากประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายออก (Push Factors)

สาเหตุสำคัญที่ทำให้แรงงานเคลื่อนย้ายออกจากประเทศบ้านเกิดของตนเอง ได้แก่

1.1 อัตราการว่างงาน (Unemployment rate) อยู่ในอัตราสูง และการทำงานระดับต่ำ (Underemployment) แรงงานส่วนเกิน (Labor plus) เกิดจากการว่างงาน และการทำงานต่ำกว่าระดับทำให้ไม่สามารถหางานทำได้ตรงกับความรู้ความสามารถของตนได้ ขณะที่แรงงานบางส่วนมีความพยายามหางานทำในประเทศในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ถ้าไม่สามารถหางานที่ตรงกับความต้องการ ทำให้แรงงานส่วนหนึ่งมีแนวโน้มที่จะเคลื่อนย้ายออกไปสู่ต่างประเทศ

1.2 ระดับค่าจ้างที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับต่างประเทศ และอาชีพที่มีลักษณะเดียวกัน ถ้าเปรียบเทียบกันในเรื่องค่าจ้างที่ได้รับขณะทำงานในประเทศ โอกาสการเคลื่อนย้ายแรงงานไปต่างประเทศย่อมมีโอกาสมากกว่าค่าจ้างในต่างประเทศที่มีอัตราที่สูงกว่า

1.3 การขาดสิ่งจูงใจสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพแรงงานที่มีความรู้ความชำนาญสูง แต่ไม่สามารถมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตน ย่อมเกิดความรู้สึกอยากเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศ นอกจากนี้สิ่งจูงใจได้แก่ ความก้าวหน้าในอาชีพทำให้แรงงานกลุ่มนี้ต้องเคลื่อนย้ายไปทำงานในต่างประเทศ

1.4 นโยบายการเคลื่อนย้ายกำลังพลที่ไม่เหมาะสม การวางแผนกำลังคนที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการพัฒนาไปตามระบบของงาน แต่ขณะที่ประเทศด้อยพัฒนาที่ไม่มีการวางแผนพัฒนากำลังคน ทำให้ขาดความสมดุลระหว่างงานกับบุคลากร ทำให้กำลังแรงงานบางส่วนเป็นส่วนเกินได้ (Labor Surplus)

1.5 ปัจจัยทางสังคมและการเมือง แรงงานบางส่วนต้องการอพยพเคลื่อนย้ายไปต่างประเทศ เพราะไม่พอใจในสภาพสังคมและการเมืองที่เป็นอยู่ เนื่องจากความวุ่นวาย และความแตกแยกของกลุ่มการเมืองในประเทศ

2. ปัจจัยดึงดูดในประเทศที่แรงงานเคลื่อนย้ายเข้า (Pull Factors)

สาเหตุที่ดึงดูดให้แรงงานเคลื่อนย้ายจากประเทศบ้านเกิดเข้าสู่ประเทศใดประเทศหนึ่ง ได้แก่

2.1 ระดับค่าจ้างสูงกว่าในประเทศบ้านเกิดของแรงงาน สิ่งจูงใจทางเศรษฐกิจที่สำคัญของแรงงานได้แก่ ระดับค่าจ้างของแรงงานอาชีพต่างๆ พบว่าแรงงานประเภทเดียวกันในต่างประเทศมีระดับค่าจ้างสูงกว่ามาก เป็นสิ่งดึงดูดให้แรงงานเหล่านี้ต้องการอพยพเคลื่อนย้ายออกไปทำงานยังถิ่นใหม่

2.2 การขาดแคลนกำลังคนในบางสาขา หากมีการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับตลาดแรงงานทำให้แรงงานในต่างประเทศทราบถึงประเภทแรงงานที่ขาดแคลน แรงงานในต่างประเทศที่อยู่ในประเภทเดียวกันมีโอกาสได้ทราบ ก็อาจเป็นปัจจัยดึงดูดให้เคลื่อนย้ายเข้ามาและระบบค่าจ้างดีพอ

2.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ ประเทศที่พัฒนาแล้วย่อมมีสิ่งที่น่าสนใจกว่าความสะดวกแก่การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การวางแผนพัฒนาบุคลากรที่ยุติธรรม ย่อมเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของแรงงาน และเป็นสิ่งดึงดูดให้แรงงานที่มีความรู้ความชำนาญ จากประเทศด้อยพัฒนาเคลื่อนย้ายมาทำงานในต่างประเทศเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ

2.4 การให้นักศึกษาต่างประเทศเข้ามารับการศึกษาอบรมในประเทศที่มีการศึกษาในระดับสูง และเปิดโอกาสให้ชาวต่างประเทศเข้ามารับการศึกษา ทำให้เกิดสิ่งดึงดูดให้มีกำลังแรงงานในต่างประเทศ เข้ามาตั้งหลักแหล่งทำงาน เพราะแบบแผนและเนื้อหาของการศึกษาอบรมเหมาะสมกับสภาพของประเทศที่ให้การศึกษามากกว่าในสภาพประเทศบ้านเกิดของผู้มารับการศึกษา เพราะนักศึกษามาจากประเทศที่กำลังพัฒนา (Developing Countries) เมื่อเข้ามารับการศึกษาในประเทศที่พัฒนาแล้ว (Developed Countries) ซึ่งมีมาตรฐานการครองชีพที่สูงกว่า ได้พบกับความสะดวกสบายจากมาตรฐานการครองชีพที่สูงขึ้นทำให้เกิดความพอใจ กู้เงินและไม่สามารถจะกลับสู่ประเทศบ้านเกิด

2.5 ปัจจัยทางสังคมและการเมือง ได้แก่ การไม่มีการกีดกันทางด้าน เชื้อชาติ ศาสนา สีผิว ฯลฯ การยินดีต้อนรับผู้ย้ายถิ่นเข้ามาทำงาน ความผูกพันทางการเมืองระหว่างประเทศและการมีเสรีภาพในระดับสูง เป็นต้น (สิริรัฐ สุกันธา, 2557, น. 52-54)

3.6 รูปแบบการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ

รูปแบบการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.6.1 คนต่างด้าวเข้าเมืองถูกกฎหมาย หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งมีเอกสารที่รัฐบาลของประเทศตนรับรอง ได้แก่ หนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือเอกสารรับรองบุคคล (Certificate Of Identity) และมีการตรวจลงตรา (Visa) โดยสถานทูตหรือกงสุลไทยประจำประเทศต้นทางนั้นๆ เมื่อเดินทางเข้ามาในประเทศไทยแล้วจะต้องได้รับการประทับตราระยะเวลาให้อยู่ในราชอาณาจักร ประเภท

ชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) ลงในหนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เมื่อประสงค์จะทำงานต้องขออนุญาตทำงานตามกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว โดยจำแนกประเภทคนต่างด้าวตามมาตรา ดังนี้

มาตรา 59 หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งเข้ามาในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง ดังนี้

1. ประเภททั่วไป หมายถึง คนต่างด้าวที่เป็นแรงงานที่มีทักษะและทำงานอยู่ในตำแหน่งค่อนข้างสูง หรืออาจถูกส่งมาจากบริษัทแม่ในต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในประเทศไทย หรือเข้ามาทำงานชั่วคราวในงานที่ต้องใช้ทักษะและเทคโนโลยีขั้นสูง เป็นความต้องการผู้ที่มีความสามารถเฉพาะด้าน มีความชำนาญเฉพาะด้าน หรือมีความสามารถทางการสื่อสาร (ภาษา) ที่ยังหาคนไทยที่มีความสามารถ หรือมีความชำนาญเข้ามาร่วมงานไม่ได้ หรือเป็นการเข้ามาทำงานในกิจการที่ตนเองลงทุน หรือกิจการของกลุ่มสมรส หรือกิจการที่ร่วมลงทุน เป็นต้น ส่วนใหญ่ทำงานในกิจการ ดังนี้

- 1.1 กิจการที่มีการลงทุนตั้งแต่ 2 ล้านบาทขึ้นไป
- 1.2 กิจการที่มีการลงทุนมากกว่า 30 ล้านบาทขึ้นไป
- 1.3 มูลนิธิ/ สมาคม/ องค์การเอกชนต่างประเทศ

2. ตลอดจนชีพ หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งได้รับใบอนุญาตทำงานตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 322 ข้อ 10 (10) มีสาระสำคัญว่า “ใบอนุญาตที่ออกให้แก่คนต่างด้าวซึ่งมีถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมืองและทำงานอยู่แล้วก่อนวันที่ 13 ธันวาคม 2515 ให้ใช้ได้ตลอดชีวิตของคนต่างด้าวนั้น เว้นแต่คนต่างด้าวจะเปลี่ยนอาชีพใหม่”

3. ข้อตกลงว่าด้วยการจ้างแรงงานกับประเทศคู่ภาคี (MOU)

3.1 ตรวจสัญชาติ หมายถึง แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่ได้รับการจัดระบบตามยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ โดยดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1) การจัดระบบการจ้างแรงงานต่างด้าว หลักการคือ ปรับสถานภาพแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองให้เป็นแรงงานเข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย เปิดโอกาสให้นายจ้างนำแรงงานต่างด้าว มารายงานตัวเพื่อจัดส่งรายชื่อให้ประเทศต้นทางตรวจสัญชาติและรับรองสถานะ เพื่อปรับเข้าสู่ระบบที่ถูกต้องตามกฎหมายต่อไป โดยมีมติคณะรัฐมนตรีผ่อนผันให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวระหว่างรอการส่งกลับ อนุญาตให้ทำงานได้ 2 งาน คือ งานกรรมกร และคนรับใช้ในบ้าน มีใบอนุญาตทำงานบัตรสีชมพู และต้องปรับเปลี่ยนสถานะโดยการตรวจสัญชาติจากเจ้าหน้าที่ประเทศต้นทางเพื่อรับเอกสารรับรองสถานะ ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport : หนังสือเดินทาง

ชั่วคราวของคนต่างด้าวสัญชาติลาว) หรือเอกสารรับรองบุคคล (Certificate Of Identity : เอกสารรับรองบุคคลต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา) เป็นต้น และขออนุญาตทำงานได้รับใบอนุญาตทำงานเป็นชนิดบัตรสีเขียว

3.2 แรงงานนำเข้า หมายถึง คนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานตามข้อตกลงว่าด้วยการจ้างแรงงานต่างด้าวระหว่างประเทศไทยกับประเทศกัมพูชา (MOU) ปัจจุบันทำข้อตกลงกับประเทศ 4 ประเทศ คือ กัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม

มาตรา 62 คนต่างด้าวประเภทส่งเสริมการลงทุน คนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการลงทุน (พระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2520 หรือกฎหมายอื่น ได้แก่ พระราชบัญญัตินิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522) และพระราชบัญญัติปิโตรเลียม พ.ศ. 2514 เช่น นักลงทุน ช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ

มาตรา 64 หมายถึง คนต่างด้าวของประเทศที่มีชายแดนติดกับประเทศไทย เข้ามาทำงานในลักษณะไป – กลับ และทำงานตามฤดูกาล โดยมีเอกสารแทนหนังสือเดินทางตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

3.6.2 คนต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย

มาตรา 63 จำแนกคนต่างด้าวเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ชนกลุ่มน้อย หมายถึง คนต่างด้าว ต่อไปนี้

1.1 ถูกเนรเทศตามกฎหมายว่าด้วยการเนรเทศ และได้รับการผ่อนผันให้ไปประกอบอาชีพ ณ ที่แห่งใดแทนการเนรเทศ หรือระหว่างประเทศ

1.2 ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อรอการส่งกลับไปนอกราชอาณาจักรตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง

1.3 ถูกถอนสัญชาติตามประกาศของคณะปฏิวัติ น.ที่ 337 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

1.4 เกิดในราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับสัญชาติไทยตามประกาศของคณะปฏิวัติ น.ที่ 337 วันที่ 13 ธันวาคม 2515

1.5 เกิดในราชอาณาจักรแต่ไม่ได้รับสัญชาติไทยตามกฎหมายว่าด้วยสัญชาติ

2. แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมือง 3 สัญชาติ (กัมพูชา ลาว และเมียนมา)

โดยคณะรัฐมนตรีฯ มีมติผ่อนผันฯ ให้อยู่ในราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวเพื่อรอการส่งกลับโดยคณะรัฐมนตรีฯ มีมติให้คนต่างด้าวรายงานตัวเพื่อจัดทำทะเบียนประวัติ หรือทะเบียนราษฎรผู้ไม่มีสัญชาติไทยกับกรมการปกครอง (ทร 38/1) ตรวจโรค และประกันตนสุขภาพกับกระทรวงสาธารณสุข และขออนุญาตทำงานกับกรมการจัดหางานได้ 2 งาน คือ กรรมกร

และคนรับใช้ในบ้าน (สถานการณ์คนต่างด้าวที่ทำงานในประเทศ, ม.ป.ป.; กฎหมาย เกี่ยวข้องกับ แรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา, 2559; กรมการจัดหางาน, 2560)

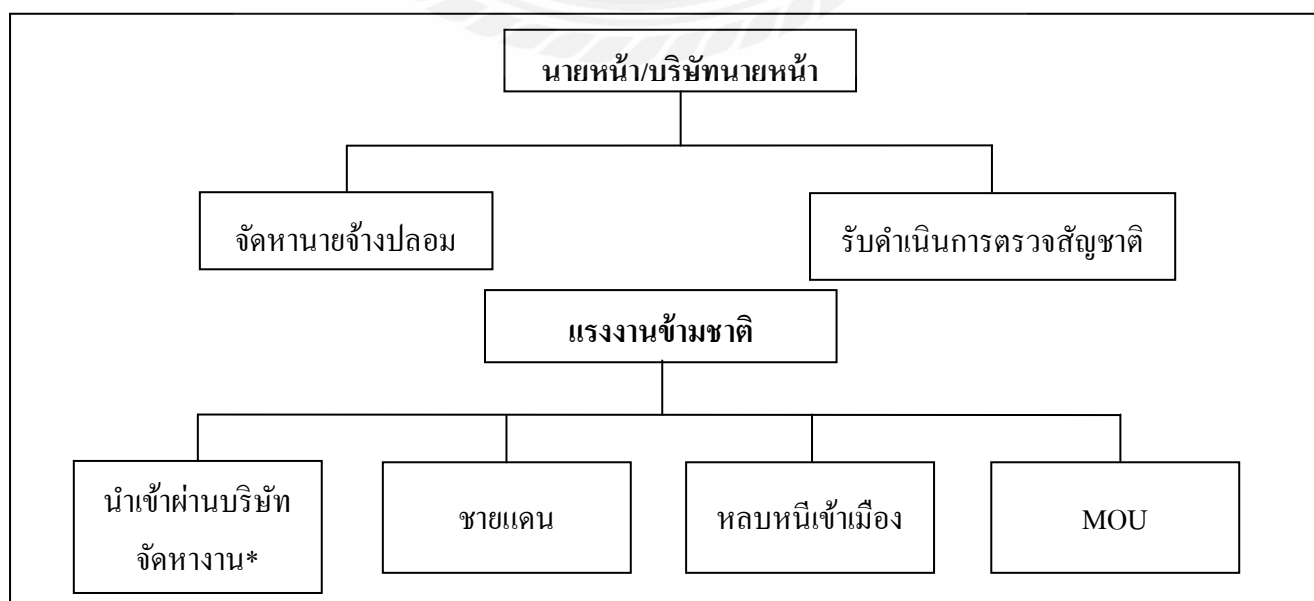
ปัญหาและความต้องการของแรงงานข้ามชาติที่มีต่อกระบวนการเคลื่อนย้าย
แรงงานข้ามชาติ

1. ปัญหานายหน้า

แรงงานข้ามชาติส่วนใหญ่เสียเงินให้นายหน้าในการนำทาง หรือเป็นผู้นำทางเข้ามายังประเทศไทยเป็นจำนวนเงินประมาณ 15,000 - 50,000 บาท ขึ้นอยู่กับความสนิทสนมกับนายหน้าและความยากง่ายในการเดินทางข้ามประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับการนำเข้าผ่านบริษัทจัดหางานจะเสียค่าใช้จ่ายประมาณ 12,000-18,000 บาท เนื่องจากแรงงานข้ามชาติไม่เคยชินเส้นทาง และไม่รู้ช่องทางในการติดต่อกับทางราชการของประเทศไทยจึงทำให้เกิดช่องว่างในการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จนเป็นเหตุให้เกิดกลุ่มนายหน้าที่ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานราชการเพื่อยื่นขอใบอนุญาตทำงาน และการต่อใบอนุญาตทำงาน ตลอดจนติดต่อกับนายจ้างเพื่อหางานให้แรงงานข้ามชาติทำโดยคิดค่านายหน้าแบบเหมาจ่ายในแต่ละครั้ง ทำให้แรงงานข้ามชาติต้องเสียเงินจำนวนมากกว่าที่ต้องจ่ายให้กับทางราชการของประเทศไทย โดยนายหน้าจะทำเป็นขบวนการและจะติดต่อกับแรงงานข้ามชาติ โดยตรงทางโทรศัพท์และมีการเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ไปเรื่อยๆ เพื่อความปลอดภัยและหลบหลีกเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยขบวนการนายหน้าดังกล่าวจะรับดำเนินการตรวจสัญชาติ และจัดหานายจ้างปลอมให้กับแรงงานข้ามชาติเพื่อให้ได้ใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย โดยคิดค่าใช้จ่ายที่แพงกว่าที่จ่ายจริงจากแรงงานข้ามชาติเป็นกรณีไป

ภาพที่ 8 : การเสียเงินให้นายหน้าในการนำทาง

*ค่าใช้จ่าย : พม่า 12,000 – 18,000 บาท / ลาว 15,000 – 20,000 / กัมพูชา 20,000 – 30,000



2. ปัญหาการตรวจสอบสัญชาติและขอใบอนุญาตทำงาน

2.1 ระยะเวลาในการตรวจสอบสัญชาติของแรงงานต่างชาติดังกล่าว มีระยะเวลาสั้นทำให้แรงงานไม่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด เปิดช่องว่างให้กับนายหน้าและบริษัทนายหน้าทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและคอยประสานงานโดยคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่สูงกว่าที่จ่ายจริง 2-3 เท่าของค่าบริการจริง (เงินที่จ่ายจริงให้กับรัฐบาล 2,000 – 8,000 บาท แต่นายหน้าคิดค่าบริการในการนำเข้าบริษัทจัดหางาน 12,000 – 18,000 บาท)

2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบสัญชาติยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจยากสำหรับแรงงานข้ามชาติในการกรอกเอกสาร (สิริรัฐ สุกันธา, 2557, น. 58-59)

3.7 ทฤษฎีตลาดแรงงานทวิลักษณ์ (Dual Labor Market Theory)

ทฤษฎีตลาดแรงงานทวิลักษณ์ อธิบายการย้ายถิ่นจากมุมมองด้านอุปทานของตลาดแรงงาน สมมติฐานของทฤษฎีนี้ ดังนี้ (สายสุดา พานอ้อย, 2553, น. 7-8)

1. การย้ายถิ่นฐานเป็นผลจากปัจจัยดึงดูดในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว

2. ปัจจัยดึงดูดในประเทศปลายทาง ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นฐานจากประเทศกำลังพัฒนา แบ่งได้ 2 ประการ คือ

2.1 ตลาดแรงงาน

2.2 นโยบายการจ้างงาน (Recruitment policies)

3. ตลาดงานในประเทศ มีลักษณะแยกชั้น ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 ตลาดปฐมภูมิ (Primary) หรือตลาดระดับบน มีระบบการผลิตซึ่งเน้นทุน โดยในการจ้างงานเป็นการจ้างงานระดับทักษะสูง ค่าจ้างสูง สถานภาพทางสังคมสูง

3.2 ตลาดทุติยภูมิ (Secondary) หรือตลาดระดับล่าง มีระบบการผลิตที่เน้นแรงงานระดับล่างมีทักษะต่ำ โดยตลาดระดับล่างในประเทศอุตสาหกรรม เป็นตลาดไม่อำนวยความสะดวกในการทำงานมีค่าจ้างต่ำ และมีสถานภาพทางสังคมต่ำ ขาดต่อการที่จะก้าวสู่สถานภาพที่ดีขึ้นเป็นงานที่กำลังแรงงานท้องถิ่นไม่พึงประสงค์จะทำ

4. สภาพการณ์ของตลาดระดับล่างที่กำลังแรงงานท้องถิ่นไม่พึงประสงค์ อุปสงค์ต่อการนำเข้าแรงงานในตำแหน่งงานระดับล่างที่ว่างลงเป็นจำนวนมาก

5. การย้ายถิ่นฐานข้ามชาติ เกิดขึ้นเมื่อประเทศปลายทางมีอุปสงค์แรงงานเกิดขึ้นในตลาดทุติยภูมิ ซึ่งเน้นแรงงานระดับล่างเป็นหลักในอุตสาหกรรมการผลิต โดยอุปสงค์ดังกล่าวได้รับการตอบสนองจากแรงงานย้ายถิ่นฐานข้ามชาติระดับล่าง

6. สาเหตุการที่มีอุปสงค์ต่อแรงงานต่างชาติเกิดขึ้นในประเทศปลายทาง ซึ่งเป็นสังคมอุตสาหกรรมทันสมัย ได้แก่ มีการขาดแคลนแรงงานโดยทั่วไป มีความจำเป็นต้องมีแรงงานทำงานในตำแหน่งงานระดับล่างมีการขาดแคลนแรงงานในระดับล่างของตลาดแรงงาน

7. อุปสงค์ดังกล่าวได้รับการตอบสนองจากแรงงานย้ายถิ่นข้ามชาติระดับล่างนั้นมีสาเหตุมาจากความแตกต่างด้านอัตราค่าจ้าง เป็นงานที่ผู้ย้ายถิ่นรับได้ตามพื้นฐานโครงสร้างทางสังคมในประเทศบ้านเกิด และเป็นงานชั่วคราวซึ่งผู้ย้ายถิ่นเอง ไม่ได้ใส่ใจที่จะฝากชีวิตไว้ตลอดชีพ หรือยกระดับฐานะทางสังคมของตนให้สูงขึ้นในประเทศปลายทาง

8. ปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อตลาดระดับล่าง คือ ตัวนายจ้างและนโยบายการจ้างงานในประเทศปลายทาง ในขณะที่ตัวแปรด้านผู้ย้ายถิ่น หรือความแตกต่างด้านอัตราค่าจ้างเป็นข้ออธิบายเสริม

3.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจในระดับครัวเรือน

สายสุดา พานอ้อย (2553, น. 8-9) ได้อธิบายถึงเศรษฐศาสตร์แนวใหม่ว่าด้วยแรงงานย้ายถิ่นฐาน (New Economics of Labour Migration: NELM) อธิบายการย้ายถิ่นฐานในลักษณะแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ระดับจุลภาค มีการนำปัจจัยทางสังคมมาพิจารณาพร้อมกับปัจจัยทางเศรษฐกิจ ซึ่งลักษณะสำคัญของเศรษฐศาสตร์แนวใหม่ว่าด้วยแรงงานย้ายถิ่นฐาน คือ การศึกษาการตัดสินใจที่ระดับครัวเรือน สมมติฐานหลักประกอบด้วย

1. การย้ายถิ่นฐานเป็นผลการตัดสินใจของหน่วยเศรษฐกิจระดับครัวเรือน หรือครอบครัวในความพยายาม ที่จะลดความเสี่ยงด้านรายได้ในระบบตลาด ซึ่งมีความไม่แน่นอนในสังคมที่กำลังพัฒนา โดยอาศัยการกระจายแหล่งที่มาของรายได้

2. แต่ละครัวเรือนมีวิถีชีวิต ความชอบ วัฒนธรรม และทางสังคมแตกต่างกันไป อีกทั้งมีความสามารถในการมีรายได้ในระดับที่แตกต่างกันไป ซึ่งส่วนหนึ่งมักได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม โดยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของครัวเรือนในประเทศต้นทาง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการย้ายถิ่นฐาน

3. การย้ายถิ่นฐานของสมาชิกคนใดคนหนึ่งในครัวเรือน เป็นวิธีในการกระจายแหล่งที่มาของรายได้ เพื่อเป็นหนทางในการอำนวยความสะดวกให้ครัวเรือนดำรงชีพอยู่ในเศรษฐกิจทุนนิยมได้ โดยผู้ย้ายถิ่นเป็นตัวแทนของครัวเรือนในการดำเนินการ

4. ความไม่แน่นอนที่เกิดกับระบบตลาดในเศรษฐกิจทุนนิยม ในสังคมที่กำลังพัฒนาเป็นลักษณะของการที่ระบบตลาดทำงานได้ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากความล้มเหลวของระบบตลาด ซึ่งเป็นแรงบันดาลใจเบื้องต้นให้มีการย้ายถิ่นฐาน ระบบการตลาดซึ่งมิได้ทำงานอย่างเหมาะสม

โดยสมบูรณ์นั้น มีหลากหลายลักษณะ เช่น การมีเงินทุนไม่เพียงพอ การไม่อำนวยความสะดวกให้คนในสังคมได้รับหลักประกันในการทำงานตลอดจนตลาดเงินกู้ต่างๆ ที่เหมาะสม เป็นต้น

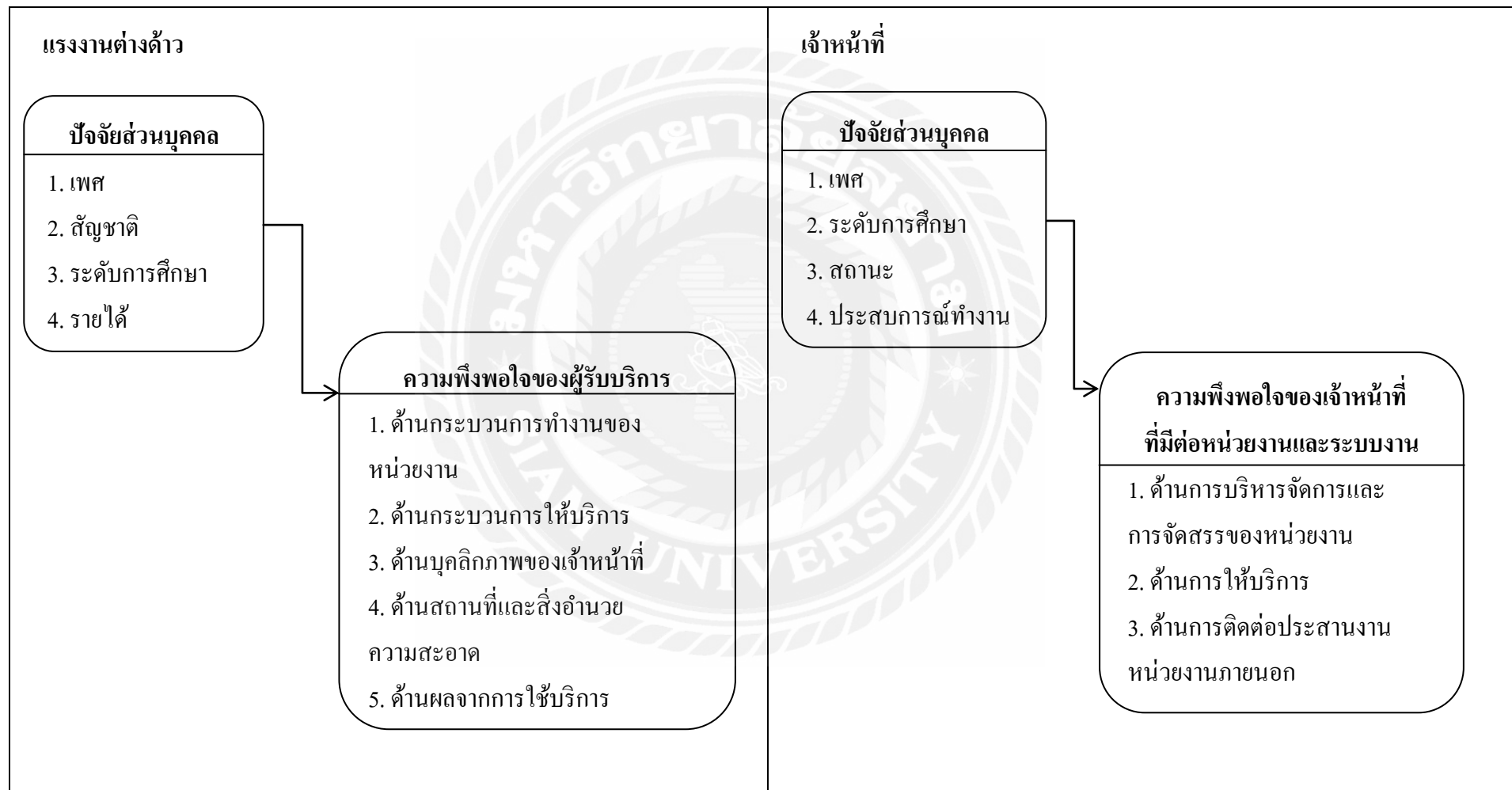
5. การย้ายถิ่นฐานข้ามชาติจะเกิดขึ้น เมื่อเห็นรายได้ที่จะได้รับในต่างประเทศสูงกว่าที่บ้านเกิดซึ่งสามารถทำให้จัดการกับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในบ้านเกิดได้

6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการย้ายถิ่นฐาน มีตลาดแรงงาน หากแต่เป็นตลาดเงินทุน ซึ่งมีความสำคัญมากในการดำรงชีวิตตามวิถีเศรษฐกิจทุนนิยม

7. เงินที่ส่งกลับมีใช้เพียงแค่อำนาจได้เสริมของครัวเรือน หากแต่เป็นแหล่งเงินทุนใหม่ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ครัวเรือนมีวิธีการผลิตที่ทันสมัย และมีลักษณะเชิงพาณิชย์มากขึ้น พร้อมกับการช่วยลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับต่ำกว่ากรณีที่ไม่ย้ายถิ่นฐาน

8. ความยากจนโดยสมบูรณ์ (Absolute Poverty) มีใช้แรงจูงใจหลักต่อการย้ายถิ่นฐาน หากแต่เป็นความยากจนโดยเปรียบเทียบ (Relative Poverty) และประโยชน์ที่จะได้รับโดยเปรียบเทียบกับสังคมนอกครัวเรือน กล่าวคือ การย้ายถิ่นฐานเกิดจากแรงจูงใจที่ครัวเรือนมีรายได้ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพในเศรษฐกิจทุนนิยม เป็นความยากจนโดยเปรียบเทียบกับบริบทแวดล้อมมากกว่าความยากจนโดยสมบูรณ์

4. กรอบแนวคิด



5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริรัฐ สุกันธา (2555) ทำการศึกษาเรื่อง “การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่า ในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติเข้ามาทำงานในเขตภาคเหนือตอนบน รูปแบบและกระบวนการเคลื่อนย้ายแรงงานของแรงงานข้ามชาติในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้เทคนิคลูกโซ่ (Snowball)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนผลักดันให้แรงงานสัญชาติพม่าเดินทางเข้ามาทำงานในเขตภาคเหนือตอนบน 3 ลำดับแรก ได้แก่

1. ความต้องการมีงานทำ และการมีรายได้ที่มั่นคง
2. การถูกกดขี่ข่มเหงจากรัฐบาลทหารของพม่า
3. การมีทางเลือกสำหรับการทำางานอื่นๆ ก่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับตำแหน่งงานในประเทศไทย

ปัจจัยที่มีส่วนดึงดูดให้แรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าเดินทางเข้ามาทำงานในเขตภาคเหนือตอนบน 3 ลำดับแรก ได้แก่

1. การมีงานให้เลือกทำได้มาก
2. การมีค่าจ้างแรงงานที่สูงเมื่อเทียบกับการทำงานในประเทศสหภาพพม่า
3. ความต้องการมีรายได้ที่มั่นคง เพื่อที่จะได้ส่งเงินกลับไปให้ พ่อ แม่ และญาติๆ ที่อยู่ในประเทศสหภาพพม่าได้อย่างต่อเนื่อง

กิริติ เชาว์ตฤณาวงษ์ (2556) ทำการศึกษาเรื่อง “วิถีชีวิตและการดำรงอยู่ของแรงงานข้ามชาติในสังคมไทย เขตเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการอพยพเข้าสู่ประเทศไทย การจ้างงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน วิถีชีวิต การปรับตัว และการดำรงอยู่ของแรงงานข้ามชาติ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 4 กลุ่ม ได้แก่ แรงงานข้ามชาติ คนไทย ผู้ประกอบการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรม

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในชุมชนผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ พบว่า

1. วิธีการอพยพเข้ามาสู่ประเทศไทยมี 2 รูปแบบ คือ การอพยพโดยผ่านนายหน้า และการอพยพโดยเดินทางมาด้วยตนเองหรือญาติพี่น้องซึ่งต้องหลบซ่อนตามป่าเขาและตะเข็บชายแดนเพื่อหนีการจับกุมจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. การจ้างงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานของแรงงานข้ามชาติ เขตเทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เป็นพื้นที่ที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ในด้านสภาพการจ้างงานนั้น นายจ้างมีการจ่ายค่าจ้างถูกต้องตามกฎหมาย แรงงานไทยและแรงงานข้ามชาติมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. วิถีชีวิตในด้านสภาพชีวิตความเป็นอยู่ พบว่าดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่าย อาศัยรวมกันในห้องเช่า การเดินทางภายในชุมชนโดยรถโดยสาร เครื่องวัดในพุทธศาสนา ด้านความสัมพันธ์กับคนไทย ในอดีตคนไทยค่อนข้างต่อต้าน แต่เมื่อเวลาผ่านไปคนไทยปรับตัวได้ ทำให้อยู่รวมกันได้

4. การปรับตัว ด้านสภาพเศรษฐกิจและสังคมไม่ประสบปัญหา เพราะการอยู่ในประเทศไทยความเป็นอยู่ดีกว่าการใช้ชีวิตในประเทศของตน ในด้านสังคม แรงงานข้ามชาติมีปัญหาเรื่องภาษา วัฒนธรรมประเพณี แต่แรงงานข้ามชาติสามารถปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับคนไทยในชุมชนได้ ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการปัญหาและยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงานข้ามชาติ รวมถึงในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้มีศักยภาพและเจริญก้าวหน้าต่อไป

อมรา สุนทรธาดา (2558) ทำการศึกษาเรื่อง “แรงงานย้ายถิ่นในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง” โดยได้กล่าวถึงประเทศไทย เป็นปลายทาง และเป็นศูนย์กลางการนำเข้าแรงงานไร้ฝีมือในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง 3 สัญชาติ ได้แก่ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่มีปริมาณการนำเข้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจเพื่อการส่งออก บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรูปแบบการย้ายถิ่นแรงงานไร้ฝีมือ ผลกระทบและมาตรการต่างๆ เช่น การบันทึกความเข้าใจ การกำหนดกรอบการเจรจาระหว่างประเทศคู่สัญญา เพื่อขจัดปัญหาการค้ามนุษย์ ที่มีแรงงานไร้ฝีมือโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนจำนวนมากที่ขาดโอกาส ผนวกกับความไม่สงบทางการเมืองในประเทศต้นทาง ทำให้ตกเป็นเป้าหมายสำหรับขบวนการค้ามนุษย์ ด้วยปัจจัยความแตกต่างเชิงโครงสร้างด้านเศรษฐกิจระหว่างประเทศต้นทางและปลายทาง จึงยากที่จะคุ้มครองประชากรกลุ่มนี้ให้รอดพ้นจากการถูกแสวงหาผลประโยชน์ บทความนี้เสนอข้อคิดเห็นสองประการ คือ การศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์มิติสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทางเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อแรงงานย้ายถิ่นไร้ฝีมือ โดยเฉพาะเด็กและเยาวชน ประการที่สอง คือ การเพิ่มมาตรการระหว่างประเทศคู่สัญญาที่จะส่งผลโดยตรงในทางปฏิบัติ เพื่อหยุดยั้งปัญหาการค้าแรงงานที่ไม่เป็นธรรมทุกรูปแบบ

เปวิกา ชูบรรจง และวรา แดงสอน (2554) ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร” จากการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าวก่อนเข้าสู่ประเทศไทยทั้งด้านครอบครัว ด้านสังคม และด้านการทำหน้านั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต โดยการดำรงชีพของแรงงานต่างด้าวก่อนเข้าสู่ประเทศไทยนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

2. กระบวนการเข้าสู่การเป็นแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยมีทั้งที่เข้าเมืองโดยถูกต้องตามกฎหมาย และผิดกฎหมาย แต่ส่วนใหญ่จะเข้ามาโดยผิดกฎหมาย เพราะการเข้าออกตามแนวชายแดนกระทำได้ง่าย มีหลายช่องทางทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมดูแลไม่ทั่วถึง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐบางคนประพฤติตัวเป็นนายหน้าหาแรงงานต่างด้าวให้กับนายจ้างในประเทศ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าอยู่ในระดับกลาง เพราะ มีความเสี่ยงจากการทำงาน และอาจพบปัญหาเล็กน้อยในสถานที่ทำงาน โดยนายจ้างหรือผู้ประกอบการจะใช้มาตรการและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

4. การดำเนินชีวิตของแรงงานต่างด้าวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าการดำเนินชีวิตประจำวันนั้นดีขึ้นจากเดิม แต่อาจเกิดการกดดันจากทัศนคติที่ไม่ดีของคนไทยและมักจะถูกก่อกวนโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ ส่งผลให้มีความเป็นอยู่ที่ต้องอาจหลบๆซ่อนๆ ภาครัฐและภาคเอกชนควนให้การสนับสนุน และให้ความเป็นธรรมแก่แรงงานต่างด้าวดังกล่าว

อริ จำปาลาย (2558) ทำการศึกษาเรื่อง “ความหลากหลายในการย้ายถิ่นของมุสลิมสามจังหวัดภาคใต้ : ใครไปมาเลเซีย และใครไปที่อื่น” ได้กล่าวถึงกระแสหลักของการย้ายถิ่นของมุสลิมจากสามจังหวัดภาคใต้ คือการย้ายถิ่นเข้าไปทำงานในประเทศมาเลเซีย อย่างไรก็ตามผู้ย้ายถิ่นจากสามจังหวัดภาคใต้จำนวนไม่น้อยที่เลือกไปทำงานที่อื่นที่ไม่ใช่มาเลเซีย ได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับมุสลิมที่ย้ายถิ่นไปมาเลเซียเหมือนหรือต่างกับมุสลิมที่ย้ายไปถิ่นปลายทางอื่นหรือไม่ อย่างไรและมีความเหมือนและความต่างระหว่างผู้ย้ายถิ่นชายและผู้ย้ายถิ่นหญิง หรือไม่ข้อมูลที่นำมาจากโครงการ “การย้ายถิ่นของผู้หญิงมุสลิมและความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” เก็บข้อมูลระหว่างเมษายน – มิถุนายน 2557 ครอบคลุม 1,102 ครัวเรือน มีสมาชิกครัวเรือนที่เป็นผู้ย้ายถิ่นจำนวนทั้งสิ้น 261 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า มุสลิมที่ไปทำงานที่มาเลเซียมีทุนมนุษย์ (การศึกษา วัย สถานะสุขภาพ) ดีกว่าผู้ย้ายถิ่นที่ไปทำงานในถิ่นปลายทางอื่น ขณะเดียวกันก็มีประสบการณ์ย้ายไปทำงาน ณ ถิ่นปลายทาง (มาเลเซีย) หลายครั้งกว่าทำงานเป็นลูกจ้างร้านอาหารมากกว่า และส่งเงินกลับบ้านในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ย้ายถิ่นที่อยู่ในถิ่นปลายทางอื่น ผู้ย้ายถิ่นหญิงต่างกับผู้ย้ายถิ่นชายในด้านสถานภาพความสัมพันธ์กับหัวหน้าครัวเรือน และสถานภาพสมรส โดยผู้หญิงเป็นลูกของหัวหน้าครัวเรือน และมีสถานภาพสมรสหรือเคยสมรสสูงกว่าผู้ชาย และยังพบว่า สัดส่วนของผู้ย้ายถิ่นหญิงที่ส่งเงินกลับบ้านสูงกว่าผู้ย้ายถิ่นชาย มีการติดต่อกับครอบครัวต้นทางบ่อยกว่า และครอบครัวของผู้ย้ายถิ่นหญิงมองว่าครัวเรือนดีขึ้นในเรื่องการมีเงินซื้อข้าวของเครื่องใช้ในครัวเรือนมากกว่าครอบครัวของผู้ย้ายถิ่นชาย ผลการศึกษาเน้นความจำเป็นของการพัฒนาทุนมนุษย์ในสามจังหวัดภาคใต้เพื่อให้ผู้คนมีทางเลือกในการดำรงชีวิตมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและตอบแบบสำรวจ ดังนี้

- 1.1 แรงงานต่างด้าวทั้ง 3 สัญชาติ คือ กัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวน 150 คน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research tools)

เป็นการวิเคราะห์เอกสาร (documentary research) ตามกรอบแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ศึกษาผลงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา และเก็บข้อมูลจากการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informants) ผ่านกระบวนการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสนทนากลุ่มแบบเจาะจง (Focus group discussion) หรือการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นรายบุคคลกับกลุ่มแรงงานต่างด้าวและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสิ้น 190 คน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาวิจัยที่ได้กำหนดไว้

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการสร้างรูปแบบแนวคิด ทฤษฎีจากปรากฏการณ์จริง และเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งข้อมูลที่ได้ตรงความจริงของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และเฉพาะเจาะจง สามารถนำข้อมูลในกรณีต่างๆ มาวิเคราะห์ร่วมกัน หรือสามารถกำหนดบริบทหรือปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องในเหตุการณ์นั้นๆ ได้ ตลอดจน สามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบที่เป็นธรรมชาติของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยได้ และยืดหยุ่นได้หากมีการเปลี่ยนแปลง

ระหว่างการวิจัย เป็นต้น (Johnson and Onwuegbuzie, 2004, p. 20 อ้างอิงใน อโรทัย งามวิชัยกิจ, 2558, น. 2)

การวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยแนวความคิดการทำวิจัยของ สุกงศ์ จันทวานิช (2553, น. 128-130) กล่าวถึงความสำคัญของการตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพไว้ว่าการวิจัยเชิงคุณภาพมักจะได้นิยามว่ามีผู้สงสัยในความแม่นยำและความน่าเชื่อถือของข้อมูล เพราะเคลงใจในความลำเอียงของนักวิจัยที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้ไปคลุกคลีกับปรากฏการณ์และผู้ให้ข้อมูลนักวิจัยเชิงคุณภาพตระหนักดีถึงข้อสงสัยและได้วางมาตรการที่จะป้องกันความผิดพลาด โดยการตรวจสอบข้อมูลการวิเคราะห์ คือ การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) มีการตรวจสอบ 4 วิธี ดังนี้

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การพิสูจน์ถึงข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มาถูกต้องหรือไม่

1.1 แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลากันจะเหมือนกันหรือไม่

1.2 แหล่งสถานที่ หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่

1.3 แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ กันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น ใช้วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกันโดยการศึกษาจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) ตรวจสอบว่า ผู้วิจัยแต่ละคนได้ข้อมูลแตกต่างกันอย่างไร โดยเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนที่จะใช้ผู้วิจัยคนเดียวกันสังเกตโดยตลอด ในกรณีที่ไม่น่าสนใจในคุณภาพของผู้รวบรวมข้อมูลภาคสนามควรเปลี่ยนให้มีผู้วิจัยหลายคน

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบผู้วิจัยใช้แนวความคิด ทฤษฎีที่ต่างจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากขึ้นเพียงใดอาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมติฐานชั่วคราว (Working Hypothesis) และแนวคิดขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์

2.2 เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research tools)

การวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการทดสอบหรือยืนยันแนวคิดทฤษฎีเพื่ออธิบายหรือพยากรณ์ข้อมูล โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเป็นสำคัญ (อโรทัย งามวิชัยกิจ, 2558, น. 2) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติและความเห็นของกลุ่มตัวอย่างในลักษณะแบบคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เป็นการดำเนินการวิจัยคู่ขนานไปกับการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญการวิจัยทั้ง 2 แบบเท่าเทียมกัน และนำผลมารวมกันใน

การแปลผลเพื่อให้วิจัยครั้งนี้สมบูรณ์มากขึ้น (อโรทัย งามวิชัยกิจ, 2558, น. 4) ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพมีขั้นตอน ดังนี้

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการวิจัย (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questions) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open ended Questions) มีแบบสอบถามคนละชุด สำหรับเจ้าหน้าที่ และแรงงานต่างด้าว โดยโครงสร้างของแบบสอบถามการวิจัย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1

1.1 สำหรับเจ้าหน้าที่: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

1.2 สำหรับแรงงานต่างด้าว: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2

2.1 สำหรับเจ้าหน้าที่: เป็นแบบสอบถามการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน (OSS) ได้แก่ ด้านการจัดสรรทรัพยากรของหน่วยงาน 7 ข้อ ด้านการให้บริการ 3 ข้อ ด้านการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก 4 ข้อ เป็นแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีการประเมินความพึงพอใจตามลำดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และเป็นคำถามแบบปลายปิด

2.2 สำหรับแรงงานต่างด้าว: เป็นแบบสอบถามการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานบริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน 2 ข้อ ด้านกระบวนการให้บริการ 6 ข้อ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ 4 ข้อ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5 ข้อ ด้านผลจากการรับบริการ 4 ข้อ เป็นแบบสอบถามเป็นมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีการประเมินความพึงพอใจตามลำดับ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 3

3.1 สำหรับเจ้าหน้าที่: เป็นรูปแบบลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านแรงงานต่างด้าวในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อต้องการทราบข้อมูลในเรื่องปัญหา และอุปสรรคเรื่องของกฎระเบียบ ข้อบังคับ และต้องการทราบข้อมูลความต้องการในด้านต่างๆ ในการเปิดศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) และความคิดเห็น ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ เพื่อให้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการบริหารแรงงานต่างด้าวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และให้มีความสอดคล้องกับภารกิจขององค์กรต่อไป

3.2 สำหรับแรงงานต่างด้าว เป็นรูปแบบลักษณะคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการด้านแรงงานต่างด้าวในรูปแบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ ต้องการทราบข้อมูลความต้องการของแรงงานต่างด้าวเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในการบริหารจัดการในขั้นตอน และวิธีการต่างๆ ในการจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้ง 3 สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และพัฒนาการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวระหว่างประเทศ ทั้ง 3 สัญชาติ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้ทั้งกระบวนการและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 แจกแบบสอบถามการวิจัย พร้อมทั้งดำเนินการสัมภาษณ์แบบเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องและกลุ่มแรงงานต่างด้าว เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นปัญหาที่ศึกษา

3.2 นำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม และข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และสรุปตามประเด็นคำถามและคำตอบที่ได้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกและจากแบบสอบถามการวิจัยแบบปลายเปิด มาสรุปร่วมกัน และแยกประเด็นเพื่อค้นหาในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องขั้นตอนการเปิดศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ สำหรับเจ้าหน้าที่ และแรงงานต่างด้าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ในลักษณะของการพรรณนาข้อมูลตามวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาผลการวิจัยเรื่อง “การจัดการระบบแรงงานต่างด้าวด้วยวิธีการตรวจสอบสุขภาพ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสุขภาพดี กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ” โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด 190 คน ดังนี้ แรงงานต่างด้าวทั้ง 3 สัญชาติ คือ สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวน 150 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน ซึ่งชุดที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนา โดยนำเสนอผลการวิจัยของ 2 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1.1 แรงงานต่างด้าว

1.2 เจ้าหน้าที่

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 แรงงานต่างด้าว

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของแรงงานต่างด้าว

2.2 เจ้าหน้าที่

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงาน

และระบบงาน

2.2.4 ผลการศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

1.1 แรงงานต่างด้าว จำนวน 150 คน ดังนี้ สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา

1.2 เจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน

ประเด็นสัมภาษณ์แบ่ง เป็น 2 ชุด

1. ประเด็นสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าว มี 5 ข้อ ดังนี้

1.1 ท่านพึงพอใจกับแนวทางการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

1.2 ท่านมีข้อเสนอแนะ และมีความต้องการให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวในด้านไหนบ้าง อย่างไร

1.3 ท่านมีความต้องการให้สถานประกอบการ นายจ้าง และหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือในด้านไหนบ้าง อย่างไร

1.4 ในอนาคตท่านคิดว่าจะอยู่ทำงานต่อที่ประเทศไทย หรือเดินทางกลับประเทศของท่าน เพราะเหตุใด

1.5 การที่รัฐบาลไทยเข้ามาดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ให้แรงงานเข้าสู่ระบบอย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎระเบียบ ท่านมีความเชื่อมั่นหรือไม่

2. ประเด็นสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ มี 6 ข้อ ดังนี้

2.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจอย่างไรเกี่ยวกับการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ โปรดอธิบายตามความเข้าใจของท่าน

2.2 การจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จในระบบที่เป็นอยู่ดีหรือไม่ อย่างไร

2.3 ท่านมีปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินงานการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างไร

2.4 ท่านมีข้อเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนาระบบงานหรือไม่ อย่างไร

2.5 ท่านมีความคิดเห็นถึงแนวโน้มของแรงงานต่างด้าวในอนาคต อย่างไร

2.6 นโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว กับการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตราและพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีความสอดคล้องหรือเป็นไปตามที่รัฐบาลกำหนดนโยบายหรือไม่ และท่านมีความเห็นอย่างไร

1.1 แรงงานต่างด้าว

1. ความพึงพอใจกับแนวทางการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ดังนี้

1.1 ขั้นตอนและกระบวนการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวใช้ระยะเวลานาน ทำให้ต้องลางานมาดำเนินการ

1.2 ขั้นตอนและกระบวนการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานมีหลายขั้นตอนในการดำเนินการ ทำให้เสียเวลาในการดำเนินงานทั้งวัน

1.3 จำนวนศูนย์ตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา มีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

1.4 ศูนย์ตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา มีการจำกัดจำนวนคนต่างด้าวที่มาใช้บริการในแต่ละวัน

1.5 ไม่สามารถนัดคิวเพื่อมารับบริการ ณ ศูนย์ตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ได้ เนื่องจากคิวแน่นเต็ม

1.6 ระยะทางในการเดินทางเพื่อใช้บริการ ณ ศูนย์ตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ไกล ทำให้เสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

รองลงมาแรงงานต่างด้าวมีความพึงพอใจในมาตรการการจัดระบบแรงงานต่างด้าวของประเทศไทย โดยวิธีการตรวจสอบสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา เนื่องจากแรงงานต่างด้าวได้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และได้รับการคุ้มครองเป็นอย่างดี รวมทั้งได้รับสิทธิเทียบเท่ากับแรงงานไทยซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานสากล

2. ข้อเสนอแนะ และมีความต้องการให้หน่วยงานของรัฐปรับปรุงในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวในด้านไหนบ้าง อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะ และมีความต้องการ ดังนี้

2.1 เพิ่มจำนวนศูนย์บริการตรวจสอบสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในรูปแบบบริการเบ็ดเสร็จ

2.2 เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อใช้บริการเพื่อให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งวัน

2.3 มีความต้องการให้หน่วยงานของภาครัฐสร้างความร่วมมือ และช่วยเหลือด้านการจ้างแรงงานระหว่างรัฐ ในทุกขั้นตอนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

3. ความต้องการให้สถานประกอบการ นายจ้าง และหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือในด้านไหนบ้าง อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความต้องการให้สถานประกอบการ นายจ้าง และหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือ ดังนี้

3.1 จัดสวัสดิการด้านที่พัก โดยจัดหาที่พักตลอดระยะเวลาที่แรงงานต่างด้าวเป็นลูกจ้าง

3.2 จัดสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ของแรงงานต่างด้าวในกรณีที่ได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน และกรณีอื่นๆ

3.3 จัดสวัสดิการค่าเดินทาง ในการมาขึ้นขอใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว อยู่ห่างไกล และค่าเดินทางอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

4. ในอนาคตคิดว่าจะอยู่ทำงานต่อที่ประเทศไทย หรือเดินทางกลับประเทศของท่านเพราะเหตุใด

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะทำงานที่ประเทศไทย เนื่องจากที่ประเทศไทยมีงานทำ และระดับรายได้ที่ประเทศไทยสูงกว่าประเทศของตน และแรงงานต่างด้าว จำนวน 56 คน ของจำนวนแรงงานต่างด้าวทั้งหมด มีความต้องการกลับประเทศต้นทาง เนื่องจากต้องการกลับไปหาครอบครัว และมีเงินออมที่มากพอ เพื่อไปประกอบธุรกิจ และอาชีพที่ประเทศของตน

5. รัฐบาลไทยได้เข้ามาดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ให้แรงงานเข้าสู่ระบบอย่างถูกต้อง เป็นไปตามกฎระเบียบ ท่านมีความเชื่อมั่นหรือไม่

ผลการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นที่รัฐบาลไทยได้เข้ามาดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ระบบอย่างถูกต้อง และสร้างความเชื่อมั่นทางด้านแรงงาน ให้การคุ้มครองด้านแรงงาน ประสานความร่วมมือด้านแรงงาน และป้องกันการค้ามนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เจ้าหน้าที่

1. มีความรู้ความเข้าใจอย่างไรเกี่ยวกับการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ โปร่งชัดตามความเข้าใจของท่าน

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ซึ่งก่อนการเปิดศูนย์จะมีการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในการทำงาน และแบ่งหน้าที่การทำงาน พร้อมทั้งมีคู่มือเพื่อปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อปฏิบัติงานอย่างถูกต้องอย่างเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ

2. การจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในระบบที่เป็นอยู่ดีหรือไม่ อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวมีความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการและแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง และการจัดการกับปัญหาของรัฐบาลที่

เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาของแรงงานต่างด้าวนั้นคืออยู่แล้ว เพราะเป็นการแก้ไขปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ ผิดกฎหมายให้เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ปัญหา/อุปสรรค ในการดำเนินงานการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจ สัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และ เมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

3.1 การจัดตั้งศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการ ทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีจำนวนน้อย และไม่เพียงพอต่อจำนวนแรงงานต่างด้าว

3.2 จำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละศูนย์บริการมีจำนวนจำกัด ไม่สามารถปฏิบัติการกิจที่ สำคัญได้ทั้งหมด

3.3 นายจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการยื่นเอกสารในการขอใบอนุญาตทำงาน เนื่องจากเอกสารไม่ครบถ้วน และเอกสารไม่เป็นปัจจุบัน

3.4 นายจ้างไม่ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดระบบแรงงานต่างด้าวของรัฐบาล

3.5 นายจ้างชะล่าใจในการไปติดต่อยื่นเอกสาร เช่น นายจ้างไปยื่นเอกสารในวัน สุดท้ายของการเปิดศูนย์ฯ ทำให้การดำเนินงานไม่แล้วเสร็จ

4. ท่านมีข้อเสนอแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนาระบบงาน หรือไม่ว่างไร

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ได้เสนอแนวคิดที่คล้ายๆกัน ตามลำดับ ดังนี้

4.1 ส่งเสริมงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้มีการฝึกอบรม และพัฒนางานเจ้าหน้าที่ให้ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

4.2 การสร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้ภารกิจ ของหน่วยงานประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในระยะเวลาจำกัด

4.3 ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในส่วนที่ยังมีปัญหาและ ไม่ชัดเจนให้ทันสมัยและมีการบังคับใช้ที่เข้มงวด และเห็นผลอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ปรับปรุงระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของกรมการจัดหางานให้เป็นระบบ มาตรฐานเดียวกัน และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่ถูกต้องและทันสมัย ครอบคลุมภายในองค์กรเดียวกัน

5. มีความคิดเห็นถึงแนวโน้มของแรงงานต่างด้าวในอนาคต อย่างไร

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงแนวโน้มของแรงงานต่างด้าวในอนาคตว่า แรงงานต่างด้าวจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไทย ทำให้มีช่องทางให้แรงงานต่างด้าวย้ายถิ่นฐานเข้ามาทำงานอย่างเสรี มีทั้งแรงงานต่างด้าวที่ถูกกฎหมาย และผิดกฎหมาย โดยการลักลอบผ่านเข้ามายังประเทศไทย โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานประเทศเพื่อนบ้านที่มีพรมแดนติดต่อกัน

6. นโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว กับการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีความสอดคล้องหรือเป็นไปตามที่รัฐบาลกำหนดนโยบายหรือไม่ และท่านมีความเห็นอย่างไร

ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่อธิบายถึงนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ในการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตราและพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีการดำเนินงานเป็นไปตามมติที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งตามภารกิจของกรมการจัดหางานได้ดำเนินการจัดระบบแรงงานต่างด้าวในทุกกระบวนการอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ เอกชน และประชาชนในการจัดระบบแรงงานต่างด้าว และดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีในการแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย และลักลอบเข้ามาทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงานให้ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบด้านการค้ามนุษย์

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.1 แรงงานต่างด้าว

2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน จำแนกตามเพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตพื้นที่ทำงาน ด้านที่ผ่านเข้ามาในราชอาณาจักรไทย ระยะเวลาที่ทำงานในประเทศไทย รายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร มีรายละเอียด ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

ตารางที่ 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	62	41.30
หญิง	88	58.70
รวม	150	100
อายุ		
20-30 ปี	45	30.00
31-40 ปี	59	39.33
41-50 ปี	44	29.33
51 ปีขึ้นไป	2	1.33
รวม	150	100
สัญชาติ		
กัมพูชา	49	32.67
ลาว	42	28.00
เมียนมา	59	39.33
รวม	150	100
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	52	34.67
ประถมศึกษา	51	34
มัธยมศึกษา	47	31.33
รวม	150	100

ตารางที่ 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ก่อสร้าง	55	36.67
งานร้านอาหาร	33	22.33
งานรับใช้ในบ้าน	28	18.67
อื่นๆ	34	22.67
รวม	150	100
เขตพื้นที่ทำงาน		
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 (บางรัก ปทุมวัน ยานนาวา สาทร และบางคอแหลม)	9	6.00
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2 (จอมทอง ท่งครุ บางขุนเทียน บางบอน และราษฎร์บูรณะ)	11	7.33
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 3 (คลองเตย บางนา ประเวศ พระโขนง วัฒนา และสวนหลวง)	23	15.33
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 4 (คันนายาว บางกะปิ ลาดพร้าว บึง กุ่ม และวังทองหลาง)	12	8.00
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 5 (คลองสามวา มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง หนองจอก และสายไหม)	35	23.33

ตารางที่ 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เขตพื้นที่ทำงาน		
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 6 (คลองสาน ธนบุรี บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ และบางพลัด)	6	4.00
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 7 (ตลิ่งชัน ทวีวัฒนา บางแค ภาษีเจริญ และหนองแขม)	36	24.00
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 8 (ดุสิต พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย และสัมพันธวงศ์)	8	5.33
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 9 (จตุจักร ดอนเมือง บางซื่อ บางเขน และหลักสี่)	7	4.67
สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 10 (ดินแดง พญาไท ราชเทวี และ ห้วยขวาง)	3	2
รวม	150	100
ด้านที่ผ่านเข้ามาในราชอาณาจักรไทย		
เกาะสอง จ.ระนอง	11	7.33
จันทบุรี	7	4.67
ท่าจีเหล็ก จ.เชียงราย	10	6.67
แม่สอด จ.ตาก	41	27.33
สระแก้ว	14	9.33

ตารางที่ 2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ด้านที่ผ่านเข้ามาในราชอาณาจักรไทย		
หนองคาย	17	11.33
อรัญประเทศ	25	16.67
อุบลราชธานี	25	16.67
รวม	150	100
ระยะเวลาที่ทำงานในประเทศไทย		
1 – 5 ปี	37	24.67
6 – 10 ปี	67	44.67
11 – 20 ปี	45	30.00
21 ปีขึ้นไป	1	0.67
รวม	150	100
รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	25	16.67
10,001-15,000 บาท	97	64.67
15,001-20,000 บาท	26	17.33
ตั้งแต่ 20,001 ขึ้นไป	2	1.33
รวม	150	100

จากตารางที่ 2.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวน 150 คน พบว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ารับการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และเป็น เพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.33 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 29.33 และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และมีสัญชาติ เมียนมา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 กัมพูชา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 และลาว

จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 ระดับประถมศึกษา 51 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานก่อสร้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานร้านอาหาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานรับใช้ในบ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 ประกอบด้วย อาชีพรับจ้างทำงานปั้มน้ำมัน อาชีพรับจ้างทำงานผลิตภัณฑ์พลาสติก อาชีพรับจ้างทำงานเย็บผ้า อาชีพรับจ้างทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และอาชีพรับจ้างทำงานล้างรถ และส่วนใหญ่รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 (เขตคลองสาน ทวีวัฒนา บางแค ภาษีเจริญ และหนองแขม) จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมารับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 (เขตคลองสามวา มีนบุรี ลาดกระบัง สะพานสูง หนองจอก และสายไหม) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 3 (เขตคลองเตย บางนา ประเวศ พระโขนง วัฒนา และสวนหลวง) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 (เขตคันนายาว บางกะปิ ลาดพร้าว บึงกุ่ม และวังทองหลาง) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 2 (เขตจอมทอง ทุ่งครุ บางขุนเทียน บางบอน และราษฎร์บูรณะ) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 (เขตบางรัก ปทุมวัน ยานนาวา สาทร และบางคอแหลม) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 (เขตคูสิต พระนคร ป้อมปราบศัตรูพ่าย และสัมพันธวงศ์) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 9 (เขตจตุจักร ดอนเมือง บางซื่อ บางเขน และหลักสี่) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 6 (เขตคลองสาน ธนบุรี บางกอกน้อย บางกอกใหญ่ และบางพลัด) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 และน้อยที่สุดรับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 (เขตดินแดง พญาไท ราชเทวี และห้วยขวาง) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย โดยผ่านด่านแม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 รองลงมาด่านอรัญประเทศ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ด่านจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ด่านจังหวัดหนองคาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 ด่านจังหวัดสระแก้ว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ด่านเกาะสอง จังหวัด

ระนอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ด้านทำขี้เหล็ก จังหวัดเชียงราย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และด้านจังหวัดจันทบุรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ และระยะเวลาที่แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในราชอาณาจักรไทยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 และน้อยที่สุด 21 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และรายได้ส่วนใหญ่ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67 รองลงมา 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุดตั้งแต่ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

2.1.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed - ended Form) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน จำนวน 2 ข้อ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านผลจากการรับบริการ จำนวน 4 ข้อ

โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คำนวณได้จากสูตรมีรายละเอียด ดังนี้

การหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงความกว้างยาวของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม
แทนค่าสูตร	$= \frac{\sum x_i}{N}$		
	$= \frac{(63 \times 5) + (27 \times 4) + (51 \times 3) + (9 \times 2)}{150}$		
	$= \frac{594}{150}$		
	$\bar{X} = 3.96$		

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ หลักการของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจะพิจารณาค่าของข้อมูลแต่ละค่ามีความแตกต่างจากค่าเฉลี่ยเพียงใด กล่าวคือ เป็นการนำข้อมูลทุกค่ามาหาผลต่างกับค่าเฉลี่ย ดังนี้

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X_i	แทน	ข้อมูล (ตัวที่ 1, 2, 3,...,N)
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตร} &= (X_i - \bar{X}) \\
 &= \sum (x_i - \bar{X})^2 \\
 \text{S.D} &= \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{X})^2}{N}}
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00–0.99 แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ขึ้นไป แปลว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมแตกต่างกันมาก

ตารางที่ 2.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ด้านกระบวนการทำงานของหน่วยงาน								
1. ท่านมีความพึงพอใจในการแก้ไขและการจัดการปัญหาการนำเข้าแรงงานต่างด้าวตามมติของรัฐบาลในการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวเพื่อผ่านกระบวนการตรวจสอบสถิติ การตรวจลงตราและการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว	69 (46.00)	18 (12.00)	63 (42.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.96	0.940	พึงพอใจมาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์บริการฯ แบบเบ็ดเสร็จ (OSS)	63 (42.00)	27 (18.00)	51 (34.00)	9 (6.00)	0 (0.00)	3.96	1.033	พึงพอใจมาก
รวม						3.96	0.956	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
2. ด้านกระบวนการให้บริการ								
1. กระบวนการให้บริการเหมาะสม และรวดเร็วทันใจ	59 (39.33)	31 (20.67)	51 (34.00)	9 (6.00)	0 (0.00)	3.93	0.988	พึงพอใจมาก
2. กระบวนการให้บริการไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง	59 (39.33)	31 (20.67)	51 (34.00)	9 (6.00)	0 (0.00)	3.93	0.988	พึงพอใจมาก
3. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	50 (33.33)	27 (18.00)	56 (37.33)	17 (11.33)	0 (0.00)	3.73	1.047	พึงพอใจมาก
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	67 (44.67)	31 (20.67)	52 (34.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10	0.888	พึงพอใจมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินการแก่ผู้รับบริการ	59 (39.33)	51 (34.00)	40 (26.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13	0.805	พึงพอใจมาก
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	59 (39.33)	43 (28.67)	48 (32.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.844	พึงพอใจมาก
รวม						3.98	0.853	พึงพอใจมาก
3. ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่								
1. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	68 (45.33)	60 (40.00)	22 (14.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31	0.714	พึงพอใจมากที่สุด
2. พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส	77 (51.33)	56 (37.33)	17 (11.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	0.685	พึงพอใจมากที่สุด
3. ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน	77 (51.3)	56 (37.33)	17 (11.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40	0.685	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 2.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
4. มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	68 (45.33)	56 (37.33)	26 (17.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28	0.743	พึงพอใจ มากที่สุด
รวม						4.35	0.660	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. อาคารสถานที่สะดวก กว้างขวางเหมาะสม	22 (14.67)	95 (63.33)	33 (22.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.93	0.603	พึงพอใจมาก
2. มีป้ายบอกตำแหน่งและ จุดให้บริการต่างๆ	28 (18.67)	87 (58.00)	35 (23.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.95	0.649	พึงพอใจมาก
3. สถานที่สะอาด แสงสว่าง เพียงพอ และเป็นระเบียบ	13 (8.67)	90 (60.00)	39 (26.00)	8 (5.33)	0 (0.00)	3.72	0.696	พึงพอใจมาก
4. ห้องน้ำสะอาด เพียงพอ ต่อผู้รับบริการ	28 (18.67)	37 (24.67)	67 (44.67)	18 (12.00)	0 (0.00)	2.50	0.932	พึงพอใจน้อย
5. มีที่นั่งเพียงพอต่อ ผู้รับบริการ	9 (6.00)	32 (21.33)	67 (44.67)	35 (23.33)	7 (4.67)	3.01	0.938	พึงพอใจ ปานกลาง
รวม						3.42	0.652	พึงพอใจมาก
5. ด้านผลจากการรับบริการ								
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	20 (13.33)	86 (57.33)	44 (29.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.84	0.635	พึงพอใจมาก
2. การบริการที่ตรงกับความต้องการ และถูกต้อง	19 (12.67)	81 (54.00)	50 (33.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.79	0.648	พึงพอใจมาก
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจน เสร็จสิ้นภารกิจ	31 (20.67)	84 (56.00)	35 (23.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.97	0.665	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
4. ได้รับการบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์	13 (8.67)	93 (62.00)	44 (29.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.79	0.583	พึงพอใจมาก
รวม						3.85	0.571	พึงพอใจมาก
โดยรวม						3.89	0.622	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2.1.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจสอบการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมจากการรับบริการดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.89$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านกระบวนการทำงานในการแก้ไขปัญหา และการจัดการปัญหาการนำเข้าแรงงานต่างด้าวตามมติของรัฐบาลในการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว เพื่อผ่านกระบวนการตรวจสอบการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.96$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมแตกต่างกันมาก และในส่วนการให้บริการของศูนย์บริการตรวจสอบการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ (OSS) พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.96$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากกระบวนการทำงานของหน่วยงาน พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.96$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ณ ศูนย์บริการตรวจสอบการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในการให้บริการมีความเหมาะสม และรวดเร็วจับไว้ในขั้นตอนต่างๆ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.93$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก พร้อมทั้งกระบวนการให้บริการไม่พบข้อผิดพลาด และความถูกต้อง พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.93$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีจำนวน

เจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.73$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมแตกต่างกันมาก และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.10$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดำเนินการแก่ผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพฯ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.13$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.07$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากกระบวนการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.98$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสต่อการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก พร้อมทั้งมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพฯ ในส่วนของอาคารสถานที่มีความสะดวก กว้างขวาง และเหมาะสมต่อการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.93$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีป้ายบอกตำแหน่ง และจุดให้บริการเห็นชัดเจน พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.95$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก สถานที่สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ และเป็นระเบียบ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.72$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก มีห้องน้ำที่สะอาด เพียงพอต่อผู้รับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

($\bar{x} = 2.50$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก มีที่นั้งที่เพียงพอต่อผู้รับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 3.01$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.42$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

5. ผลจากการรับบริการ ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็ว พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.84$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก การให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีความถูกต้อง พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.79$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและเสร็จสิ้นภารกิจภายใน 1 วัน พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.97$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และได้รับบริการที่คุ้มค่าและเป็นประโยชน์ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.79$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาผลจากการรับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.85$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยอาศัยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) คือ การสรุปอ้างอิงข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดค่าข้อมูลและคำนวณในโปรแกรม SPSS ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การแปลความหมาย โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

1. ค่า Significance (Sig.) ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ค่า Significance (Sig.) ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
1. ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน	ชาย	62	3.83	0.971	0.165
	หญิง	88	4.05	0.941	
	รวม	150	3.96	0.956	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	62	3.86	0.872	0.138
	หญิง	88	4.07	0.833	
	รวม	150	3.98	0.853	
3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	ชาย	62	4.30	0.621	0.492
	หญิง	88	4.38	0.688	
	รวม	150	4.35	0.660	
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	62	3.45	0.729	0.671
	หญิง	88	3.40	0.595	
	รวม	150	3.42	0.652	
5. ด้านผลจากการรับบริการ	ชาย	62	3.93	0.603	0.143
	หญิง	88	3.79	0.544	
	รวม	150	3.85	0.571	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	ชาย	62	3.86	0.641	0.577
	หญิง	88	3.92	0.612	
	รวมทั้งสิ้น	150	3.89	0.622	

จากตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 88 คน รองลงมาเพศชาย จำนวน 62 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน (2) ด้านกระบวนการให้บริการ (3) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ด้านผลจากการรับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. จำแนกตามสัญชาติ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สัญชาติ	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
1. ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน	กัมพูชา	49	3.79	0.968	0.283
	ลาว	42	4.08	0.917	
	เมียนมา	59	4.02	0.969	
รวม		150	3.96	0.956	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	กัมพูชา	49	3.82	0.875	0.224
	ลาว	42	4.11	0.803	
	เมียนมา	59	4.03	0.861	
รวม		150	3.98	0.853	
3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	กัมพูชา	49	4.27	0.678	0.535
	ลาว	42	4.42	0.645	
	เมียนมา	59	4.36	0.659	
รวม		150	4.35	0.660	
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	กัมพูชา	49	3.40	0.746	0.885
	ลาว	42	3.40	0.566	
	เมียนมา	59	3.45	0.634	
รวม		150	3.42	0.652	
5. ด้านผลจากการรับบริการ	กัมพูชา	49	3.90	0.618	0.591
	ลาว	42	3.78	0.527	
	เมียนมา	59	3.86	0.565	
รวม		150	3.85	0.571	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	กัมพูชา	49	3.82	0.656	0.592
	ลาว	42	3.93	0.586	
	เมียนมา	59	3.92	0.624	
รวมทั้งสิ้น		150	3.89	0.622	

จากตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สัญชาติเมียนมา จำนวน 59 คน รองลงมาสัญชาติกัมพูชา จำนวน 49 คน และสัญชาติลาว จำนวน 42 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน (2) ด้านกระบวนการให้บริการ (3) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ(5) ด้านผลจากการรับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
1. ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน	ไม่ได้รับการศึกษา	52	3.88	0.918	0.620
	ประถมศึกษา	51	4.06	0.973	
	มัธยมศึกษา	47	3.95	0.990	
รวม		150	3.96	0.956	
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ไม่ได้รับการศึกษา	52	3.86	0.877	0.391
	ประถมศึกษา	51	4.08	0.830	
	มัธยมศึกษา	47	4.02	0.852	
รวม		150	3.98	0.853	
3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	ไม่ได้รับการศึกษา	52	4.28	0.661	0.698
	ประถมศึกษา	51	4.38	0.660	
	มัธยมศึกษา	47	4.38	0.667	
รวม		150	4.35	0.660	
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่ได้รับการศึกษา	52	3.30	0.644	0.153
	ประถมศึกษา	51	3.55	0.651	
	มัธยมศึกษา	47	3.43	0.648	
รวม		150	3.42	0.652	

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

3. จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
5. ด้านผลจากการรับบริการ	ไม่ได้รับการศึกษา	52	3.83	0.559	0.938
	ประถมศึกษา	51	3.86	0.605	
	มัธยมศึกษา	47	3.86	0.559	
รวม		150	3.85	0.571	
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	ไม่ได้รับการศึกษา	52	3.80	0.623	0.391
	ประถมศึกษา	51	3.97	0.632	
	มัธยมศึกษา	47	3.91	0.613	
รวมทั้งสิ้น		150	3.89	0.622	

จากตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 52 คน รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน 51 คน และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน (2) ด้านกระบวนการให้บริการ (3) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ด้านผลจากการรับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. จำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	รายได้	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
1. ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	3.88	0.971	0.367
	10,001 – 15,000 บาท	97	3.93	0.952	
	15,001 – 20,000 บาท	26	4.21	0.971	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	3.25	0.354	
รวม		150	3.96	0.956	

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	รายได้	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	3.82	0.894	0.167
	10,001 – 15,000 บาท	97	3.97	0.822	
	15,001 – 20,000 บาท	26	4.24	0.907	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	3.17	0.236	
รวม		150	3.98	0.853	
3. ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	4.29	0.615	0.550
	10,001 – 15,000 บาท	97	4.32	0.687	
	15,001 – 20,000 บาท	26	4.51	0.618	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	4.12	0.177	
รวม		150	4.35	0.660	
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	3.22	0.609	0.221
	10,001 – 15,000 บาท	97	3.46	0.649	
	15,001 – 20,000 บาท	26	3.52	0.696	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	2.90	0.141	
รวม		150	3.42	0.652	
5. ด้านผลจากการรับบริการ	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	3.94	0.447	0.379
	10,001 – 15,000 บาท	97	3.79	0.603	
	15,001 – 20,000 บาท	26	3.96	0.560	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	4.12	0.177	
รวม		150	3.85	0.571	

ตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	รายได้	N	$\bar{X}$	S.D	Sig
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน	น้อยกว่า 10,000 บาท	25	3.80	0.590	0.326
	10,001 – 15,000 บาท	97	3.88	0.625	
	15,001 – 20,000 บาท	26	4.06	0.648	
	ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	2	3.48	0.000	
รวมทั้งสิ้น		150	3.89	0.622	

จากตารางที่ 2.1.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 97 คน รองลงมาได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 26 คน มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน (2) ด้านกระบวนการให้บริการ (3) ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ด้านผลจากการรับบริการ ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

2.1.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของแรงงานต่างด้าว

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ของจำนวนแรงงานต่างด้าวทั้งหมด 150 คน แรงงานต่างด้าวที่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 และแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 ดังนี้

จากการแสดงความคิดเห็นพบว่าแรงงานต่างด้าวที่ได้ยื่นจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ในปีงบประมาณ 2559 ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แรงงานต่างด้าวต้องการให้มีการเปิดศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียน ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพิ่มอีกหลายๆ แห่ง เนื่องจากศูนย์ที่เปิดอยู่ ณ ปัจจุบันมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว

การติดต่อใช้บริการแต่ละครั้งมีจำนวนแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก สถานที่นั้นๆ มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการรับบัตรคิวใช้ระยะเวลานานในแต่ละวัน

ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียน ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าการให้บริการในแต่ละจุดบริการมีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว แต่ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

ความร่วมมือของรัฐบาลไทยและประเทศคู่ภาคี (MOU) ทั้ง 3 สัญชาติ ในการตรวจสัญชาติ พบว่าแรงงานต่างด้าวต้องการให้มีการร่วมมือของรัฐบาลไทยต่อแรงงานต่างด้าวทั้ง 3 สัญชาติ คือ ไทย – กัมพูชา ไทย – ลาว และไทย – เมียนมา อย่างเต็มรูปแบบในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และความทันสมัย และความถูกต้องได้อย่างยั่งยืน ในการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และขออนุญาตทำงาน ให้อยู่ในราชอาณาจักร ให้รวดเร็วขึ้น

2.2 เจ้าหน้าที่

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานะ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน รายได้ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) คำนวณได้จากสูตร รายละเอียด ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

ตารางที่ 2.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	42.50
หญิง	23	57.50
รวม	40	100

ตารางที่ 2.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	26	65
31 – 40 ปี	8	20
41 – 50 ปี	3	7.50
51 ปีขึ้นไป	3	7.50
รวม	40	100
สถานภาพ		
โสด	17	42.50
สมรส	22	55
อื่นๆ	1	2.50
รวม	40	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	38	95
ปริญญาโท	2	5
รวม	40	100
สถานะ		
ข้าราชการ	7	17.50
พนักงานราชการ	6	15
ลูกจ้างชั่วคราว	27	67.50
รวม	40	100

ตารางที่ 2.2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
นักวิชาการแรงงานชำนาญการ	3	7.50
นักวิชาการเงินและบัญชี	5	12.50
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ	1	2.50
นักวิชาการแรงงาน	17	42.50
เจ้าพนักงานแรงงาน	14	35
รวม	40	100
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 2 ปี	1	2.5
3 – 5 ปี	25	62.50
6 – 10 ปี	7	17.50
11 – 15 ปี	2	5
16 ปีขึ้นไป	5	12.50
รวม	40	100
รายได้		
น้อยกว่า 12,000 บาท	14	35
12,001 – 15,000 บาท	19	47.50
ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป	7	17.50
รวม	40	100

จาดตารางที่ 2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสุขภาพกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และส่วนใหญ่อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 22 คน คิดเป็น

ร้อยละ 55.00 สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาตำแหน่งเจ้าพนักงานแรงงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมามีรายได้น้อยกว่า 12,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed - ended Form) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก จำนวน 4 ข้อ

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ด้วยวิธีการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิตของระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน คำนวณได้จากสูตร รายละเอียด ดังนี้

การหาค่าอันตรภาคชั้น

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5} = 0.80$$

การแปลความหมาย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)

เมื่อ $\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่ม

$$\begin{aligned}
 \text{แทนค่าสูตร} &= \frac{\sum x_i}{N} \\
 &= \frac{(32 \times 3) + (8 \times 2)}{40} \\
 &= \frac{112}{40} \\
 \bar{X} &= 2.80
 \end{aligned}$$

การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลร่วมกับค่าเฉลี่ยเลขคณิตเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนในแต่ละข้อ หลักการของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จะพิจารณาว่าค่าของข้อมูลแต่ละค่ามีความแตกต่างจาก

ค่าเฉลี่ยเพียงใด กล่าวคือ เป็นการนำข้อมูลทุกค่ามาหาผลต่างกับค่าเฉลี่ย โดยคำนวณได้จากสูตร รายละเอียด ดังนี้

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X_i แทน ข้อมูล (ตัวที่ 1, 2, 3,...,N)
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 N แทน จำนวนคนในกลุ่ม

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} &= (X_i - \bar{X}) \\ &= \sum (x_i - \bar{x})^2 \\ \text{S.D} &= \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{N}} \end{aligned}$$

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.00 – 0.99 แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 ขึ้นไป แปลว่า ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยรวมแตกต่างกันมาก

ตารางที่ 2.2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานของกลุ่มตัวอย่าง

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
1. ด้านการบริหารจัดการและการจัดสรรของหน่วยงาน								
1. ความพึงพอใจ <u>ก่อน</u> การเปิดศูนย์บริการฯ แบบเบ็ดเสร็จ (OSS)	0 (0.00)	0 (0.00)	32 (80.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	2.80	0.447	พึงพอใจปานกลาง
2. ความพึงพอใจ <u>หลัง</u> การเปิดศูนย์บริการฯ แบบเบ็ดเสร็จ (OSS)	6 (15.00)	26 (65.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	0.707	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2.2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอต่อการดำเนินงานในการเปิดศูนย์บริการฯ	6 (15.00)	34 (85.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.447	พึงพอใจมาก
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของหน่วยงานที่เอื้อต่อการทำงาน	0 (0.00)	35 (87.50)	5 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	0.447	พึงพอใจมาก
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการะงานที่ได้รับมอบหมาย	0 (0.00)	32 (80.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	0.447	พึงพอใจมาก
6. ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน ตามขอบเขตความรับผิดชอบ	6 (15.00)	26 (65.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	1.095	พึงพอใจมาก
7. ความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานที่ให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการทำงานเป็นทีม	0 (0.00)	32 (80.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.80	0.447	พึงพอใจมาก
8. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	6 (15.00)	21 (52.5)	5 (12.50)	8 (20.00)	0 (0.00)	3.60	1.140	พึงพอใจมาก
รวม						3.72	0.476	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2.2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
2. ด้านการให้บริการ								
1. บุคลากรมีความเข้าใจในระบบงาน ความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการที่ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ	0 (0.00)	27 (67.50)	13 (32.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60	0.548	พึงพอใจมาก
2. มีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการทำงานให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนรวดเร็วขึ้น ท้นเวลาคุณภาพงานดีขึ้น ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น	6 (15.00)	34 (85.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.447	พึงพอใจมาก
3. ให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ในการให้บริการ	27 (67.50)	5 (12.50)	8 (20.00)	1 (20.00)	0 (0.00)	3.40	0.894	พึงพอใจมาก
รวม						3.77	0.473	พึงพอใจมาก
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก								
1. หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี	0 (0.00)	22 (55.00)	18 (45.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60	0.548	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 2.2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{x}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
2. หน่วยงานภายนอกให้ความร่วมมือในการประชุมปรึกษาหารือในการแก้ไขปัญหาแต่ละครั้งเป็นอย่างดี	0 (0.00)	32 (80.00)	0 (0.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	3.60	0.894	พึงพอใจมาก
3. การติดต่อสื่อสารเข้าใจตรงกัน ไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	0 (0.00)	19 (47.50)	21 (52.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.60	0.548	พึงพอใจมาก
4. มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ	6 (15.00)	26 (65.00)	0 (0.00)	8 (20.00)	0 (0.00)	3.80	1.095	พึงพอใจมาก
รวม						3.59	0.502	พึงพอใจมาก
โดยรวม						3.70	0.469	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 2.2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน ณ ศูนย์บริการการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสุขภาพดีกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมจากการรับบริการดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.70$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการและการจัดสรรงบประมาณ ในการเปิดศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสุขภาพดีกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x} = 2.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และหลังจากเปิดศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสุขภาพดีกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.00$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

และการสนับสนุนด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการดำเนินงานในการเปิดศูนย์บริการตรวจสุขภาพฯ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.20$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก พร้อมทั้งสามารถตัดสินใจตามขอบเขตความรับผิดชอบในงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมแตกต่างกันมาก และหน่วยงานให้ความสำคัญในการสร้างความมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการทำงานเป็นทีม พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.60$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากการบริหารจัดการและการจัดสรรงบประมาณ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.72$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2. ด้านการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจในระบบงาน ความตั้งใจ และความพยายามในการให้บริการที่ถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.60$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีการปรับปรุง แก้ไขปัญหาในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วขึ้น ทันทเวลา คุณภาพของงานดีขึ้น พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 4.20$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก มีการให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม และเอาใจใส่ในการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.40$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.77$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

3. ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการตรวจสอบฯ ให้ความร่วมมือในการทำงานแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.60$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก พร้อมทั้งให้ความร่วมมือในการประชุม ปรึกษาหารือในการแก้ไขปัญหาแต่ละครั้งเป็นอย่างดี พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.60$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และการติดต่อสื่อสารมีความเข้าใจที่ตรงกัน ไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.60$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก และมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.80$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมแตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาจากการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.59$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการวิเคราะห์ผลการทดสอบโดยอาศัยสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) คือ การสรุปอ้างอิงข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดค่าข้อมูลและคำนวณในโปรแกรม SPSS ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

การแปลความหมาย โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95 % (ระดับนัยสำคัญ 0.05)

1. ค่า Significance (Sig.) ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

2. ค่า Significance (Sig.) ที่ระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

1. จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	Sig
1. ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน	ชาย	17	3.67	0.494	0.577
	หญิง	23	3.76	0.470	
	รวม	40	3.72	0.476	
2. ด้านการให้บริการ	ชาย	17	3.73	0.489	0.642
	หญิง	23	3.80	0.469	
	รวม	40	3.77	0.473	
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก	ชาย	17	3.65	0.552	0.571
	หญิง	23	3.55	0.470	
	รวม	40	3.59	0.502	
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานทั้ง 3 ด้าน	ชาย	17	3.67	0.499	0.816
	หญิง	23	3.71	0.456	
	รวมทั้งสิ้น	40	3.69	0.469	

จากตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 23 คน และรองลงมาเพศชาย จำนวน 17 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน (2) ด้านการให้บริการ และ (3) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

2. จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน	ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	Sig
1. ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน	ปริญญาตรี	38	3.72	0.488	0.926
	ปริญญาโท	2	3.75	0.177	
	รวม	40	3.72	0.476	
2. ด้านการให้บริการ	ปริญญาตรี	38	3.77	0.478	0.763
	ปริญญาโท	2	3.67	0.471	
	รวม	40	3.77	0.473	
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก	ปริญญาตรี	38	3.59	0.515	0.929
	ปริญญาโท	2	3.62	0.177	
	รวม	40	3.59	0.502	
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานทั้ง 3 ด้าน	ปริญญาตรี	38	3.69	0.481	0.988
	ปริญญาโท	2	3.70	0.141	
	รวมทั้งสิ้น	40	3.69	0.469	

จากตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน และรองลงมาปริญญาโท จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน (2) ด้านการให้บริการ และ(3) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

3. จำแนกตามสถานะ

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน	สถานะ	N	$\bar{X}$	S.D.	Sig
1. ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน	ข้าราชการ	7	3.77	0.453	0.357
	พนักงานราชการ	6	3.46	0.465	
	ลูกจ้างชั่วคราว	27	3.76	0.482	
	รวม	40	3.72	0.476	
2. ด้านการให้บริการ	ข้าราชการ	7	3.81	0.466	0.196
	พนักงานราชการ	6	3.44	0.455	
	ลูกจ้างชั่วคราว	27	3.83	0.466	
	รวม	40	3.77	0.473	
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก	ข้าราชการ	7	3.61	0.476	0.889
	พนักงานราชการ	6	3.50	0.592	
	ลูกจ้างชั่วคราว	27	3.61	0.506	
	รวม	40	3.59	0.502	
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานทั้ง 3 ด้าน	ข้าราชการ	7	3.73	0.444	0.444
	พนักงานราชการ	6	3.47	0.488	
	ลูกจ้างชั่วคราว	27	3.74	0.474	
	รวมทั้งสิ้น	40	3.69	0.469	

จากตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามสถานะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน และรองลงมามีสถานะข้าราชการ จำนวน 7 คน และสถานะพนักงานราชการ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน (2) ด้านการให้บริการ และ (3) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

4. จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน	ประสบการณ์ทำงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	Sig
1. ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน	น้อยกว่า 2 ปี	1	3.88	0.000	0.603
	3 – 5 ปี	25	3.66	0.493	
	6 – 10 ปี	7	3.84	0.509	
	11 – 15 ปี	2	3.38	0.707	
	16 ปีขึ้นไป	5	3.92	0.274	
รวม		40	3.72	0.476	
2. ด้านการให้บริการ	น้อยกว่า 2 ปี	1	4.00	0.000	0.755
	3 – 5 ปี	25	3.72	0.488	
	6 – 10 ปี	7	3.86	0.504	
	11 – 15 ปี	2	3.50	0.707	
	16 ปีขึ้นไป	5	3.93	0.365	
รวม		40	3.77	0.473	
3. ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก	น้อยกว่า 2 ปี	1	3.50	0.000	0.431
	3 – 5 ปี	25	3.54	0.519	
	6 – 10 ปี	7	3.79	0.529	
	11 – 15 ปี	2	3.12	0.530	
	16 ปีขึ้นไป	5	3.80	0.326	
รวม		40	3.59	0.502	

ตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน

4. จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน	ประสบการณ์ทำงาน	N	$\bar{X}$	S.D.	Sig
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานทั้ง 3 ด้าน	น้อยกว่า 2 ปี	1	3.80	0.000	0.576
	3 – 5 ปี	25	3.64	0.486	
	6 – 10 ปี	7	3.83	0.502	
	11 – 15 ปี	2	3.33	0.660	
	16 ปีขึ้นไป	5	3.89	0.273	
รวมทั้งสิ้น		40	3.69	0.469	

จากตารางที่ 2.2.3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 25 คน รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 7 คน มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 2 คน และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน (2) ด้านการให้บริการ และ (3) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

2.2.4 ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 40 คน เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ดังนี้

จากการแสดงความคิดเห็นพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เจ้าหน้าที่เห็นด้วยกับการที่กรมการจัดหางานได้จัดตั้งศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในปี 2559 ซึ่งได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบจัดระบบแรงงาน

ต่างด้าว ทั้ง 3 สัญชาติ เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการตรวจ
 สัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และม
 การดำเนินงานในการให้บริการให้แล้วเสร็จทุกขั้นตอนภายในหนึ่งวัน และเป็นการสร้างความเชื่อมั่น
 และเชื่อถือในกาปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละครั้ง และเป็นการเอื้ออำนวย
 ความสะดวกในเรื่องของเวลา และลดค่าใช้จ่าย ให้กับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ในการเปิดศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
 เจ้าหน้าที่ให้ความเห็นว่า ควรมีการเปิดศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop
 Service) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลา
 สิ้นสุดโครงการให้เหมาะสมตามจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ทำการจดทะเบียนฯ เช่น อาจจะมีโครงการ
 จดทะเบียนแรงงานต่างด้าวตั้งแต่ 90 วันขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 120 วัน เป็นต้น

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบปัญหาและอุปสรรค เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ
 บริหารจัดการแรงงานต่างด้าว เนื่องจากการเปลี่ยนข้อกฎหมายบ่อยครั้ง เพื่อให้ทันสมัยและทันต่อ
 สถานการณ์บ้านเมืองในปัจจุบัน จึงทำให้เจ้าหน้าที่สับสนในข้อกฎหมายนั้นๆ อาจทำให้เกิด
 ข้อผิดพลาดได้ในการให้บริการ หรือให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการจัดการระบบแรงงานต่างด้าวด้วยวิธีการตรวจสอบสัญญา การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อศึกษาวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบสัญญา การตรวจลงตรา การพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวในลักษณะแบบเบ็ดเสร็จ ของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา พร้อมทั้งเป็นการสร้างแนวทางในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา และรับฟังความคิดเห็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา กรุงเทพมหานคร การดำเนินการวิจัยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 190 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวน 150 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ จำนวน 40 คน ซึ่งชุดที่ผ่านการตรวจสอบแล้วเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล และรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจากการสัมภาษณ์ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการทางสถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง แรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา 150 คน และเจ้าหน้าที่ 40 คน รวมทั้งสิ้น 190 คน โดยทำการสัมภาษณ์แรงงานต่างด้าว และเจ้าหน้าที่สรุปได้ ดังนี้

1.1.1 แรงงานต่างด้าว

แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา เนื่องจากขั้นตอนและกระบวนการในการให้บริการใช้ระยะเวลานาน มีหลายขั้นตอน จำนวนศูนย์ตรวจสัญชาติฯ มิได้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการจำกัดจำนวนคนต่างด้าวที่มาใช้บริการในแต่ละวัน ไม่สามารถนัดคิวเพื่อมารับบริการได้ ระยะทางในการเดินทางเพื่อใช้บริการ ณ ศูนย์ตรวจสัญชาติฯ ไกล รองลงมาแรงงานต่างด้าวมีความพึงพอใจในมาตรการการจัดระบบแรงงานต่างด้าวของประเทศไทย โดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา

ข้อเสนอแนะ แรงงานต่างด้าวมีความต้องการเพิ่มจำนวนศูนย์บริการตรวจสัญชาติฯ เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ ต้องการให้หน่วยงานของภาครัฐสร้างความร่วมมือ และช่วยเหลือด้านการจ้างแรงงานระหว่างรัฐ ในทุกขั้นตอนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความต้องการให้สถานประกอบการ นายจ้าง และหน่วยงานรัฐบาล ช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการด้านที่พัก ด้านการรักษาพยาบาล และค่าเดินทาง

แรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะทำงานที่ประเทศไทย เนื่องจากที่ประเทศไทยมีงานทำ และระดับรายได้ที่ประเทศไทยสูงกว่าประเทศของตน และแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นที่รัฐบาลไทยได้เข้ามาดำเนินการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว

1.1.2 เจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวโดยวิธีการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ และเร่งเห็นถึงความสำคัญในการจัดระบบแรงงานต่างด้าว และมีความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการและแก้ไขปัญหาให้ถูกต้อง อุปสรรคในการดำเนินงาน ดังนี้ การจัดตั้งศูนย์บริการฯ มีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอต่อจำนวนแรงงานต่างด้าว จำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีจำนวนจำกัด นายจ้างขาดความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตทำงาน นายจ้างไม่ติดตามข้อมูลข่าวสาร นายจ้างชะล่าใจในการไปติดต่อยื่นเอกสาร และได้เสนอแนวคิด ดังนี้ ส่งเสริมงานด้านเจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม และพัฒนางานเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สร้างความรู้ความเข้าใจระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก ปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ ปรับปรุงระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลของกรมการจัดหางานให้เป็นระบบมาตรฐานเดียวกัน และ

แนวโน้มของแรงงานต่างด้าวในอนาคตว่า แรงงานต่างด้าวจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ในการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตราและพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีการดำเนินงานเป็นไปตามมติที่รัฐบาลกำหนด ซึ่งตามภารกิจของกรมการจัดหางานได้ดำเนินการจัดระบบแรงงานต่างด้าวในทุกกระยะอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ เอกชน และประชาชน ในการจัดระบบแรงงานต่างด้าว และดำเนินตามมติคณะรัฐมนตรี ในการแก้ปัญหาแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย และลักลอบเข้ามาทำงานโดยไม่มีใบอนุญาตทำงานให้ถูกต้อง เพื่อลดผลกระทบด้านการค้ามนุษย์

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำนวนทั้งหมด 190 คน โดยมีแรงงานต่างด้าว 150 คน สัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา และเจ้าหน้าที่ 40 คน สรุปได้ ดังนี้

1.2.1 แรงงานต่างด้าว

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา จำนวน 150 คน พบว่าแรงงานต่างด้าวที่เข้ารับการตรวจสัญชาติฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 และส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 รองลงมาอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุดอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และมีสัญชาติเมียนมา จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 39.33 กัมพูชา จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.67 และลาว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67 และน้อยที่สุดระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานก่อสร้าง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานร้านอาหาร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 22.33 ประกอบอาชีพรับจ้างทำงานรับใช้ในบ้าน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 18.67 และอื่นๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และส่วนใหญ่รับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 7 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมารับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และน้อยที่สุดรับจ้างทำงานอยู่ในเขตพื้นที่ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทย โดยผ่านด่าน

แม่สอด จังหวัดตาก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33 รองลงมาด้านอุบลราชธานี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ด้านจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ด้านจังหวัดหนองคาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 ด้านจังหวัดสระแก้ว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 ด้านเกาะสอง จังหวัดระนอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ด้านท่าขี้เหล็ก จังหวัดเชียงราย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 และด้านจังหวัดจันทบุรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 ตามลำดับ และระยะเวลาที่แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในราชอาณาจักรไทยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 45 และน้อยที่สุด 21 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.67 และรายได้ส่วนใหญ่ 10,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 64.67 รองลงมา 15,001 – 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.33 น้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุดตั้งแต่ 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมจากการรับบริการดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.89$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการทำงานในการจัดการปัญหาการนำเข้าแรงงานต่างด้าวตามมติของรัฐบาลในการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว เพื่อผ่านกระบวนการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.96$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสุขภาพดี กัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในการให้บริการมีความเหมาะสม และรวดเร็ว ง่ายในขั้นตอนต่างๆ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.98$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.3 ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ณ ศูนย์บริการตรวจสุขภาพฯ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x} = 3.42$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.5 ผลจากการรับบริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X}=3.85$) และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้
(1) ด้านกระบวนการทำงานต่อหน่วยงาน (2) ด้านกระบวนการให้บริการ (3) ด้านบุคลากรของเจ้าหน้าที่ (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ(5) ด้านผลจากการรับบริการ

3.1 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามเพศของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 88 คน รองลงมาเพศชาย จำนวน 62 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

3.2 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามสัญชาติของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สัญชาติเมียนมา จำนวน 59 คน รองลงมาสัญชาติกัมพูชา จำนวน 49 คน และสัญชาติลาว จำนวน 42 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

3.3 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 52 คน รองลงมาระดับประถมศึกษา จำนวน 51 คน และระดับมัธยมศึกษา จำนวน 47 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

3.4 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามรายได้ของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 97 คน รองลงมามีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 26 คน มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 25 คน และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของแรงงานต่างด้าว ดังนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ของจำนวนแรงงานต่างด้าวทั้งหมด 150 คน แรงงานต่างด้าวที่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 50.67 และแรงงานต่างด้าวที่ไม่ได้แสดง

ความคิดเห็น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 49.33 พบว่าแรงงานต่างด้าวที่ได้ยื่นจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว ต้องการให้มีการเปิดศูนย์บริการตรวจสุขภาพฯ เพิ่มอีกหลายๆแห่ง เนื่องจากศูนย์บริการฯ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่นั้นๆ มีพื้นที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการรับบัตรคิวใช้ระยะเวลานานในแต่ละวัน ขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าการให้บริการในแต่ละจุดบริการมีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว แต่ต้องการให้มีการลดขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการสร้างความร่วมมือของรัฐบาลไทยและประเทศกัมพูชา (MOU) ทั้ง 3 สัญชาติ ในการตรวจสุขภาพ พบว่าแรงงานต่างด้าวต้องการให้มีการร่วมมือของรัฐบาลไทยต่อแรงงานต่างด้าวทั้ง 3 สัญชาติ คือ ไทย – กัมพูชา ไทย – ลาว และไทย – เมียนมา อย่างเต็มรูปแบบในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

1.2.2 เจ้าหน้าที่

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 สถานภาพโสด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และหย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา ปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และเป็นพนักงานราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ส่วนใหญ่ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาตำแหน่งเจ้าพนักงานแรงงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตำแหน่งนักวิชาการแรงงานชำนาญการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และเจ้าพนักงานธุรการชำนาญการ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 12,001 – 15,000 บาทต่อเดือน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมามีรายได้น้อยกว่า 12,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และมีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน ณ ศูนย์บริการการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมจากการรับบริการดังกล่าวอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.70$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการและการจัดสรรงบประมาณ ในการเปิดศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่าเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.72$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.2 ด้านการให้บริการ พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.77$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

2.3 ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก พบว่าเกณฑ์การประเมินโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.59$) และมีความพึงพอใจที่มีต่อหน่วยงานและระบบงานโดยรวมไม่แตกต่างกันมาก

3. ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดสรรของหน่วยงาน (2) ด้านการให้บริการ และ(3) ด้านการติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอก ดังนี้

3.1 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 23 คน และรองลงมาเพศชาย จำนวน 17 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

3.2 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 38 คน และรองลงมาปริญญาโท จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

3.3 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามสถานะ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 27 คน และรองลงมามีสถานะข้าราชการ จำนวน 7 คน และสถานะพนักงานราชการ จำนวน 6 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

3.4 จากการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลระหว่างความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงานและระบบงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 25 คน รองลงมามีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 7 คน มีประสบการณ์ทำงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 2 คน และมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 40 คน มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานและระบบงานที่ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 40 คน เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้แสดงความคิดเห็น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45 พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เจ้าหน้าที่เห็นด้วยกับการที่กรมการจัดหางาน ได้จัดตั้งศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ซึ่งได้ดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบจัดระบบแรงงานต่างด้าว ทั้ง 3 สัญชาติ เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการ ในการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว ให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีการดำเนินงานในการให้บริการให้แล้วเสร็จทุกขั้นตอนภายในหนึ่งวัน และเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และเชื่อถือในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในการให้บริการในแต่ละครั้ง และเป็นการเอื้ออำนวยความสะดวกในเรื่องของเวลา และลดค่าใช้จ่ายให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ควรมีการเปิดศูนย์บริการจดทะเบียนแรงงานต่างด้าวแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีจำนวนแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งมีการกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดโครงการให้เหมาะสมตามจำนวนแรงงานต่างด้าวที่ทำการจดทะเบียนฯ

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดระบบแรงงานต่างด้าวด้วยวิธีการตรวจ สัญชาติ การตรวจลงตรา และการพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และ เมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ พบว่า การให้บริการเป็นปัจจัยหลัก และสำคัญอย่างยิ่งต่อ หน่วยงานภาครัฐ และผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบ และดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องได้

1. ในการจัดระบบบริหารแรงงานต่างด้าว กระทรวงแรงงาน ได้ดำเนินการขับเคลื่อนและ เร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ตามนโยบาย 11 ด้าน ของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์ โอชา โดยดำเนินการตามนโยบาย ดังนี้ (กระทรวงแรงงาน , 2560)

1.1 นโยบายการรักษาความมั่นคงของรัฐและการต่างประเทศ

ประเด็นการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับนานาประเทศ เรื่อง การจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว

1.2 นโยบายการลดความเหลื่อมล้ำของสังคมและการสร้างโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐ

ประเด็นที่ 1 ป้องกันและแก้ไขการค้ำมนุษย์ เรื่อง มาตรการป้องปรามเพื่อลดความ เสี่ยงการค้ำมนุษย์

ประเด็นที่ 2 พัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคม

1.3 นโยบายการส่งเสริมบทบาทและการใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน

ประเด็นที่ 1 พัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะ และ ไม่มีทักษะ

2. กรมการจัดหางาน ได้ดำเนินการจัดระบบบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว ตามแผนยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 – 2565 (กรมการจัดหางาน, 2559) คือ ยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหาร จัดการแรงงานต่างด้าวที่มีประสิทธิภาพ

ในการดำเนินงานตามนโยบายของภาครัฐ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ดำเนินการ สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระบบแรงงานต่างด้าวตามภารกิจของ กรมการจัดหางาน ในการพัฒนาระบบการควบคุม กำกับ ดูแลการทำงานของคนต่างด้าวให้มีประสิทธิภาพ ควร ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการบรรลุวิสัยทัศน์ และภารกิจ ของกรมการจัดหางาน ในการพัฒนาตามกรอบระยะยาว ต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผล

สัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม และพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยดำเนินการตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ดังนี้ (คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2559)

1. ยุทธศาสตร์ชาติที่ 2 การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยการเพิ่มโอกาสเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ การกระจายการให้บริการภาครัฐ

2. ยุทธศาสตร์ชาติที่ 5 การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติ การพัฒนาประเทศสู่ความมั่นคงและยั่งยืน เพื่อรักษาความมั่นคงภายใน เสริมสร้างศักยภาพการป้องกันประเทศ การส่งเสริมความร่วมมือกับต่างประเทศ การบริหารจัดการความมั่นคงเพื่อพัฒนา การรักษาความมั่นคงและผลประโยชน์ของชาติ

3. ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประทุมิชอบ และลดผลกระทบในสังคมไทย เพื่อปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน กระบวนการงบประมาณ เพิ่มประสิทธิภาพยกระดับการให้บริการและการบริหารจัดการ ป้องกันปราบปรามการทุจริต และปฏิรูปกฎหมาย

4. ยุทธศาสตร์ที่ 8 การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในการปฏิบัติงานของกรมการจัดหางาน ตามแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2559 - 2562 ดังนี้ (กรมการจัดหางาน, 2559: 10 - 13)

1. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การจัดระบบการทำงานของแรงงานต่างด้าว วัตถุประสงค์ เพื่อให้แรงงานต่างด้าวได้รับการจัดระเบียบอย่างเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อประเทศ

2. ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์ เพื่อกรมการจัดหางานมีระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าวและกฎหมายว่าด้วยการนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ เพื่อให้การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าวเป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ ได้มีการประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 นั้น มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2560 (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

จากการประกาศใช้พระราชกำหนดดังกล่าว ได้มีการพิจารณาการแก้ไขปัญหาการบังคับใช้พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 โดยได้มีการชะลอการลงโทษตามพระราช

กำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 คสช. ได้มีการประกาศใช้ มาตรา 44 แห่งรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราวปี 57 ให้มีการผ่อนปรนการใช้ 4 มาตรา คือ มาตรา 101, 102, 119 และ มาตรา 122 โดยการขยายเวลาออกไปอีก 6 เดือน หรือประมาณ 180 วัน สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2560 (ไทยรัฐ, 2560; ข่าวสด, 2560) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้ออกมาตรการอำนวยความสะดวกในการขึ้นทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้ถูกกฎหมาย และประสานความร่วมมือกับประเทศต้นทางทั้ง 3 สัญชาติ (กัมพูชา ลาว และเมียนมา) ในการตรวจสัญชาติ

การบริหารจัดการดังกล่าว เป็นการบริหารจัดการเฉพาะกิจในการพิสูจน์ความเป็นตัวตนของแรงงานต่างด้าว ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวที่ดีและมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้

1. ควรจัดตั้งศูนย์การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แบบถาวรในแต่ละจังหวัด เพื่อครอบคลุมการให้บริการ

2. ควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกัน

3. ควรมีบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการที่มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์

4. ควรมีการสนับสนุนทางงบประมาณ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอ

5. ควรปรับปรุงระบบฐานข้อมูลแรงงานต่างด้าวที่ดี รวดเร็ว ทันสมัย ครบถ้วน

6. ควรมีกฎหมาย กฎระเบียบ ที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

7. ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชน เน้นหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ให้มากขึ้น เพื่อส่งผลต่อทิศทางในการบริหารจัดการยุคใหม่ที่ดี และมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ต่อไป

ในการพัฒนาเพื่อต่อ ยอดระบบการทำงานของหน่วยงานราชการภาครัฐ มีความจำเป็นต้องพัฒนาตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้มีความชัดเจนในทิศทางการพัฒนาประเทศที่สอดคล้องของทุกหน่วยงาน โดยอาศัยการขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ วิทยาการ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เพื่อพัฒนาไปสู่ ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ซึ่งเป็นการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่ “Value – Based Economy” หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (วิทย์ เมษินทรีย์, ม.ป.ป.) และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดินทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคมและการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

พร้อมทั้งอาศัยฐานการพัฒนาด้าน Digital Government ในการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี

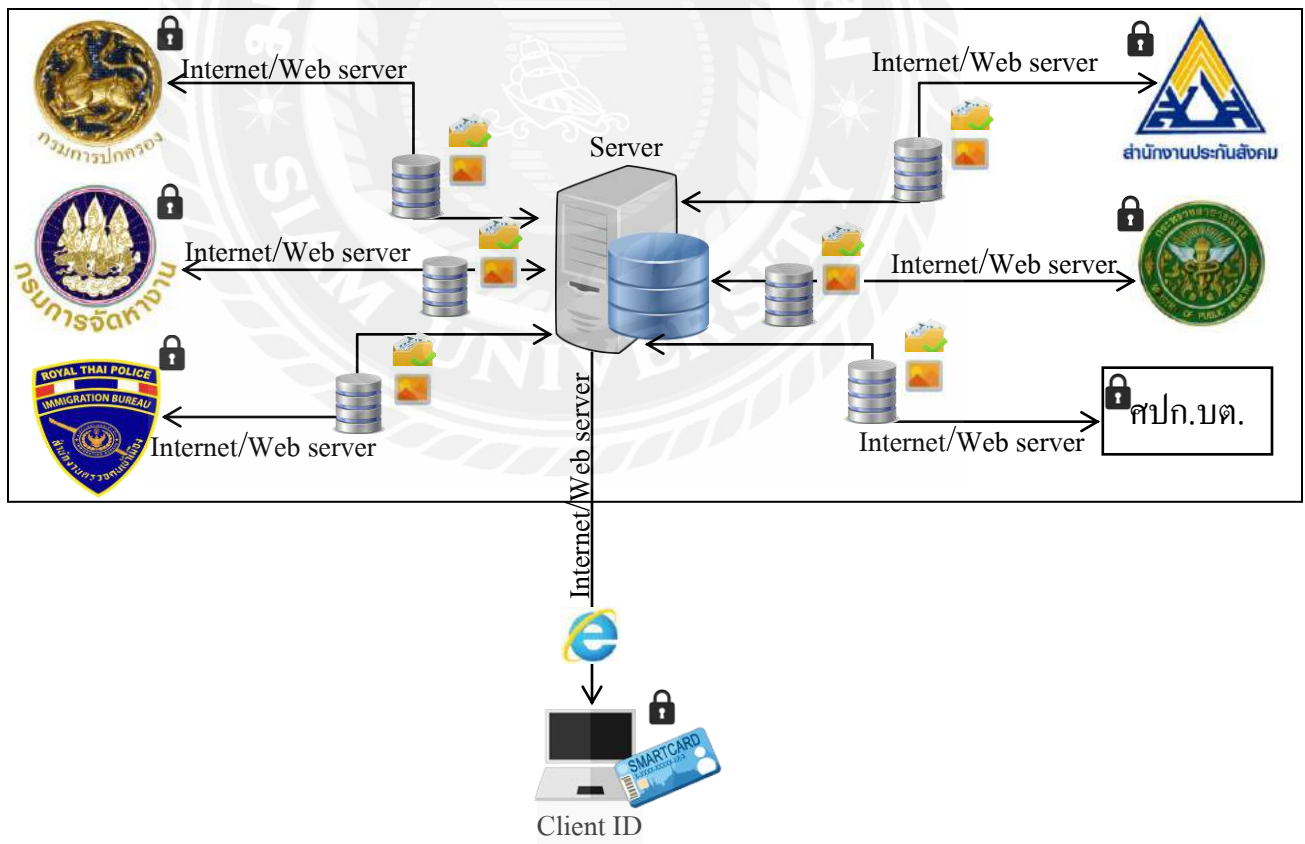
Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

1. Reintegration : การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

2. Needs - based holism : การปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

3. Digitalization : การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศ มาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ภาพที่ 9 : ตัวอย่างการออกแบบระบบสารสนเทศและแหล่งจัดเก็บ ศูนย์บริการตรวจสัญชาติ การตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา ลาว และเมียนมา ในลักษณะบริการแบบเบ็ดเสร็จ



ดังนั้นหน่วยงานของภาครัฐต้องมีกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า พร้อมรับมือกับปัญหาและสามารถทำงานได้หลายหน้าที่ มีการสร้างองค์กรที่เป็นระบบมากขึ้น มีทีมงาน การแบ่งงาน และมีขอบเขตการทำงานที่กว้างขึ้น และควรพัฒนานุเคราะห์ให้เพียงพอในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 ที่จำเป็นต้องมีความรู้ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐต้องมีการดำเนินงานเพื่อเชื่อมโยงและเชื่อมต่อระบบงานที่เกี่ยวข้องกับทุกองค์กรให้ได้ทั้งระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในการใช้บริการต่อหน่วยงานภาครัฐ



บรรณานุกรม

- กฎหมาย เกี่ยวข้องกับแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ กัมพูชา ลาว และเมียนมา. (2559). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.housingbiz.org/docs/270620161.pdf>
- กรมการจัดหางาน. (2559). นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organization Governance – OG). กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559
- กรมการจัดหางาน. (2559). ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว พ.ศ. 2560 – 2565. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2559
- กรมการจัดหางาน. (2559). อำนาจหน้าที่. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559, จาก https://www.doe.go.th/prp/main/General/param/site/1/cat/29/sub/0/pull/singleview/view/detail/objrct_id/4
- กรมการจัดหางาน. (2559). แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2559 -2562. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559
- กรมการจัดหางาน. (2559). โครงการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตรา และพิจารณาอนุญาตทำงานแรงงาน กัมพูชา ลาว และเมียนมา ปี 2559. กรุงเทพมหานคร : กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2559
- กรมการจัดหางาน. (2559). โครงสร้างหน่วยงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559, จาก https://www.doe.go.th/prp/main/General/param/site/1/cat/28/sub/0/pull/singleview/view/detail/objrct_id/3
- กรมการจัดหางาน. (2560). กระทรวงแรงงาน เพิ่มช่องทางให้แรงงานต่างด้าวในจังหวัดติดชายแดน สามารถทำงานในลักษณะไป – กลับได้ แก้ปัญหาขาดแคลนแรงงานภาคเกษตรในรูปแบบ E – Work Permit. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2559
- กรมการจัดหางาน. (2560). วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวกลุ่มประเทศอาเซียนได้รับอนุญาตทำงาน ประจำเดือน กันยายน 2560. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นวันที่ 20 มกราคม 2561.

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2558). ความตกลงว่าด้วยการเคลื่อนย้ายบุคคลธรรมดา

(Asean Agreement on the Movement of Natural Persons: ASEAN Agreement).

สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561, จาก <https://www.dtn.go.th/index.php/services/>

ข้อมูล-บทความที่เกี่ยวข้อง/item/ความตกลงว่าด้วยการ.html

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. (2560). พระราชกำหนดการบริหาร

จัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559

กระทรวงแรงงาน. (2559). กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559

กระทรวงแรงงาน. (2561). แนวทางในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวตามมติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2561 (สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ OSS และศปก.บต.

กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561

กระทรวงแรงงาน. (2560). รายงานสรุปการขับเคลื่อนและเร่งรัดการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล

(รอบวันที่ 12 กันยายน 2559 – 31 กรกฎาคม 2560). กรุงเทพมหานคร: กระทรวงแรงงาน.

สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2560

กระทรวงแรงงาน. (2560). สถานการณ์และประมาณการด้านแรงงาน ปี 2560.

สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560, จาก https://www.mot.go.th/file_upload/2560/

Economic_Situation_and_Labor_Market.pdf

การศึกษาผลกระทบของแรงงานต่างด้าวต่อการจ้างงานคนไทยและต่อชุมชน. (ม.ป.ป.).

สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2560, จาก <https://www.mol.go.th/2013/rsdat/data/doc/>

NDLKUe2/003NDLKUe2.pdf

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว One Stop Service : OSS. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่

4 มกราคม 2560, จาก <https://www.stou.ac.th/Offices/rdec/Lampang/>

Quality_assurance54/pdf/1.17-4(1).pdf

- กิริติ เชาว์ตฤณาวงษ์. (2556). **วิถีชีวิตและการดำรงอยู่ของแรงงานข้ามชาติในสังคมไทย เขตเทศบาล ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2560
- ข่าวสด. (2560). **สั่งแล้ว "กม.ต่างด้าว" ยึดอีก 6 ด. เริ่มใช้ใหม่ 1 มค. 61 ให้เวลาจดทะเบียนแรงงาน คู่เซ็น ม.44 จัด 6 ข้อแก้ปมวุ่น ห้ามทหาร-ตร.จับขังไถเงิน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2560, จาก https://www.khaosod.co.th/special-stories/news_431406
- คณะกรรมการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2559). **ร่างกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี**. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.thaigov.go.th/uploads/document/66/2017/01/pdf/20year-may59.pdf>
- คณะทำงานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี. (ม.ป.ป.). **ธรรมาภิบาล**. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2560, จาก <https://www.socgg.soc.go.th/History1.html>
- โครงสร้างและการออกแบบองค์กร (Organization Structure and Design)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2559, จาก https://www.teacher.ssru.ac.th/sakapas_sa/mod/resource/view.php
- ไชยนันท์ ปัญญาศิริ. (2552) **รายงานการวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ : Organizational Commitment of the Official of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Agriculture and Cooperatives (MOAC)**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560
- ทรูปลูกปัญญา. (2560). **เส้นแบ่งเขตแดนระหว่างประเทศ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560, จาก <https://www.truelookpanya.com/blog/content/61954>
- ไทยรัฐ. (2560). **ม.44 ผ่อนผันพรก. ยึด 180 วัน ห้ามจนท.จับปรับ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2560, จาก <https://www.thairath.co.th/content/994898>
- บทที่ 3 สถิติอ้างอิง**. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560, จาก <https://pioneer.netserv.chula.ac.th/jaimorn/b3st.htm>.
- บุษบา รักซ้อน. (2559). **ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=4vzupZTsMAE>

- ประคอง สาธรรม. (ม.ป.ป.), การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าในการวิจัยเชิงคุณภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/399468>
- ปรัชญา พลพัฒน์นันท์. (2557). นโยบาย 11 ด้าน ของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.manager.co.th/Politics/ViewNews.aspx?NewsID=9570000104782>
- เปвица ชูบรรจง และวราดา แดงสอน. (2554). การศึกษาคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าว ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2559
- สายสุดา พานอ้อย. (2553). ผลกระทบจากแรงงานต่างด้าวย้ายถิ่น ศึกษากรณี เทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. สืบค้นเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2559, จาก <https://www.ex-mba.buu.ac.th>.
- แผนทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2560, จาก <https://www.dcy.go.th/km/it/it12.pdf>
- มหานครอาเซียน. (2556). AEC กับการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2560, จาก <https://www.uasean.com/travel/2525>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2553). การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561, จาก : [https://www.stou.ac.th/Study/Services/Sec/60340\(2\)/move3.html](https://www.stou.ac.th/Study/Services/Sec/60340(2)/move3.html)
- ราชกิจจานุเบกษา. (2559). กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559. เล่มที่ 133. ตอนที่ 61 ก. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559, จาก https://www.mol.go.th/sites/default/Files/downloads/pdf/office_doe2559_for18oct2016.pdf
- ราชกิจจานุเบกษา. (2559). ประกาศสำนักทะเบียนกลาง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2558. เล่มที่ 133 ตอนพิเศษ 48 ง. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2559, จาก <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2559/E/048/27.pdf>

ราชกิจจานุเบกษา. (2560). พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560.

เล่มที่ 134. ตอนที่ 65 ก. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2560, จาก

<https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/065/1.PDF>

วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (2560). การตรวจลงตรา. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561,

จาก : <https://th.wikipedia.org/wiki/การตรวจลงตรา>

วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (2558). องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. สืบค้นเมื่อวันที่

11 มกราคม 2560, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/องค์การระหว่างประเทศเพื่อการ](https://th.wikipedia.org/wiki/องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน)

โยกย้ายถิ่นฐาน

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้าย

แรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2561, จาก

[https://www.mol.go.th/anonymouse/content/ASEAN 2012](https://www.mol.go.th/anonymouse/content/ASEAN%2012)

สถานการณ์คนต่างด้าวที่ทำงานในประเทศไทย. (ม.ป.ป.). สืบค้นเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2559, จาก

https://www.m-society.go.th/article_attach/9878/14286.pdf.

สถาบันให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2558). ข้อเสนอด้านเทคนิค : โครงการศึกษา

วิเคราะห์และทบทวนการบริหารจัดการกองทุนเพื่อการส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอก

ราชอาณาจักรกับสภาพการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2559

สำนักงานวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2560

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนา

รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 –2561). กรุงเทพมหานคร :

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2560

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2554). พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541.

สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560, จาก <https://yala.labour.go.th/attachments/category/26/1.pdf>

- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน. (2559). **โครงการจัดตั้งศูนย์บริการตรวจลงตราและพิจารณาอนุญาตการทำงานแรงงานเมียนมา ลาว และกัมพูชา ปี 2559 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**. กรุงเทพมหานคร: กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559
- สิริรัฐ สุกันธา. (2557). การเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าในเขตภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2559, จาก https://www.econ.cmu.ac.th/econmag/journals/issue18-3_3.pdf.
- สุรสวัสดิ์ ราชกุลชัย. (2554). **การบริหารสำนักงาน : Office Management**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2559
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). **แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0**. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2560, จาก https://www.planning2.mju.ac.th/wtms_documentDownload.aspx
- องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน และ ศูนย์วิจัยการย้ายถิ่นแห่งเอเชีย. (2556). **โครงการศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการย้ายถิ่นของแรงงานจากพม่าและผลกระทบต่อประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร: องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2560
- อมรา สุนทรธาดา. (2558). **แรงงานย้ายถิ่นในอนุภูมิภาคม่าน้ำโขง**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2560
- อารี จำปากลาง. (2558). **ความหลากหลายในการย้ายถิ่นของมุสลิมสามจังหวัดภาคใต้ : ใครไปมาเลเซีย และใครไปที่อื่น**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2560
- อโนทัย งามวิชัยกิจ. (2558). **การวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ. วารสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 13 (ฉบับที่ 1)**. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2560, จาก <https://www.researchgate.net>
- Achana Vutthisomboon. (1998). **Internal Migration in Northeast Thailand**. Page 31. New Zealand: Massey University. Retrieved December, 22 2016, from <https://www.muir.massey.ac.nz>
- Internation Organization for Migration. (2017). **Global Migration Flows**. Retrieved December, 20 2016, from <https://www.iom.int/world-migration>

United Nations in Thailand. (2560). **โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations**

Development Programme - UNDP). สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2560, จาก

<https://www.un.or.th/th/staff/โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ>

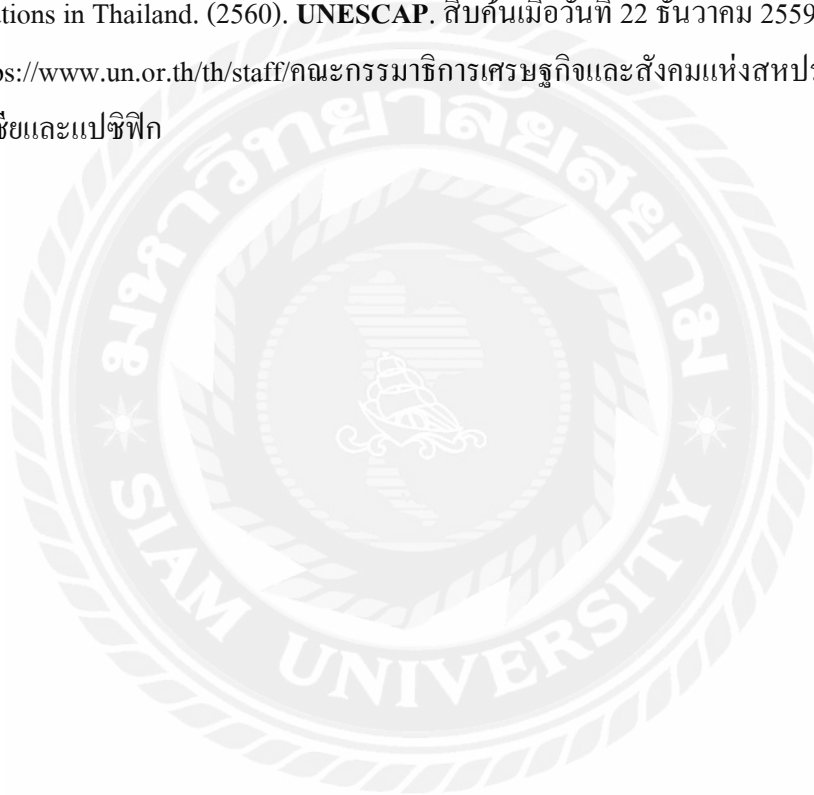
United Nations in Thailand. (2560). **องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International**

Organization for Migration - IOM). สืบค้นเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2559, จาก

<https://www.un.or.th/th/staff/องค์การระหว่างประเทศ>

United Nations in Thailand. (2560). **UNESCAP**. สืบค้นเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2559, จาก

<https://www.un.or.th/th/staff/คณะกรรมการสิทธิการเศรษฐกิจและสังคมแห่งสหประชาชาติสำหรับเอเชียและแปซิฟิก>



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายภูวกร โตสิงห์ขร
วันเดือนปีเกิด	16 มิถุนายน 2511
ประวัติการศึกษา	1. ศิลปศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา 2. นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
ตำแหน่งสถานที่ทำงาน	หัวหน้ากลุ่มงานพิจารณาอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว 1 กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ถนนมิตรไมตรี แขวงดินแดง เขตดินแดงกรุงเทพมหานคร 10400
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 177 หมู่ที่ 3 ตำบลบางพระครู อำเภอนครหลวง . จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13260

